

Informe de resultados Cruce por Sexo

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. Calidad de vida | 7 |
| B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad | 11 |
| B.3. Gobernanza | 14 |
| B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales | 19 |
| C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO POR SEXO | 29 |

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. Calidad de vida

B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

B.3. Gobernanza

B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en Madrid y valoración de la calidad de vida

| Satisfacción de vivir ... | | MADRID | Hombre | Mujer |
|---------------------------|------------|--------|--------|-------|
| En su barrio | | | | |
| | Media | 7,6 | 7,5 | 7,6 |
| | Desviación | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| En su distrito | | | | |
| | Media | 7,5 | 7,5 | 7,6 |
| | Desviación | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| En Madrid | | | | |
| | Media | 7,8 | 7,7 | 7,8 |
| | Desviación | 2,1 | 2,1 | 2,1 |

| Como será la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años | | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|------------|--------|--------|-------|
| En su barrio | | | | |
| | Media | 6,4 | 6,5 | 6,3 |
| | Desviación | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| En su distrito | | | | |
| | Media | 6,3 | 6,4 | 6,2 |
| | Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| En Madrid | | | | |
| | Media | 6,2 | 6,4 | 6,0 |
| | Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |

| Valoración de la calidad de vida ... | | MADRID | Hombre | Mujer |
|--------------------------------------|------------|--------|--------|-------|
| En su barrio | | | | |
| | Media | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Desviación | 2,2 | 2,2 | 2,1 |
| En su distrito | | | | |
| | Media | 7,0 | 6,9 | 7,0 |
| | Desviación | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| En Madrid | | | | |
| | Media | 6,9 | 6,9 | 6,8 |
| | Desviación | 2,1 | 2,1 | 2,1 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.1. CALIDAD DE VIDA

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid

| | | MADRID | Hombre | Mujer |
|-----------------------------------|------------|--------|--------|-------|
| Oferta cultural, ocio y diversión | Media | 8,0 | 7,9 | 8,1 |
| | Desviación | 2,0 | 2,0 | 1,9 |
| Imagen internacional de Madrid | Media | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| | Desviación | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Movilidad y transporte público | Media | 7,5 | 7,4 | 7,5 |
| | Desviación | 2,2 | 2,2 | 2,3 |
| Facilidad para hacer deporte | Media | 7,4 | 7,3 | 7,4 |
| | Desviación | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| Convivencia vecinal | Media | 6,6 | 6,5 | 6,7 |
| | Desviación | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Educación y centros educativos | Media | 6,5 | 6,4 | 6,5 |
| | Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Integración social | Media | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |

| | | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|------------|--------|--------|-------|
| Cuidado y conservación de la ciudad | Media | 5,9 | 6,0 | 5,9 |
| | Desviación | 2,4 | 2,5 | 2,4 |
| Salud y servicios sanitarios | Media | 5,9 | 6,0 | 5,8 |
| | Desviación | 2,8 | 2,8 | 2,9 |
| Calidad medioambiental | Media | 5,2 | 5,4 | 5,1 |
| | Desviación | 2,6 | 2,5 | 2,6 |
| Facilidad para encontrar un trabajo | Media | 5,7 | 5,8 | 5,5 |
| | Desviación | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Calidad medioambiental | Media | 5,2 | 5,4 | 5,1 |
| | Desviación | 2,6 | 2,5 | 2,6 |
| Coste de la vida | Media | 3,8 | 3,9 | 3,6 |
| | Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| Facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades | Media | 3,5 | 3,6 | 3,4 |
| | Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.1. CALIDAD DE VIDA

Desigualdades / Ciudad amigable con distintos colectivos

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres | | | |
| Media | 4,9 | 4,3 | 5,4 |
| Desviación | 2,9 | 3,0 | 2,7 |
| Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona | | | |
| Media | 5,5 | 5,2 | 5,8 |
| Desviación | 2,7 | 2,8 | 2,6 |

