

---

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

## Cruce por género

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

---

**SIGMADOS**



vicealcaldía  
área delegada de coordinación territorial,  
transparencia y participación ciudadana

**MADRID**

## ÍNDICE

<b>1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados</b>	<b>3</b>
<b>2. Principales resultados por género</b>	<b>7</b>
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
<b>3. Perfil sociodemográfico por género</b>	<b>25</b>

---

# 1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

## Ficha técnica

<b>Tipo de estudio</b>	Estudio general de opinión
<b>Título del estudio</b>	Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2021
<b>Órgano promotor</b>	Dirección General de Transparencia y Calidad
<b>Objetivo del estudio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos</li></ul>
<b>Universo</b>	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
<b>Tamaño muestral</b>	8.515 personas encuestadas, aproximadamente 400 por distrito
<b>Error de muestreo</b>	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
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo aleatorio estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y género según el Padrón de Habitantes
<b>Ponderación</b>	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2021
<b>Método de recogida</b>	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
<b>Periodo de recogida de la información</b>	El trabajo de campo se realizó del 22 de noviembre de 2021 al 4 de enero de 2022
<b>Expediente</b>	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 género

---

## 2.1 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	Hombre	Mujer
<b>en su barrio</b>			
<i>Base</i>	<b>8511</b>	3894	4617
<b>Media</b>	<b>7,6</b>	7,5	7,7
<i>Desviación</i>	1,9	1,8	1,9
<b>en Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8472</b>	3880	4592
<b>Media</b>	<b>7,9</b>	7,7	8,0
<i>Desviación</i>	1,9	1,9	1,9

¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la calidad de vida ...	MADRID	Hombre	Mujer
<b>en su barrio</b>			
<i>Base</i>	<b>8491</b>	3887	4604
<b>Media</b>	<b>7,2</b>	7,1	7,2
<i>Desviación</i>	1,8	1,8	1,8
<b>en Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>8351</b>	3853	4498
<b>Media</b>	<b>6,9</b>	7,0	6,9
<i>Desviación</i>	1,8	1,8	1,8

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	Hombre	Mujer
<b>Expectativa de calidad de vida de la ciudad de Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>7828</b>	3673	4155
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,5	6,2
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3

Unidad: medias (escala 0 a 10)

## Calidad de vida

Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer	Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Cuidado y conservación de la ciudad</b>				<b>Integración social</b>			
Base	<b>8490</b>	3887	4603	Base	<b>8299</b>	3817	4482
Media	<b>6,0</b>	6,1	6,0	Media	<b>6,4</b>	6,5	6,4
Desviación	2,2	2,1	2,2	Desviación	2,2	2,2	2,3
<b>Movilidad y transporte público</b>				<b>Salud y servicios sanitarios</b>			
Base	<b>8423</b>	3858	4565	Base	<b>8465</b>	3878	4587
Media	<b>7,1</b>	7,1	7,1	Media	<b>5,8</b>	6,0	5,7
Desviación	2,2	2,2	2,2	Desviación	2,8	2,8	2,9
<b>Calidad medioambiental</b>				<b>Educación y centros educativos</b>			
Base	<b>8401</b>	3867	4534	Base	<b>7700</b>	3564	4136
Media	<b>5,4</b>	5,4	5,3	Media	<b>6,4</b>	6,4	6,4
Desviación	2,3	2,3	2,3	Desviación	2,3	2,3	2,3
<b>Facilidad para encontrar un trabajo</b>				<b>Facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable</b>			
Base	<b>7535</b>	3473	4062	Base	<b>8121</b>	3719	4402
Media	<b>5,3</b>	5,6	5,0	Media	<b>3,2</b>	3,3	3,2
Desviación	2,4	2,4	2,4	Desviación	2,4	2,3	2,4
<b>Facilidad para emprender un negocio</b>				<b>Facilidad para hacer deporte</b>			
Base	<b>6561</b>	3083	3478	Base	<b>8326</b>	3843	4483
Media	<b>5,0</b>	5,3	4,7	Media	<b>7,2</b>	7,3	7,2
Desviación	2,4	2,3	2,3	Desviación	2,0	2,0	2,1
<b>Imagen internacional de Madrid</b>				<b>Oferta cultural, ocio y diversión</b>			
Base	<b>8176</b>	3747	4429	Base	<b>8358</b>	3837	4521
Media	<b>7,4</b>	7,3	7,4	Media	<b>8,0</b>	8,0	7,9
Desviación	1,9	1,9	1,8	Desviación	1,9	1,8	1,9
<b>Coste de la vida</b>				<b>Convivencia vecinal</b>			
Base	<b>8476</b>	3884	4592	Base	<b>8446</b>	3872	4574
Media	<b>4,7</b>	4,8	4,6	Media	<b>7,1</b>	7,0	7,1
Desviación	2,6	2,6	2,7	Desviación	2,0	2,0	2,0

