www.ikerfel.es

# Informe final de Resultados

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

## Edición 2024

# ÍNDICE


**A. – MARCO DEL ESTUDIO** **3**

A.1. Ficha técnica 4

A.2. Antecedentes 6

A.3. Indicadores utilizados 7

A.4. Resumen del trabajo de campo y distribución muestral 8

**B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN** **11**

B.1. Calidad de vida 12

B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad 26

B.3. Gobernanza 30

B.4. Participación ciudadana y transparencia 36

B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales 40

B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte 48

B.7. Aspectos relativos a la seguridad 51

B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía 53

**C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS** **57**

# A. – MARCO DEL ESTUDIO

A.1. Ficha técnica
A.2. Antecedentes
A.3. Indicadores utilizados
A.4. Resumen del trabajo de campo y distribución muestral

# A.1. FICHA TÉCNICA (1/2)

| | |
|---|---|
| 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 2024 - Distrital |
| Órgano promotor | Dirección General de Transparencia y Calidad |
| Objetivos del estudio | La encuesta de 2024 consta de dos oleadas con los siguientes principales objetivos:<br>**Nivel Ciudad**<br>• Conocer la valoración que la ciudadanía hace de: La ciudad Madrid.<br>  • La ciudad Madrid.<br>  • La situación económica<br>  • Principales problemas de la ciudad<br>  • Calidad de vida en relación con aspectos concretos<br>  • La gestión municipal<br>  • La actividad del equipo de gobierno<br>  • Las diferentes administraciones: local, autonómica y central<br>• Concretar el grado de participación ciudadana y canales preferidos para el contacto con el Ayuntamiento de Madrid.<br>• Determinar la satisfacción con distintos proyectos municipales<br>**Nivel Distrito**<br>• 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<br>• 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<br>• 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 | **Nivel Ciudad**: 1.504 personas entrevistadas<br>**Nivel Distrito**: 8.511 personas encuestadas, aproximadamente 400 por distrito |

# A.1. FICHA TÉCNICA (2/2)

| | |
|---|---|
| **Error de muestreo** | **Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y p=q=50%, el error real máximo es de ± 2,6% para la muestra de 1.504 a nivel ciudad y el error real mínimo de ± 1,1% para la muestra 8.511 del municipio de Madrid a nivel de distrito (± 4,9% para la muestra de cada distrito )** |
| Procedimiento de muestreo | **Nivel Ciudad:** Muestreo de afijación proporcional por tipo hogar de la ciudad de Madrid (6 tipologías) según las cifras de la Encuesta Continua de Hogares de 2020 y a las personas informantes se la selecciona atendiendo a la distribución de las últimas cifras del Padrón por los criterios de sexo, edad y distrito<br>**Nivel Distrito**: 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 | En ambas oleadas, encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad y encuesta autoadministrada en línea , recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos |
| Periodo de recogida de la información | **Nivel Ciudad:** El trabajo de campo se realizó del 28 de febrero al 1 de abril de 2024<br>**Nivel Distrito**: El trabajo de campo se realizó del 25 de septiembre al 29 de octubre de 2024 |
| Expediente | 300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024<br>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 2006, 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2021, 2022 y 2023 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.
- En 2024 se han realizado **dos oleadas**: la primera a nivel ciudad y la segunda a nivel distrital
- En el presente informe se integran los principales resultados de esas dos oleadas realizadas en 2024.

MADRID

## 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).

# A.4. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL – NIVEL CIUDAD

MADRID

| Distribución de la muestra | % ponderado | Distribución real |
|---|---|---|
| **TIPO DE HOGAR** | | |
| Hogar unipersonal, persona sola menor de 65 años | 20,0% | 253 |
| Hogar unipersonal, 65 años o más | 9,1% | 199 |
| Hogar monoparental, padre/madre con algún hijo (sin ninguna persona más) | 10,8% | 137 |
| Pareja sin hijos conviviendo en el hogar | 19,1% | 325 |
| Pareja con hijos que convivan en el hogar | 26,2% | 391 |
| Otros | 15,0% | 199 |
| **GÉNERO** | | |
| Hombre | 44,5% | 623 |
| Mujer | 55,5% | 881 |
| **EDAD** | | |
| De 16 a 29 años | 18,4% | 198 |
| De 30 a 44 años | 24,9% | 311 |
| De 45 a 54 años | 17,9% | 232 |
| De 55 a 64 años | 15,6% | 250 |
| 65 o más años | 23,3% | 513 |
| | | **1.504** |

| Distribución de la muestra | % ponderado | Distribución real |
|---|---|---|
| **DISTRITOS** | | |
| Centro | 5,7% | 101 |
| Arganzuela | 4,7% | 61 |
| Retiro | 3,6% | 57 |
| Salamanca | 4,5% | 70 |
| Chamartín | 3,1% | 65 |
| Tetuán | 4,9% | 64 |
| Chamberí | 4,3% | 60 |
| Fuencarral-El Pardo | 7,1% | 88 |
| Moncloa-Aravaca | 3,6% | 66 |
| Latina | 7,4% | 98 |
| Carabanchel | 7,8% | 97 |
| Usera | 4,2% | 59 |
| Puente de Vallecas | 7,2% | 85 |
| Moratalaz | 2,9% | 51 |
| Ciudad Lineal | 6,7% | 78 |
| Hortaleza | 5,7% | 73 |
| Villaverde | 4,6% | 49 |
| Villa de Vallecas | 3,3% | 99 |
| Vicálvaro | 2,4% | 63 |
| San Blas-Canillejas | 4,8% | 64 |
| Barajas | 1,4% | 56 |
| | | **1.504** |

| **Total hogares llamados** (Total incidencias + Encuestados) | **Total incidencias** (Negativas a responder + Resto de incidencias) | **Negativas a responder** | **Resto de incidencias** | **Encuestados/as** |
|---|---|---|---|---|
| **8.557** | **7.053** | **3.257** | **3.796** | **1.504** |

Tasa de respuesta = Número de encuestadas/os / número de encuestadas/os + negativas a responder = 31,5%

# A.4. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL – NIVEL DISTRITO (1/2)

| DISTRITO | Total hogares llamados (Total incidencias + Encuestados) | Total incidencias (Negativas a responder + Resto de incidencias) | Negativas a responder | Resto de incidencias | Encuestados/as |
|---|---|---|---|---|---|
| Centro | 2.588 | 2.180 | 759 | 1.421 | 408 |
| Arganzuela | 3.373 | 2.970 | 1.099 | 1.871 | 403 |
| Retiro | 2.531 | 2.128 | 868 | 1.260 | 403 |
| Salamanca | 3.248 | 2.846 | 1.135 | 1.711 | 402 |
| Chamartín | 3.091 | 2.688 | 1.046 | 1.642 | 403 |
| Tetuán | 3.018 | 2.618 | 924 | 1.694 | 400 |
| Chamberí | 2.644 | 2.239 | 870 | 1.369 | 405 |
| Fuencarral-El Pardo | 2.824 | 2.408 | 1.010 | 1.398 | 416 |
| Moncloa-Aravaca | 2.538 | 2.138 | 800 | 1.338 | 400 |
| Latina | 2.572 | 2.169 | 969 | 1.200 | 403 |
| Carabanchel | 3.214 | 2.811 | 975 | 1.836 | 403 |
| Usera | 3.039 | 2.639 | 1.111 | 1.528 | 400 |
| Puente de Vallecas | 2.921 | 2.506 | 1.057 | 1.449 | 415 |
| Moratalaz | 2.638 | 2.238 | 863 | 1.375 | 400 |
| Ciudad Lineal | 2.907 | 2.498 | 953 | 1.545 | 409 |
| Hortaleza | 2.547 | 2.130 | 804 | 1.326 | 417 |
| Villaverde | 2.977 | 2.577 | 950 | 1.627 | 400 |
| Villa de Vallecas | 3.163 | 2.751 | 993 | 1.758 | 412 |
| Vicálvaro | 3.258 | 2.850 | 1.039 | 1.811 | 408 |
| San Blas-Canillejas | 3.301 | 2.898 | 1.125 | 1.773 | 403 |
| Barajas | 3.093 | 2.692 | 991 | 1.701 | 401 |
| **TOTAL** | **61.485** | **52.974** | **20.341** | **32.633** | **8.511** |

Tasa de respuesta = número de personas encuestadas / (número de personas encuestadas + negativas a responder) = 29,5%

# A.4. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO Y DISTRIBUCIÓN MUESTRAL – NIVEL DISTRITO (2/2)

| Distribución de la muestra | % ponderado | Distribución real |
|---|---|---|
| **SEXO** | | |
| Hombre | 46,2% | 3.821 |
| Mujer | 53,8% | 4.690 |
| **EDAD** | | |
| De 16 a 29 años | 18,9% | 1.450 |
| De 30 a 44 años | 25,0% | 2.086 |
| De 45 a 54 años | 17,6% | 1.594 |
| De 55 a 64 años | 15,5% | 1.478 |
| 65 o más años | 23,0% | 1.903 |

| Distribución de la muestra | % ponderado | Distribución real |
|---|---|---|
| **DISTRITO** | | |
| Centro | 4,5 | 408 |
| Arganzuela | 4,6 | 403 |
| Retiro | 3,5 | 403 |
| Salamanca | 4,5 | 402 |
| Chamartín | 4,3 | 403 |
| Tetuán | 4,9 | 400 |
| Chamberí | 4,2 | 405 |
| Fuencarral-El Pardo | 7,0 | 416 |
| Moncloa-Aravaca | 3,6 | 400 |
| Latina | 7,4 | 403 |
| Carabanchel | 7,9 | 403 |
| Usera | 4,3 | 400 |
| Puente de Vallecas | 7,3 | 415 |
| Moratalaz | 2,8 | 400 |
| Ciudad Lineal | 6,8 | 409 |
| Hortaleza | 5,7 | 417 |
| Villaverde | 4,7 | 400 |
| Villa de Vallecas | 3,3 | 412 |
| Vicálvaro | 2,5 | 408 |
| San Blas-Canillejas | 4,8 | 403 |
| Barajas | 1,4 | 401 |

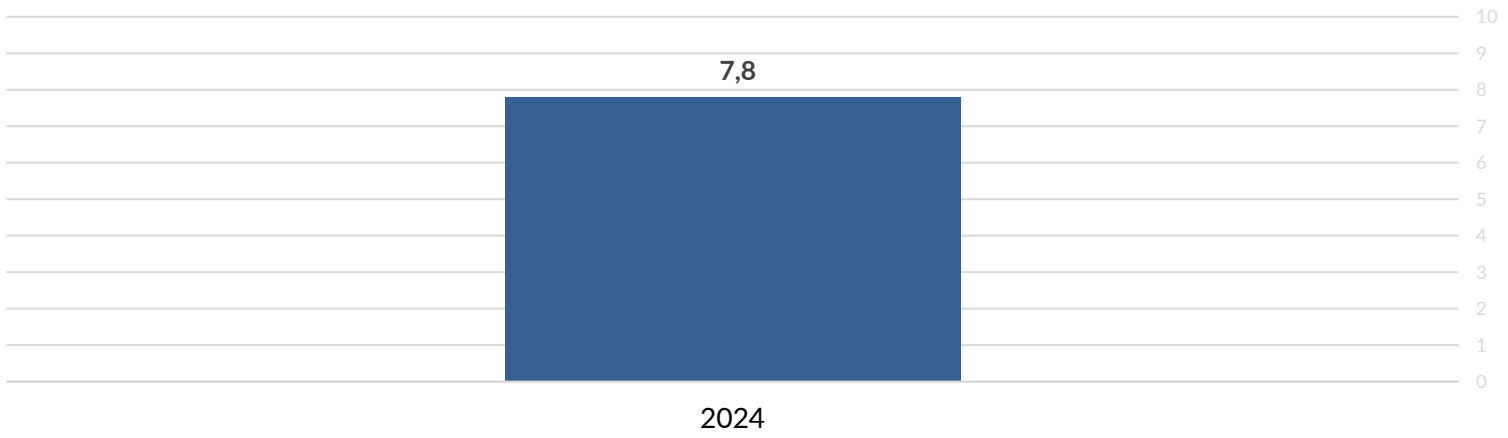
# B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida
B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad
B.3. Gobernanza
B.4. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

# 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. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

## Valoración general de la Ciudad de Madrid

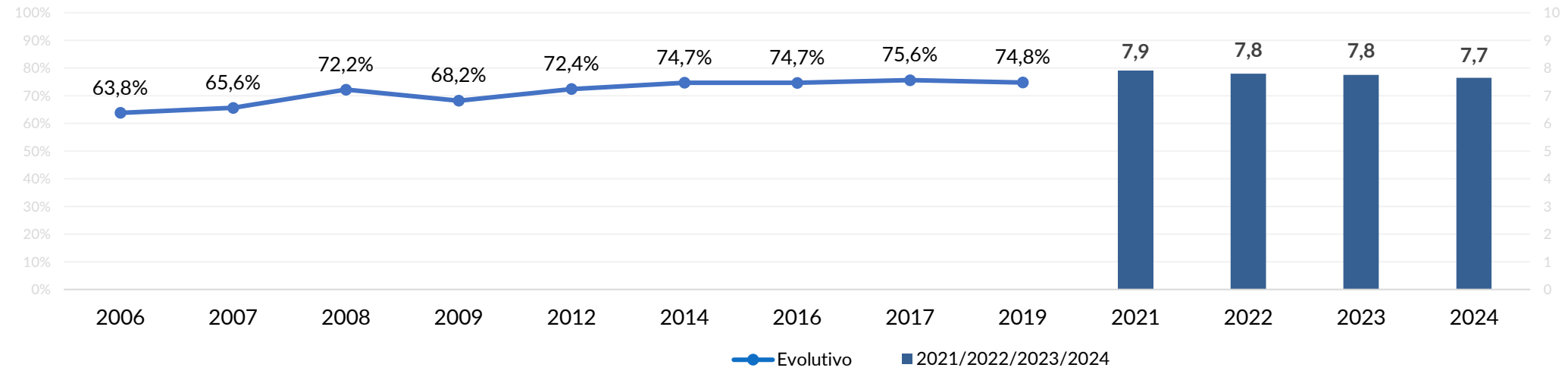



Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

- La valoración de la ciudad de Madrid recoge una puntuación media de 7,8 en una escala de 0 a 10.

## Satisfacción de vivir en Madrid




Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid registra una media de 7,7, media ligeramente menor a la recogida en 2023 (sin que sea estadísticamente significativo).
- Estamos ante un indicador que presenta una notable estabilidad desde 2014, tras el avance producido desde 2006 hasta ese año.

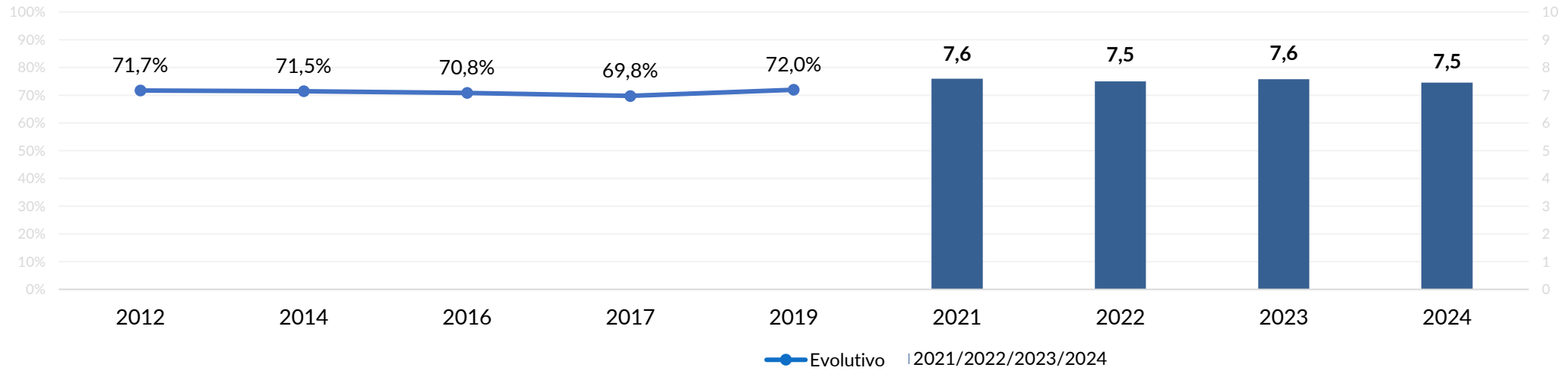
## Satisfacción de vivir en su distrito

Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La media de la satisfacción de vivir en el distrito alcanza el 7,4, de nuevo por debajo de la satisfacción media de vivir en Madrid.