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Con las personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales | | | |
| Media | 7,1 | 7,1 | 7,0 |
| Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Con la infancia | | | |
| Media | 7,0 | 7,1 | 7,0 |
| Desviación | 2,3 | 2,2 | 2,3 |
| Con la adolescencia | | | |
| Media | 6,9 | 6,9 | 6,8 |
| Desviación | 2,1 | 2,0 | 2,1 |
| Con las personas mayores | | | |
| Media | 6,7 | 6,8 | 6,5 |
| Desviación | 2,4 | 2,3 | 2,4 |
| Con los inmigrantes | | | |
| Media | 6,5 | 6,6 | 6,4 |
| Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| Con las personas con discapacidad | | | |
| Media | 6,4 | 6,6 | 6,3 |
| Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida

B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

B.3. Gobernanza

B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales

B.2. AGENDA PÚBLICA: PRINCIPALES PROBLEMAS PERCIBIDOS EN LA CIUDAD

| PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR (respuesta espontánea, máximo 3) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Tráfico / atascos | 14,3 | 15,6 | 13,2 |
| Vivienda (escasez, alto coste, alquileres,...) | 9,7 | 10,7 | 8,9 |
| Limpieza | 9,1 | 9,6 | 8,6 |
| Contaminación / medioambiente | 6,7 | 6,0 | 7,2 |
| Aglomeraciones, masificación, sobrepoblación | 5,5 | 4,1 | 6,7 |
| Sanidad (falta de servicios, listas de espera,...) | 5,3 | 4,8 | 5,7 |
| Inseguridad ciudadana | 5,1 | 5,3 | 4,9 |
| Alto coste de la vida / inflación | 3,5 | 3,6 | 3,4 |
| Delincuencia (robos, hurtos,...) | 3,3 | 3,4 | 3,2 |
| Frecuencia del transporte público / mal funcionamiento | 3,2 | 3,0 | 3,2 |
| Transporte público | 2,6 | 2,2 | 3,0 |
| Paro, empleo precario | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| Escasez / falta de mantenimiento zonas verdes, parques | 2,0 | 2,4 | 1,7 |
| Pavimentación y cuidado de las calles | 1,8 | 2,7 | 1,1 |
| Falta de aparcamiento | 1,6 | 1,4 | 1,7 |
| Los políticos / la política / la situación política | 1,2 | 1,2 | 1,1 |
| Madrid central / Madrid 360 / restricciones | 1,2 | 1,5 | 0,9 |
| Inmigración | 1,1 | 1,0 | 1,2 |
| Ruidos | 1,1 | 1,1 | 1,1 |

| PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR (respuesta espontánea, máximo 3) | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Servicios públicos/ infraestructuras | 0,9 | 0,6 | 1,2 |
| Recogida de basuras / reciclaje / contenedores | 0,9 | 0,7 | 1,0 |
| Vandalismo / bandas | 0,8 | 0,7 | 0,9 |
| Movilidad | 0,8 | 0,8 | 0,8 |
| Crisis de valores, egoísmo, falta de civismo, falta de respeto | 0,7 | 0,8 | 0,7 |
| Obras | 0,6 | 0,2 | 0,9 |
| Mala combinación/ acceso a transportes públicos (disponibilidad,...) | 0,5 | 0,2 | 0,7 |
| Turismo | 0,4 | 0,3 | 0,5 |
| Educación | 0,4 | 0,3 | 0,4 |
| Las distancias | 0,4 | 0,2 | 0,5 |
| Desigualdades sociales | 0,4 | 0,4 | 0,3 |
| Urbanismo / conservación de edificios (gentrificación...) | 0,3 | 0,3 | 0,3 |
| El estrés/ el ritmo/ las prisas/ el caos | 0,3 | 0,2 | 0,4 |
| Barreras arquitectónicas/ accesibilidad | 0,3 | 0,1 | 0,4 |
| Corrupción | 0,3 | 0,4 | 0,2 |
| Falta de comercios/ tiendas | 0,3 | 0,3 | 0,2 |
| Mendicidad / pobreza | 0,2 | 0,3 | 0,2 |
| Las desigualdades entre barrios | 0,2 | 0,3 | 0,1 |
| No hay problemas | 0,2 | 0,1 | 0,2 |
| Servicios sociales / ayudas (escasez de centros,...) | 0,2 | 0,1 | 0,2 |
| Las terrazas/ uso comercial de la vía pública | 0,2 | 0,1 | 0,2 |