Unidad: medias (escala 0 a 10)

## Desigualdades / Ciudad amigable con distintos colectivos

¿Dígame en una escala de 0 a 10 su valoración sobre la existencia de desigualdades en Madrid entre los siguientes colectivos?	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres</b>			
<i>Base</i>	<b>8347</b>	3826	4521
<b>Media</b>	<b>5,4</b>	5,0	5,7
<i>Desviación</i>	2,8	2,8	2,7
<b>Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona</b>			
<i>Base</i>	<b>8110</b>	3767	4343
<b>Media</b>	<b>5,8</b>	5,5	6,0
<i>Desviación</i>	2,6	2,6	2,6

Por otro lado, en una escala de 0 a 10, cómo valoraría Madrid como ciudad amigable...	MADRID	Hombre	Mujer
<b>con las personas mayores</b>			
<i>Base</i>	<b>8410</b>	3860	4550
<b>Media</b>	<b>7,0</b>	7,1	6,8
<i>Desviación</i>	2,2	2,1	2,2
<b>con la infancia</b>			
<i>Base</i>	<b>8219</b>	3798	4421
<b>Media</b>	<b>7,3</b>	7,3	7,3
<i>Desviación</i>	2,0	2,0	2,1
<b>con las personas con discapacidad</b>			
<i>Base</i>	<b>8228</b>	3790	4438
<b>Media</b>	<b>6,3</b>	6,5	6,2
<i>Desviación</i>	2,4	2,3	2,4
<b>con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales</b>			
<i>Base</i>	<b>8047</b>	3692	4355
<b>Media</b>	<b>6,9</b>	7,0	6,9
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3

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	Hombre	Mujer	(continuación)	MADRID	Hombre	Mujer
<b>PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR</b>				<b>Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento</b>	<b>1,1</b>	0,9	1,2
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619	<b>Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos</b>	<b>1,0</b>	0,8	1,2
<b>Tráfico/Atascos</b>	<b>21,1</b>	23,4	19,2	<b>Obras</b>	<b>0,8</b>	0,6	0,9
<b>Limpieza</b>	<b>12,7</b>	11,8	13,4	<b>Convivencia/Integración/Igualdad de recursos entre barrios y zonas</b>	<b>0,7</b>	0,6	0,7
<b>Sanidad (falta de servicios o profesionales, listas de espera, pandemia...)</b>	<b>12,6</b>	10,9	13,9	<b>Mala combinación de transportes, lejanía de transportes en diversas zonas</b>	<b>0,7</b>	0,4	0,9
<b>Contaminación/Medioambiente</b>	<b>9,7</b>	10,2	9,3	<b>Inmigración</b>	<b>0,7</b>	0,7	0,6
<b>Inseguridad ciudadana/Falta de policía</b>	<b>4,2</b>	4,4	4,0	<b>Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes</b>	<b>0,7</b>	0,6	0,7
<b>Paro/Falta de empleo/Empleo precario</b>	<b>3,2</b>	3,4	3,0	<b>Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,6
<b>Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)</b>	<b>3,0</b>	3,5	2,6	<b>Excrementos de animales en aceras, parques</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,5
<b>Aglomeraciones de todo tipo/Exceso de población/Masificación</b>	<b>3,0</b>	2,8	3,2	<b>Infraestructuras</b>	<b>0,5</b>	0,5	0,4
<b>Transporte público</b>	<b>2,6</b>	2,1	3,0	<b>Movilidad relacionada con bicicletas, patinetes, motos</b>	<b>0,4</b>	0,8	0,2
<b>Falta de aparcamiento</b>	<b>2,3</b>	2,6	1,9	<b>Mendicidad/Pobreza</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,4
<b>Delincuencia/Robos, atracos, hurtos</b>	<b>1,9</b>	1,6	2,2	<b>Accesibilidad/Barreras arquitectónicas</b>	<b>0,3</b>	0,2	0,5
<b>Todo lo relativo a la movilidad</b>	<b>1,8</b>	2,1	1,6	<b>Falta de civismo/Mala educación de la gente</b>	<b>0,3</b>	0,4	0,2
<b>Políticos/Instituciones/Mala gestión</b>	<b>1,8</b>	2,4	1,3	<b>Educación(falta de profesores, centros, plazas, calidad)</b>	<b>0,2</b>	0,3	0,2
<b>Pavimentación y cuidado de calles</b>	<b>1,3</b>	1,0	1,6	<b>Drogas</b>	<b>0,2</b>	0,1	0,2
<b>Ruidos</b>	<b>1,2</b>	1,1	1,3	<b>Cultura</b>	<b>0,0</b>	0,0	0,1
<b>Vandalismo/Gamberrismo/Violencia</b>	<b>1,1</b>	1,2	1,0	<b>Otros</b>	<b>1,4</b>	1,5	1,4
<b>Alto coste de la vida/Subidas de precios/Impuestos</b>	<b>1,1</b>	1,2	1,0	<b>No hay problemas</b>	<b>4,8</b>	4,3	5,2