## Satisfacción de vivir en su barrio

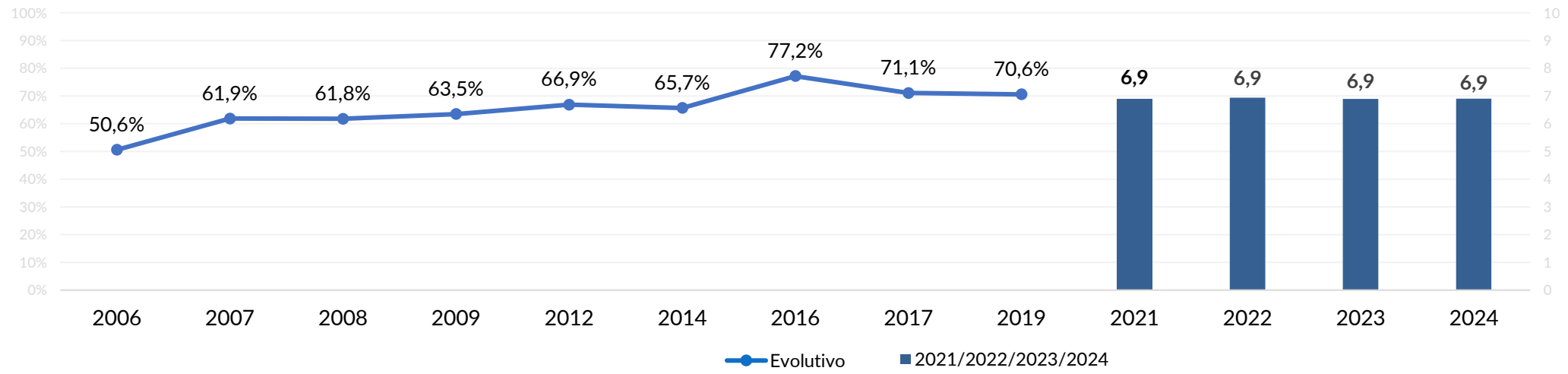



Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La media de la satisfacción de vivir en el barrio es de 7,5, similar a la de 2023 (7,6) y volviendo a valores de 2022 (7,5). Muestra una gran estabilidad en los últimos cuatro años.
- Tal y como viene sucediendo en pasadas ediciones, esta media es más baja en el barrio que en el conjunto de la ciudad de Madrid (en 2024 obtiene una media de 7,7), pero algo superior a la que registra en relación con el distrito (7,4).

## Valoración de la calidad de vida en Madrid




Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La calidad de vida en la ciudad en Madrid recibe una valoración de un 6,9 en la escala de 0 a 10, valoración idéntica a la alcanzada en 2021, 2022 y 2023.
- Se confirma la estabilidad de este indicador a lo largo de los últimos 4 años.

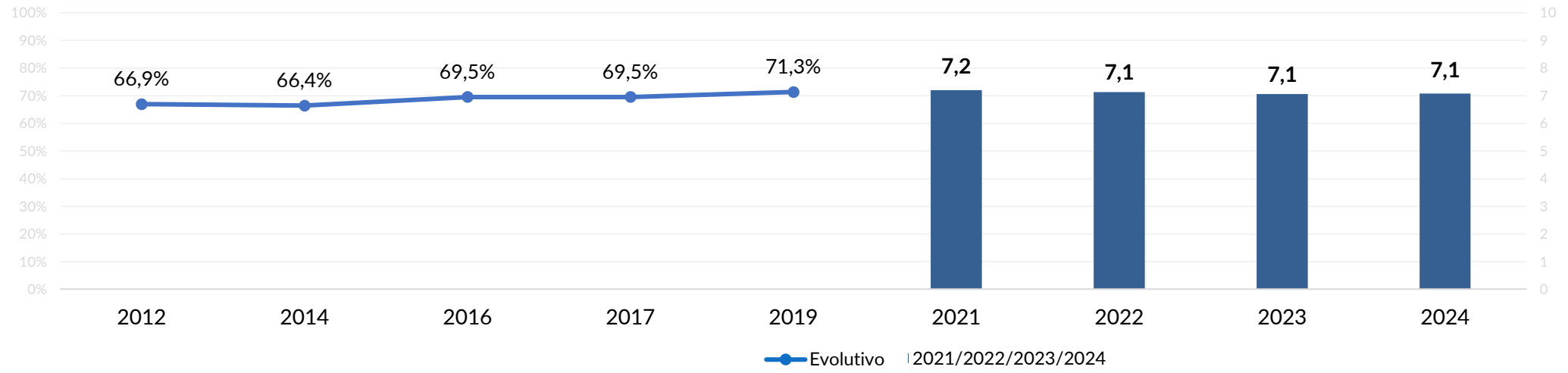
## Valoración de la calidad de vida en su distrito

Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La valoración de la calidad de vida en su distrito recoge una media idéntica a la registrada en 2023.

## Valoración de la calidad de vida en su barrio

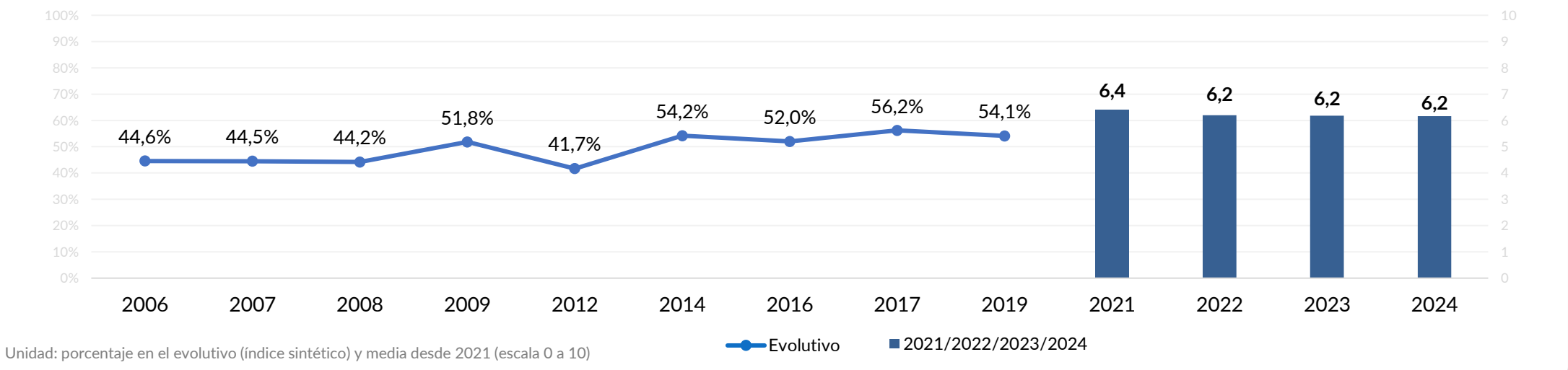



Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La calidad de vida en el entorno más cercano es algo mejor que la percibida en la ciudad de Madrid en general (6,9) y que en el distrito (7,0), como viene ocurriendo en ediciones anteriores.
- La media de la calidad percibida en el barrio, 7,1, se mantiene estable con respecto a años anteriores.

## Cómo será la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años




Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La calidad de vida esperada en los próximos 5 años registra una media de 6,2, nuevamente bastante por debajo del 6,9 con el que se valora la calidad de vida en Madrid. Es decir, se espera que la calidad de vida empeore en los próximos años. Esta situación es idéntica a la recogida en 2022 y 2023, con una valoración de las expectativas de calidad de vida de 6,2 y una valoración de la calidad de vida en Madrid también de un 6,9.

## Cómo será la calidad de vida en su distrito en los próximos 5 años

Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La calidad de vida esperada en el distrito en los próximos 5 años recoge una valoración media de 6,3, algo por encima de la registrada para la ciudad de Madrid (6,2), cifras idénticas a las alcanzadas en 2023.
- Estabilidad en la evolución de este indicador.

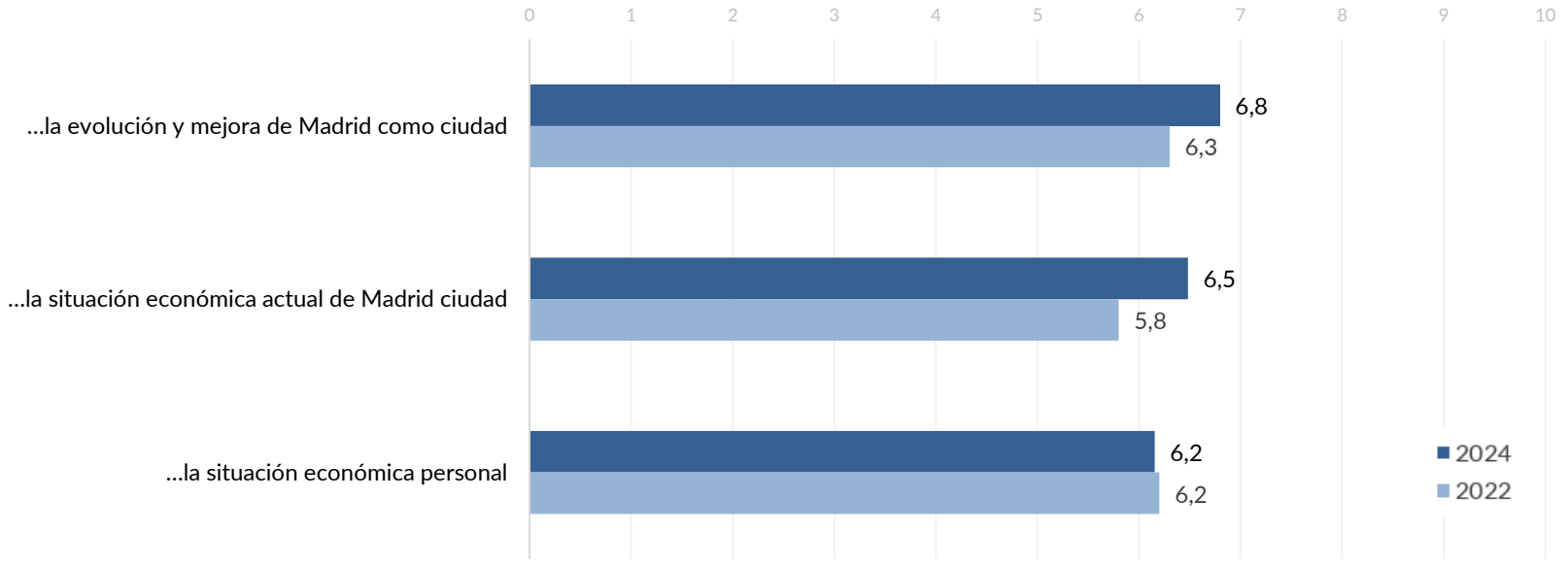
## Cómo será la calidad de vida en su barrio en los próximos 5 años

Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- Las expectativas de la calidad de vida en el barrio en los próximos 5 años recogen una valoración media de 6,4, algo por encima de la registrada para la ciudad de Madrid (6,2) y que la recogida para el distrito (6,3), replicando los datos obtenidos en 2023.
- Estabilidad en este indicador en comparación con 2023.

## Valoración de otros aspectos relativos a la calidad de vida en Madrid

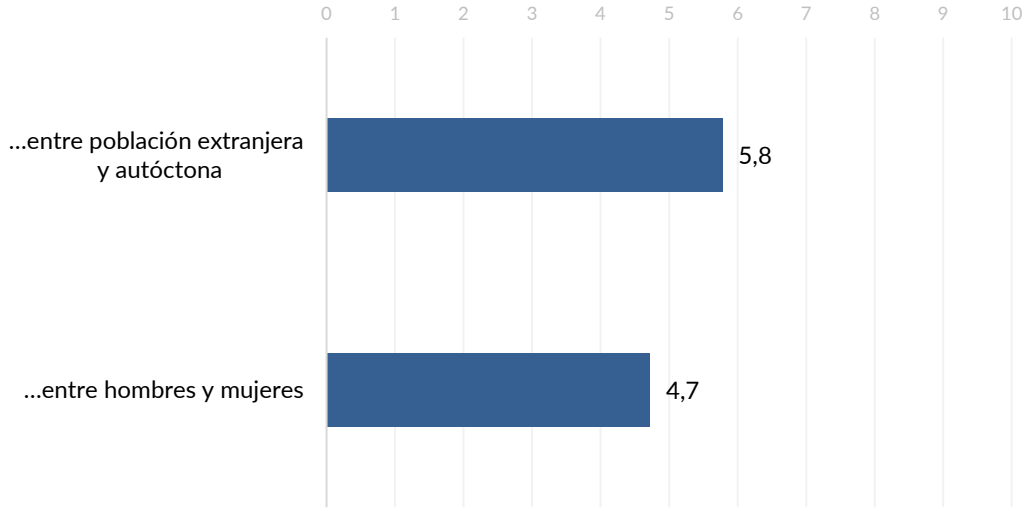



Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

- El aspecto mejor valorado relativo a la calidad de vida en Madrid lo recoge **la evolución y mejora de Madrid** con una media de **6,8**. La nota más baja es para la **situación económica personal** de las personas entrevistadas con una media de 6,2.
- Respecto a 2022 la evolución y mejora de la ciudad de Madrid avanza, así como situación económica de Madrid mejora sustancialmente con respecto a dicho año y se mantiene estable la percepción de la situación económica personal.

## Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid




Unidad: media (escala 0 a 10)

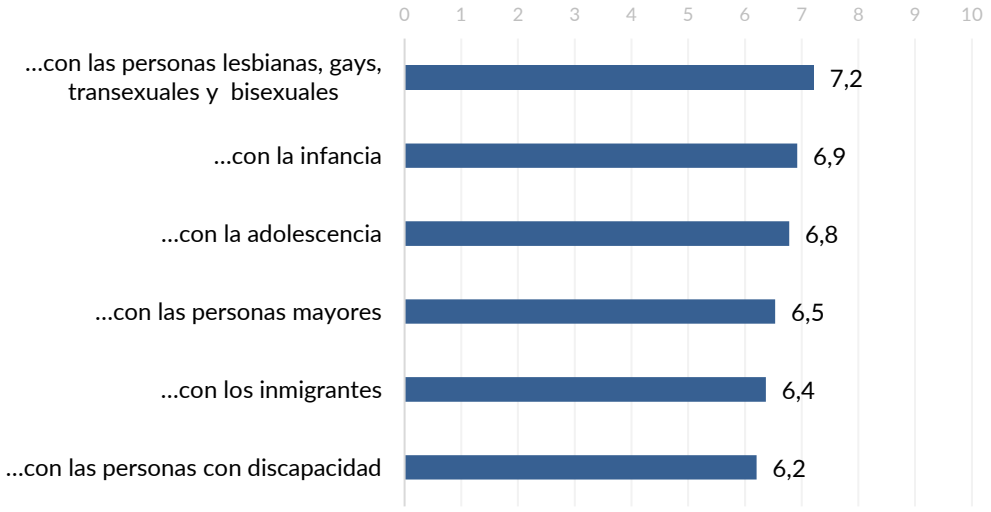
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

## Evolutivo de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid

| | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| ... entre la población extranjera y autóctona | 5,8 | 5,5 | 5,8 | 5,8 | 64,2 | 62,3 | 63,1 |
| ... entre hombres y mujeres | 4,7 | 4,9 | 5,4 | 5,4 | 66,4 | 64,1 | 65,6 |

- Cuando se pregunta por la existencia de desigualdades entre la población extranjera y autóctona y entre hombres y mujeres en Madrid se recogen valoraciones cercanas al punto medio de la escala (5), más por lo que se refiere a la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- La percepción de desigualdad de oportunidades en Madrid entre hombres y mujeres sigue con la tendencia al descenso iniciada en 2023, sin embargo, la percepción de desigualdad entre la población extrajera y la autóctona repunta, volviendo a valores de 2022 y 2023.

