

Informe de resultados Área de Acción: Cohesión Social y Servicios Sociales

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

Edición 2023 - Nivel Distrito



www.ikerfel.es

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| A. – MARCO DEL ESTUDIO | 3 |
| A.1. Ficha técnica | 4 |
| A.2. Antecedentes | 5 |
| A.3. Indicadores utilizados | 6 |
| | |
| B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales | 7 |
| B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad | 10 |
| B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales | 12 |
| B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid | 15 |
| B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable | 17 |
| B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos | 20 |

A. – MARCO DEL ESTUDIO

- A.1. Ficha técnica
- A.2. Antecedentes
- A.3. Indicadores utilizados

A.1. FICHA TÉCNICA

| | |
|---------------------------------------|---|
| Tipo de estudio | Estudio general de opinión |
| Título del estudio | Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2023 - Distrital |
| Órgano promotor | Dirección General de Transparencia y Calidad |
| Objetivo del estudio | <ul style="list-style-type: none">• Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con: • Vivir en Madrid • Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida • Los servicios que presta el Ayuntamiento• Conocer los problemas de la ciudad y aquellos que más afectan a la ciudadanía de Madrid en general y a cada uno de sus 21 distritos en particular• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos |
| Universo | Personas de 16 años o más, que sean residentes en la ciudad de Madrid desde al menos 6 meses antes de la fecha de la realización de la encuesta, estén empadronados o no, y que vivan habitualmente en la ciudad |
| Tamaño muestral | 8.509 personas encuestadas, aproximadamente 400 por distrito |
| Error de muestreo | Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $p=q=50\%$, el error real mínimo es de: $\pm 1,1\%$ para la muestra del municipio de Madrid / $\pm 4,9\%$ para la muestra de cada distrito |
| Procedimiento de muestreo | Muestreo aleatorio estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y sexo según el Padrón de Habitantes |
| Ponderación | Los resultados se muestran ponderados por distrito, sexo y edad, según Padrón de Habitantes |
| Método de recogida | Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad (7.509) y encuesta autoadministrada en línea (1.000), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos |
| Periodo de recogida de la información | El trabajo de campo se realizó del 28 de noviembre de 2023 al 12 enero de 2024 |
| Expediente | 300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024 Empresa adjudicataria: Ikerfel - Importe de adjudicación: 184.000€ + 21% IVA = 222.640€ |

A.2. ANTECEDENTES

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2021 y 2022 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene en el presente año.
- En la edición de 2021 la Dirección General de Transparencia y Calidad consideró conveniente **adecuar** la metodología y la forma de recoger algunos de los indicadores de la investigación, después de un análisis detallado de los resultados de ediciones anteriores y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa; y para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a la nueva realidad social y tecnológica del momento.
- Así, en las ediciones previas el **método** utilizado para recoger la información era la encuesta personal domiciliaria, pero desde 2021 la recogida se lleva a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) con la posibilidad de establecer un procedimiento online para aquellos participantes que no deseen contestar de manera telefónica. Este cambio de metodología en la recogida de datos trajo consigo la necesaria reducción de la extensión del cuestionario.
- Por último, en otras ediciones gran parte de los indicadores se recogían con **escala** Likert (escalas de 3, 4 y 5 opciones, por ejemplo, mucho / bastante / poco / nada). Desde 2021 estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

A.3. INDICADORES UTILIZADOS

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de las valoraciones que se han recogido desde 2021 han sido a través de escalas numéricas de 0 a 10.

Los resultados se muestran basados en la MEDIA ARITMÉTICA.

El punto medio será el 5 y la media facilitará la comparabilidad entre indicadores.

PREGUNTAS DE ESCALA SEMÁNTICA

Este tipo de preguntas eran utilizadas en las ediciones anteriores a 2021. Se muestran los resultados según un INDICADOR SINTÉTICO.

Indicadores calculados con la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que a su vez se basa en los indicadores elaborados por TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos, realizándose los ajustes necesarios para unificar series.

Este indicador sintético se incluye para seguir la comparativa histórica y se muestra en una escala de 0 a 100.

Fórmulas:

Para 3 categorías

$$IS = \frac{(100 * P3) + (50 * P2) + (0 * P1)}{(P3 + P2 + P1)}$$

Para 4 categorías

$$IS = 50 + 0,5 * (P4 - P1) + 0,25 * (P3 - P2)$$

Para 5 categorías de respuesta

$$IS = \frac{(100 * P5) + (75 * P4) + (50 * P3) + (25 * P2) + (0 * P1)}{(P5 + P4 + P3 + P2 + P1)}$$

RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

El resto de las preguntas se muestran con FRECUENCIAS PORCENTUALES.