Unidad: porcentaje > 0,1%

B.2. AGENDA PÚBLICA: PRINCIPALES PROBLEMAS PERCIBIDOS EN LA CIUDAD

| PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS TRES PRINCIPALES (respuesta espontánea, máximo tres) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Tráfico / atascos | 26,9 | 29,9 | 24,4 |
| Limpieza | 23,1 | 23,9 | 22,4 |
| Contaminación / medioambiente | 20,7 | 20,4 | 20,8 |
| Vivienda (escasez, alto coste, alquileres,...) | 18,8 | 20,2 | 17,6 |
| Sanidad (falta de servicios, listas de espera,...) | 14,8 | 13,6 | 15,8 |
| Inseguridad ciudadana | 14,1 | 15,3 | 13,1 |
| Aglomeraciones, masificación, sobrepoblación | 12,8 | 11,1 | 14,2 |
| Alto coste de la vida / inflación | 11,6 | 11,1 | 11,9 |
| Transporte público | 8,3 | 8,2 | 8,3 |
| Paro, empleo precario | 7,6 | 7,4 | 7,7 |
| Delincuencia (robos, hurtos,...) | 7,3 | 6,3 | 8,2 |
| Los políticos / la política / la situación política | 7,3 | 8,9 | 6,0 |
| Servicios públicos/ infraestructuras | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| Falta de aparcamiento | 5,8 | 5,9 | 5,7 |
| Ruidos | 5,4 | 5,0 | 5,8 |
| Frecuencia del transporte público / mal funcionamiento | 4,9 | 4,1 | 5,5 |
| Inmigración | 4,8 | 6,2 | 3,7 |
| Escasez / falta de mantenimiento zonas verdes, parques | 4,5 | 4,0 | 5,0 |
| Movilidad | 4,2 | 5,4 | 3,2 |

| PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS TRES PRINCIPALES (respuesta espontánea, máximo tres) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Pavimentación y cuidado de las calles | 3,5 | 2,9 | 4,1 |
| Crisis de valores, egoísmo, falta de civismo, falta de respeto | 3,1 | 3,3 | 2,9 |
| Madrid central / Madrid 360 / restricciones | 2,5 | 3,4 | 1,7 |
| Vandalismo / bandas | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Recogida de basuras / reciclaje / contenedores | 2,0 | 1,9 | 2,2 |
| Educación | 2,0 | 0,9 | 2,8 |
| Las distancias | 1,9 | 1,1 | 2,5 |
| Obras | 1,7 | 1,6 | 1,8 |
| Urbanismo / conservación de edificios (gentrificación...) | 1,5 | 1,6 | 0,9 |
| Educación | 1,7 | 0,8 | 2,5 |
| Mendicidad / pobreza | 1,4 | 1,2 | 1,6 |
| Mala combinación/ acceso a transportes públicos (disponibilidad,...) | 1,4 | 1,1 | 1,7 |
| Servicios sociales / ayudas (escasez de centros,...) | 1,4 | 1,3 | 1,5 |
| Turismo | 1,3 | 0,9 | 1,6 |
| Desigualdades sociales | 1,1 | 1,4 | 0,9 |
| El estrés/ el ritmo/ las prisas/ el caos | 1,0 | 0,9 | 1,1 |
| Impuestos | 1,0 | 1,6 | 0,5 |
| Las desigualdades entre barrios | 1,0 | 1,0 | 1,0 |

Unidad: porcentaje > 0,1%

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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida

B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

B.3. Gobernanza

B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales

B.3. GOBERNANZA

Valoración de los principales indicadores de gobernanza

Calificación de la gestión del equipo de gobierno

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|------------|--------|--------|-------|
| Media | 5,7 | 5,8 | 5,6 |
| Desviación | 2,9 | 2,9 | 2,9 |

Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|------------|--------|--------|-------|
| Media | 5,2 | 5,3 | 5,2 |
| Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|------------|--------|--------|-------|
| Media | 5,9 | 6,0 | 5,8 |
| Desviación | 2,7 | 2,7 | 2,7 |

Satisfacción con los beneficios fiscales (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|------------|--------|--------|-------|
| Media | 5,4 | 5,4 | 5,4 |
| Desviación | 3,0 | 3,0 | 3,0 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.3. GOBERNANZA

Servicios a los que dedicarían más recursos (1/2)

| SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR (se eligen dos de la lista) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Vivienda | 20,9 | 20,1 | 21,7 |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.) | 13,8 | 13,4 | 14,2 |
| Servicios sociales | 12,7 | 11,6 | 13,7 |
| Seguridad en la ciudad | 12,3 | 12,0 | 12,5 |
| Educación infantil | 8,6 | 8,6 | 8,7 |
| Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...) | 6,8 | 7,0 | 6,6 |
| Transporte público | 5,8 | 6,2 | 5,4 |
| Formación y orientación para el empleo | 4,3 | 4,0 | 4,6 |
| Obras públicas e infraestructuras | 3,7 | 4,8 | 2,8 |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo | 3,1 | 4,0 | 2,2 |
| Tráfico y aparcamiento | 2,8 | 3,5 | 2,2 |
| Cultura | 2,0 | 1,7 | 2,3 |
| Deportes | 0,7 | 0,8 | 0,7 |
| La promoción de la ciudad en el extranjero | 0,4 | 0,4 | 0,5 |
| No sabe | 1,1 | 1,2 | 1,1 |
| No contesta | 0,8 | 0,8 | 0,8 |

Unidad: porcentaje

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

Servicios a los que dedicarían más recursos (2/2)

| SERVICIO CITADO COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DEDICARÍA MÁS RECURSOS | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Vivienda | 32,4 | 31,6 | 33,0 |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.) | 27,7 | 27,2 | 28,0 |
| Servicios sociales | 23,8 | 22,5 | 25,0 |
| Seguridad en la ciudad | 22,7 | 21,6 | 23,6 |
| Educación infantil | 16,4 | 15,3 | 17,4 |
| Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...) | 15,1 | 15,3 | 14,9 |
| Transporte público | 14,3 | 14,8 | 13,8 |
| Formación y orientación para el empleo | 9,2 | 9,1 | 9,3 |
| Obras públicas e infraestructuras | 8,9 | 10,9 | 7,1 |
| Tráfico y aparcamiento | 7,9 | 9,2 | 6,7 |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo | 6,5 | 8,2 | 5,1 |
| Cultura | 4,6 | 4,1 | 5,0 |
| Deportes | 3,0 | 2,9 | 3,1 |
| La promoción de la ciudad en el extranjero | 2,1 | 1,7 | 2,3 |
| No sabe | 2,8 | 2,6 | 2,9 |
| No contesta | 2,9 | 3,0 | 2,7 |

Unidad: porcentaje

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

Valoración comparada del funcionamiento de las Administraciones Públicas

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Administración del Ayuntamiento de Madrid | | | |
| Media | 5,9 | 6,0 | 5,9 |
| Desviación | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| Administración de la Comunidad de Madrid | | | |
| Media | 5,9 | 6,0 | 5,8 |
| Desviación | 2,9 | 2,9 | 2,8 |
| Administración General del Estado | | | |
| Media | 5,0 | 4,9 | 5,1 |
| Desviación | 2,8 | 2,8 | 2,8 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Calidad de vida
- B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad
- B.3. Gobernanza
- B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales**

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Bloque 1 (1/2)

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Los Bomberos | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| SAMUR – Protección Civil | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Samur Social | 7,6 | 7,6 | 7,6 |
| Los autobuses de la EMT | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| Los teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...) | 7,4 | 7,2 | 7,5 |
| Las bibliotecas municipales | 7,2 | 7,2 | 7,3 |
| Las instalaciones deportivas municipales | 6,9 | 6,9 | 7,0 |
| La Policía Municipal | 6,9 | 6,6 | 7,1 |
| Los espacios verdes (parques y jardines) | 6,9 | 7,0 | 6,8 |
| Los centros culturales municipales | 6,9 | 6,7 | 7,0 |
| Los taxis | 6,8 | 6,6 | 6,9 |
| Los parques infantiles | 6,7 | 6,7 | 6,7 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Bloque 1 (2/2)