## Valoración de Madrid como ciudad amigable ...




Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

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

| | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| ...con las personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 6,9 | 69,5 | 68,0 | 69,2 |
| ...con la infancia | 6,9 | 7,0 | 7,2 | 7,3 | 68,9 | 68,9 | 67,7 |
| ...con la adolescencia | 6,8 | 6,9 | - | - | - | - | - |
| ...con las personas mayores | 6,5 | 6,7 | 6,8 | 7,0 | 67,6 | 66,9 | - |
| ...con los inmigrantes | 6,4 | 6,5 | - | - | - | - | - |
| ...con las personas con discapacidad | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 63,0 | 64,0 | 66,4 |

- El colectivo con el que Madrid es una ciudad menos amigable es de nuevo el de las personas con discapacidad (6,2) .
- Avanza ligeramente la valoración de ciudad amigable con las personas LGTB, que registra la media más alta con un 7,2.
- Respecto a 2022, empeora ligeramente la valoración de la amabilidad en relación con las personas mayores y con las personas con discapacidad.

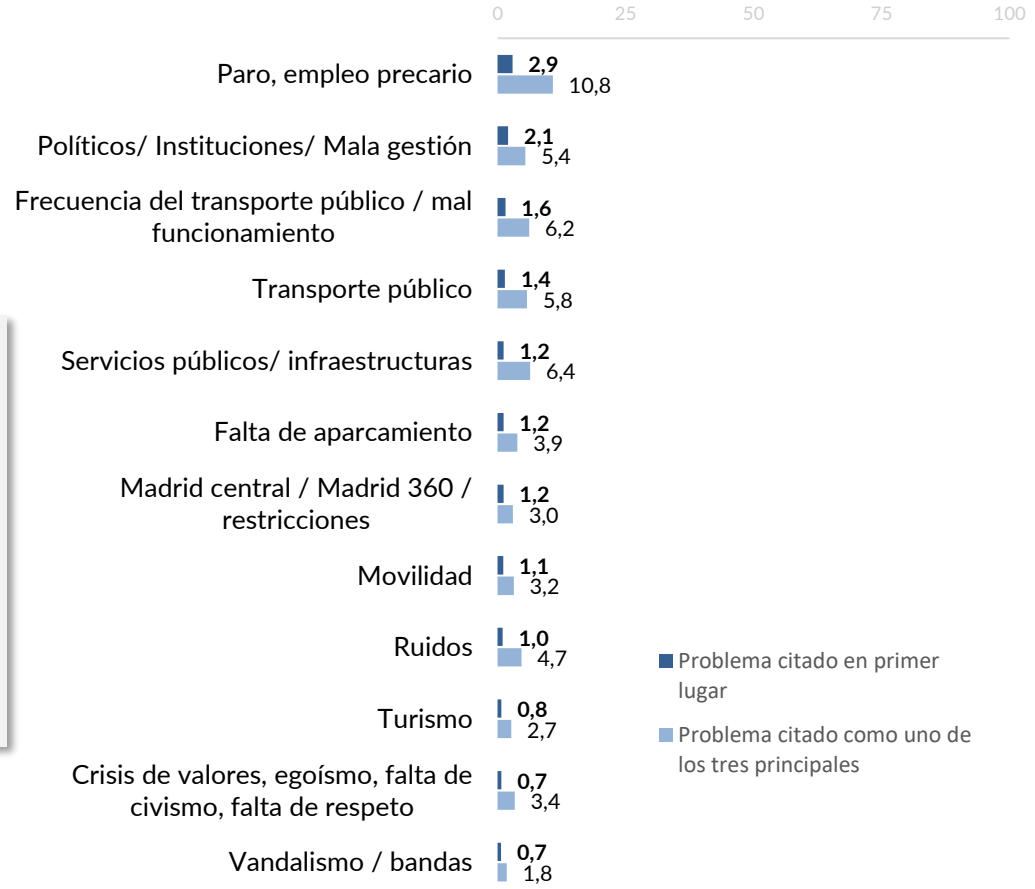
# B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida
**B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad**
B.3. Gobernanza
B.4. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

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

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

- Los principales problemas que destacan de forma espontánea son la vivienda, el tráfico / atascos, la contaminación / medioambiente, la inseguridad ciudadana y la limpieza.
- Tras estos problemas destacan otros como la inmigración, la sanidad, el alto coste de la vida y el paro y el empleo precario.




Unidad: porcentaje (se representan los problemas citados como uno de los tres principales con un porcentaje superior al 0,5% tomando como base las personas que contestan sobre el total de la muestra)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

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

### Evolución de los principales problemas de la ciudad
(respuesta espontánea, máximo tres problemas. Problema citado como uno de los tres principales)

| | 2024 Nivel Distrito | 2024 Nivel Ciudad | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Vivienda | 37,4 | 28,2 | 18,8 | 9,7 | 7,6 | 8,7 | 2,1 | 6,1 | 6,6 | 7 | 2,7 | 19,3 | 20 | 17,1 |
| Tráfico/Atascos | 22,8 | 18,7 | 26,9 | 30,1 | 34,9 | 21,6 | 25,3 | 15,4 | 18,9 | 20 | 30,5 | 36,8 | 53,2 | 48,5 |
| Contaminación/Medioambiente | 18,7 | 17,7 | 20,7 | 20,3 | 24,7 | 32,8 | 31,6 | 21,8 | 16,4 | 23,5 | 23,6 | 15,1 | 9,4 | 7,2 |
| Limpieza | 16,5 | 16,8 | 23,1 | 33,2 | 28,9 | 40 | 46 | 48,4 | 20,4 | 10,3 | 7,2 | 5,2 | 6,6 | 5,9 |
| Inseguridad ciudadana | 15,5 | 13,4 | 14,1 | 15,7 | 11,3 | 8 | 7,2 | 1,1 | 6,7 | 9,9 | 10,2 | 38,6 | 43,3 | 32,7 |
| Sanidad (falta de servicios o profesionales, espera...) | 13,4 | 17,6 | 14,8 | 13,3 | 23,9 | 2,3 | 2,4 | 4,9 | 7,7 | 3,4 | 3,1 | 6,2 | 3,7 | 3,7 |
| Alto coste de la vida | 13,3 | 11,2 | 11,6 | 7,9 | 5,2 | 2 | 1,6 | 3,5 | 7,8 | 11,1 | 7 | - | - | - |
| Paro, empleo precario | 10,8 | 15,7 | 7,6 | 6,1 | 8,5 | 7,5 | 9,7 | 25,9 | 46,5 | 42,6 | 19,3 | 22,4 | 11,6 | 8,3 |
| Aglomeraciones/Masificación | 9,8 | 5,6 | 12,8 | 5,5 | 8,1 | 2,5 | 2,6 | 0,8 | 2,8 | 2,5 | 8,8 | 6,1 | 3,4 | 1,2 |
| Inmigración | 9,8 | 6,9 | 4,8 | 1,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Delincuencia | 8,3 | 7,3 | 7,3 | 6,4 | 4,1 | 2,6 | 5,8 | 3,4 | 6,1 | 6,8 | 9,2 | - | - | - |
| Servicios públicos/Infraestructuras | 6,4 | 3,8 | 6,7 | 2,1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Poca frecuencia del transporte público / mal funcionamiento | 6,2 | 2,4 | 4,9 | 4,7 | 4,3 | 4,7 | 4 | 2 | 1,8 | 1,1 | 1,3 | - | - | - |
| Transporte público | 5,8 | 7,6 | 8,3 | 7,5 | 8,0 | 5,7 | 5,0 | 4,4 | 1,6 | 1,3 | 6,3 | 8,6 | 13,8 | 12,4 |
| Políticos / Instituciones / Mala gestión | 5,4 | 3,9 | 7,3 | 4,3 | 4,6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ruidos | 4,7 | 3,5 | 5,4 | 7,9 | 5,2 | 4,7 | 6,8 | 4,3 | 5,1 | 7 | 17,8 | 7,4 | 11,9 | 9,6 |
| Falta de aparcamiento | 3,9 | 2,3 | 5,8 | 4,9 | 5,9 | 5,8 | 7,4 | 1,9 | 2,9 | 2,6 | 2,2 | 2,4 | 4,1 | 5,6 |
| Educación | 3,9 | 5,7 | 1,7 | 3,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Crisis de valores | 3,4 | 1,8 | 3,1 | 1,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Escasez o falta de mantenimiento de parques, zonas verdes | 3,3 | 2,9 | 4,5 | 5,4 | 4,1 | 4,8 | 6,3 | 4 | 1,6 | 1,3 | 1,6 | - | - | - |
| Movilidad | 3,2 | 2,9 | | | | | | | | | | | | |
| No hay problemas | 0,1 | - | 0,2 | 5,9 | 4,8 | 4,7 | 2,8 | 0,9 | 2,2 | 1,7 | 0,1 | 1,0 | 0,3 | 0,5 |

En el evolutivo se recogen los problemas que han sido citados en 2024 y también en las 2 ediciones anteriores.
Unidad: porcentaje (representados porcentajes >3% en el total de citas)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

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

| 2016 | 2017 | 2019 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Limpieza | Limpieza | Limpieza | Tráfico | Limpieza | Tráfico | Vivienda |
| Paro | Contaminación | Contaminación | Limpieza | Tráfico | Limpieza | Tráfico |
| Contaminación | Tráfico | Tráfico | Contaminación | Contaminación | Contaminación | Contaminación |
| Tráfico | Paro | Vivienda | Sanidad | Inseguridad | Vivienda | Limpieza |
| Inseguridad | Falta de aparcamiento | Aceras/calles en mal estado | Inseguridad | Sanidad | Sanidad | Inseguridad |
| Vivienda | Inseguridad | Inseguridad | Paro | Vivienda | Inseguridad | Sanidad |
| Pobreza | Ruido | Paro | Aglomeraciones/ masificación | Ruido | Aglomeraciones/ masificación | Paro |
| Aceras/calles en mal estado | Falta de mantenimiento parques y jardines | Falta de aparcamiento | Transporte público | Alto coste de la vida | Transporte público | Aglomeraciones/ masificación |
| Sanidad | Delincuencia | Transporte público | Vivienda | Transporte público | Paro | Inmigración |
| Educación | Aceras/calles en mal estado | Falta de mantenimiento parques y jardines | Falta de aparcamiento | Delincuencia | Delincuencia | Delincuencia |

Problema que no era de los más importantes en ediciones anteriores

Problemas que ya eran relevantes en alguna edición anterior

Primer problema en el ranking de 2024

Segundo problema en el ranking de 2024

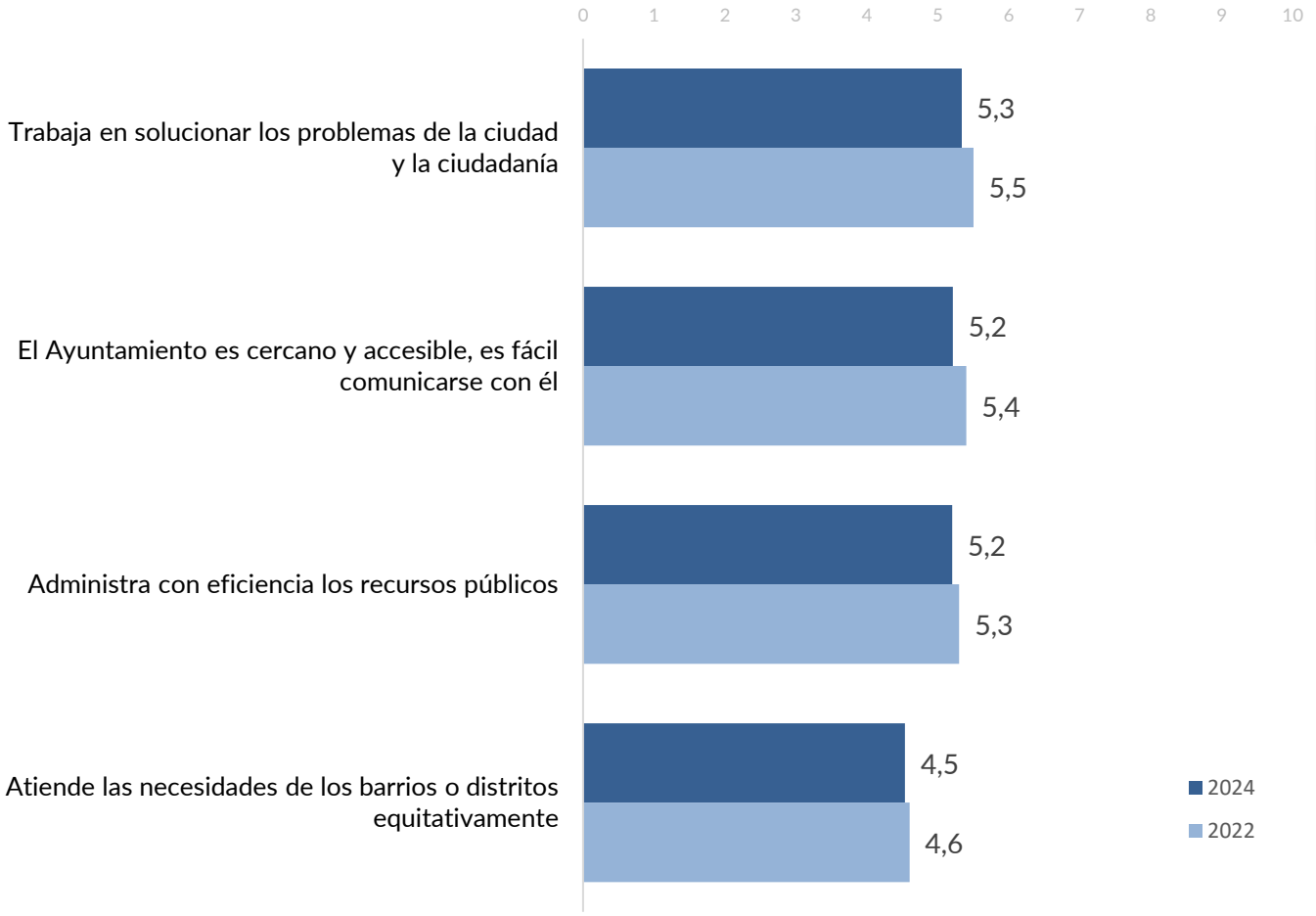
Tercer problema en el ranking de 2024

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# 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. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

## Valoración de la gestión municipal realizada por el Ayuntamiento de Madrid




- Tres de los cuatro aspectos testados relacionados con la gestión realizada por el Ayuntamiento de Madrid logran aprobar, el aspecto con una valoración más crítica, valorado con una media de 4,5, es el relativo a la atención de las necesidades de los barrios y distritos de manera equitativa.
- Estabilidad respecto a 2022 en la valoración de los distintos aspectos relacionados con la gestión realizada por el Ayuntamiento de Madrid.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

## B.3. GOBERNANZA

### Grado en el que el actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid ha demostrado en el último año que…

| | 2024 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Ciudad | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (media 0-10) | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| … conoce los problemas de la ciudad de Madrid | 5,1 | 5,4 | 53,9 | 53,4 | 49,1 |
| … sabe comunicarse con la ciudadanía | 5,0 | 5,4 | 49,5 | 46,1 | 42,4 |
| … sabe cómo resolver los problemas de la ciudad | 5,0 | 5,3 | 42,2 | 38,9 | 36,8 |
| … se puede confiar en él | 4,9 | 5,2 | 48,3 | 45,9 | 44,2 |
| … actúa con transparencia | 4,8 | 5,0 | 50,7 | 48,9 | 46,9 |