La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales

B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad

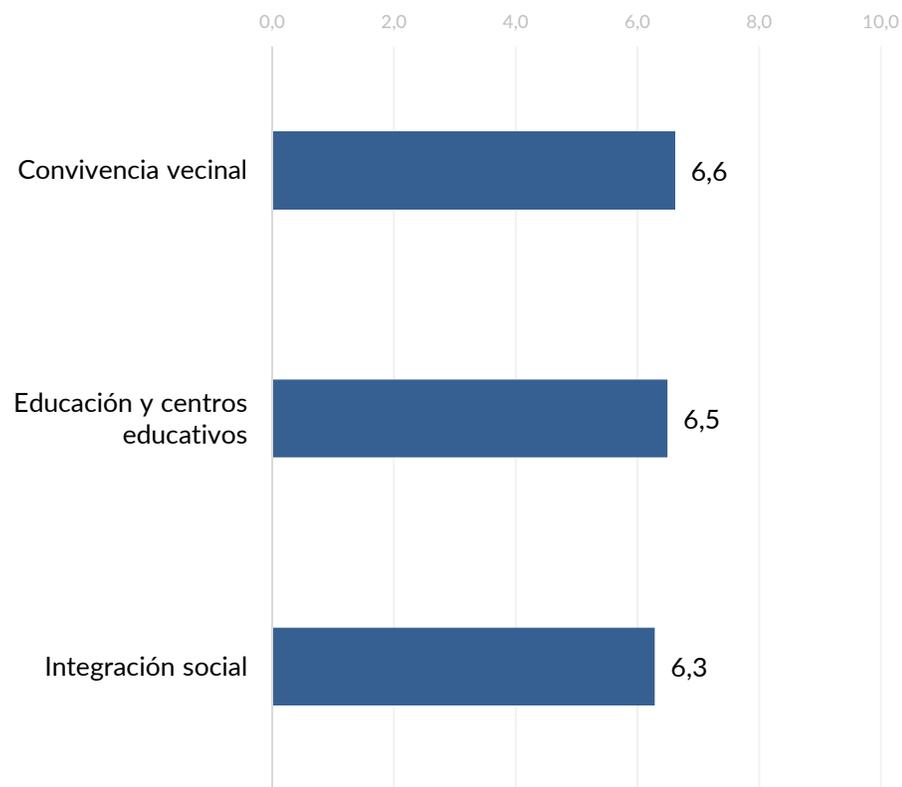
B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid

B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS A LA COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES



| | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|--|--------------|------|------|------------------------------|------|------|
| | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| *Oferta cultural | 8,0* | 7,9* | 8,0* | 74,1 | 71,8 | 71,1 |
| *Ocio y diversión | 8,0* | 7,9* | 8,0* | 75,3 | 74 | 73,1 |
| Imagen internacional de Madrid | 7,5 | 7,5 | 7,4 | 67,6 | 66,9 | - |
| Movilidad y transporte público | 7,5 | 7,3 | 7,1 | 63,0 | 64,0 | 66,4 |
| Facilidad para hacer deporte | 7,4 | 7,2 | 7,2 | 68,9 | 68,9 | 67,7 |
| Convivencia vecinal | 6,6 | 7,0 | 7,1 | 69,5 | 68 | 69,2 |
| Educación y centros educativos | 6,5 | 6,3 | 6,4 | 60,3 | 61,1 | 57,7 |
| Integración social | 6,3 | 6,4 | 6,4 | 60,4 | 58,7 | 59,6 |
| Cuidado y conservación de la ciudad | 5,9 | 6,1 | 6,0 | 50,3 | 47,9 | 40,5 |
| Salud y servicios sanitarios | 5,9 | 5,9 | 5,8 | 63,0 | 64,7 | 64,2 |
| Facilidad para encontrar un trabajo | 5,7 | 5,5 | 5,3 | 32,8 | 27,7 | 28,1 |
| Calidad medioambiental | 5,2 | 5,6 | 5,4 | 38,5 | 32,4 | 36,9 |
| Facilidad para emprender un negocio | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 26,7 | 20,1 | 22,6 |
| Coste de la vida | 3,8 | 4,4 | 4,7 | 25,1 | 27,7 | 32,0 |
| Facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades | 3,5 | 3,1 | 3,2 | 15,0 | 19,0 | 26,6 |

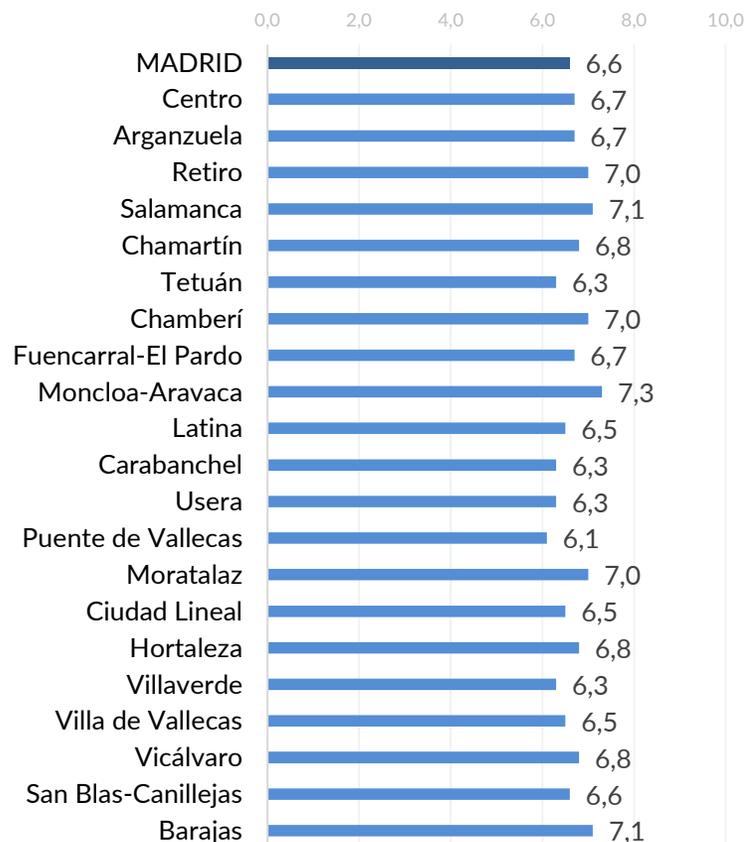
* Desde 2021 se pregunta por "oferta cultural, ocio y diversión", en años anteriores se preguntaba por separado
Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

