
Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2021

Cruce por edad

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

ÍNDICE

1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados	3
2. Principales resultados por edad	7
2.1. Calidad de vida	8
2.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad	12
2.3. Gobernanza	15
2.4. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales	19
3. Perfil sociodemográfico por edad	26

1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

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 2021
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	8.515 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 máximo es de: $\pm 1,08\%$ 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 género según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2021
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 22 de noviembre de 2021 al 4 de enero de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 70.684,18 + 14.843,68 de IVA, total 85.527,86

Antecedentes

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las sucesivas ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene a través del presente estudio para el año 2021.
- Sin embargo, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha visto 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 anteriores ediciones y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa.
- Así, en ediciones anteriores el **método** utilizado para recoger la información fue la encuesta personal, pero en 2021 la recogida se ha llevado a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a las nuevas formas de vida.

Este cambio de metodología conlleva la necesidad de **reducir la duración de la encuesta** y, por tanto, el número de indicadores. Este proceso de adaptación del cuestionario se ha llevado a cabo por los responsables de la Dirección de Transparencia y Calidad y de la empresa adjudicataria responsable del trabajo de campo.

- 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). En el cuestionario de 2021, estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

Indicadores utilizados

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 ha 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 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).

2 Principales resultados por edad

2.1 Calidad de vida

Calidad de vida

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

¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la satisfacción de vivir ...	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
en su barrio						
<i>Base</i>	8511	1325	2251	1589	1332	2014
Media	7,6	7,8	7,5	7,5	7,4	7,8
<i>Desviación</i>	1,9	1,6	1,8	1,9	2,0	1,9
en Madrid						
<i>Base</i>	8472	1325	2246	1588	1325	1988
Media	7,9	8,1	7,7	7,7	7,6	8,1
<i>Desviación</i>	1,9	1,7	1,9	2,0	2,0	1,9

¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la calidad de vida ...	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
en su barrio						
<i>Base</i>	8491	1325	2251	1587	1328	2000
Media	7,2	7,4	7,1	7,1	6,9	7,2
<i>Desviación</i>	1,8	1,6	1,8	1,8	1,9	1,8
en Madrid						
<i>Base</i>	8351	1319	2243	1582	1317	1890
Media	6,9	7,4	7,0	6,9	6,6	6,8
<i>Desviación</i>	1,8	1,6	1,8	1,9	1,8	1,8

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Y en los próximos 5 años, ¿en una escala de 0 a 10 como creé usted que será la calidad de vida de la ciudad de Madrid?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Expectativa de calidad de vida de la ciudad de Madrid						
<i>Base</i>	7828	1289	2176	1491	1221	1651
Media	6,4	6,8	6,5	6,2	6,1	6,1
<i>Desviación</i>	2,3	2,1	2,3	2,3	2,3	2,3