- El actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid logra **el aprobado de 3 de los 5 aspectos analizados**, con una nota media que oscila entre el **5,0 y el 5,1.**
- El actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid ha retrocedido en la demostración a la ciudadanía de los diferentes aspectos considerados.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

## Valoración del funcionamiento de las Administraciones Públicas

| | 2024 Nivel Ciudad | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Distrito | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (media 0-10) | | | | Indicador sintético (0-100%) | | | |
| Administración Ayuntamiento de Madrid | 5,3 | 5,9 | 5,8 | 6,1 | 45,4 | 38,5 | 36,2 | 21,7 |
| Administración Comunidad Autónoma de Madrid | 5,3 | 5,9 | 5,7 | 6,0 | 5,3 | 6,4 | 4,9 | 7,3 |
| Administración del Estado | 4,2 | 5,0 | 4,3 | 5,1 | 16,3 | 18,9 | 26,3 | 17,4 |

- Con relación al funcionamiento de las diferentes administraciones, el funcionamiento de **la Administración General del Estado** es la única que **no consigue aprobar** (**4,2**). Las administraciones públicas, tanto el Ayuntamiento de Madrid como la Comunidad de Madrid logran aprobar con notas idénticas (5,3 en ambos casos).
- La valoración del funcionamiento de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y de la Administración de la Comunidad de Madrid retrocede con respecto a 2022, aunque siguen situándose claramente por delante de la valoración del funcionamiento de la Administración General del Estado, que mantiene estable su valoración.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

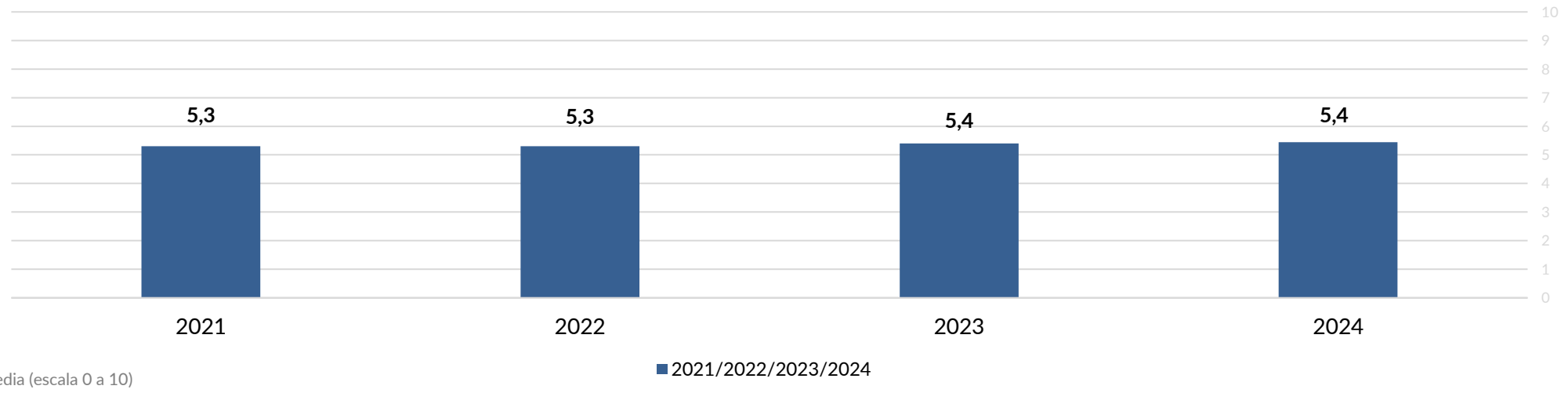
## Preferencia en el método para contactar con el Ayuntamiento

| | 2024 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Ciudad | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (media 0-10) | | Indicador sintético (0-100%) | | |
| Por teléfono | 29,6 | 31,6 | 2,9 | 0,6 | 0,8 |
| En persona | 27,6 | 32,7 | 45,0 | 48,6 | 49,4 |
| A través de la página web del Ayuntamiento | 23,7 | 23,0 | 19,9 | 23,0 | 23,1 |
| A través de la aplicación Madrid móvil | 9,3 | --- | --- | --- | --- |
| Por correo electrónico | 8,2 | 10,9 | 6,2 | 3,8 | 5,0 |
| Por carta | 0,5 | 0,9 | 23,3 | 21,6 | 19,7 |

- Los medios preferidos para contactar con el Ayuntamiento son por **teléfono, en persona y a través de la web del Ayuntamiento.** En caso de la **atención presencial y telefónica a medida que aumenta la edad de las personas entrevistadas aumenta la preferencia para contactar a través de estos medios.**
- Como **tercer medio preferido** se sitúa **la web del Ayuntamiento de Madrid,** bastante próximo a los dos anteriores.
- Los canales preferidos para contactar continúan siendo los mismos, si bien en esta edición de observa como la disponibilidad de la aplicación Madrid móvil ha restado preferencia para contactar con el Ayuntamiento a la posibilidad de hacerlo en persona y, en mayor medida, al contacto a través del teléfono.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

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




Unidad: Media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- La satisfacción con los beneficios fiscales (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones) es de 5,4.
- Estabilidad en este indicador en comparación con 2023.

# 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. Participación ciudadana y transparencia**
B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

## Participación de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad

- **Algo más de la mitad de las personas entrevistadas declara conocer los canales de participación ciudadana del Ayuntamiento.**
- Cuatro de cada diez personas muestran interés en participar en asuntos municipales.
- Cerca de tres de cada diez declaran que han participado en los últimos 12 meses en alguna consulta del Ayuntamiento.
- La pertenencia a una asociación es algo menor del 25%.
- Mientras que la pertenencia a algún órgano de participación es bastante minoritaria.

*Unidad: porcentaje
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

## Evolución de los aspectos relativos a la participación de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad

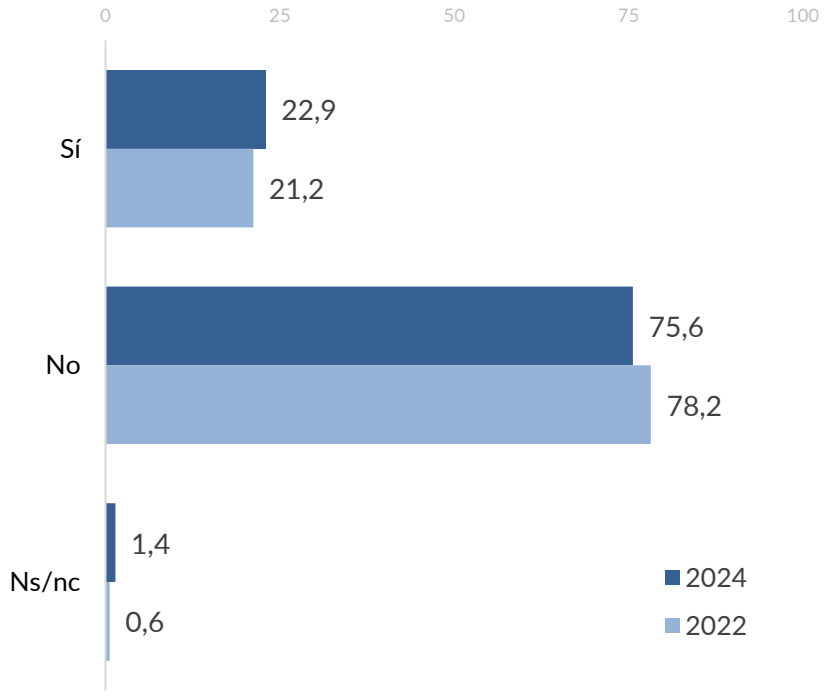
| | 2024 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Ciudad | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | | |
| Conoce los canales de participación ciudadana del Ayuntamiento (sugerencias y reclamaciones) | 53,7 | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cree que el Ayuntamiento toma en consideración las opiniones de la ciudadanía | --- | 43,8 | 41,5 | 39,0 | 36,4 | 14,3 | 27,0 |
| La persona entrevistada tiene Interés en participar en asuntos municipales | 45,5 | 42,4 | 18,43 | 23,6 | 22,5 | 16,5 | 22,1 |
| Cree que el Ayuntamiento facilita a la ciudadanía participar en las decisiones | --- | 34,0 | 50,0 | 46,4 | 36,8 | 14,2 | 24,1 |
| La persona entrevistada ha participado en los últimos 12 meses en alguna consulta del Ayuntamiento | 27,1 | 22,7 | 18,0 | 21,9 | 11,3 | 7,6 | 6,5 |
| Pertenece a alguna asociación deportiva, sindical, política, laboral, de vecinos, AMPA o de cualquier otro tipo | 23,5 | 20,6 | 14,8 | 13,4 | 16,1 | 5,5 | 6,4 |
| Pertenece a un órgano de participación local | 6,3 | 2,8 | 2,1 | 1,6 | 1,9 | 7,6 | 6,5 |

- Se detecta un incremento en el interés de la ciudadanía por participar a distintos niveles en los asuntos de la ciudad.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

## B.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

### Visitaron el portal de transparencia o el de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid




### Tipo de información consultada

- **Dos de cada diez** ciudadanos han visitado el portal de transparencia o el de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, porcentaje similar al registrado en 2022.
- El tipo de información con más visitas es el relacionado con las **subvenciones/ayudas/concesiones de espacios públicos, la normativa municipal** y el **medioambiente y urbanismo**.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel 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. Participación ciudadana y transparencia
**B.5. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales**
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Cuadro general

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- Bomberos y SAMUR-PC son los servicios municipales mejor valorados por la ciudadanía. Únicamente recogen una satisfacción menor a 5 la promoción pública de viviendas y la actuación frente a la ocupación ilegal y el control de ruido. La mayoría alcanzan una media muy parecida a la de ediciones anteriores.

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

## Líneas de actuación

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

## Líneas de actuación: evolución

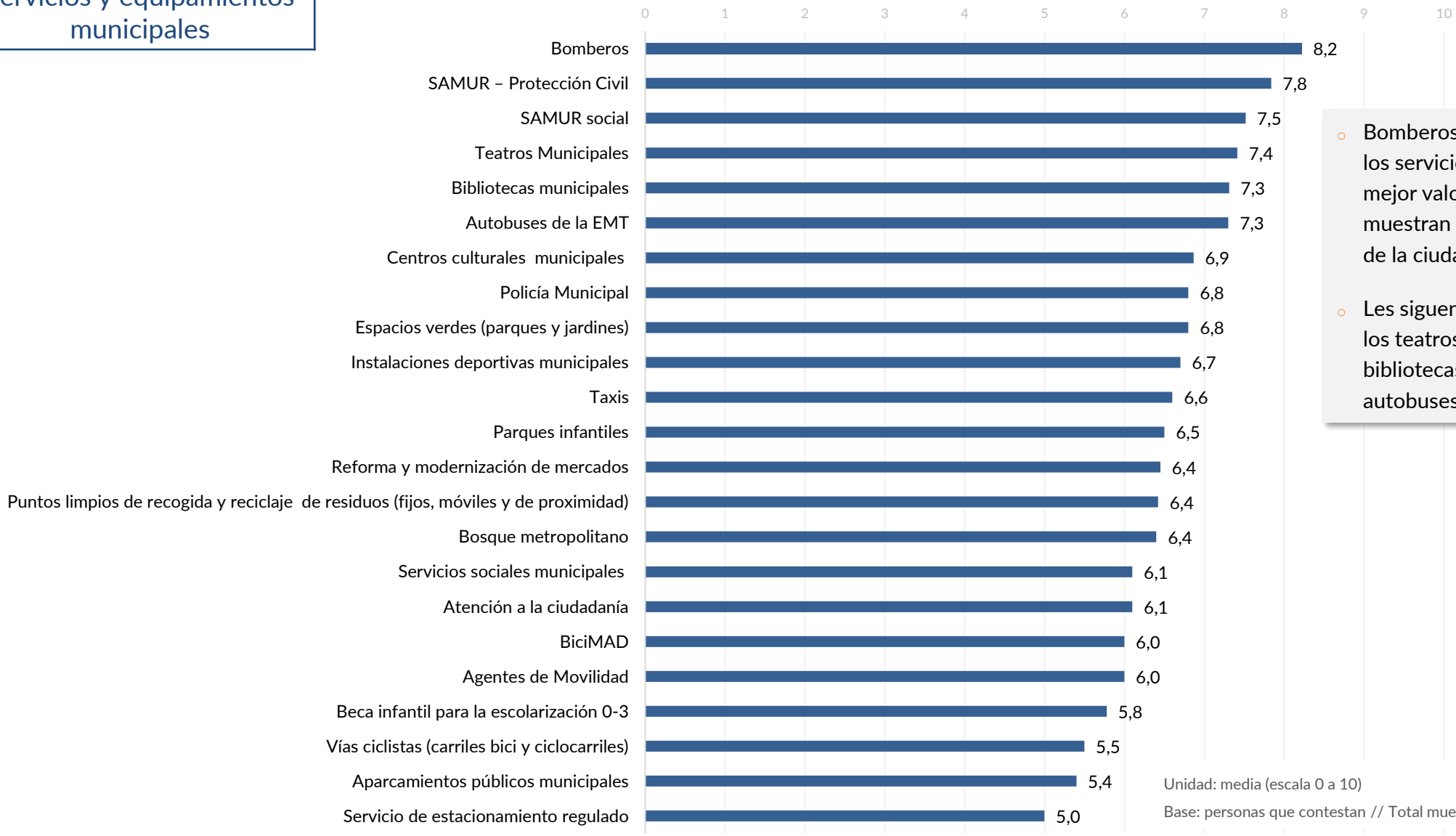
| | 2024 Nivel Distrito | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Distrito | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Protección de monumentos y patrimonio histórico-artístico | 7,0 | 7,0 | - | 7,1 | 7,0 | 6,8 | 6,7 | 6,4 | 6,0 | 6,4 | 6,8 | 7,4 | 6,8 | 7,2 |
| Información y promoción turística | 7,0 | 7,2 | - | 7,5 | 7,4 | 6,8 | 6,8 | 6,6 | 6,2 | - | 6,9 | 7,7 | 7,1 | 7,6 |
| Organización de fiestas y eventos populares | 6,7 | 6,9 | - | 7,1 | 7,0 | 6,7 | 6,7 | 6,1 | - | - | 7,0 | 7,5 | 6,9 | 7,2 |
| Alumbrado público | 6,7 | 6,8 | - | 6,8 | 6,8 | 6,4 | 6,5 | 6,2 | 6,1 | 6,4 | 6,6 | - | 8,0 | - |
| Infraestructuras para la circulación de vehículos en la ciudad | 6,2 | 6,3 | - | 6,6 | 6,5 | 6,1 | 6,4 | 5,9 | 5,9 | 6,5 | 6,6 | 6,8 | 6,2 | 6,3 |
| Recogida de basuras y contenedores | 6,2 | 6,3 | - | 6,3 | 6,4 | 6,6 | 6,5 | 5,9 | 6,3 | 6,6 | 7,0 | 6,9 | 6,7 | 7,1 |
| Peatonalización de calles | 6,0 | 6,1 | - | 6,2 | 6,1 | 6,0 | 6,0 | 5,5 | 5,3 | 5,8 | 6,8 | 7,2 | 6,7 | - |
| Conservación y rehabilitación de edificios | 5,9 | 5,9 | - | 6,3 | 6,2 | 6,3 | 6,0 | 5,8 | 5,5 | 6,0 | 6,4 | 6,7 | 5,9 | 6,4 |
| Gestión y tratamiento de residuos | 5,9 | 6,0 | - | 6,1 | 6,1 | 6,3 | 6,2 | 5,5 | 6,0 | 6,1 | 6,5 | - | 6,4 | - |
| Control de la Salud Pública (control de plagas, aguas...) | 5,8 | 6,0 | - | 6,1 | 6,0 | 6,2 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | - | - | - | - | - |
| Asfaltado y conservación de las calzadas | 5,8 | 5,9 | 6,2 | 5,9 | 5,8 | 5,0 | 5,1 | 4,5 | 4,6 | 5,4 | - | - | - | - |
| La eliminación de barreras arquitectónicas | 5,7 | 5,9 | 6,3 | 6,0 | 5,8 | 5,6 | 5,6 | 4,9 | 5,1 | 5,5 | - | - | - | - |
| Información al consumidor | 5,5 | 5,7 | - | 5,6 | 5,5 | 5,8 | 5,6 | - | - | - | - | 6,6 | 6,1 | - |
| Beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento | 5,4 | 5,4 | - | 5,3 | 5,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Limpieza de las calles | 5,2 | 5,3 | - | 5,3 | 5,1 | 4,5 | 4,4 | 3,6 | 4,7 | 5,4 | 6,7 | 6,7 | 6,4 | 6,5 |
| Pavimentación y conservación de aceras | 5,2 | 5,4 | 6,0 | 5,6 | 5,4 | 4,9 | 5,0 | 4,4 | 4,6 | 5,4 | 6,5 | - | 8,0 | - |
| Madrid 360 (Distrito Centro,...) | 5,2 | 5,4 | - | 5,7 | 5,5 | 6,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Control de la contaminación atmosférica | 5,1 | 5,1 | - | 5,2 | 4,9 | 5,1 | 5,2 | 4,2 | 4,5 | 4,4 | 5,4 | 5,6 | 5,8 | - |
| Ayudas e incentivos a PYMES y autónomos | 5,1 | 5,2 | - | 5,1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Control del ruido | 4,9 | 4,9 | - | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 5,1 | 5,4 | 5,4 | - |
| Promoción pública de vivienda y actuación frente ocupación ilegal | 3,7 | 3,7 | - | 3,8 | 4,1 | 3,7 | 3,8 | 3,7 | 4,1 | 4,9 | 5,6 | 5,6 | 5,2 | 5,1 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