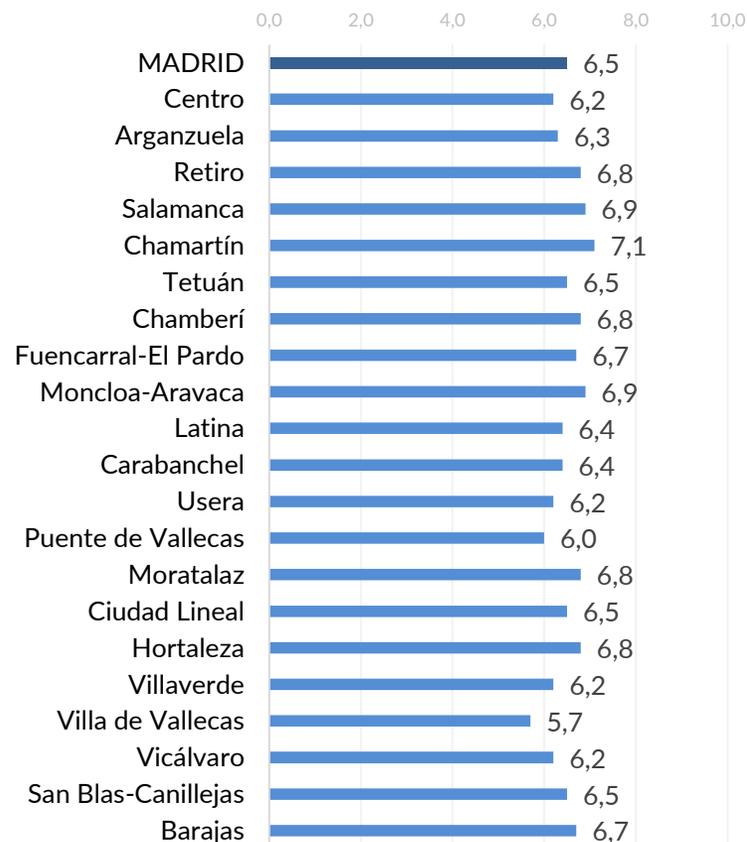
- La satisfacción con la convivencia vecinal se valora con un 6,6 y la integración social obtiene una valoración algo más baja, un 6,3. Esta tendencia es similar a las anteriores ediciones, siendo siempre un poco superior la satisfacción con la convivencia vecinal.
- La satisfacción con la educación y centros educativos consigue una media de 6,5, similar al 6,3 de 2022.

B.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS A LA COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

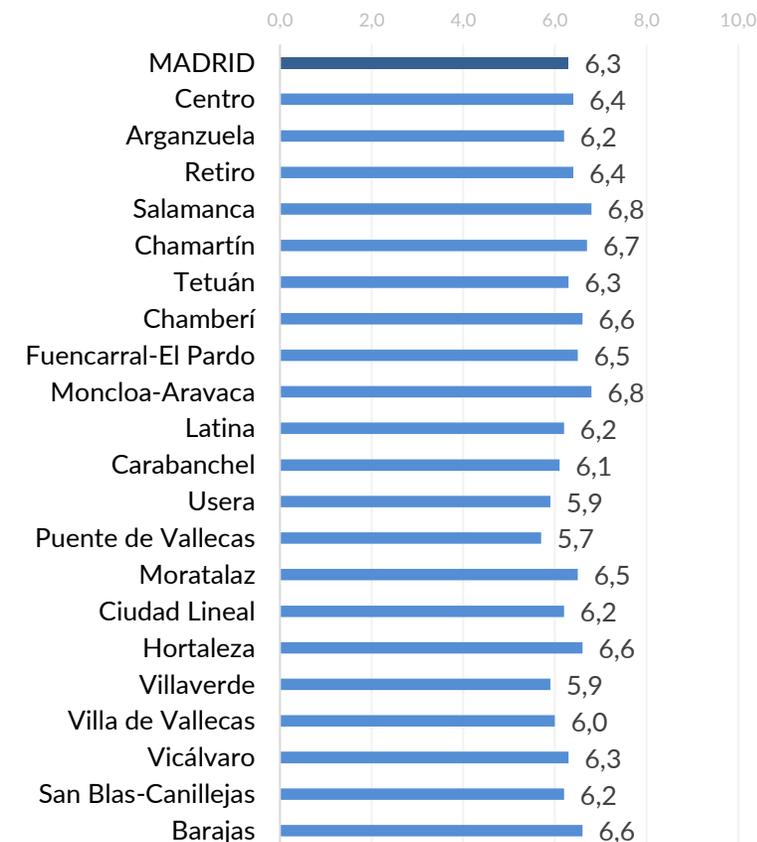
Convivencia vecinal



Educación y Centros Educativos



Integración social



Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

- El distrito de Moncloa-El Prado sobresale por su satisfacción positiva de la convivencia vecinal. Puente de Vallecas, por el contrario, es el distrito con una menor satisfacción.
- El distrito de Usera parece ser el más crítico en cuanto a su satisfacción referida a integración social y Villa de Vallecas en educación/centros educativos.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales

B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

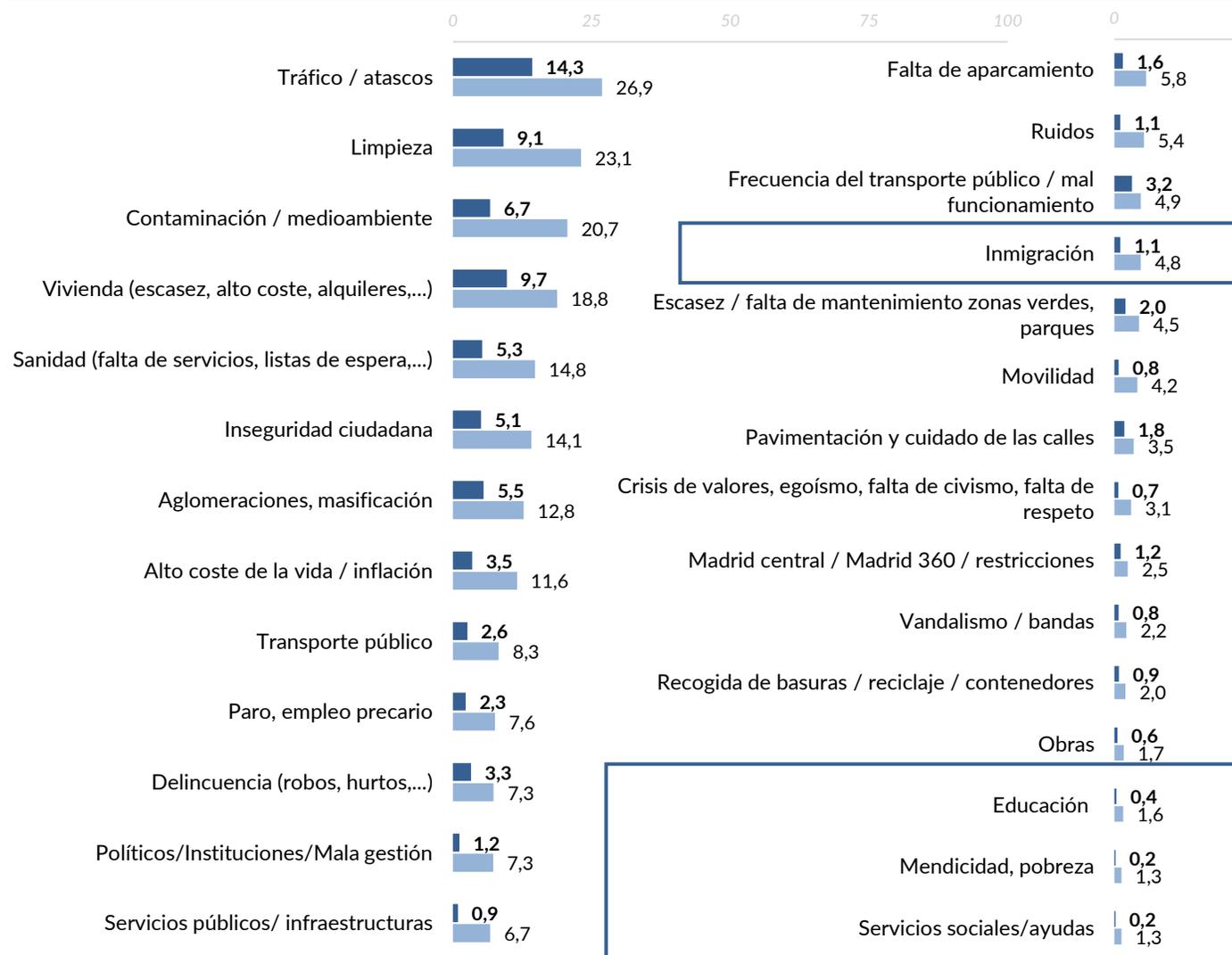
B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid

B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.2. SITUACIÓN DE LA COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

Principales problemas en la ciudad (respuesta espontánea, máximo tres problemas)



El mayor problema relativo a la cohesión social y servicios sociales que se menciona de manera espontánea es el relativo a la inmigración y educación.

Problemas citados entre los tres principales

| | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Educación (falta de profesores, centros, plazas, calidad) | 1,6 | 3,3 | 3,7 | 1,3 | 1,0 | 4,5 |
| Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas | 1,3 | 3,1 | 3,4 | 1,6 | 1,1 | 3,8 |
| Mendicidad/Pobreza | 1,3 | 1,7 | 1,4 | 0,5 | 0,8 | 5,9 |
| Inmigración | 4,8 | 1,3 | 1,5 | 1,1 | 1,6 | 0,6 |
| Convivencia/Integración* | - | 0,6 | 2,5 | 0,6 | 1,1 | 2,4 |

- Problema citado en primer lugar
- Problema citado como uno de los tres principales

* En 2023 no se mencionó esa problemática
 Unidad: porcentaje (representado el porcentaje >0,5% en problema citado en primer lugar)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales

B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad

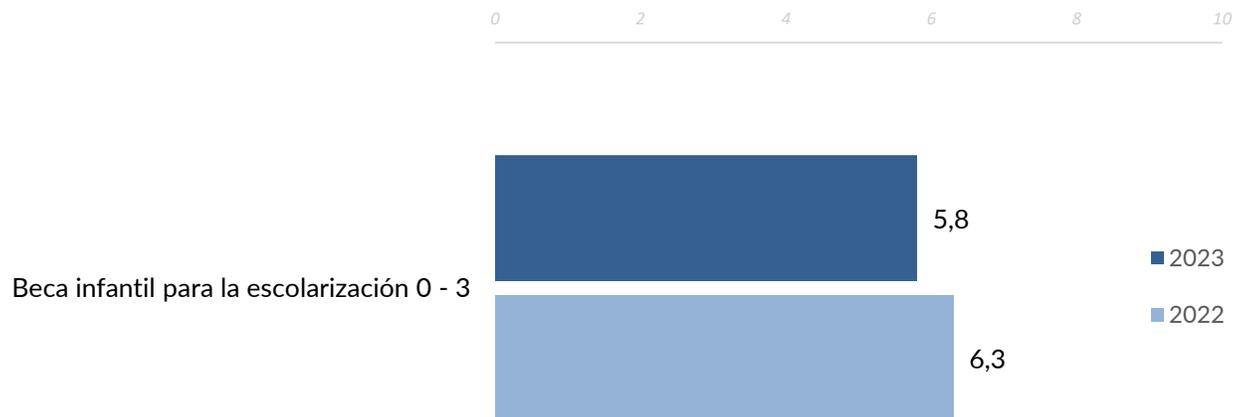
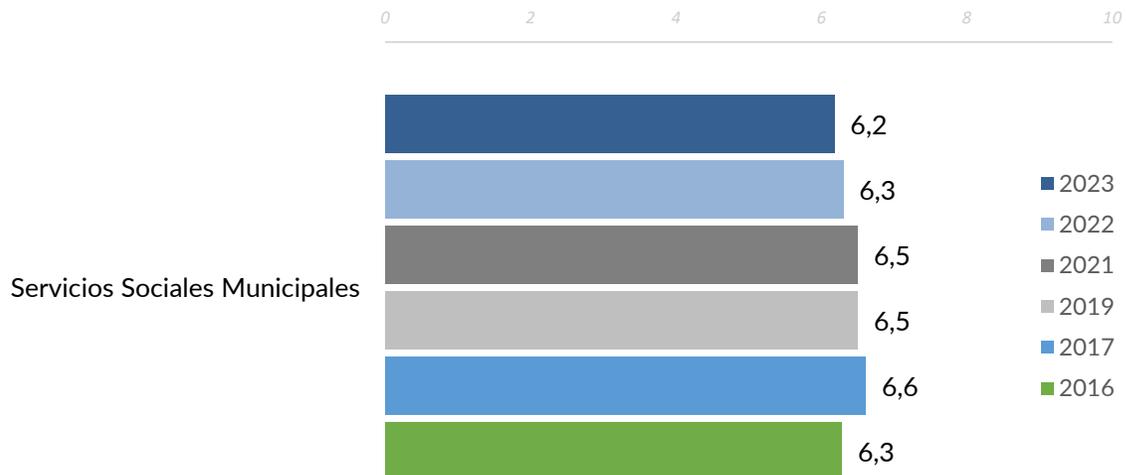
B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid

B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.3. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES



- La satisfacción con los servicios sociales municipales ha bajado ligeramente comparado con las oleadas anteriores más recientes.
- El nuevo aspecto introducido en el estudio de 2022, la satisfacción con las becas infantiles de 0 a 3 años alcanza una media de 5,8.

Beca infantil para la escolarización 0-3 es un atributo nuevo de 2022
 Unidad: media (escala 0 a 10)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B.3. VALORACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES, POR DISTRITO

Satisfacción con los Servicios Sociales Municipales

| | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|---------------------|--------------|------------|------------------------------|------------|------------|------------|
| | (media 0-10) | | Indicador sintético (0-100%) | | | |
| MADRID | 6,2 | 6,3 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,3 |
| Centro | 6,4 | 6,2 | 6,2 | 5,9 | 6,5 | 6,2 |
| Arganzuela | 6,0 | 6,0 | 6,2 | 6,2 | 4,9 | 5,8 |
| Retiro | 6,3 | 6,2 | 6,4 | 7,4 | 6,9 | 6,9 |
| Salamanca | 6,5 | 6,3 | 6,7 | 6,0 | 7,3 | 6,0 |
| Chamartín | 6,3 | 6,4 | 6,7 | 6,4 | 6,7 | 5,9 |
| Tetuán | 6,2 | 6,6 | 6,5 | 6,8 | 6,4 | 6,1 |
| Chamberí | 6,5 | 6,6 | 6,6 | 6,5 | 6,0 | 6,4 |
| Fuencarral-El Pardo | 6,5 | 6,3 | 6,7 | 6,5 | 7,1 | 5,8 |
| Moncloa-Aravaca | 6,5 | 6,4 | 6,5 | 6,9 | 6,6 | 6,4 |
| Latina | 5,7 | 6,3 | 6,2 | 6,5 | 6,3 | 6,6 |
| Carabanchel | 6,3 | 6,2 | 6,3 | 6,7 | 7,0 | 6,2 |
| Usera | 6,3 | 6,3 | 6,8 | 6,3 | 7,8 | 7,2 |
| Puente de Vallecas | 6,0 | 6,3 | 6,3 | 6,3 | 6,7 | 6,7 |
| Moratalaz | 6,5 | 6,2 | 6,6 | 7,2 | 7,1 | 6,2 |
| Ciudad Lineal | 5,9 | 6,4 | 6,7 | 6,1 | 7,2 | 6,4 |
| Hortaleza | 6,2 | 6,4 | 6,5 | 6,5 | 5,1 | 6,3 |
| Villaverde | 5,8 | 6,3 | 6,4 | 6,2 | 6,4 | 5,9 |
| Villa de Vallecas | 6,0 | 6,1 | 6,4 | 6,1 | 6,8 | 6,0 |
| Vicálvaro | 6,4 | 6,1 | 6,4 | 7,3 | 6,2 | 7,0 |
| San Blas-Canillejas | 5,8 | 6,2 | 6,5 | 6,6 | 6,7 | 6,8 |
| Barajas | 6,4 | 6,5 | 6,6 | 6,7 | 6,2 | 5,8 |