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| El bosque metropolitano | 6,6 | 6,6 | 6,6 |
| Reforma y modernización de mercados | 6,5 | 6,5 | 6,5 |
| Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad) | 6,4 | 6,4 | 6,5 |
| BiciMAD | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Los servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...) | 6,2 | 6,1 | 6,2 |
| Atención a la ciudadanía | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Los Agentes de Movilidad | 6,1 | 5,8 | 6,3 |
| Beca infantil para la escolarización 0-3 | 5,8 | 5,9 | 5,7 |
| Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles) | 5,7 | 5,6 | 5,7 |
| Los aparcamientos públicos municipales | 5,5 | 5,6 | 5,4 |
| El servicio de estacionamiento regulado | 5,2 | 5,1 | 5,3 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Bloque 2 (1/2)

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| La información y promoción turística | 7,2 | 7,2 | 7,3 |
| La protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| La organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...) | 6,9 | 6,8 | 7,0 |
| El alumbrado público | 6,8 | 6,9 | 6,8 |
| Las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos | 6,3 | 6,4 | 6,3 |
| La recogida de basuras y contenedores | 6,3 | 6,4 | 6,2 |
| La peatonalización de calles | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| Gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.) | 6,0 | 6,1 | 5,9 |
| El control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...) | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| La conservación y rehabilitación de los edificios | 5,9 | 6,0 | 5,9 |
| La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc) | 5,9 | 6,1 | 5,7 |
| El asfaltado y conservación de las calzadas | 5,9 | 6,0 | 5,8 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

| Bloque 2 (2/2) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Información al consumidor | 5,7 | 5,8 | 5,6 |
| Madrid 360 (Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire) | 5,4 | 5,3 | 5,6 |
| La pavimentación y conservación de las aceras | 5,4 | 5,6 | 5,3 |
| Los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones) | 5,4 | 5,4 | 5,4 |
| La limpieza de las calles | 5,3 | 5,4 | 5,2 |
| Ayudas e incentivos a PYMES y autónomos | 5,2 | 5,4 | 5,0 |
| El control de la contaminación atmosférica | 5,1 | 5,2 | 5,0 |
| El control del ruido | 4,9 | 4,9 | 5,0 |
| La promoción pública de viviendas y la actuación frente a la ocupación ilegal | 3,7 | 3,7 | 3,7 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Movilidad y transporte

| MEDIO/S DE TRANSPORTE UTILIZADOS HABITUALMENTE PARA SUS DESPLAZAMIENTOS COTIDIANOS | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|------------|--------|-------|
| Metro/metro ligero | 66,4 | 66,2 | 66,6 |
| Autobús urbano | 62,9 | 57,1 | 67,7 |
| Coche particular | 49,2 | 56,1 | 43,6 |
| Tren de cercanías | 21,1 | 21,5 | 20,8 |
| Taxi | 15,9 | 13,5 | 17,9 |
| Servicios de VTC (vehículos de transporte con conductor) | 13,6 | 14,1 | 13,1 |
| Autobús interurbano | 9,7 | 8,7 | 10,5 |
| Bicicleta | 6,1 | 9,2 | 3,6 |
| Moto particular | 5,6 | 9,4 | 2,4 |
| Servicios de alquiler de coches y/o motos por minutos | 3,1 | 4,8 | 1,6 |
| Transporte de empresa | 1,3 | 1,6 | 1,0 |
| Transporte escolar | 0,4 | 0,3 | 0,5 |
| Servicios de alquiler de patinetes por minutos | 0,3 | 0,6 | 0,2 |
| Otros medios | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| Generalmente no utilizo ningún medio de transporte | 2,9 | 2,6 | 3,1 |
| No contesta | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| <i>Número medio de medios utilizados</i> | 2,6 | 2,7 | 2,5 |