## Servicios y equipamientos municipales




- Bomberos y SAMUR-PC son los servicios municipales mejor valorados, los que muestran mayor satisfacción de la ciudadanía.
- Les siguen, SAMUR Social, los teatros municipales, las bibliotecas municipales y los autobuses de la EMT.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Servicios y equipamientos municipales: evolución

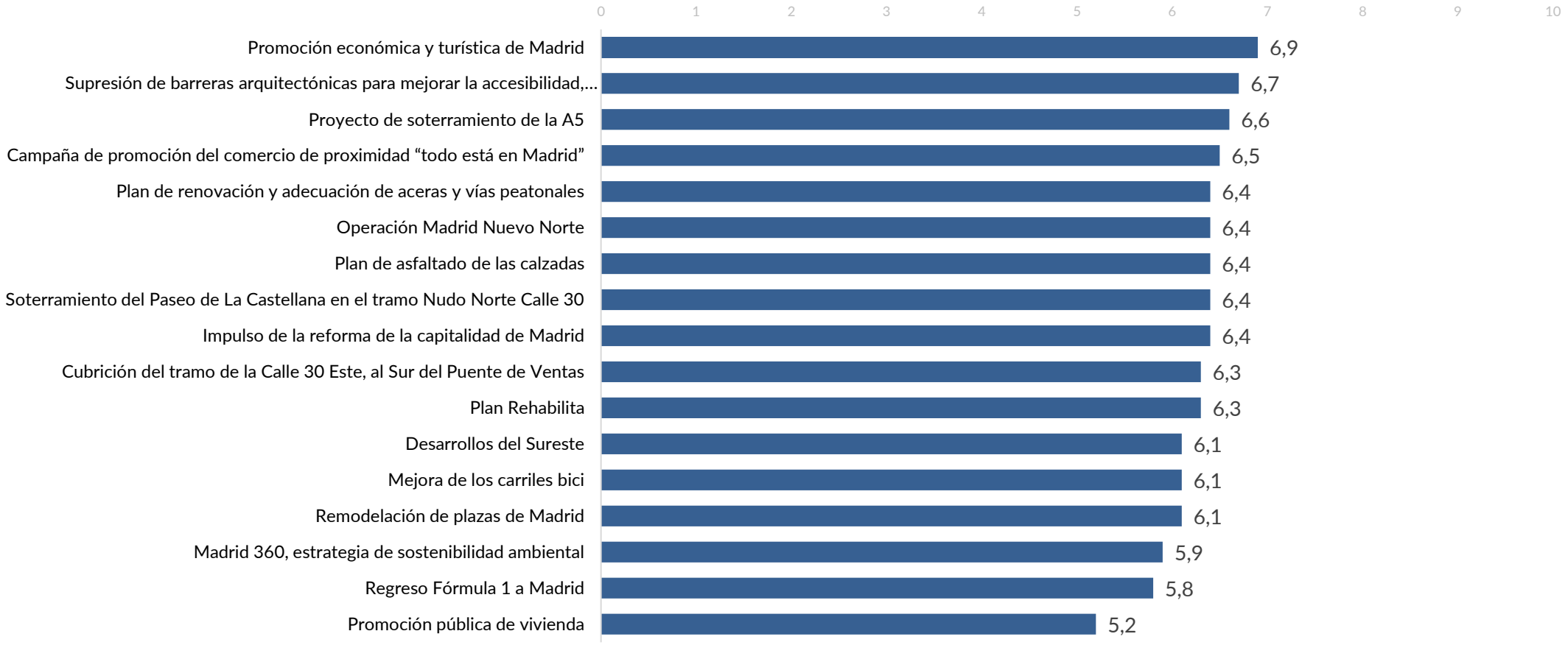
| | 2024 Nivel Distrito | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Ciudad | 2022 Nivel Distrito | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bomberos | 8,2 | 8,3 | - | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,3 | 8,1 | 8,0 | 7,5 | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 8,1 |
| SAMUR-Protección Civil | 7,8 | 8,0 | - | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 8,1 | 8,9 | 8,1 | 8,2 |
| SAMUR social | 7,5 | 7,6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Teatros Municipales (Español, Matadero...) | 7,4 | 7,4 | - | 7,3 | 7,4 | 7,3 | 7,3 | 7,1 | 6,5 | 6,2 | 7,5 | 7,6 | 6,9 | 7,3 |
| Bibliotecas municipales | 7,3 | 7,2 | - | 7,2 | 7,1 | 7,3 | 7,2 | 6,9 | 6,6 | 6,4 | 7,5 | 7,5 | 6,8 | 7,2 |
| Autobuses de la EMT | 7,3 | 7,4 | - | 7,4 | 7,3 | 7,2 | 7,3 | 6,9 | 6,9 | 6,8 | 7,2 | 6,9 | 6,5 | 6,4 |
| Centros culturales municipales | 6,9 | 6,9 | - | 7,0 | 6,9 | 7,0 | 6,9 | 6,5 | 6,4 | 6,3 | - | 7,3 | 6,9 | 7,1 |
| Policía Municipal | 6,8 | 6,9 | - | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 6,9 | 6,5 | 6,6 | 6,3 | 7,4 | 6,9 | 6,8 | 6,7 |
| Espacios verdes (parques y jardines) | 6,8 | 6,9 | - | 7,0 | 7,0 | 6,9 | 6,6 | 6,3 | 6,8 | 6,4 | 7,3 | - | - | 7,5 |
| Instalaciones deportivas municipales | 6,7 | 6,9 | - | 6,9 | 6,9 | 6,7 | 6,7 | 6,4 | 6,4 | 6,1 | 7,1 | 7,0 | 6,4 | 6,9 |
| Taxis | 6,6 | 6,8 | - | 6,9 | 6,8 | 5,7 | 6,6 | 6,7 | 6,4 | 6,2 | 6,5 | 6,9 | 7,0 | 6,8 |
| Parques infantiles | 6,5 | 6,7 | - | 6,7 | 6,6 | 6,4 | 6,3 | 5,8 | 6,2 | 6,2 | 7,3 | - | - | - |
| Reforma y modernización de mercados | 6,4 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,5 | 6,5 | 6,2 | 6,7 | 7,2 | 6,6 | 7,0 |
| Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos | 6,4 | 6,4 | - | 6,4 | 6,3 | 6,3 | 5,9 | 5,6 | 6,1 | 5,7 | - | - | - | - |
| Bosque metropolitano | 6,4 | 6,6 | 6,7 | 6,9 | 7,0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Servicios sociales municipales | 6,1 | 6,2 | - | 6,3 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,3 | 6,1 | 5,9 | - | - | 6,3 | 6,9 |
| Atención a la ciudadanía | 6,1 | 6,1 | - | 6,4 | 6,3 | 6,9 | 7 | 6,6 | - | - | 6,7 | - | 6,4 | 7,0 |
| BiciMAD | 6,0 | 6,2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Agentes de Movilidad | 6,0 | 6,1 | - | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 5,9 | 5,2 | 5,7 | 5,4 | 6,1 | 5,4 | 6,1 | 6,4 |
| Beca infantil para la escolarización 0-3 | 5,8 | 5,8 | 6,3 | 6,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles) | 5,5 | 5,7 | 5,6 | 5,8 | 5,7 | 5,7 | 5,6 | 5,2 | 5,7 | 5,8 | - | - | 6,5 | - |
| Aparcamientos públicos municipales | 5,4 | 5,5 | - | 5,6 | 5,4 | 5 | 5,2 | 4,9 | 5,5 | - | - | - | - | - |
| Servicio de estacionamiento regulado | 5,0 | 5,2 | - | 5,6 | 5,4 | 4,8 | 4,8 | 4,2 | 4,7 | 4,8 | 3,4 | 5,7 | 5,1 | 5,0 |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# B.5. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

## Satisfacción con los proyectos municipales

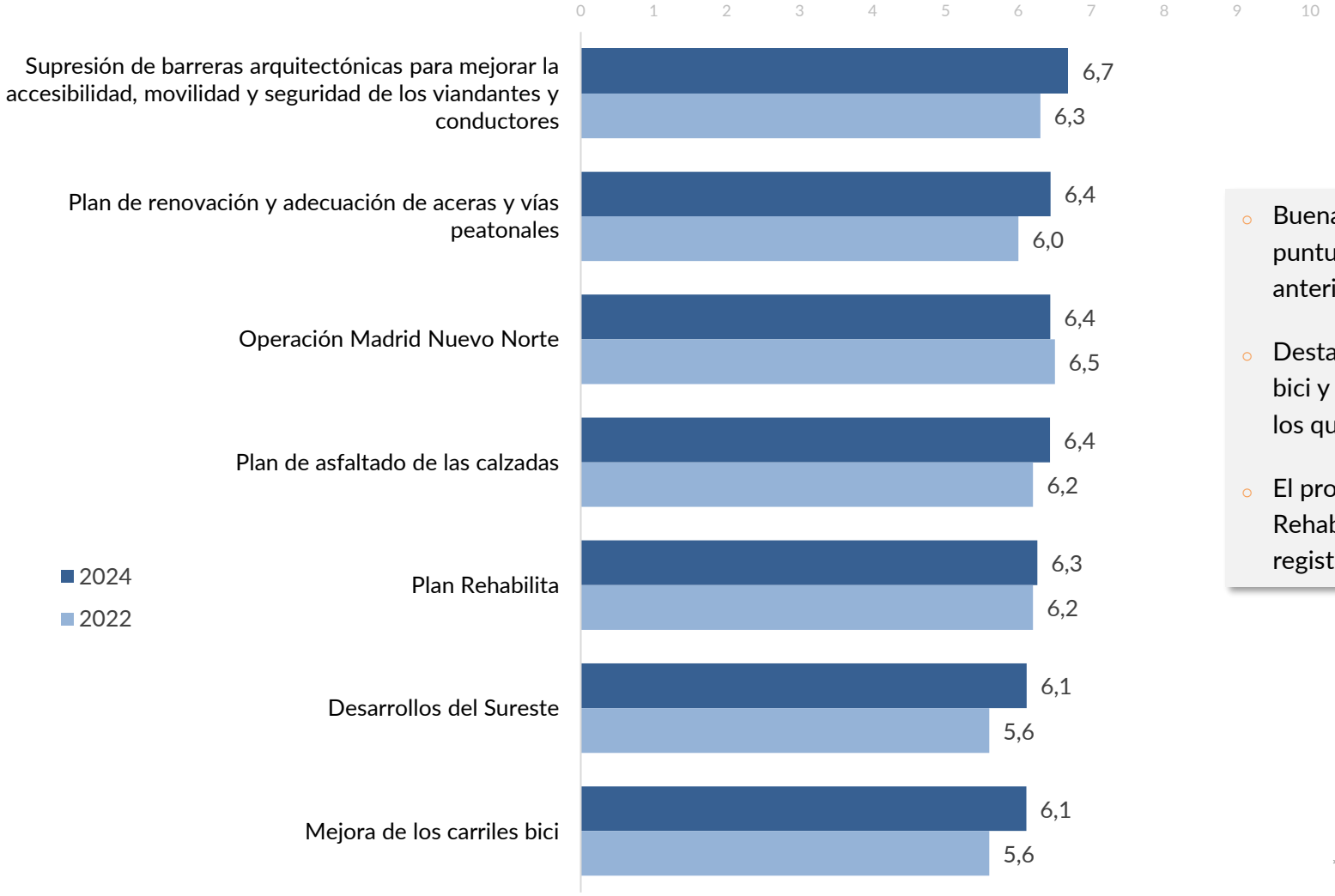



- Todos los proyectos municipales evaluados reciben el aprobado, **la promoción económica y turística de Madrid** se sitúa como el mejor valorado, situándose en **un 6,9**. La valoración menos favorable la consigue **la promoción pública de vivienda con un 5,2**.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

# B.4. SATISFACCIÓN CON LOS PROYECTOS MUNICIPALES

## Satisfacción con los proyectos municipales*




- Buena parte de los aspectos analizados reciben puntuaciones ligeramente más favorables que en la anterior edición.
- Destaca el incremento de la valoración de los carriles bici y desarrollo del Sureste, aunque continúan siendo los que reciben las valoraciones más discretas.
- El proyecto Operación Madrid Nuevo Norte y el Plan Rehabilita recogen una valoración muy similar a la registrada en 2022.

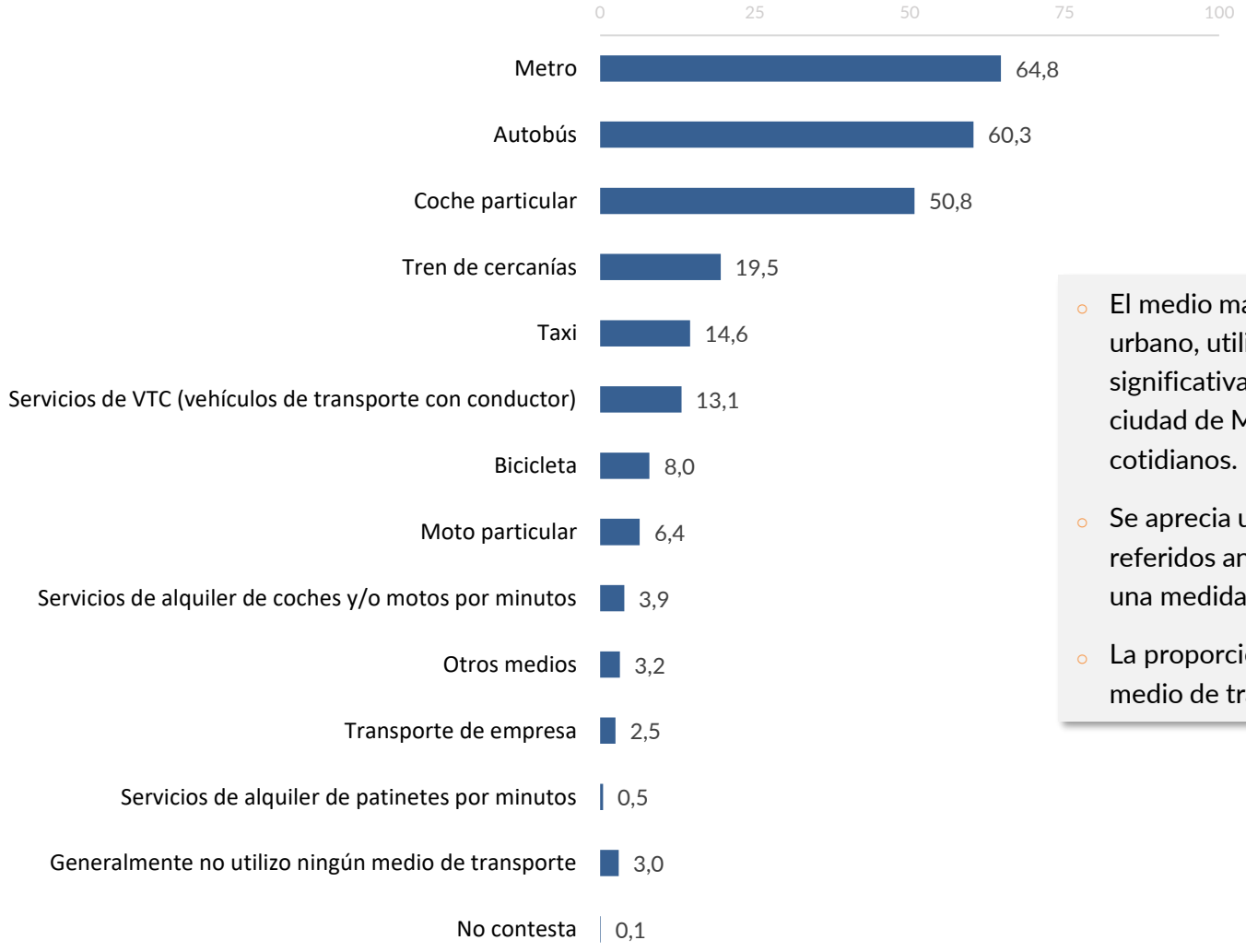
*Se recoge la evolución de los aspectos coincidentes con la edición de 2022.
Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

# 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. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
**B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte**
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

MADRID

## Medio/s de transporte utilizados habitualmente para sus desplazamientos cotidianos




### Media de medios utilizados: 2,5

- El medio más utilizado es de nuevo el metro (64,8%), seguido por el autobús urbano, utilizado por el 60,3%. El uso del tren de cercanías es significativamente menor, con un 19,5%. El 50,8% de los habitantes de la ciudad de Madrid utiliza el coche particular para sus desplazamientos cotidianos.
- Se aprecia un ligero descenso en el uso de los medios de transporte referidos anteriormente, excepto el uso del coche particular que avanza en una medida similar.
- La proporción de personas que afirman no utilizar habitualmente ningún medio de transporte continúa siendo reducida (3,0%).

Porcentaje (múltiple)
Base: personas que contestan
Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

MADRID

## Evolución de la utilización de medio/s de transporte ...

| | 2024 Nivel Distrito | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Distrito | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Metro | 64,8 | 66,4 | 58,9 | 59,8 | 67,4 | 58,8 | 67,8 | 65,5 | 65,6 | 72,4 | - | 70,5 | 61,8 |
| Autobús | 60,3 | 62,9 | 56,5 | 56,2 | 62,8 | 56,6 | 64,7 | 60,0 | 62,5 | 71,9 | - | 68,5 | 59,6 |
| Coche particular | 50,8 | 49,2 | 38,3 | 43,9 | 36,8 | 32,6 | 38,6 | 36,4 | 35,7 | 35,3 | - | 47,2 | 28,6 |
| Tren de cercanías | 19,5 | 21,1 | 14,4 | 13,4 | 13,9 | 11,4 | 13,9 | 8,1 | 7,9 | 21,1 | - | 8,3 | 11,8 |
| Taxi | 14,6 | 15,9 | 7,8 | 11,1 | 8,2 | 5,9 | 7,1 | 3,8 | 4,5 | 8,1 | - | 5,6 | 0,9 |
| Servicios de VTC (Uber, Cabify...) | 13,1 | 13,6 | 4,6 | 8,0 | 6,7 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Bicicleta | 8,0 | 6,1 | 3,7 | 4,9 | 4,9 | 4,0 | 6,3 | 2,7 | 2,0 | 2,3 | - | 0,4 | 0,9 |
| Moto particular | 6,4 | 5,6 | 4,0 | 4,9 | 3,9 | 2,4 | 3,0 | 2,0 | 2,4 | 3,5 | - | 1,5 | 2,0 |
| Servicio alquiler de coches y/o motos por minutos | 3,9 | 3,1 | 1,4 | 2,4 | 2,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otros medios | 3,2 | 2,3 | 3,6 | 3,6 | 2,3 | 2,8 | 2,1 | - | - | - | - | - | - |
| Transporte de empresa | 2,5 | 1,3 | 0,7 | 0,9 | 0,6 | 0,4 | 0,2 | 0,0 | 0,5 | 2,0 | - | 0,2 | 0,5 |
| Servicios de alquiler de patinetes por minutos | 0,5 | 0,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| No utilizan medio de transporte | 3,0 | 2,9 | 1,4 | 1,6 | 4,0 | | | | | | | | |

Porcentaje (múltiple)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# 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. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
**B.7. Aspectos relativos a la seguridad**
B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

MADRID

## Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid, en el distrito y en el barrio

| | 2024 Nivel Distrito | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Distrito | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (media 0-10) | | | Indicador sintético (0-100%) | | | | | |
| Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid | | | | | | | | | | |
| Durante el día | 7,7 | 7,8 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Durante la noche | 6,0 | 6,1 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| En general | --- | 7,1 | 7,3 | 7,3 | 67,6 | 69,2 | 63,0 | 63,8 | 64,7 | 56,6 |
| Percepción de seguridad en el distrito donde vive | | | | | | | | | | |
| Durante el día | 7,8 | 7,8 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Durante la noche | 6,2 | 6,4 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Percepción de seguridad en el barrio o la zona donde vive | | | | | | | | | | |
| Durante el día | 7,8 | 7,8 | 8,2 | 8,2 | 76,0 | 75,5 | 74,0 | 73,7 | 72,7 | 77,5 |
| Durante la noche | 6,3 | 6,5 | 6,8 | 6,7 | 60,2 | 61,7 | 58,8 | 58,3 | 58,8 | 67,5 |

- La sensación de seguridad durante la noche en el distrito y en el barrio de residencia desciende respecto a la edición anterior, mientras que se mantiene estable la percepción de seguridad durante el día.

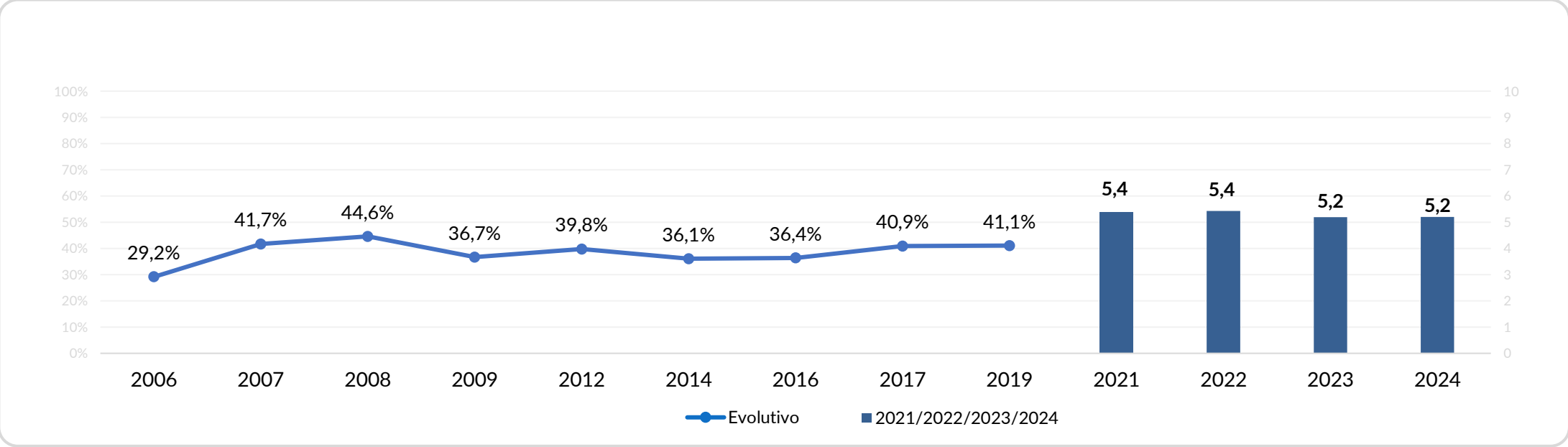
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

Unidad: media (escala 0 a 10)

# 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. Participación ciudadana y transparencia
B.5. Valoración de los servicios y equipamientos municipales
B.6. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
B.7. Aspectos relativos a la seguridad
**B.8. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía**

## Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid

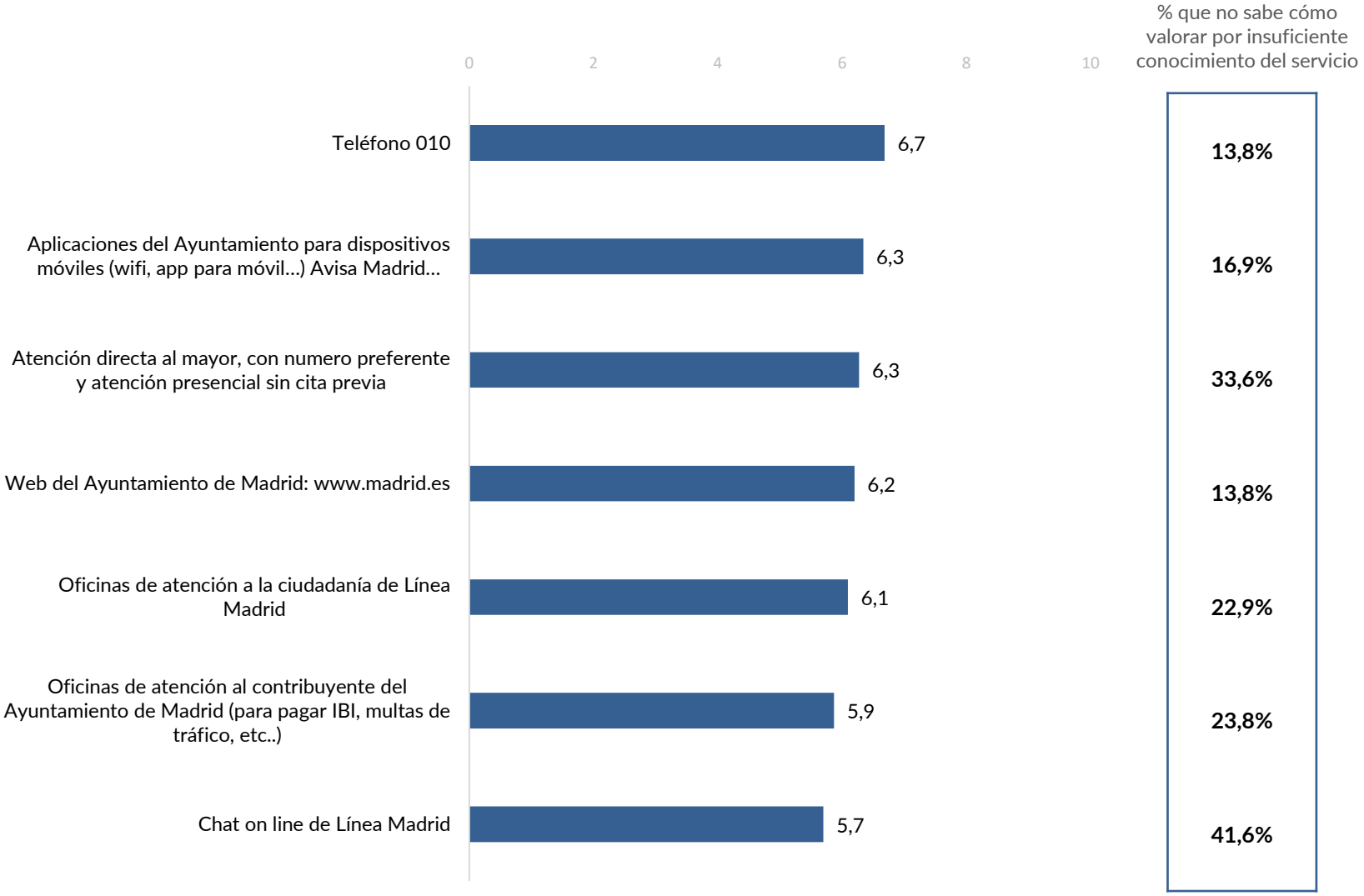



Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

- El nivel de información que considera que recibe la ciudadanía de lo que hace el Ayuntamiento se mantiene estable respecto a la edición anterior en 5,2, tras el descenso registrado en 2023.

## Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía




- El servicio mejor valorado es el teléfono 010, con una media de 6,7, y es también el que más se conoce.
- En el caso del chat online de Línea Madrid y de la atención directa al mayor solo son valorados por dos tercios o la mitad de las personas entrevistadas.
- Del resto de servicios cabe destacar que alrededor de 1 de cada 5 personas encuestadas no los valoran por no tener la suficiente información o no conocerlos.

Unidad: media (escala de 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

MADRID

## Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía

| | 2024 Nivel Distrito | 2023 Nivel Distrito | 2022 Nivel Distrito | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 | 2014 | 2012 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Teléfono 010 | 6,7 | 6,8 | 7,0 | 7,1 | 6,7 | 7,2 | 6,7 | 6,6 | 6,3 | 7,1 | - | - | 7,0 |
| Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid... | 6,3 | 6,4 | 6,6 | 6,5 | 7,0 | 7,2 | - | - | - | - | - | - | - |
| Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa | 6,3 | 6,1 | 6,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es | 6,2 | 6,3 | 6,4 | 6,3 | 6,5 | 6,7 | 6,2 | 6,2 | 6,1 | 6,9 | - | - | - |
| Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid | 6,1 | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,9 | 7,0 | 6,6 | - | - | 6,7 | - | 6,4 | - |
| Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..) | 5,9 | 6,0 | 6,3 | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,0 | 6,0 | 5,9 | 6,5 | - | - | - |
| Chat on line de Línea Madrid | 5,7 | 5,8 | 6,1 | 6,0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

- El teléfono 010 vuelve a ser el servicio de atención a la ciudadanía mejor valorado, como ya ocurría en 2021, 2022 y 2023.
- En general, todas las valoraciones de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid retroceden levemente respecto a 2021, con la única excepción de la Atención directa al mayor que mejora su valoración.
- El chat online es de nuevo el servicio con la valoración más baja, siendo desconocido por cuatro de cada diez personas entrevistadas.

Unidad: media (escala de 0 a 10)

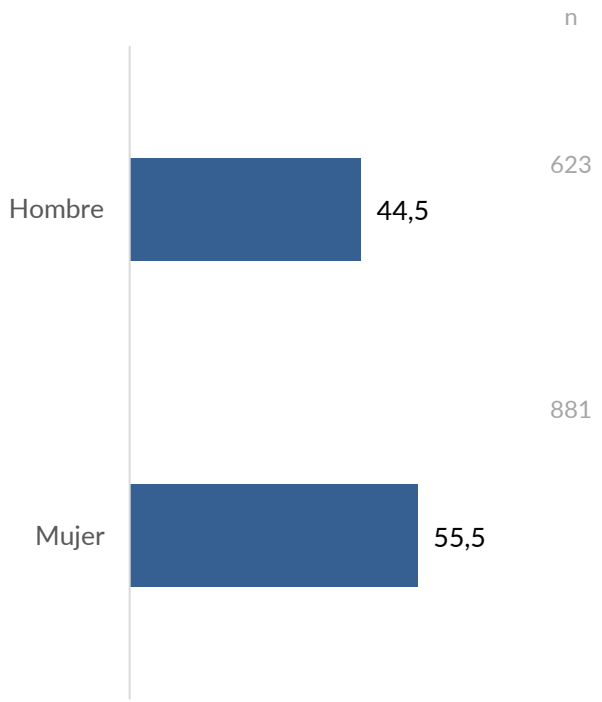
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

# C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

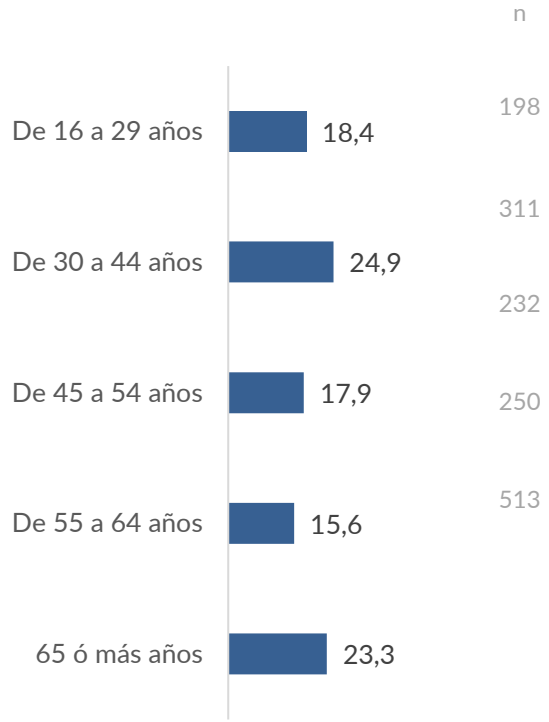
# NIVEL CIUDAD

# C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS – NIVEL CIUDAD (1/4)

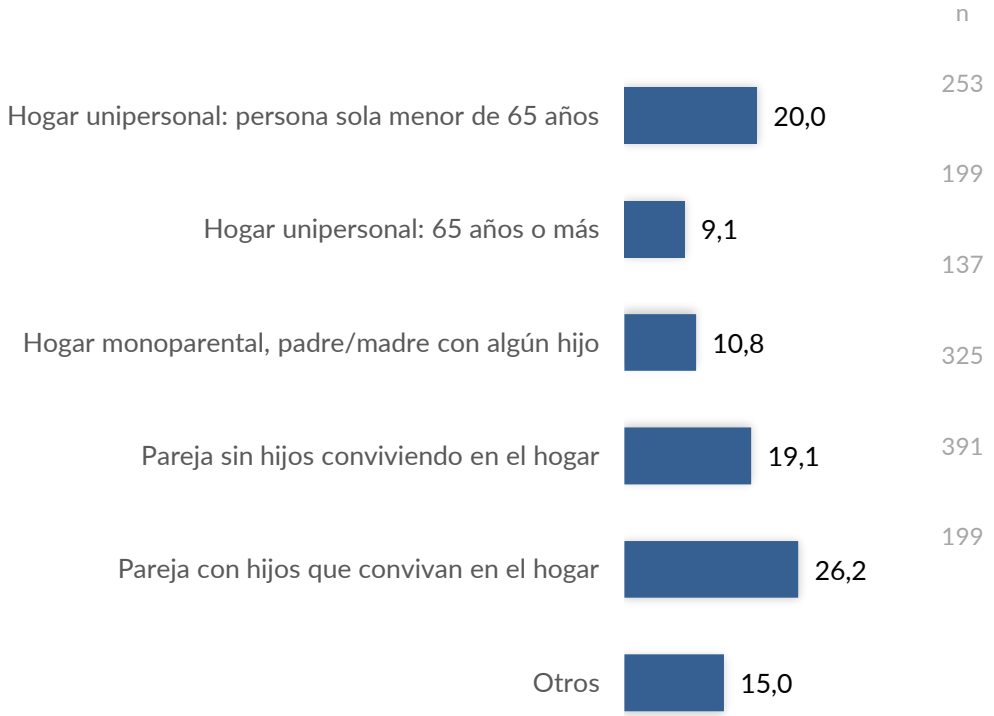
## Sexo




## Edad



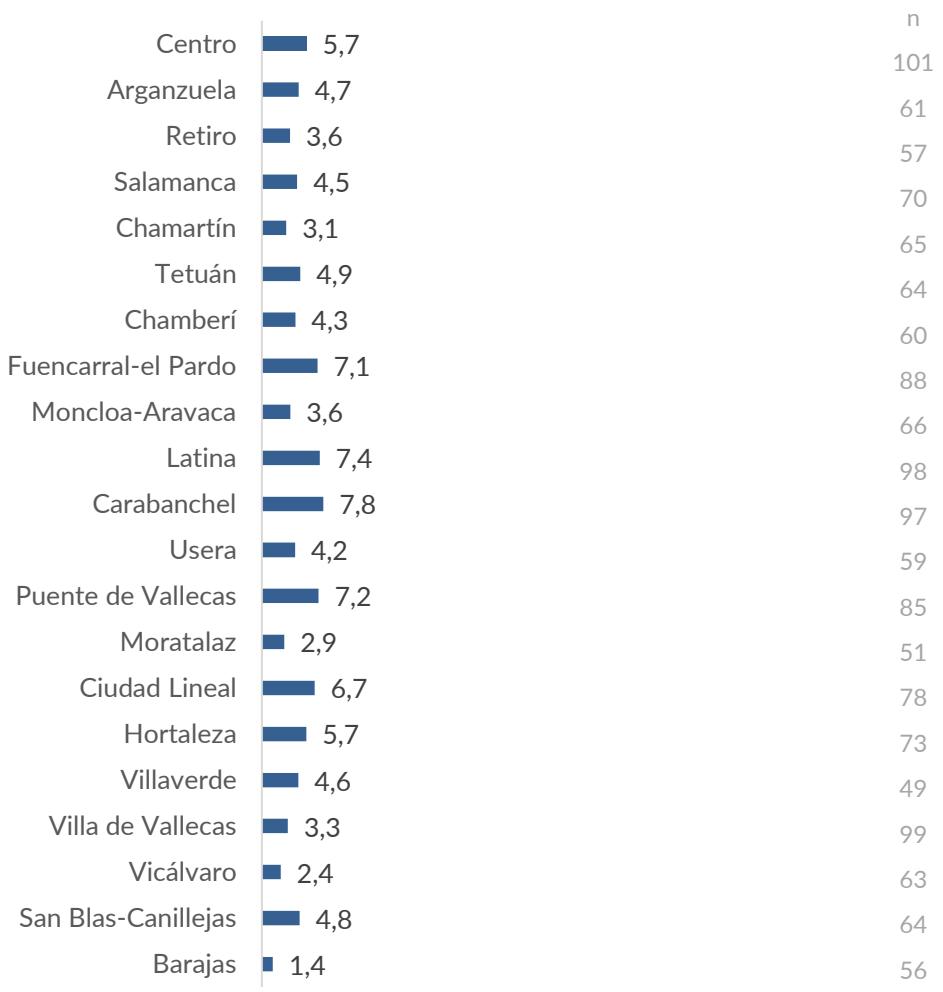

## Tipo de hogar. Vive …




Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

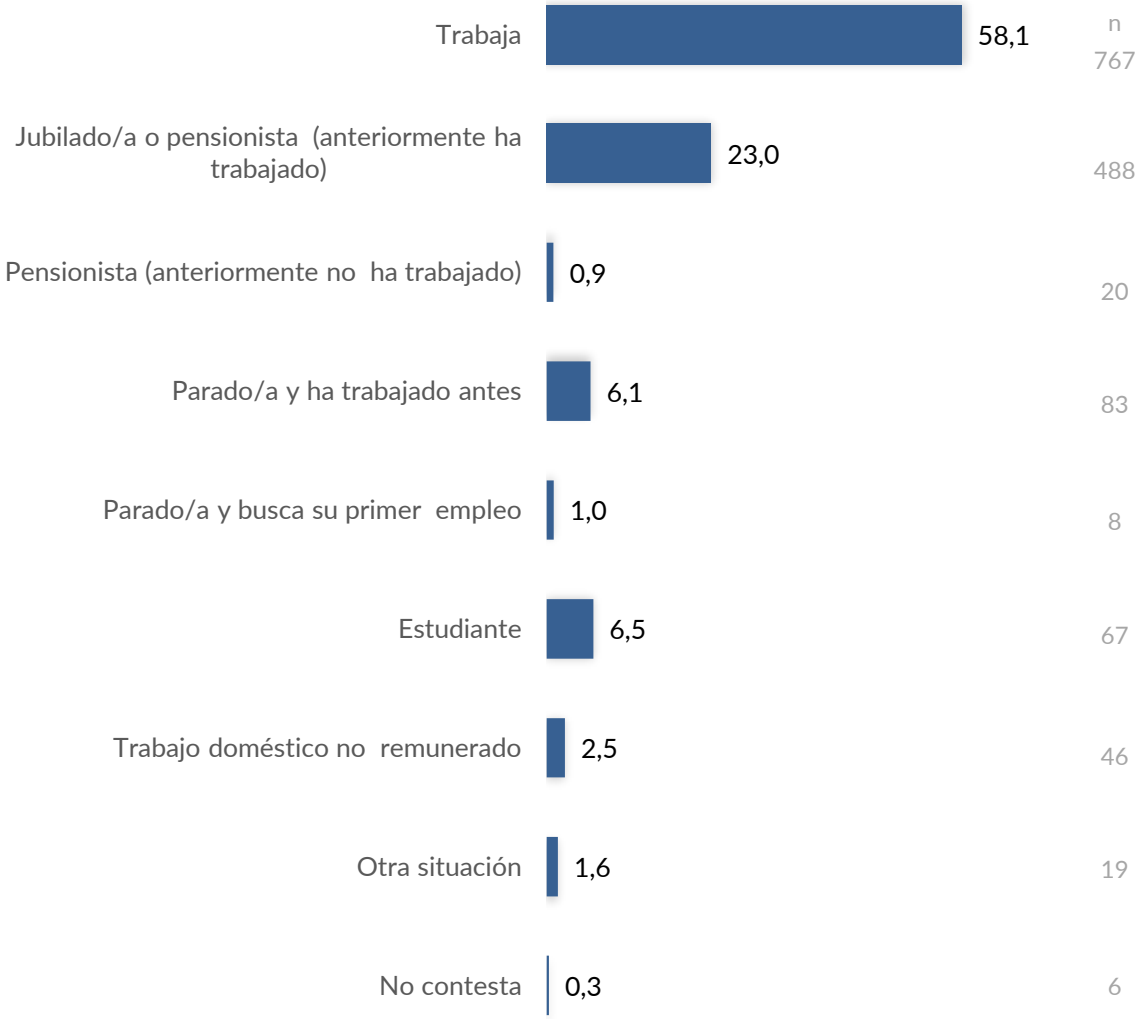
# C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS – NIVEL CIUDAD (2/4)

## Distrito*




* Porcentaje de la población residente en cada distrito sobre el total de la población de la ciudad de Madrid.