Satisfacción con las becas infantiles para la escolarización 0-3*

| | 2023 | 2022 |
|---------------------|--------------|------------|
| | (media 0-10) | |
| MADRID | 5,8 | 6,3 |
| Centro | 6,0 | 5,9 |
| Arganzuela | 5,4 | 6,3 |
| Retiro | 5,8 | 6,1 |
| Salamanca | 6,3 | 6,6 |
| Chamartín | 5,8 | 6,5 |
| Tetuán | 6,1 | 6,5 |
| Chamberí | 5,8 | 6,5 |
| Fuencarral-El Pardo | 6,2 | 6,4 |
| Moncloa-Aravaca | 5,9 | 6,3 |
| Latina | 5,8 | 6,4 |
| Carabanchel | 5,6 | 6,0 |
| Usera | 5,7 | 6,0 |
| Puente de Vallecas | 5,5 | 6,0 |
| Moratalaz | 5,4 | 6,3 |
| Ciudad Lineal | 6,0 | 6,3 |
| Hortaleza | 5,8 | 6,6 |
| Villaverde | 5,3 | 6,2 |
| Villa de Vallecas | 5,9 | 6,2 |
| Vicálvaro | 6,2 | 5,8 |
| San Blas-Canillejas | 5,5 | 6,1 |
| Barajas | 5,9 | 6,5 |

- La satisfacción con los Servicios Sociales Municipales se mantiene bastante similar en todos los distritos. La mayor diferencia se encuentra entre Latina, con una media de 5,7, y los distritos de Salamanca, Chamberí, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Moratalaz con una media 6,5.
- En cuanto a las becas infantiles, Arganzuela, Moratalaz y Villaverde son los distritos más críticos, valorándolas con un 5,4 los primeras y un 5,3 en el último caso.

* Ítem introducido en 2022

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales

B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid

B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.4. VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LA CIUDAD DE MADRID

Evolutivo de la existencia de desigualdad de oportunidades

| | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|--------------|------|------------------------------|------|------|------|
| | (media 0-10) | | Indicador sintético (0-100%) | | | |
| ... entre la población extranjera y autóctona | 5,5 | 5,8 | 5,8 | 64,2 | 62,3 | 63,1 |
| ... entre hombres y mujeres | 4,9 | 5,4 | 5,4 | 66,4 | 64,1 | 65,6 |

- Se aprecian valoraciones muy cercanas a valores medios cuando se pregunta por la existencia de desigualdades entre la población extranjera y autóctona y entre hombres y mujeres en Madrid.
- No se encuentran diferencias muy significativas entre los distritos. Solo cabe resaltar que el distrito de Chamartín es más crítico en cuanto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, con una media de 4,3.

Entre la población española y autóctona Entre hombres y mujeres

(media 0-10)

| MADRID | 5,5 | 4,9 |
|---------------------|-----|-----|
| Centro | 5,8 | 4,8 |
| Arganzuela | 6,2 | 5,6 |
| Retiro | 5,5 | 4,9 |
| Salamanca | 5,4 | 4,5 |
| Chamartín | 5,0 | 4,3 |
| Tetuán | 5,3 | 4,8 |
| Chamberí | 5,7 | 4,9 |
| Fuencarral-El Pardo | 5,4 | 4,8 |
| Moncloa-Aravaca | 5,3 | 4,6 |
| Latina | 5,7 | 5,2 |
| Carabanchel | 5,6 | 5,0 |
| Usera | 5,5 | 5,3 |
| Puente de Vallecas | 5,6 | 4,9 |
| Moratalaz | 5,3 | 4,9 |
| Ciudad Lineal | 5,5 | 4,7 |
| Hortaleza | 5,5 | 4,6 |
| Villaverde | 5,5 | 5,5 |
| Villa de Vallecas | 5,4 | 5,5 |
| Vicálvaro | 5,2 | 4,5 |
| San Blas-Canillejas | 5,4 | 5,1 |
| Barajas | 5,1 | 4,5 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales

B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales

B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid

B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable

B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.5. VALORACIÓN DE MADRID COMO CIUDAD AMIGABLE

Evolución de la valoración de Madrid como ciudad amigable ...

| | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|--|--------------|------|------|------------------------------|------|------|
| | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| ...con las personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales | 7,1 | 7,1 | 6,9 | 69,5 | 68,0 | 69,2 |
| ...con la infancia | 7,0 | 7,2 | 7,3 | 68,9 | 68,9 | 67,7 |
| ...con la adolescencia* | 6,9 | - | - | - | - | - |
| ...con las personas mayores | 6,7 | 6,8 | 7,0 | 67,6 | 66,9 | - |
| ...con los inmigrantes* | 6,5 | - | - | - | - | - |
| ...con las personas con discapacidad | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 63,0 | 64,0 | 66,4 |

* Ítem introducido en 2023

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

- Se mantiene una tendencia similar a otras ediciones, al considerar que con el colectivo con el que Madrid es una ciudad menos amigable es con las personas con discapacidad (6,4 media), sobre todo si se compara con el colectivo LGTBIQ+ que alcanza la media más alta con un 7,1.
- Respecto a 2022, desciende ligeramente la valoración de la amabilidad con la infancia y con las personas mayores.
- Como se aprecia en la siguiente diapositiva, Puente de Vallecas parece ser el distrito más crítico con los colectivos mencionados.

B.5. VALORACIÓN DE MADRID COMO CIUDAD AMIGABLE

| | Con personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales | Con la infancia | Con la adolescencia* | Con las personas mayores | Con los inmigrantes* | Con las personas con discapacidad |
|---------------------|---|-----------------|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | <i>(media 0-10)</i> | | | | | |
| MADRID | 7,1 | 7,0 | 6,9 | 6,7 | 6,5 | 6,4 |
| Centro | 6,9 | 7,0 | 7,3 | 6,8 | 6,3 | 5,9 |
| Arganzuela | 6,8 | 6,7 | 6,7 | 6,6 | 6,0 | 6,2 |
| Retiro | 7,1 | 7,0 | 6,9 | 6,6 | 6,7 | 6,5 |
| Salamanca | 7,6 | 7,5 | 7,2 | 7,1 | 6,8 | 6,9 |
| Chamartín | 7,5 | 7,5 | 7,3 | 7,0 | 6,7 | 6,7 |
| Tetuán | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 6,9 | 6,7 | 6,5 |
| Chamberí | 7,1 | 6,9 | 6,9 | 6,7 | 6,4 | 6,6 |
| Fuencarral-El Pardo | 7,1 | 7,1 | 6,9 | 6,8 | 6,7 | 6,4 |
| Moncloa-Aravaca | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 7,0 | 6,5 | 7,0 |
| Latina | 7,0 | 7,2 | 6,9 | 6,7 | 6,2 | 6,3 |
| Carabanchel | 7,0 | 6,9 | 6,6 | 6,4 | 6,6 | 6,3 |
| Usera | 6,9 | 6,9 | 6,7 | 6,6 | 6,4 | 6,5 |
| Puente de Vallecas | 6,7 | 6,7 | 6,4 | 6,4 | 6,1 | 6,1 |
| Moratalaz | 7,2 | 7,2 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 6,8 |
| Ciudad Lineal | 7,1 | 6,9 | 6,7 | 6,4 | 6,4 | 6,2 |
| Hortaleza | 7,3 | 6,9 | 7,0 | 6,6 | 6,5 | 6,4 |
| Villaverde | 7,1 | 7,2 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 6,7 |
| Villa de Vallecas | 6,8 | 6,7 | 6,5 | 6,3 | 6,4 | 6,3 |
| Vicálvaro | 7,4 | 7,4 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 7,1 |
| San Blas-Canillejas | 7,1 | 7,0 | 6,8 | 6,7 | 6,6 | 6,3 |
| Barajas | 7,1 | 7,1 | 6,8 | 6,6 | 6,8 | 7,0 |

* Ítems de nueva introducción en esta edición.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a la Cohesión Social y Servicios Sociales
- B.2. Situación de la Cohesión Social y Servicios Sociales entre los principales problemas de la ciudad
- B.3. Valoración de los principales servicios y equipamientos municipales
- B.4. Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en la ciudad de Madrid
- B.5. Valoración de Madrid como ciudad amigable
- B.6. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos**

B.6. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS



○ La ciudadanía considera a los servicios sociales como el tercer servicio al que habría que dedicar más recursos, seguido de la seguridad en la ciudad y educación infantil. Se aprecian diferencias respecto a 2022.

■ Servicio citado en primer lugar
 ■ Servicio citado como uno de los dos a los que se destinaría más recursos

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Vivienda | 20,9 | 17,6 | 16,6 |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza...) | 13,8 | 7,9 | 9,6 |
| Servicios sociales | 12,7 | 15,1 | 13,7 |
| Seguridad en la ciudad | 12,3 | 10,7 | 9,2 |
| Educación infantil | 8,6 | 12,9 | 12,6 |
| Medio ambiente | 6,8 | 6,5 | 8,3 |
| Transporte público | 5,8 | 6,2 | 6,1 |
| Formación y orientación para el empleo | 4,3 | 8,1 | 8,6 |
| Obras Públicas e Infraestructuras | 3,7 | 2,2 | 2,3 |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo | 3,1 | 2,8 | 2,7 |
| Tráfico y aparcamiento | 2,8 | 3,4 | 4,2 |
| Cultura | 2,0 | 2,4 | 2,1 |
| Deportes | 0,7 | 1,3 | 1,2 |
| Promoción de la ciudad en el extranjero | 0,4 | 0,7 | 0,9 |