Calidad de vida

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años	Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Cuidado y conservación de la ciudad							Integración social						
<i>Base</i>	8490	1324	2250	1585	1327	2004	<i>Base</i>	8299	1303	2222	1563	1307	1904
<i>Media</i>	6,0	6,7	6,3	5,9	5,6	5,8	<i>Media</i>	6,4	6,9	6,5	6,3	6,1	6,3
<i>Desviación</i>	2,2	1,8	2,1	2,2	2,3	2,2	<i>Desviación</i>	2,2	2,0	2,2	2,3	2,3	2,2
Movilidad y transporte público							Salud y servicios sanitarios						
<i>Base</i>	8423	1322	2226	1575	1324	1976	<i>Base</i>	8465	1316	2247	1584	1321	1997
<i>Media</i>	7,1	7,5	7,0	6,8	6,8	7,4	<i>Media</i>	5,8	6,3	5,7	5,7	5,4	6,1
<i>Desviación</i>	2,2	2,1	2,2	2,3	2,3	2,1	<i>Desviación</i>	2,8	2,6	2,8	2,8	3,0	2,9
Calidad medioambiental							Educación y centros educativos						
<i>Base</i>	8401	1313	2237	1576	1319	1956	<i>Base</i>	7700	1238	2057	1517	1230	1658
<i>Media</i>	5,4	5,4	5,2	5,2	5,2	5,7	<i>Media</i>	6,4	6,8	6,4	6,2	6,0	6,5
<i>Desviación</i>	2,3	2,2	2,3	2,3	2,3	2,2	<i>Desviación</i>	2,3	2,0	2,3	2,4	2,4	2,3
Facilidad para encontrar un trabajo							Facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable						
<i>Base</i>	7535	1284	2158	1469	1196	1428	<i>Base</i>	8121	1293	2232	1560	1288	1748
<i>Media</i>	5,3	5,9	6,0	5,1	4,5	4,4	<i>Media</i>	3,2	3,3	3,0	3,2	3,1	3,7
<i>Desviación</i>	2,4	2,2	2,2	2,4	2,4	2,4	<i>Desviación</i>	2,4	2,3	2,4	2,4	2,3	2,4
Facilidad para emprender un negocio							Facilidad para hacer deporte						
<i>Base</i>	6561	1088	1789	1325	1054	1305	<i>Base</i>	8326	1316	2236	1579	1316	1879
<i>Media</i>	5,0	5,0	5,3	5,0	4,9	4,9	<i>Media</i>	7,2	8,0	7,3	7,2	6,8	7,0
<i>Desviación</i>	2,4	2,1	2,3	2,4	2,3	2,5	<i>Desviación</i>	2,0	1,8	2,0	2,1	2,1	2,0
Imagen internacional de Madrid							Oferta cultural, ocio y diversión						
<i>Base</i>	8176	1304	2189	1533	1265	1885	<i>Base</i>	8358	1317	2242	1578	1321	1900
<i>Media</i>	7,4	7,5	7,4	7,3	7,2	7,5	<i>Media</i>	8,0	8,5	8,3	8,0	7,7	7,4
<i>Desviación</i>	1,9	1,7	1,8	2,0	1,9	1,9	<i>Desviación</i>	1,9	1,5	1,7	1,8	1,9	2,0
Coste de la vida							Convivencia vecinal						
<i>Base</i>	8476	1318	2250	1585	1329	1994	<i>Base</i>	8446	1317	2243	1582	1320	1984
<i>Media</i>	4,7	5,0	4,6	4,6	4,5	4,9	<i>Media</i>	7,1	7,3	7,1	6,9	6,8	7,2
<i>Desviación</i>	2,6	2,6	2,6	2,7	2,7	2,6	<i>Desviación</i>	2,0	1,8	1,9	2,0	2,0	2,1

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Calidad de vida

Desigualdades / Ciudad amigable con distintos colectivos

Dígame, por favor, en una escala de 0 a 10, su valoración sobre la existencia de desigualdades en Madrid entre los siguientes colectivos	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres						
Base	8347	1306	2214	1567	1310	1950
Media	5,4	5,0	5,2	5,4	5,6	5,6
Desviación	2,8	2,7	2,7	2,8	2,8	2,8
Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona						
Base	8110	1295	2190	1550	1283	1792
Media	5,8	5,9	5,8	5,7	5,8	5,7
Desviación	2,6	2,5	2,6	2,7	2,6	2,5

Por otro lado, en una escala de 0 a 10, cómo valoraría Madrid como ciudad amigable ...	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
con las personas mayores						
Base	8410	1310	2220	1571	1324	1985
Media	7,0	7,5	7,0	6,8	6,5	6,9
Desviación	2,2	1,9	2,2	2,3	2,3	2,2
con la infancia						
Base	8219	1285	2185	1558	1301	1890
Media	7,3	7,7	7,1	7,2	7,2	7,4
Desviación	2,0	1,9	2,2	2,1	2,0	1,9
con las personas con discapacidad						
Base	8228	1276	2175	1559	1309	1909
Media	6,3	6,8	6,3	6,1	6,0	6,4
Desviación	2,4	2,1	2,3	2,4	2,4	2,4
con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales						
Base	8047	1301	2182	1536	1272	1756
Media	6,9	7,2	7,2	6,9	6,6	6,6
Desviación	2,3	2,1	2,3	2,4	2,4	2,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)

2.2 Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

Principales problemas de la ciudad (respuesta espontánea, máximo 3)

¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR						
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Tráfico/Atascos	21,1	17,6	21,2	26,1	25,5	16,7
Limpieza	12,7	6,5	10,7	12,1	15,4	17,8
Sanidad (falta de servicios o profesionales, listas de espera, pandemia...)	12,6	9,8	14,1	11,8	12,0	13,7
Contaminación/Medioambiente	9,7	15,0	9,8	9,8	7,9	7,2
Inseguridad ciudadana/Falta de policía	4,2	2,6	3,1	5,1	4,4	5,5
Paro/Falta de empleo/Empleo precario	3,2	2,4	2,0	5,2	4,6	2,6
Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)	3,0	6,3	5,4	1,6	1,1	0,4
Aglomeraciones de todo tipo/Exceso de población/Masificación	3,0	5,9	2,6	1,4	2,3	3,1
Transporte público	2,6	4,1	2,7	2,6	2,5	1,6
Falta de aparcamiento	2,3	2,6	2,6	1,8	2,8	1,7
Delincuencia/Robos, atracos, hurtos	1,9	1,9	1,4	2,4	1,7	2,3
Todo lo relativo a la movilidad	1,8	1,5	2,1	2,6	1,6	1,4
Políticos/Instituciones/Mala gestión	1,8	1,7	1,7	1,9	1,9	2,0
Pavimentación y cuidado de calles	1,3	1,0	1,0	0,6	1,3	2,5
Ruidos	1,2	0,6	1,3	1,3	1,9	1,2
Vandalismo/Gamberrismo/Violencia	1,1	1,2	1,3	1,0	1,1	1,0
Alto coste de la vida/Subidas de precios/Impuestos	1,1	1,7	1,5	0,6	0,5	0,8

Unidad: porcentajes

(continuación)	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento	1,1	2,1	0,9	0,7	0,8	1,0
Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos	1,0	1,0	1,3	0,9	0,8	0,9
Obras	0,8	1,4	0,5	0,7	0,8	0,7
Convivencia/Integración/Igualdad de recursos entre barrios y zonas	0,7	1,0	0,7	0,5	0,5	0,8
Mala combinación de transportes, lejanía de transportes en diversas zonas	0,7	1,6	0,7	0,3	0,6	0,4
Inmigración	0,7	0,2	0,6	0,8	1,0	0,8
Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes	0,7	0,9	0,9	0,1	0,4	0,8
Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas	0,6	0,2	0,8	0,4	0,8	0,6
Excrementos de animales en aceras, parques	0,6	0,4	0,4	0,5	0,3	1,0
Infraestructuras	0,5	0,5	0,5	0,5	0,3	0,5
Movilidad relacionada con bicis, patinetes, motos	0,4	0,5	0,6	0,4	0,4	0,3
Mendicidad/Pobreza	0,4	0,2	0,3	0,4	0,3	0,8
Accesibilidad/Barreras arquitectónicas	0,3	0,2	0,3	0,5	0,2	0,3
Falta de civismo/Mala educación de la gente	0,3	0,1	0,2	0,2	0,3	0,5
Educación (falta de profesores, centros, calidad...)	0,2	0,3	0,3	0,3	0,1	0,1
Drogas	0,2	0,1	0,4	0,0	0,3	0,1
Cultura	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0
Otros	1,4	1,5	1,4	1,7	0,9	1,5
No hay problemas	4,8	5,3	4,6	3,2	2,4	7,3

Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad

Principales problemas de la ciudad (respuesta espontánea, máximo 3)

¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS 3 PRINCIPALES						
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Tráfico/Atascos	34,9	29,4	36,7	42,3	39,6	27,6
Limpieza	28,9	16,3	26,3	30,5	33,9	35,9
Contaminación/Medioambiente	24,7	28,3	28,2	26,2	23,1	18,1
Sanidad (falta de servicios o profesionales, listas de espera, pandemia, etc)	23,9	20,1	26,5	25,0	24,6	22,2
Inseguridad ciudadana/Falta de policía	11,3	7,6	10,0	13,5	13,5	12,3
Paro/Falta de empleo/Empleo precario	8,5	7,7	7,0	13,6	10,5	5,3
Aglomeraciones de todo tipo/Exceso de población/Masificación	8,1	14,5	8,0	6,4	6,4	6,4
Transporte público	8,0	11,6	8,5	8,1	8,4	4,7
Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)	7,6	14,9	12,4	5,3	3,6	1,7
Falta de aparcamiento	5,9	6,8	6,5	5,9	6,8	4,1
Alto coste de la vida/Subidas de precios/Impuestos	5,2	7,5	6,4	4,6	3,8	3,6
Ruidos	5,2	3,8	4,6	5,4	7,4	5,1
Pavimentación y cuidado de calles	4,9	3,9	3,7	3,6	5,1	7,7
Todo lo relativo a la movilidad	4,7	3,7	4,7	5,4	5,5	4,1
Políticos/Instituciones/Mala gestión	4,6	3,4	4,3	4,3	5,3	5,5
Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento	4,3	6,4	4,1	3,6	4,1	3,8
Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes	4,1	5,0	4,9	3,7	3,9	3,1
Delincuencia/Robos, atracos, hurtos	4,1	2,9	3,7	5,1	4,9	3,9