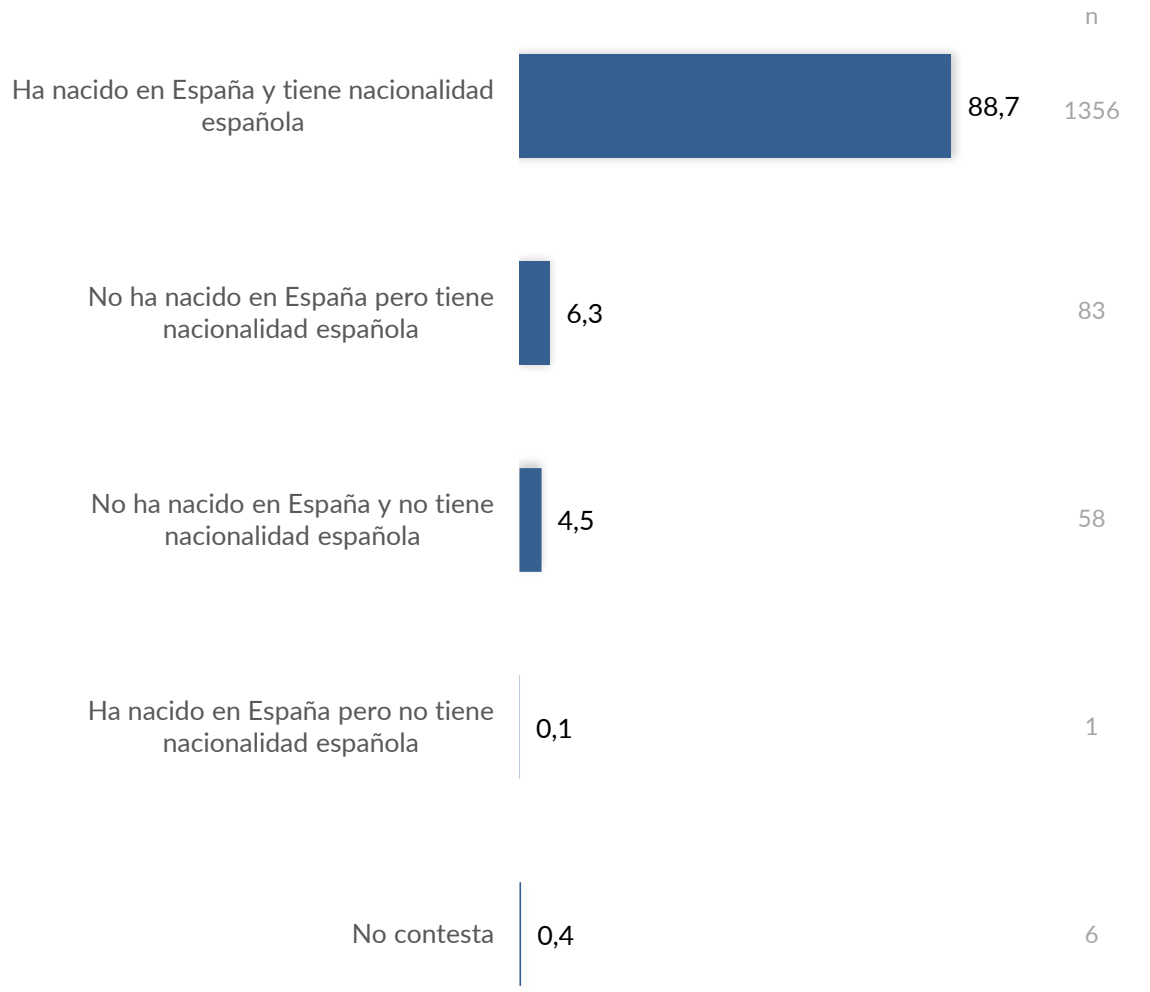
## Situación laboral



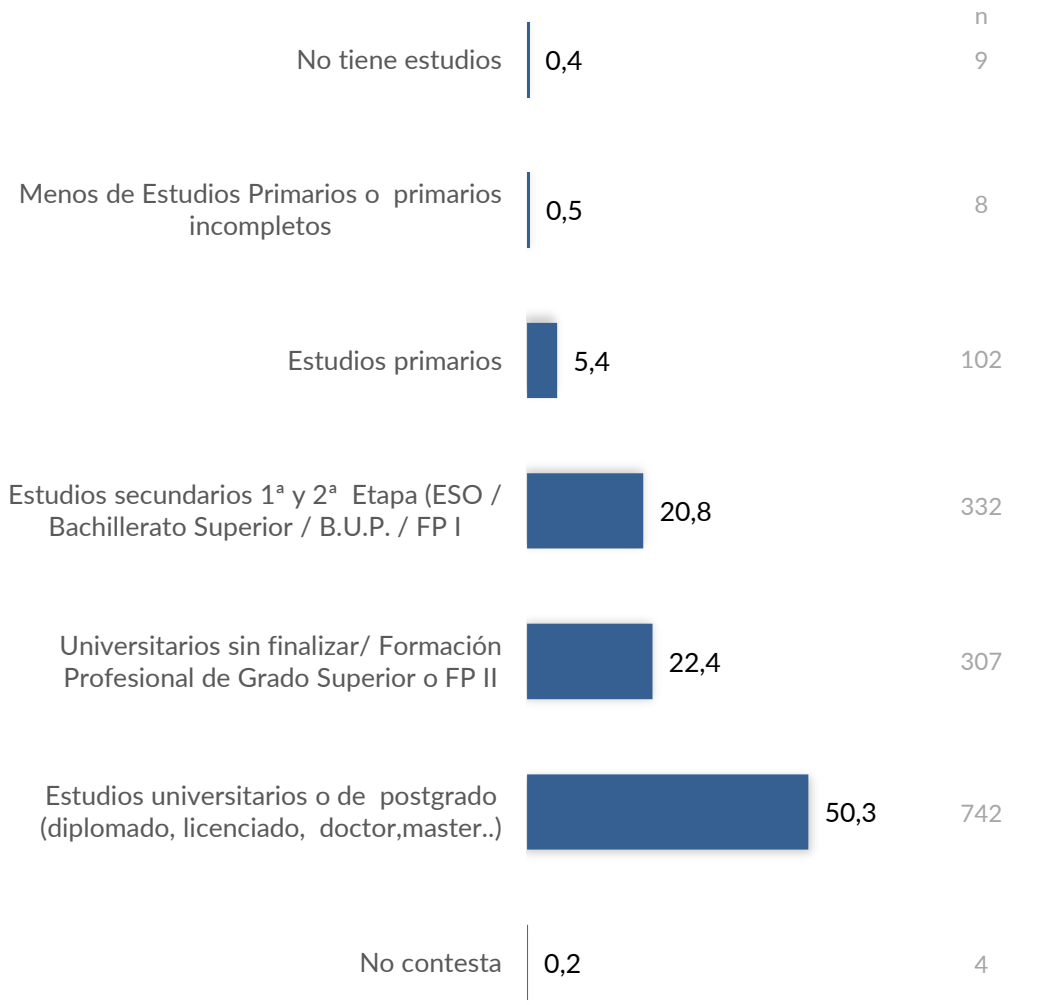

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

MADRID

## Nacionalidad



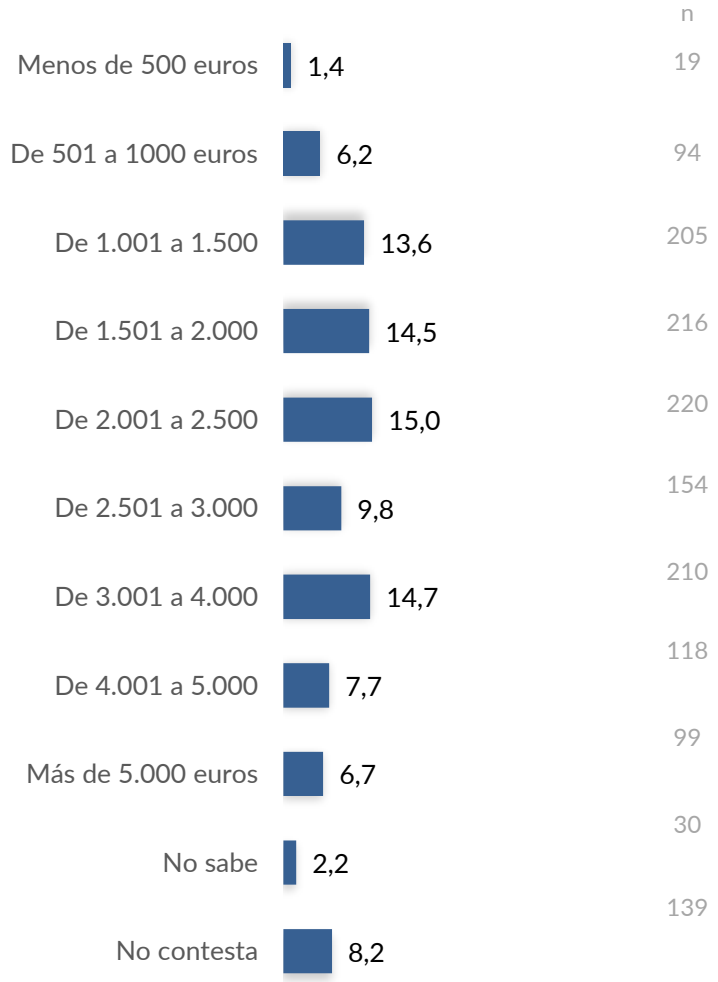

## Nivel de estudios



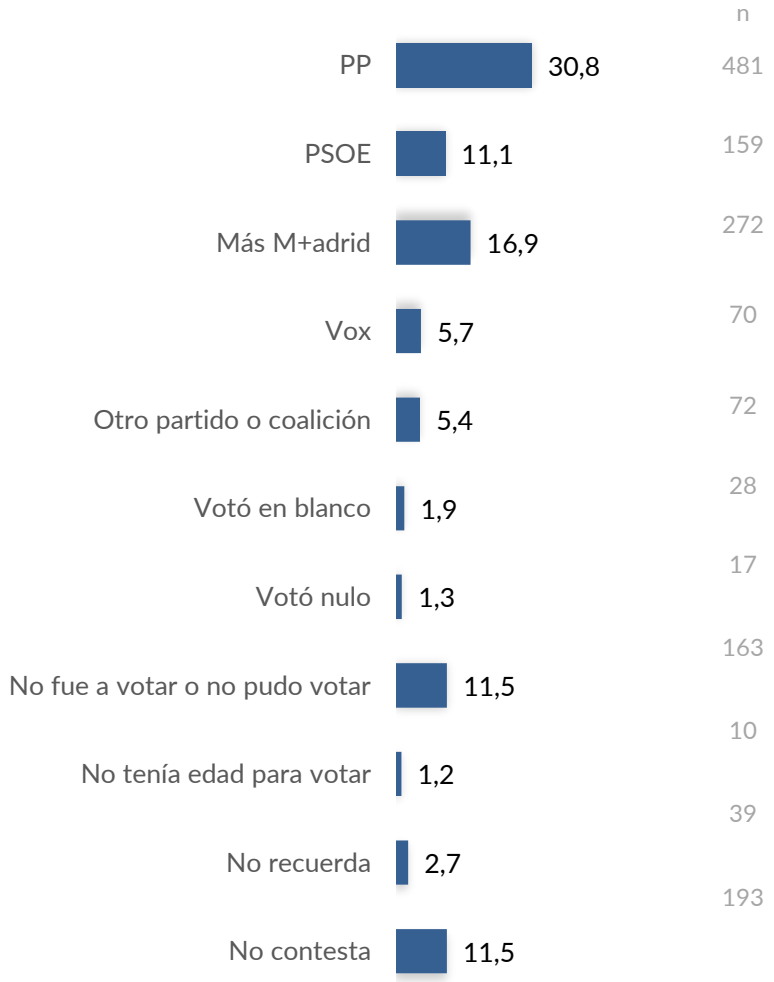

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

MADRID

## Ingresos mensuales en el hogar




## Recuerdo de voto municipal 2023



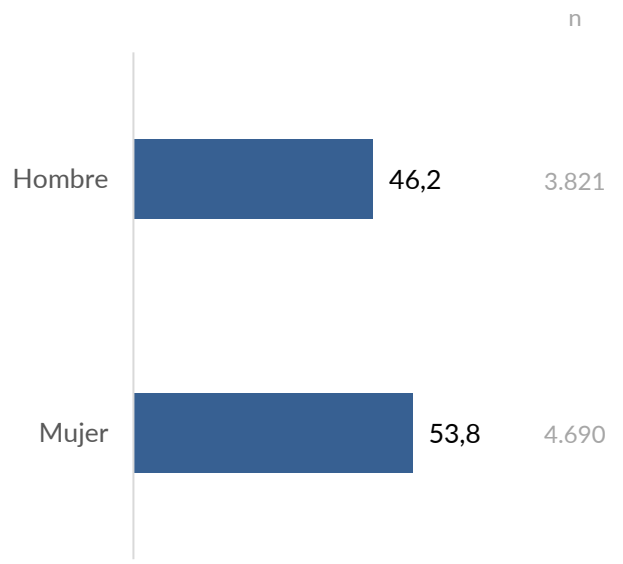

Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=1.504 Nivel Ciudad

# NIVEL DISTRITO

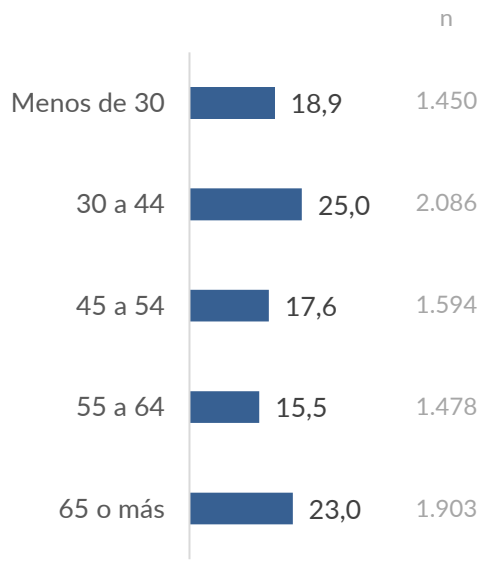
# C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS - NIVEL DISTRITO (1/3)

MADRID

## Sexo




## Edad




## Distrito*

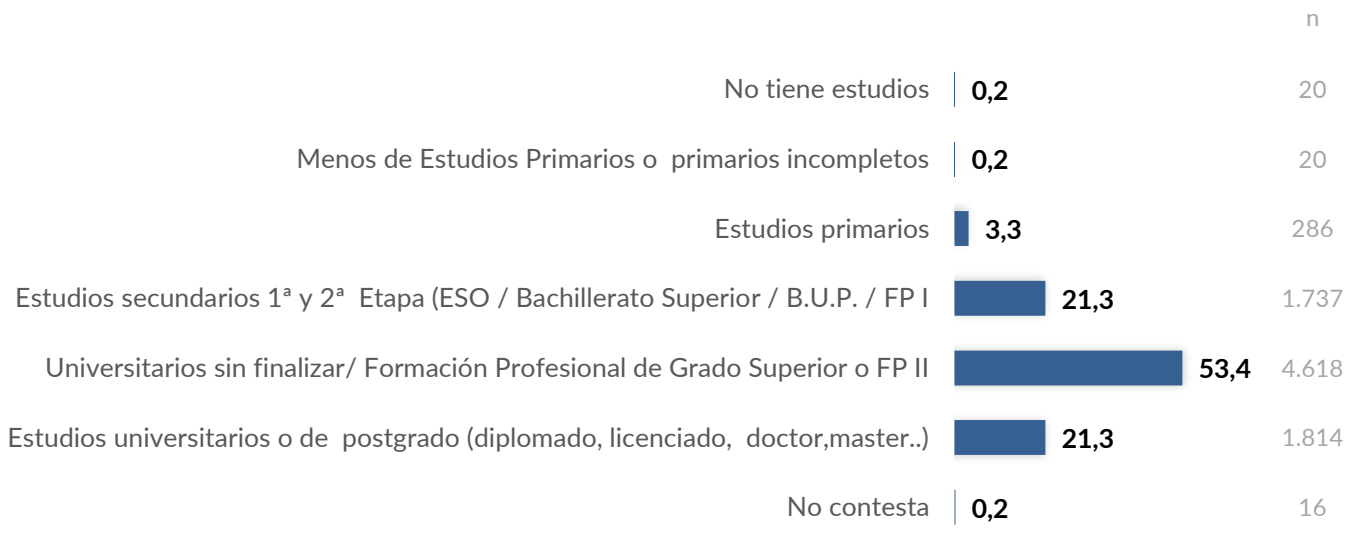
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

* Porcentaje de la población residente en cada distrito sobre el total de la población de la ciudad de Madrid.

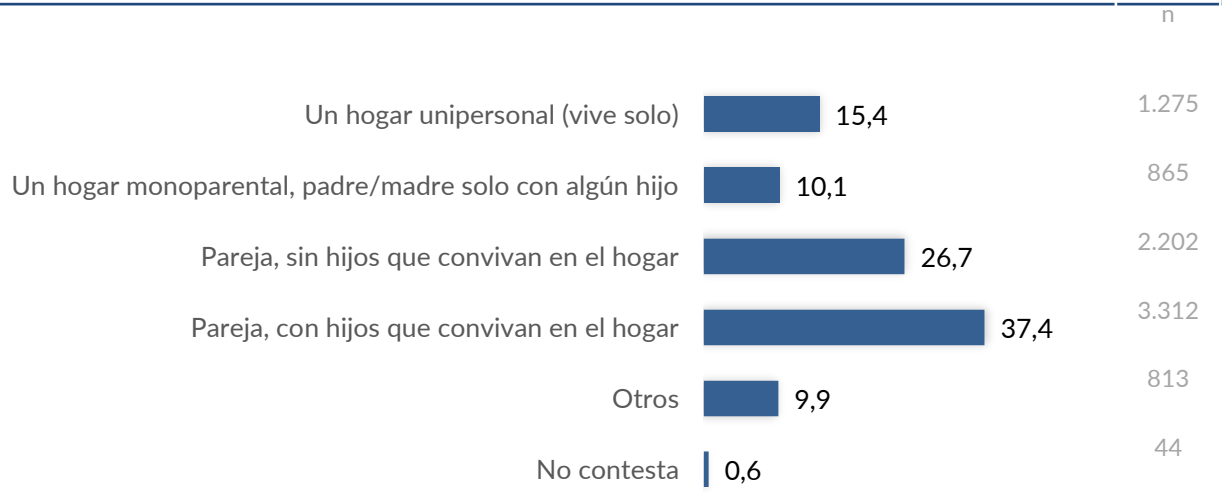
# C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS – NIVEL DISTRITO (2/3)

## Nacionalidad

## Nivel de estudios



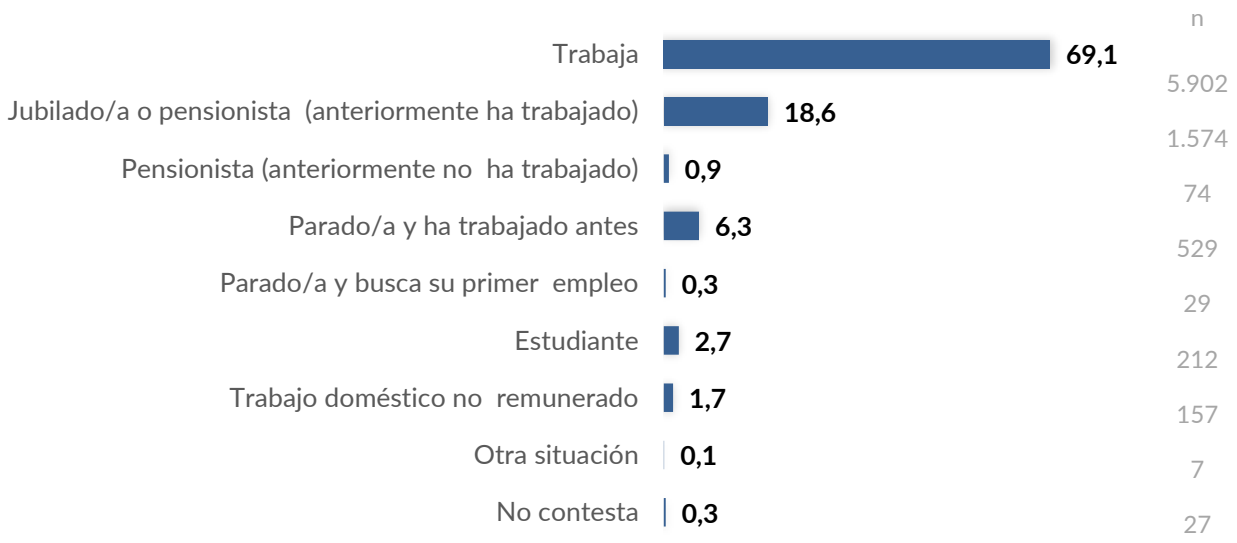

## Tipo de hogar. Vive en …




Base: personas que contestan
Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

MADRID

## Actividad




Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito

## Voto en las elecciones municipales (mayo 2023)

IKERFEL
Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico

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