Unidad: porcentaje
 Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

B.6. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS

| | MADRID | Centro | Arganzuela | Retiro | Salamanca | Chamartín | Tetuán | Chamberí | Fuencarral.- El Pardo | Moncloa- Aravaca | Latina | Carabanchel | Usera | Puente de Vallecas | Moratalaz | Ciudad Lineal | Hortaleza | Villaverde | Villa de Vallecas | Vicálvaro | San Blas- Canillejas | Barajas |
|---|--------|--------|------------|--------|-----------|-----------|--------|----------|--------------------------|---------------------|--------|-------------|-------|-----------------------|-----------|------------------|-----------|------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------|
| Vivienda | 20,9 | 20,3 | 20,0 | 15,5 | 17,9 | 16,7 | 20,6 | 22,9 | 27,9 | 25,6 | 20,5 | 20,0 | 17,6 | 19,2 | 17,1 | 19,8 | 23,0 | 22,5 | 21,0 | 20,6 | 26,8 | 16,7 |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.) | 13,8 | 8,4 | 17,1 | 14,3 | 14,8 | 12,1 | 18,5 | 14,0 | 12,4 | 13,5 | 14,8 | 17,6 | 13,5 | 13,9 | 12,2 | 10,9 | 12,5 | 12,7 | 14,7 | 11,3 | 13,8 | 12,4 |
| Servicios sociales | 12,7 | 6,5 | 14,1 | 13,3 | 11,9 | 12,3 | 11,8 | 11,8 | 13,3 | 13,4 | 13,6 | 11,7 | 14,6 | 13,1 | 16,2 | 14,4 | 11,8 | 11,8 | 10,2 | 15,2 | 14,7 | 12,9 |
| Seguridad en la ciudad | 12,3 | 12,8 | 6,4 | 11,1 | 8,1 | 9,3 | 12,4 | 11,3 | 11,2 | 7,3 | 11,5 | 15,4 | 13,0 | 12,4 | 13,0 | 17,2 | 15,1 | 19,2 | 12,6 | 12,5 | 9,7 | 9,7 |
| Educación infantil | 8,6 | 9,9 | 9,3 | 12,4 | 8,1 | 9,8 | 9,6 | 5,0 | 8,6 | 9,2 | 6,0 | 7,1 | 9,2 | 9,4 | 9,9 | 5,3 | 10,0 | 7,8 | 10,2 | 11,5 | 10,0 | 10,4 |
| Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...) | 6,8 | 8,5 | 8,4 | 11,2 | 7,7 | 9,5 | 8,4 | 8,4 | 3,8 | 8,9 | 9,0 | 5,6 | 5,6 | 5,7 | 5,1 | 6,2 | 5,9 | 6,0 | 4,0 | 5,5 | 3,8 | 7,1 |
| Transporte público | 5,8 | 5,0 | 5,4 | 6,7 | 4,8 | 4,8 | 4,6 | 3,7 | 4,9 | 5,8 | 6,1 | 6,6 | 5,4 | 9,5 | 7,0 | 5,3 | 3,3 | 4,1 | 11,6 | 5,1 | 6,7 | 3,2 |
| Formación y orientación para el empleo | 4,3 | 10,7 | 3,4 | 2,4 | 5,4 | 3,1 | 1,7 | 1,5 | 3,0 | 1,7 | 3,4 | 6,2 | 5,8 | 6,5 | 3,2 | 5,2 | 2,3 | 4,9 | 3,5 | 3,5 | 4,6 | 8,1 |
| Obras públicas e infraestructuras | 3,7 | 3,6 | 4,4 | 4,4 | 7,0 | 5,6 | 2,2 | 2,3 | 2,4 | 2,9 | 1,3 | 5,7 | 3,9 | 2,9 | 2,6 | 5,8 | 3,9 | 1,5 | 4,6 | 4,3 | 3,7 | 5,8 |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo | 3,1 | 2,7 | 4,5 | 2,0 | 5,9 | 6,1 | 2,4 | 7,2 | 1,5 | 3,5 | 3,9 | 0,5 | 3,4 | 1,7 | 3,9 | 4,1 | 3,7 | 2,6 | 0,9 | 1,8 | 1,3 | 4,0 |
| Tráfico y aparcamiento | 2,8 | 5,7 | 1,5 | 3,4 | 2,7 | 3,7 | 2,3 | 5,4 | 5,0 | 4,1 | 3,7 | 1,0 | 1,5 | 1,8 | 0,9 | 1,3 | 3,3 | 2,5 | 3,1 | 3,1 | 0,9 | 3,8 |
| Cultura | 2,0 | 2,6 | 2,1 | 0,9 | 1,0 | 4,0 | 2,3 | 3,9 | 1,2 | 0,4 | 3,4 | 1,1 | 3,6 | 1,4 | 2,6 | 1,5 | 1,9 | 1,7 | 1,3 | 2,4 | 1,6 | 2,4 |
| Deportes | 0,7 | 0,4 | 1,0 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | - | - | 1,1 | 0,9 | - | 1,1 | 0,5 | 1,1 | 1,9 | 0,6 | 0,5 | 1,2 | 0,5 | 0,5 | 1,8 | 1,8 |
| La promoción de la ciudad en el extranjero | 0,4 | 0,9 | - | - | 1,7 | 1,4 | 0,4 | 0,8 | 0,6 | 0,7 | - | - | 0,5 | - | 0,8 | - | - | 1,1 | - | 1,5 | - | 0,9 |



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

Ferraz, 10
28008 Madrid
e-mail:
ikerfelmadrid@ikerfel.es



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación