



Informe global de resultados

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

Edición 2024 - Nivel Distrito



www.ikerfel.es

ÍNDICE

A. – MARCO DEL ESTUDIO	3
A.1. Ficha técnica	4
A.2. Antecedentes	5
A.3. Indicadores utilizados	6
A.4. Resumen del trabajo de campo y distribución muestral	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.1. Calidad de vida	10
B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad	34
B.3. Gobernanza	39
B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales	42
B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte	52
B.6. Aspectos relativos a la seguridad	56
B.7. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía	67
C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	75

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

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
Objetivo del estudio	<ul style="list-style-type: none">• Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con: • Vivir en Madrid • Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida • Los servicios que presta el Ayuntamiento• Conocer los problemas de la ciudad y aquellos que más afectan a la ciudadanía de Madrid en general y a cada uno de sus 21 distritos en particular• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos
Universo	Personas de 16 años o más, que sean residentes en la ciudad de Madrid desde al menos 6 meses antes de la fecha de la realización de la encuesta, estén empadronados o no, y que vivan habitualmente en la ciudad
Tamaño muestral	8.511 personas encuestadas, aproximadamente 400 por distrito
Error de muestreo	Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $p=q=50\%$, el error real mínimo es de: $\pm 1,1\%$ para la muestra del municipio de Madrid / $\pm 4,9\%$ para la muestra de cada distrito
Procedimiento de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por distrito, sección censal (según nivel socioeconómico) y estableciendo cuotas por edad y sexo según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, sexo y edad, según Padrón de Habitantes
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad (7.505) y encuesta autoadministrada en línea (1.006), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 25 de septiembre al 29 de octubre de 2024
Expediente	300/2023/00084 - Plurianual 2023 -2024 Empresa adjudicataria: Ikerfel - Importe de adjudicación: 184.000€ + 21% IVA = 222.640€

A.2. ANTECEDENTES

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las ediciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2021, 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.

A.3. INDICADORES UTILIZADOS

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

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

Los resultados se muestran basados en la MEDIA ARITMÉTICA.

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

PREGUNTAS DE ESCALA SEMÁNTICA

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

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

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

Fórmulas:

Para 3 categorías

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

Para 4 categorías

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

Para 5 categorías de respuesta

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

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 (I)

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 (II)

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. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
- B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
- B.6. Aspectos relativos a la seguridad
- B.7. 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

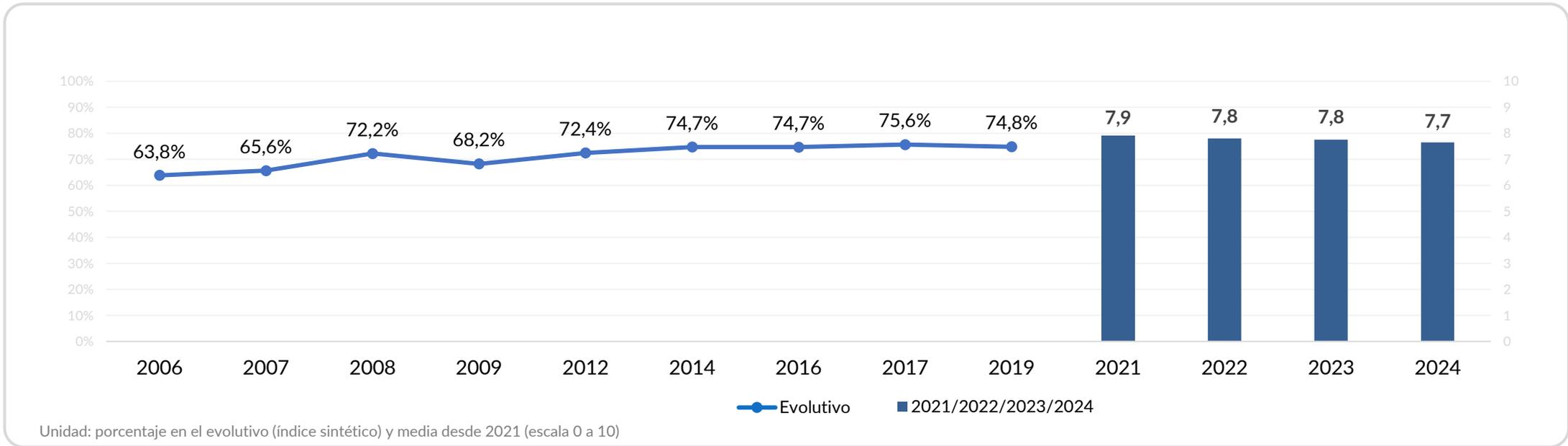
B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales

B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte

B.6. Aspectos relativos a la seguridad

B.7. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

Satisfacción de vivir en Madrid

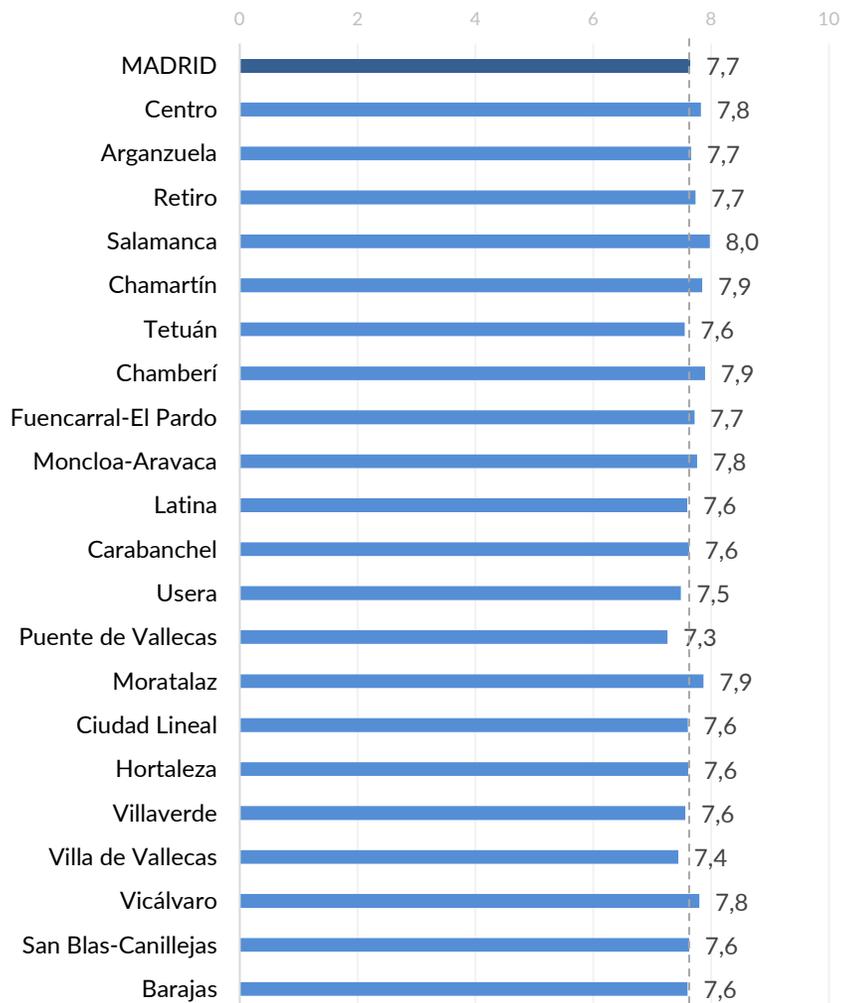


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en Madrid,
por distrito



- Se aprecian pocas variaciones en la satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid por distrito.
- El distrito de Salamanca alcanza la media más alta, un 8,0.
- Por el contrario, los valores más bajos son los de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas con un 7,3 y un 7,4 respectivamente.
- Salamanca sigue siendo el distrito con uno de los valores más altos de satisfacción desde 2016.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