Unidad: porcentajes

## 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	Hombre	Mujer	(continuación)	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Problema citado como uno de los tres principales</b>				<b>Delincuencia/Robos, atracos, hurtos</b>	<b>4,1</b>	3,9	4,3
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619	<b>Educación(falta de profesores, centros, plazas, calidad)</b>	<b>3,7</b>	3,2	4,1
<b>Tráfico/Atascos</b>	<b>34,9</b>	39,5	31,0	<b>Servicios sociales, escasez de servicios, centros y ayudas</b>	<b>3,4</b>	3,2	3,5
<b>Limpieza</b>	<b>28,9</b>	27,5	30,1	<b>Recogida de basuras, contenedores, reciclaje, gestión de residuos</b>	<b>2,9</b>	2,6	3,2
<b>Contaminación/Medioambiente</b>	<b>24,7</b>	26,5	23,1	<b>Vandalismo/Gamberrismo/Violencia</b>	<b>2,8</b>	2,7	2,9
<b>Sanidad (falta de servicios o profesionales, listas de espera, pandemia...)</b>	<b>23,9</b>	22,0	25,5	<b>Infraestructuras</b>	<b>2,7</b>	2,9	2,5
<b>Inseguridad ciudadana/Falta de policía</b>	<b>11,3</b>	12,3	10,6	<b>Convivencia/Integración/Igualdad de recursos entre barrios y zonas</b>	<b>2,5</b>	2,5	2,5
<b>Paro/Falta de empleo/Empleo precario</b>	<b>8,5</b>	8,5	8,4	<b>Obras</b>	<b>2,3</b>	2,3	2,3
<b>Aglomeraciones de todo tipo/Exceso de población/Masificación</b>	<b>8,1</b>	7,1	9,0	<b>Mala combinación de transportes, lejanía de transportes en diversas zonas</b>	<b>2,1</b>	1,9	2,4
<b>Transporte público</b>	<b>8,0</b>	7,4	8,5	<b>Movilidad relacionada con bicicletas, patinetes, motos</b>	<b>1,8</b>	2,3	1,4
<b>Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)</b>	<b>7,6</b>	8,6	6,7	<b>Excrementos de animales en aceras, parques</b>	<b>1,6</b>	1,4	1,8
<b>Falta de aparcamiento</b>	<b>5,9</b>	6,1	5,8	<b>Inmigración</b>	<b>1,5</b>	1,7	1,4
<b>Alto coste de la vida/Subidas de precios/Impuestos</b>	<b>5,2</b>	5,8	4,7	<b>Mendicidad/Pobreza</b>	<b>1,4</b>	1,3	1,6
<b>Ruidos</b>	<b>5,2</b>	5,1	5,2	<b>Falta de civismo/Mala educación de la gente</b>	<b>1,3</b>	1,4	1,2
<b>Pavimentación y cuidado de calles</b>	<b>4,9</b>	3,8	5,8	<b>Accesibilidad/Barreras arquitectónicas</b>	<b>0,9</b>	0,5	1,2
<b>Todo lo relativo a la movilidad</b>	<b>4,7</b>	5,8	3,7	<b>Drogas</b>	<b>0,6</b>	0,6	0,5
<b>Políticos/Instituciones/Mala gestión</b>	<b>4,6</b>	5,9	3,5	<b>Cultura</b>	<b>0,4</b>	0,4	0,3
<b>Poca frecuencia del transporte público/mal funcionamiento</b>	<b>4,3</b>	3,2	5,2	<b>Otros</b>	<b>6,6</b>	6,4	6,7
<b>Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines, zonas verdes</b>	<b>4,1</b>	3,7	4,5	<b>No hay problemas</b>	<b>4,8</b>	4,3	5,2