(continuación)	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Educación(falta de profesores, centros, calidad...)	3,7	2,0	5,1	4,5	3,6	2,8
Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas	3,4	1,9	4,3	3,1	3,8	3,1
Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos	2,9	3,2	3,7	2,6	2,5	2,3
Vandalismo/Gamberrismo/Violencia	2,8	2,0	2,7	3,1	3,3	3,1
Infraestructuras	2,7	2,4	3,3	2,7	2,1	2,5
Convivencia/Integración/Igualdad de recursos entre barrios y zonas	2,5	2,9	2,1	2,5	2,4	2,6
Obras	2,3	2,9	1,7	2,9	2,4	2,0
Mala combinación de transportes, lejanía de transportes en diversas zonas	2,1	4,6	2,1	1,5	1,6	1,4
Movilidad relacionada con bicicletas, patinetes, motos	1,8	2,1	2,3	1,8	1,4	1,4
Excrementos de animales en aceras, parques	1,6	0,8	1,5	1,4	1,4	2,5
Inmigración	1,5	0,8	1,1	1,7	2,2	1,9
Mendicidad/Pobreza	1,4	1,1	0,9	1,3	1,8	2,1
Falta de civismo/Mala educación de la gente	1,3	0,8	0,8	1,1	1,9	2,1
Accesibilidad/Barreras arquitectónicas	0,9	0,5	0,7	1,4	0,9	1,0
Drogas	0,6	0,4	0,7	0,4	0,8	0,6
Cultura	0,4	0,9	0,3	0,5	0,3	0,1
Otros	6,6	8,4	6,2	7,5	5,8	5,6
No hay problemas	4,8	5,3	4,6	3,2	2,4	7,3

Unidad: porcentajes

2.3 Gobernanza

Calificación de la gestión del equipo de gobierno	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8336	1299	2217	1567	1316	1937
Media	5,9	5,9	5,7	6,0	5,8	6,3
<i>Desviación</i>	2,8	2,7	2,7	2,8	2,8	2,8

Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe, ¿cómo de satisfecho está?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8298	1246	2217	1578	1318	1939
Media	5,5	5,7	5,5	5,5	5,4	5,7
<i>Desviación</i>	2,4	2,3	2,4	2,5	2,4	2,5

Satisfacción con la Administración Ayuntamiento de Madrid	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8260	1293	2200	1562	1298	1907
Media	6,1	6,2	6,2	6,1	5,9	6,3
<i>Desviación</i>	2,3	2,1	2,1	2,4	2,4	2,4

Valoración de beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	7786	1172	2064	1498	1250	1802
Media	5,3	5,3	5,1	5,3	5,2	5,7
<i>Desviación</i>	2,9	2,7	2,8	3,0	2,9	3,0

Unidad: medias (escala 0 a 10)

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

De los siguientes servicios, dígame, por favor, los dos a los que cree usted que deberían dedicarse más recursos	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR						
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Seguridad en la ciudad	9,2	6,6	8,4	9,8	9,9	11,0
Transporte público	6,1	7,0	6,2	7,6	6,1	4,4
Tráfico y aparcamiento	4,2	4,1	5,0	5,1	4,0	2,7
Obras públicas e infraestructuras	2,3	1,7	2,5	1,9	2,8	2,6
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	9,6	6,0	7,6	10,3	11,0	13,0
Vivienda	16,6	20,6	20,1	14,2	15,3	12,8
Servicios sociales	13,7	9,7	10,9	14,4	18,4	15,8
Educación infantil	12,6	13,4	16,3	10,6	8,4	12,4
Cultura	2,1	2,3	1,8	1,7	2,0	2,6
Deportes	1,2	1,5	1,6	1,1	0,8	0,9
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	8,3	10,5	8,1	8,6	7,7	7,1
Formación y orientación para el empleo	8,6	10,5	6,9	9,8	10,1	7,4
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,7	4,2	3,3	2,9	2,1	1,5
La promoción de la ciudad en el extranjero	0,9	1,0	0,6	1,0	0,5	1,3
No sabe	1,2	1,0	0,5	0,6	0,5	2,9
No contesta	0,7	0,2	0,3	0,5	0,6	1,7