Satisfacción de vivir en Madrid, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,7	7,8	7,8	7,9	74,8	75,6	74,7
Centro	7,8	7,7	7,6	7,8	83,6	71,9	75,9
Arganzuela	7,7	7,7	7,7	7,6	77,0	75,7	76,0
Retiro	7,7	7,9	7,7	7,8	75,6	70,8	76,4
Salamanca	8,0	8,1	8,0	8,3	75,9	81,3	80,2
Chamartín	7,9	8,0	7,9	8,1	80,1	78,0	71,2
Tetuán	7,6	7,8	7,9	7,8	71,9	76,9	70,9
Chamberí	7,9	8,0	7,9	8,1	77,0	76,4	78,7
Fuencarral-El Pardo	7,7	7,8	7,8	8,0	72,3	77,0	75,1
Moncloa-Aravaca	7,8	7,9	8,1	7,9	77,0	74,7	72,6
Latina	7,6	7,6	7,7	7,8	73,3	66,6	80,3
Carabanchel	7,6	7,9	7,8	7,7	75,2	85,0	71,6
Usera	7,5	7,7	7,8	8,0	73,7	76,9	74,9
Puente de Vallecas	7,3	7,4	7,7	7,8	72,7	78,7	75,3
Moratalaz	7,9	8,0	7,7	7,7	76,7	77,1	71,2
Ciudad Lineal	7,6	7,6	7,8	7,9	69,1	80,4	71,2
Hortaleza	7,6	7,9	7,7	7,9	77,5	69,8	79,1
Villaverde	7,6	7,8	7,5	7,7	72,3	67,2	70,8
Villa de Vallecas	7,4	7,5	7,8	7,8	74,3	79,4	76,1
Vicálvaro	7,8	7,6	7,3	7,6	72,0	72,6	71,6
San Blas-Canillejas	7,6	7,6	7,7	7,7	73,2	71,2	73,0
Barajas	7,6	7,7	7,7	7,8	73,6	72,2	71,1

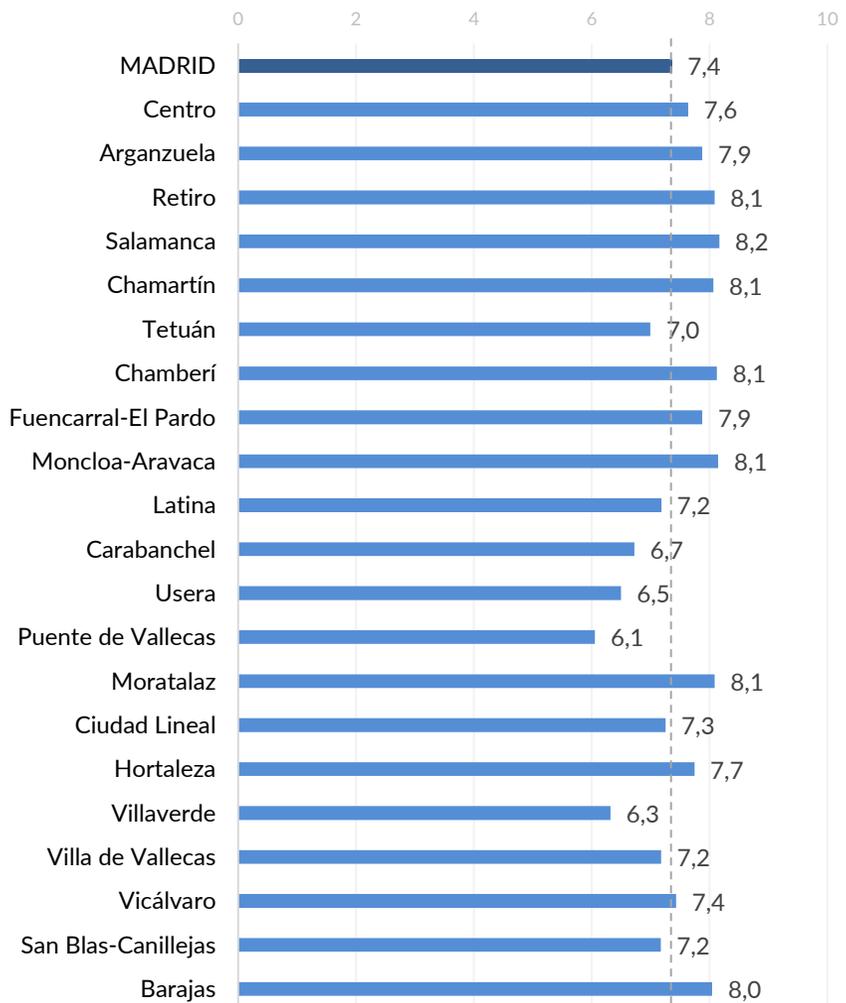
Satisfacción de vivir en su distrito



- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en su distrito,
por distrito