Unidad: porcentajes

---

## 2.3 Gobernanza

Calificación de la gestión del equipo gobierno	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8336</b>	3844	4492
<b>Media</b>	<b>5,9</b>	5,9	6,0
<i>Desviación</i>	2,8	2,8	2,7

  

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8260</b>	3821	4439
<b>Media</b>	<b>6,1</b>	6,1	6,1
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3

  

Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe ¿cómo de satisfecho está?	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8298</b>	3817	4481
<b>Media</b>	<b>5,5</b>	5,6	5,5
<i>Desviación</i>	2,4	2,4	2,4

  

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>7786</b>	3638	4148
<b>Media</b>	<b>5,3</b>	5,5	5,2
<i>Desviación</i>	2,9	2,9	2,8

Unidad: medias (escala 0 a 10)



Servicios a los que deberían dedicarse más recursos (1/2)

De los siguientes servicios dígame, por favor, los dos a los cuales cree usted que deberían dedicar más recursos	MADRID	Hombre	Mujer
<b>SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR</b>			
<i>Base</i>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
Seguridad en la ciudad	9,2	8,5	9,8
Transporte público	6,1	6,7	5,6
Tráfico y aparcamiento	4,2	5,2	3,3
Obras públicas e infraestructuras	2,3	2,9	1,8
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	9,6	8,9	10,3
Vivienda	16,6	17,7	15,7
Servicios sociales	13,7	12,4	14,7
Educación infantil	12,6	11,0	14,0
Cultura	2,1	1,9	2,2
Deportes	1,2	1,6	0,9
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	8,3	8,9	7,7
Formación y orientación para el empleo	8,6	7,7	9,4
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,7	3,6	2,0
La promoción de la ciudad en el extranjero	0,9	1,3	0,6
No sabe	1,2	0,8	1,4
No contesta	0,7	0,9	0,5

Unidad: porcentajes

Servicios a los que deberían dedicarse más recursos (2/2)

De los siguientes servicios, dígame, por favor, los dos a los cuales cree usted que deberían dedicar más recursos	MADRID	Hombre	Mujer
<b>SERVICIOS CITADOS COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DESTINARÍA MÁS RECURSOS</b>			
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
Seguridad en la ciudad	17,4	15,9	18,6
Transporte público	12,9	13,9	12,1
Tráfico y aparcamiento	9,1	10,9	7,6
Obras públicas e infraestructuras	6,2	7,3	5,2
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	20,3	19,7	20,8
Vivienda	26,6	27,4	25,9
Servicios sociales	26,3	23,4	28,7
Educación infantil	22,9	20,4	25,0
Cultura	4,8	5,0	4,7
Deportes	2,9	3,7	2,2
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	17,3	18,9	16,0
Formación y orientación para el empleo	18,4	16,7	19,9
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	6,9	8,6	5,5
La promoción de la ciudad en el extranjero	2,3	3,0	1,7
No sabe	1,1	0,7	1,3
No contesta	0,7	0,9	0,5

Unidad: porcentajes

---

## 2.4 Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

## Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10	MADRID	Hombre	Mujer	Servicios municipales para que valore su satisfacción con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Recogida de basuras y contenedores</b>	<b>8481</b>	3884	4597	<b>Madrid 360 (Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire)</b>	<b>7365</b>	3505	3860
Media	6,4	6,4	6,3	Media	5,5	5,4	5,7
<b>Gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.)</b>	<b>7740</b>	3566	4174	<b>Conservación y rehabilitación de los edificios</b>	<b>7904</b>	3654	4250
Media	6,1	6,2	6,1	Media	6,2	6,2	6,2
<b>Control de la contaminación atmosférica</b>	<b>8037</b>	3741	4296	<b>Protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico</b>	<b>8142</b>	3746	4396
Media	4,9	4,8	5,0	Media	7,0	6,9	7,1
<b>Control del ruido</b>	<b>8222</b>	3803	4419	<b>Información y promoción turística</b>	<b>7979</b>	3683	4296
Media	4,8	4,8	4,9	Media	7,4	7,2	7,5
<b>Limpieza de las calles</b>	<b>8497</b>	3890	4607	<b>Organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...)</b>	<b>8127</b>	3759	4368
Media	5,1	5,2	5,1	Media	7,0	6,9	7,1
<b>Alumbrado público</b>	<b>8476</b>	3885	4591	<b>Control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)</b>	<b>7855</b>	3674	4181
Media	6,8	6,8	6,7	Media	6,0	6,1	6,0
<b>Infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos (avenidas, calles, túneles, etc.)</b>	<b>8272</b>	3854	4418	<b>Formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)</b>	<b>6797</b>	3151	3646
Media	6,5	6,5	6,5	Media	5,3	5,3	5,2
<b>Pavimentación y conservación de las aceras</b>	<b>8496</b>	3888	4608	<b>Información al consumidor</b>	<b>7665</b>	3552	4113
Media	5,4	5,6	5,3	Media	5,5	5,6	5,5
<b>Asfaltado y conservación de las calzadas</b>	<b>8445</b>	3877	4568	<b>Promoción pública de viviendas</b>	<b>7357</b>	3447	3910
Media	5,8	6,0	5,6	Media	4,1	4,1	4,1
<b>Peatonalización de calles</b>	<b>8338</b>	3840	4498				
Media	6,1	6,1	6,1				
<b>Eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc.)</b>	<b>8231</b>	3783	4448				
Media	5,8	6,0	5,7				

Unidad: medias (escala 0 a 10). Bases en cursiva.

## Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
Bosque metropolitano	5609	2724	2885
Media	7,0	7,0	7,1
Autobuses de la EMT	8325	3807	4518
Media	7,3	7,4	7,2
Taxis	7916	3696	4220
Media	6,8	6,7	7,0
Servicio de estacionamiento regulado	7718	3655	4063
Media	5,4	5,3	5,4
Agentes de Movilidad	7664	3622	4042
Media	6,0	5,8	6,2
Policía Municipal	8289	3812	4477
Media	7,0	6,8	7,2
Bomberos	8017	3682	4335
Media	8,4	8,5	8,4
SAMUR – Protección Civil	8199	3764	4435
Media	8,5	8,5	8,4
Escuelas infantiles públicas	6601	3084	3517
Media	6,8	6,8	6,8
Servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)	7366	3391	3975
Media	6,5	6,5	6,4

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	8098	3761	4337
Media	5,7	5,6	5,8
Aparcamientos públicos municipales	7455	3544	3911
Media	5,4	5,4	5,4
Espacios verdes (parques y jardines)	8460	3881	4579
Media	7,0	7,1	7,0
Parques infantiles	7941	3640	4301
Media	6,6	6,7	6,6
Mercados municipales	7951	3659	4292
Media	6,8	6,8	6,7
Instalaciones deportivas municipales	7926	3717	4209
Media	6,9	6,9	6,8
Centros culturales municipales	7881	3659	4222
Media	6,9	6,9	6,9
Bibliotecas municipales	7810	3627	4183
Media	7,1	7,1	7,2
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)	8288	3816	4472
Media	6,3	6,3	6,3
Teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)	7508	3459	4049
Media	7,4	7,3	7,5

Unidad: medias (escala 0 a 10). Bases en cursiva.