Unidad: porcentajes

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

De los siguientes servicios, dígame, por favor, los dos a los que cree usted que deberían dedicarse más recursos	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
SERVICIO CITADO COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DEDICARÍA MÁS RECURSOS						
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Seguridad en la ciudad	17,4	12,9	15,6	20,1	18,1	19,7
Transporte público	12,9	14,7	13,6	13,9	12,4	10,6
Tráfico y aparcamiento	9,1	9,6	10,4	10,0	9,5	6,4
Obras públicas e infraestructuras	6,2	4,1	6,4	6,0	7,4	6,6
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	20,3	12,2	16,4	21,1	25,8	25,9
Vivienda	26,6	33,2	30,7	24,1	26,4	19,4
Servicios sociales	26,3	20,6	23,7	25,9	31,2	30,2
Educación infantil	22,9	23,4	28,0	19,8	16,8	23,3
Cultura	4,8	5,6	4,4	3,8	4,4	5,8
Deportes	2,9	3,3	3,3	3,7	2,0	2,2
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	17,3	21,5	18,4	16,5	15,4	15,1
Formación y orientación para el empleo	18,4	23,6	15,8	21,7	19,0	15,1
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	6,9	9,0	8,4	8,0	6,4	3,5
La promoción de la ciudad en el extranjero	2,3	3,1	2,3	2,1	1,3	2,7
No sabe	1,1	1,0	0,5	0,4	0,5	2,7
No contesta	0,7	0,2	0,3	0,5	0,6	1,8

Unidad: porcentajes

2.4 Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Valore de 0 a 10 los siguientes servicios municipales	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Recogida de basuras y contenedores	8481	1317	2246	1586	1329	2003
Media	6,4	6,8	6,3	6,2	6,0	6,5
Gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.)	7740	1242	2118	1467	1191	1722
Media	6,1	6,4	6,0	6,1	5,9	6,3
Control de la contaminación atmosférica	8037	1284	2176	1521	1278	1778
Media	4,9	4,9	4,7	4,9	4,8	5,2
Control del ruido	8222	1287	2188	1537	1302	1908
Media	4,8	5,3	4,8	4,6	4,3	5,0
Limpieza de las calles	8497	1324	2250	1586	1329	2008
Media	5,1	6,0	5,3	4,8	4,6	5,0
Alumbrado público	8476	1320	2241	1587	1329	1999
Media	6,8	7,4	6,9	6,5	6,4	6,8
Infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos (avenidas, calles, túneles, etc.)	8272	1310	2227	1578	1301	1856
Media	6,5	7,1	6,6	6,4	6,1	6,3
Pavimentación y conservación de las aceras	8496	1323	2249	1587	1329	2008
Media	5,4	6,4	5,7	5,2	4,9	5,0
Asfaltado y conservación de las calzadas	8445	1313	2240	1584	1330	1978
Media	5,8	6,5	6,0	5,6	5,3	5,5
Peatonalización de calles	8338	1312	2221	1566	1305	1934
Media	6,1	6,7	6,2	5,9	5,7	6,0
Eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc.)	8231	1249	2171	1559	1308	1944
Media	5,8	6,3	6,0	5,6	5,6	5,8

SIGMADOS

Valore de 0 a 10 los siguientes servicios municipales	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Madrid 360 (Estrategia de Sostenibilidad Ambiental: Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire)	7365	1192	2032	1425	1183	1533
Media	5,5	6,2	5,5	5,4	5,2	5,5
Conservación y rehabilitación de los edificios	7904	1239	2081	1494	1248	1842
Media	6,2	6,7	6,3	6,0	5,8	6,2
Protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico	8142	1287	2164	1536	1298	1857
Media	7,0	7,5	7,2	6,9	6,6	6,7
Información y promoción turística	7979	1274	2145	1518	1246	1796
Media	7,4	7,7	7,5	7,3	7,1	7,1
Organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...)	8127	1293	2180	1536	1272	1846
Media	7,0	7,6	7,2	6,9	6,7	6,7
Control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)	7855	1239	2105	1471	1231	1809
Media	6,0	6,7	6,1	5,9	5,7	5,9
Formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)	6797	1173	1889	1323	1095	1317
Media	5,3	5,7	5,4	5,2	4,9	5,2
Información al consumidor	7665	1182	2007	1465	1227	1784
Media	5,5	6,1	5,6	5,4	5,2	5,4
Promoción pública de viviendas	7357	1155	1993	1415	1190	1604
Media	4,1	4,6	4,0	4,2	3,8	4,1

Unidad: medias (escala 0 a 10) En cursiva las bases de cada atributo.

Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Valore de 0 a 10 los siguientes servicios y equipamientos municipales	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Bosque metropolitano	5609	950	1518	1107	875	1159
Media	7,0	7,1	7,1	6,9	6,8	7,0
Autobuses de la EMT	8325	1299	2186	1563	1315	1962
Media	7,3	7,7	7,3	7,2	7,0	7,4
Taxis	7916	1265	2135	1480	1238	1798
Media	6,8	6,8	6,7	6,8	6,6	7,2
Autobuses de la EMT	8325	1299	2186	1563	1315	1962
Media	7,3	7,7	7,3	7,2	7,0	7,4
Servicio de estacionamiento regulado	7718	1239	2131	1498	1242	1608
Media	5,4	5,6	5,3	5,1	5,3	5,6
Agentes de Movilidad	7664	1228	2093	1485	1229	1629
Media	6,0	6,5	6,1	5,7	5,7	6,2
Policía Municipal	8289	1294	2201	1568	1306	1920
Media	7,0	6,8	7,0	7,1	6,9	7,3
Bomberos	8017	1229	2109	1524	1276	1879
Media	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,5
SAMUR – Protección Civil	8199	1261	2148	1546	1304	1940
Media	8,5	8,5	8,4	8,5	8,5	8,5
Escuelas infantiles públicas	6601	1090	1809	1280	1032	1390
Media	6,8	7,3	6,7	6,6	6,7	6,8
Servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)	7366	1160	1891	1405	1186	1724
Media	6,5	6,8	6,3	6,3	6,3	6,6

Valore de 0 a 10 los siguientes servicios y equipamientos municipales	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	8098	1301	2178	1543	1264	1812
Media	5,7	5,9	5,7	5,7	5,6	5,6
Aparcamientos públicos municipales	7455	1210	2057	1447	1180	1561
Media	5,4	5,7	5,3	5,3	5,2	5,4
Espacios verdes (parques y jardines)	8460	1317	2247	1584	1329	1983
Media	7,0	7,3	6,9	6,9	6,8	7,1
Parques infantiles	7941	1243	2126	1513	1243	1816
Media	6,6	7,1	6,6	6,5	6,4	6,7
Mercados municipales	7951	1261	2162	1493	1251	1784
Media	6,8	7,3	6,9	6,6	6,5	6,6
Instalaciones deportivas municipales	7926	1287	2166	1525	1258	1690
Media	6,9	7,3	6,9	6,7	6,6	6,8
Centros culturales municipales	7881	1260	2118	1504	1250	1749
Media	6,9	7,3	6,9	6,8	6,6	6,8
Bibliotecas municipales	7810	1274	2090	1491	1242	1713
Media	7,1	7,5	7,2	7,1	6,8	7,0
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)	8288	1292	2197	1568	1306	1925
Media	6,3	6,5	6,3	6,3	6,1	6,3
Teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)	7508	1221	2039	1439	1205	1604
Media	7,4	7,8	7,5	7,3	7,1	7,1

Unidad: medias (escala 0 a 10) En cursiva las bases de cada atributo.

Movilidad y Transporte

¿Qué medio o medios de transporte utiliza habitualmente para sus desplazamientos cotidianos (desplazamientos al lugar de trabajo, estudio u otros con periodicidad de varios días a la semana)?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Base	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Autobús urbano	56,2	55,1	44,0	48,6	60,1	73,8
Autobús interurbano	6,3	11,0	5,5	5,0	5,7	5,2
Transporte escolar	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	0,0
Transporte de empresa	0,9	1,0	1,2	1,3	0,9	0,1
Metro/metro ligero	59,9	72,2	57,9	56,7	62,3	54,7
Tren de cercanías	13,4	22,6	14,1	12,3	11,0	8,8
Coche particular	43,9	38,8	51,5	53,0	44,4	31,7
Moto	4,9	6,5	7,3	5,4	4,1	1,1
Taxi	11,1	6,3	11,4	8,5	9,5	17,0
VTC (Uber, Cabify u otras aplicaciones que ofrecen un servicio de transporte a partir de la geolocalización del usuario)	8,0	13,9	11,3	6,7	4,8	3,5
Servicios de alquileres de coches (Car2go, emov, Zity y Respiro) y/o motos (eCooltra, Muving, Movo, loScoot y COUP) por minutos	2,4	3,7	4,2	2,4	1,1	0,5
Bicicleta	4,9	6,5	8,1	5,8	3,3	0,8
Otros medios	3,6	2,7	4,8	4,4	3,1	2,8
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	1,6	0,8	1,2	1,5	1,7	2,7
Media del número de tipos de transporte mencionados	2,2	2,4	2,2	2,1	2,1	2,0