Unidad: porcentaje

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Seguridad (1/2)

| PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE MADRID | | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|------------|--------|--------|-------|
| En general | | | | |
| | Media | 7,1 | 7,3 | 7,0 |
| | Desviación | 1,9 | 1,9 | 2,0 |
| Durante el día | | | | |
| | Media | 7,8 | 7,9 | 7,8 |
| | Desviación | 1,8 | 1,7 | 1,8 |
| Durante la noche | | | | |
| | Media | 6,1 | 6,4 | 5,9 |
| | Desviación | 2,4 | 2,3 | 2,4 |
| PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO DONDE VIVE | | MADRID | Hombre | Mujer |
| En general | | | | |
| | Media | 7,3 | 7,4 | 7,2 |
| | Desviación | 2,0 | 2,0 | 2,1 |
| Durante el día | | | | |
| | Media | 7,8 | 7,8 | 7,7 |
| | Desviación | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| Durante la noche | | | | |
| | Media | 6,4 | 6,6 | 6,2 |
| | Desviación | 2,5 | 2,4 | 2,5 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

| PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN EL BARRIO O ZONA DONDE VIVE | | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|------------|--------|--------|-------|
| En general | | | | |
| | Media | 7,4 | 7,5 | 7,4 |
| | Desviación | 2,1 | 2,0 | 2,1 |
| Durante el día | | | | |
| | Media | 7,8 | 7,9 | 7,7 |
| | Desviación | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Durante la noche | | | | |
| | Media | 6,5 | 6,7 | 6,3 |
| | Desviación | 2,5 | 2,4 | 2,6 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

| MEDIDA EN LA QUE SE SIENTE INFORMADA DE LO QUE HACE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid | | | |
| Media | 5,2 | 5,3 | 5,1 |
| Desviación | 2,7 | 2,7 | 2,8 |

| VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Atención a la ciudadanía | | | |
| Media | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Desviación | 2,5 | 2,5 | 2,5 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Atención a la ciudadanía (2/2)

| VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid | | | |
| Media | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Teléfono 010 | | | |
| Media | 6,8 | 6,7 | 6,8 |
| Desviación | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es | | | |
| Media | 6,3 | 6,3 | 6,2 |
| Desviación | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, EMT 2.0... | | | |
| Media | 6,4 | 6,4 | 6,5 |
| Desviación | 2,4 | 2,5 | 2,4 |
| Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..) | | | |
| Media | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| Desviación | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| Chat online de Línea Madrid | | | |
| Media | 5,8 | 5,7 | 5,8 |
| Desviación | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| Atención directa a las personas mayores, con número preferente y atención presencial sin cita previa | | | |
| Media | 6,1 | 6,2 | 6,1 |
| Desviación | 2,8 | 2,7 | 2,9 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO POR SEXO

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (1/4)

Edad

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|-----------------|--------|--------|-------|
| De 16 a 29 años | 18,4 | 19,7 | 17,3 |
| De 30 a 44 años | 24,9 | 26,4 | 23,6 |
| De 45 a 54 años | 17,9 | 18,6 | 17,2 |
| De 55 a 64 años | 15,6 | 15,5 | 15,6 |
| 65 años o más | 23,3 | 19,8 | 26,3 |

Tipo de hogar. Vive...

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Solo/a | 17,1 | 15,2 | 18,7 |
| Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes) | 6,2 | 2,8 | 9,1 |
| Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes) | 33,5 | 37,7 | 29,9 |
| Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes) | 28,1 | 31,0 | 25,7 |
| Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas (con o sin otros/as parientes) | 9,0 | 8,0 | 9,9 |
| Otra situación | 4,9 | 4,2 | 5,4 |
| No contesta | 1,2 | 1,0 | 1,3 |