## 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	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619
Autobús urbano	<b>56,2</b>	49,2	62,0
Autobús interurbano	<b>6,3</b>	5,7	6,8
Transporte escolar	<b>0,2</b>	0,2	0,2
Transporte de empresa	<b>0,9</b>	1,6	0,3
Metro/metro ligero	<b>59,9</b>	60,2	59,6
Tren de cercanías	<b>13,4</b>	13,3	13,4
Moto	<b>4,9</b>	8,4	1,9
Taxi	<b>11,1</b>	9,4	12,5
VTC (Uber, Cabify y otras aplicaciones que ofrecen un servicio de transporte a partir de la geolocalización del usuario)	<b>8,0</b>	8,1	7,9
Servicios de alquileres de coches (Car2go, emov, Zity y Respiro) y/o motos (eCooltra, Muving, Movo, loScoot y COUP) por minutos	<b>2,4</b>	3,2	1,8
Bicicleta	<b>4,9</b>	7,5	2,8
Otros medios	<b>3,6</b>	4,0	3,4
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	<b>1,6</b>	1,2	2,0
<b>Media menciones</b>	<b>2,2</b>	2,2	2,1

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	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8420</b>	3870	4550
<b>Media</b>	<b>7,3</b>	7,5	7,1
<i>Desviación</i>	1,7	1,6	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	Hombre	Mujer
<b>Durante el día</b>			
<i>Base</i>	<b>8505</b>	3892	4613
<b>Media</b>	<b>8,2</b>	8,2	8,2
<i>Desviación</i>	1,8	1,8	1,8
<b>Durante la noche</b>			
<i>Base</i>	<b>8225</b>	3840	4385
<b>Media</b>	<b>6,7</b>	7,0	6,5
<i>Desviación</i>	2,4	2,3	2,5

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	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8398</b>	3856	4542
<b>Media</b>	<b>5,4</b>	5,5	5,3
<i>Desviación</i>	2,5	2,4	2,5

Servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10.	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8398</b>	3856	4542
<b>Atención a la ciudadanía</b>	<b>7902</b>	3670	4232
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,4	6,4
<i>Desviación</i>	2,3	2,2	2,3

Valore los siguientes servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>5025</b>	2416	2609
<b>Media</b>	<b>6,3</b>	6,3	6,3
<i>Desviación</i>	2,2	2,2	2,2
<b>Teléfono 010</b>			
<i>Base</i>	<b>6971</b>	3214	3757
<b>Media</b>	<b>7,1</b>	7,0	7,1
<i>Desviación</i>	2,3	2,3	2,3
<b>Web del Ayuntamiento de Madrid: <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></b>			
<i>Base</i>	<b>6044</b>	3005	3039
<b>Media</b>	<b>6,4</b>	6,3	6,5
<i>Desviación</i>	2,2	2,3	2,2
<b>Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móviles...) Avisa Madrid, Emt 2.0...</b>			
<i>Base</i>	<b>5379</b>	2570	2809
<b>Media</b>	<b>6,5</b>	6,4	6,7
<i>Desviación</i>	2,2	2,3	2,1
<b>Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)</b>			
<i>Base</i>	<b>5700</b>	2763	2937
<b>Media</b>	<b>6,2</b>	6,2	6,2
<i>Desviación</i>	2,2	2,3	2,2
<b>Chat online de Línea Madrid</b>			
<i>Base</i>	<b>3480</b>	1697	1783
<b>Media</b>	<b>6,0</b>	5,8	6,1
<i>Desviación</i>	2,5	2,5	2,4

Unidad: medias (escala 0 a 10)



---

# 3 Perfil sociodemográfico por género

## Perfil sociodemográfico (1/2)

EDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
De 18 a 29 años	16	17,1	15
De 30 a 44 años	26,4	28	25,1
De 45 a 54 años	18,5	19,3	17,7
De 55 a 64 años	15,4	15,3	15,5
65 ó más años	23,7	20,2	26,6

NACIONALIDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	85,7	86,3	85,2
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	0,2	0,3	0,2
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	7,9	7,5	8,2
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española	5,8	5,6	5,9
No contesta	0,4	0,3	0,5

ESTADO CIVIL	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
Casado/a	51,0	54,6	48,0
Soltero/a	36,5	38,2	35,1
Separado/a o Divorciado/a	6,4	4,6	7,9
Viudo/a	5,4	2,0	8,2
No contesta	0,7	0,6	0,8

Unidad: porcentajes

TIPO DE HOGAR	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
Solo/a	11,8	10,8	12,6
Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes)	6,5	2,7	9,7
Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes)	35,4	37,4	33,6
Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes)	25,5	28,1	23,3
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas (con o sin otros/as parientes)	15,3	16,1	14,6
Otra situación	4,4	3,7	5,0
No contesta	1,1	1,1	1,1

NIVEL DE ESTUDIOS	MADRID	Hombre	Mujer
<b>Base</b>	<b>8515</b>	<b>3896</b>	<b>4619</b>
No tiene estudios	0,5	0,3	0,6
Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos	1,0	0,7	1,3
Estudios primarios	7,2	5,9	8,3
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	24,2	21,4	26,6
Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II	14,6	15,8	13,5
Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..)	51,5	54,9	48,7
No contesta	1,0	0,9	1,0

## Perfil sociodemográfico (2/2)

ACTIVIDAD	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619
Trabaja	<b>58,2</b>	63,6	53,6
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	<b>22,7</b>	22,5	22,9
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	<b>1,4</b>	0,5	2,2
Parado/a y ha trabajado antes	<b>8,3</b>	6,8	9,6
Parado/a y busca su primer empleo	<b>0,3</b>	0,2	0,5
Estudiante	<b>4,2</b>	4,4	4,1
Trabajo doméstico no remunerado	<b>2,6</b>	0,1	4,7
Otra situación (especificar )	<b>1,5</b>	1,2	1,7
No contesta	<b>0,7</b>	0,8	0,7

INGRESOS NETOS MENSUALES DEL HOGAR	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619
Menos de 500 euros	<b>1,4</b>	1,0	1,7
De 501 a 1000 euros	<b>8,3</b>	5,7	10,6
De 1.001 a 1.500	<b>12,7</b>	10,6	14,5
De 1.501 a 2.000	<b>14,3</b>	14,1	14,5
De 2.001 a 2.500	<b>12,9</b>	13,8	12,1
De 2.501 a 3.000	<b>10,8</b>	11,6	10,2
De 3.001 a 4.000	<b>10,9</b>	13,3	8,9
De 4.001 a 5.000	<b>7,0</b>	8,3	5,8
Más de 5.000 euros	<b>7,0</b>	9,5	5,0
No sabe	<b>3,5</b>	2,5	4,3
No contesta	<b>11,1</b>	9,6	12,4

Unidad: porcentajes

PARTIDO O COALICIÓN A LA QUE VOTÓ EN LAS ELECCIONES MUNICIPALES MAYO 2019	MADRID	Hombre	Mujer
<i>Base</i>	<b>8515</b>	3896	4619
Más Madrid	<b>13,9</b>	14,8	13,1
PP	<b>27,5</b>	27,4	27,7
Ciudadanos	<b>4,5</b>	5,7	3,5
PSOE	<b>12,7</b>	10,9	14,2
VOX	<b>3,2</b>	4,4	2,2
IU	<b>1,7</b>	1,7	1,7
Otro partido o coalición	<b>3,7</b>	4,0	3,4
Votó en blanco	<b>1,1</b>	0,9	1,2
Votó nulo	<b>0,5</b>	0,4	0,5
No fue a votar o no pudo votar	<b>13,6</b>	13,5	13,6
No tenía edad para votar	<b>0,6</b>	0,6	0,6
No recuerda	<b>4,4</b>	3,2	5,3
No contesta	<b>12,8</b>	12,6	13,0

---

# SIGMADOS



[www.sigmados.com](http://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