Unidad: porcentajes

Percepción de seguridad

¿Podría decirme, en una escala de 0 a 10, cómo se siente usted de seguro/a en la ciudad de Madrid...?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8420	1322	2249	1585	1320	1944
Media	7,3	7,6	7,4	7,2	7,0	7,2
<i>Desviación</i>	1,7	1,6	1,6	1,8	1,8	1,8

¿Podría decirme, en una escala de 0 a 10, cómo se siente usted de seguro/a en el barrio o zona donde vive...?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Durante el día						
<i>Base</i>	8505	1325	2253	1587	1330	2010
Media	8,2	8,7	8,4	8,1	7,9	7,9
<i>Desviación</i>	1,8	1,5	1,7	1,9	1,8	1,9
Durante la noche						
<i>Base</i>	8225	1325	2242	1572	1306	1780
Media	6,7	6,7	6,8	6,6	6,5	6,8
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4	2,5	2,5	2,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Relación con la ciudadanía

¿En qué medida se considera usted informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8398	1314	2235	1580	1318	1951
Media	5,4	5,2	5,4	5,4	5,3	5,6
<i>Desviación</i>	2,5	2,4	2,3	2,5	2,4	2,6

Valore de 0 a 10 los siguientes servicios y equipamientos municipales	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Atención a la ciudadanía						
<i>Base</i>	7902	1238	2134	1514	1253	1763
Media	6,4	6,6	6,6	6,3	6,1	6,2
<i>Desviación</i>	2,3	1,9	2,1	2,4	2,4	2,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)

Relación con la ciudadanía

Valore los siguientes servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid						
<i>Base</i>	5025	820	1516	1037	775	877
Media	6,3	6,3	6,4	6,4	6,1	6,4
<i>Desviación</i>	2,2	2,0	2,2	2,3	2,3	2,3
Teléfono 010						
<i>Base</i>	6971	952	1907	1438	1153	1521
Media	7,1	6,9	7,1	7,1	6,9	7,2
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,2	2,4	2,3	2,4
Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es						
<i>Base</i>	6044	1082	1918	1258	946	840
Media	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4
<i>Desviación</i>	2,2	2,1	2,2	2,2	2,2	2,4
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, Emt 2.0...						
<i>Base</i>	5379	1013	1574	1087	811	894
Media	6,5	6,5	6,4	6,6	6,5	6,7
<i>Desviación</i>	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,3
Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)						
<i>Base</i>	5700	851	1580	1139	952	1178
Media	6,2	6,0	6,2	6,2	6,2	6,3
<i>Desviación</i>	2,2	2,2	2,2	2,3	2,2	2,3
Chat online de Línea Madrid						
<i>Base</i>	3480	613	1112	772	507	476
Media	6,0	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1
<i>Desviación</i>	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)

3 Perfil sociodemográfico por edad

Perfil sociodemográfico (1/3)

GÉNERO	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Base	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Hombre	45,8	49,0	48,6	48,0	45,5	39,1
Mujer	54,2	51,0	51,4	52,0	54,5	60,9

NACIONALIDAD	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Base	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	85,7	79,7	77,1	85,3	91,5	96,0
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	0,2	0,5	0,3	0,1	0,2	0,1
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	7,9	10,7	10,9	9,7	5,5	2,7
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española	5,8	8,8	11,5	4,5	2,6	0,5
No contesta	0,4	0,4	0,2	0,4	0,3	0,7

ESTADO CIVIL	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Base	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Casado/a	51,0	6,6	43,8	64,2	69,3	66,7
Soltero/a	36,5	92,3	50,7	22,9	14,8	7,8
Separado/a o Divorciado/a	6,4	0,7	4,6	11,0	10,8	5,7
Viudo/a	5,4	0,0	0,4	1,0	4,4	18,7
No contesta	0,7	0,5	0,5	0,9	0,7	1,1

Unidad: porcentajes

Perfil sociodemográfico (2/3)