Unidad: porcentaje

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

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (2/4)

| Nacionalidad | | | |
|--|--------|--------|-------|
| | MADRID | Hombre | Mujer |
| Ha nacido en España y tiene nacionalidad española | 91,0 | 91,2 | 90,8 |
| Ha nacido en España, pero no tiene nacionalidad española | 0,3 | 0,3 | 0,2 |
| No ha nacido en España, pero tiene nacionalidad española | 5,3 | 5,0 | 5,6 |
| No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española | 3,1 | 3,2 | 3,1 |
| No contesta | 0,3 | 0,2 | 0,4 |

| Estado civil | | | |
|---------------------------|--------|--------|-------|
| | MADRID | Hombre | Mujer |
| Casado/a | 50,6 | 56,9 | 45,3 |
| Soltero/a | 34,5 | 31,9 | 36,7 |
| Separado/a o Divorciado/a | 8,2 | 7,5 | 8,9 |
| Viudo/a | 5,5 | 2,6 | 7,9 |
| No contesta | 1,2 | 1,1 | 1,3 |

Unidad: porcentaje

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

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (3/4)

Actividad

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|-------------|--------|-------|
| Trabaja | 63,0 | 67,0 | 59,7 |
| Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) | 23,3 | 24,3 | 22,5 |
| Pensionista (anteriormente no ha trabajado) | 1,4 | 0,5 | 2,2 |
| Parado/a y ha trabajado antes | 6,3 | 4,8 | 7,6 |
| Parado/a y busca su primer empleo | 0,4 | 0,3 | 0,5 |
| Estudiante | 2,3 | 2,1 | 2,5 |
| Trabajo doméstico no remunerado | 2,2 | 0,2 | 3,9 |
| Otra situación | 0,3 | 0,2 | 0,3 |
| No contesta | 0,7 | 0,6 | 0,8 |

Nivel de estudios

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|-------------|--------|-------|
| No tiene estudios | 0,4 | 0,3 | 0,4 |
| Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos | 0,5 | 0,2 | 0,8 |
| Estudios primarios | 5,5 | 4,6 | 6,2 |
| Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I) | 22,1 | 22,2 | 22,1 |
| Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II | 50,9 | 51,7 | 50,1 |
| Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..) | 20,1 | 20,4 | 19,9 |
| No contesta | 0,5 | 0,6 | 0,4 |

Unidad: porcentaje

Ingresos netos mensuales del hogar

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---------------------|--------|--------|-------|
| Menos de 500 euros | 1,2 | 1,0 | 1,4 |
| De 501 a 1000 euros | 4,3 | 2,9 | 5,5 |
| De 1.001 a 1.500 | 9,5 | 8,3 | 10,4 |
| De 1.501 a 2.000 | 12,2 | 11,2 | 13,1 |
| De 2.001 a 2.500 | 11,4 | 12,1 | 10,8 |
| De 2.501 a 3.000 | 11,9 | 13,2 | 10,8 |
| De 3.001 a 4.000 | 13,7 | 15,4 | 12,2 |
| De 4.001 a 5.000 | 9,9 | 11,7 | 8,4 |
| Más de 5.000 euros | 7,4 | 9,7 | 5,5 |
| No sabe | 2,7 | 1,8 | 3,4 |
| No contesta | 15,8 | 12,8 | 18,3 |

Voto en las elecciones municipales (mayo 2023)

| | MADRID | Hombre | Mujer |
|---------------------------------------|--------|--------|-------|
| PP | 31,5 | 32,0 | 31,1 |
| Más Madrid | 13,1 | 12,8 | 13,4 |
| PSOE | 15,0 | 13,0 | 16,7 |
| Vox | 5,6 | 8,2 | 3,4 |
| Unidas Podemos | 3,6 | 3,8 | 3,3 |
| Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía | 1,3 | 1,8 | 0,9 |
| Otro partido o coalición | 1,7 | 1,6 | 1,9 |
| Votó en blanco | 1,7 | 2,0 | 1,4 |
| Votó nulo | 0,8 | 0,8 | 0,9 |
| No fue a votar o no pudo votar | 9,5 | 9,6 | 9,4 |
| No tenía edad para votar | 0,3 | 0,3 | 0,2 |
| No recuerda | 1,9 | 1,6 | 2,2 |
| No contesta | 14,1 | 12,6 | 15,3 |

Unidad: porcentaje

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



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