NIVEL DE ESTUDIOS	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
No tiene estudios	0,5	0,0	0,1	0,3	0,2	1,4
Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos	1,0	0,2	0,1	0,6	0,9	2,9
Estudios primarios	7,2	0,4	2,4	3,8	8,2	19,3
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	24,2	21,6	18,3	23,5	28,4	30,6
Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II	14,6	22,0	14,2	15,4	13,6	9,9
Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..)	51,5	55,3	64,2	55,3	47,9	34,3
No contesta	1,0	0,5	0,7	1,0	0,8	1,7

ACTIVIDAD	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Trabaja	58,2	64,0	87,4	81,5	57,2	4,3
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	22,7	0,0	0,6	2,0	16,9	82,6
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	1,4	0,1	0,4	0,5	0,8	4,4
Parado/a y ha trabajado antes	8,3	7,9	8,5	11,9	15,5	1,0
Parado/a y busca su primer empleo	0,3	1,5	0,2	0,0	0,4	0,0
Estudiante	4,2	24,5	0,9	0,3	0,1	0,0
Trabajo doméstico no remunerado	2,6	0,2	0,8	1,3	5,3	5,5
Otra situación (especificar)	1,5	1,4	0,6	1,6	3,4	1,1
No contesta	0,7	0,5	0,7	0,8	0,5	1,1

Unidad: porcentajes

Perfil sociodemográfico (3/3)

TIPO DE HOGAR	MADRID	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Solo/a	11,8	8,1	13,7	7,9	8,7	17,2
Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes)	6,5	2,2	4,6	9,5	9,2	7,5
Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes)	35,4	5,4	40,4	59,0	51,8	20,8
Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes)	25,5	16,4	24,5	12,3	20,4	46,5
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas (con o sin otros/as parientes)	15,3	59,0	11,2	7,6	5,8	2,4
Otra situación	4,4	8,3	4,4	2,6	3,3	3,9
No contesta	1,1	0,6	1,1	1,1	0,7	1,7

INGRESOS NETOS MENSUALES DEL HOGAR	MADRID						PARTIDO O COALICIÓN A LA QUE VOTÓ EN LAS ELECCIONES MUNICIPALES MAYO 2019	MADRID					
	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años	De 18 a 29 años		De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años		
<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016	<i>Base</i>	8515	1325	2253	1589	1332	2016
Menos de 500 euros	1,4	1,1	1,1	1,5	2,3	1,3	Más Madrid	13,9	19,7	19,2	13,7	11,0	6,0
De 501 a 1000 euros	8,3	6,8	6,0	7,9	8,7	12,1	PP	27,5	19,3	22,0	30,7	28,7	36,1
De 1.001 a 1.500	12,7	12,8	10,9	11,6	12,1	16,0	Ciudadanos	4,5	3,7	5,5	6,2	4,9	2,2
De 1.501 a 2.000	14,3	15,5	15,5	13,6	13,7	13,2	PSOE	12,7	8,9	7,9	12,2	17,4	17,9
De 2.001 a 2.500	12,9	13,3	13,3	12,8	12,4	12,4	VOX	3,2	2,8	3,4	4,0	2,9	2,9
De 2.501 a 3.000	10,8	10,5	13,8	12,2	11,0	6,6	IU	1,7	1,6	2,1	1,9	1,3	1,3
De 3.001 a 4.000	10,9	11,1	13,2	13,0	10,3	7,0	Otro partido o coalición	3,7	5,3	4,9	2,5	3,7	2,0
De 4.001 a 5.000	7,0	5,9	8,5	7,7	7,0	5,5	Votó en blanco	1,1	1,6	1,1	1,4	1,0	0,5
Más de 5.000 euros	7,0	8,5	7,8	9,0	8,0	3,1	Votó nulo	0,5	0,4	0,8	0,4	0,3	0,2
No sabe	3,5	9,2	1,4	1,6	2,6	4,0	No fue a votar o no pudo votar	13,6	21,7	19,4	11,3	9,2	6,2
No contesta	11,1	5,2	8,5	9,1	11,9	19,0	No tenía edad para votar	0,6	2,9	0,3	0,0	0,2	0,1
							No recuerda	4,4	5,0	4,0	4,0	3,9	5,0
							No contesta	12,8	7,0	9,4	11,8	15,6	19,6

Unidad: porcentajes

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados



C/ Velázquez 50, 6ª planta
28001 Madrid (España)

Elaborado por:

Dirección General de Transparencia y Calidad

AYUNTAMIENTO DE MADRID



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