- Las variaciones por distrito de la valoración de la calidad de vida en el distrito son mayores que cuando se valora la calidad de vida en Madrid. Superan incluso los dos puntos.
- El distrito de Salamanca registra la media más alta, un 8,2.
- Por el contrario, los valores más bajos son los de Puente de Vallecas, en el que la media desciende a 6,1, y Villaverde que recoge una valoración de 6,3.

Unidad: media (escala 0 a 10)

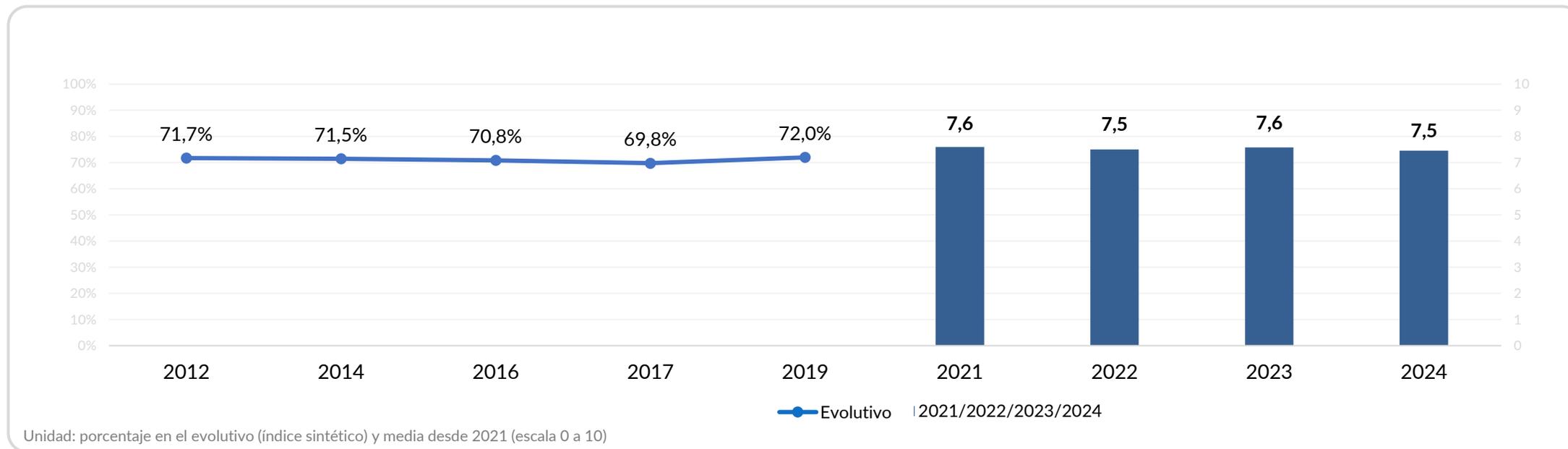
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

Satisfacción de vivir en su distrito,
por distrito: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	7,4	7,5
Centro	7,6	7,8
Arganzuela	7,9	7,9
Retiro	8,1	8,3
Salamanca	8,2	8,4
Chamartín	8,1	8,3
Tetuán	7,0	7,2
Chamberí	8,1	8,4
Fuencarral-El Pardo	7,9	7,9
Moncloa-Aravaca	8,1	8,3
Latina	7,2	7,4
Carabanchel	6,7	7,1
Usera	6,5	6,5
Puente de Vallecas	6,1	6,6
Moratalaz	8,1	8,2
Ciudad Lineal	7,3	7,3
Hortaleza	7,7	7,9
Villaverde	6,3	6,5
Villa de Vallecas	7,2	7,3
Vicálvaro	7,4	7,3
San Blas-Canillejas	7,2	7,2
Barajas	8,0	8,0

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en su barrio

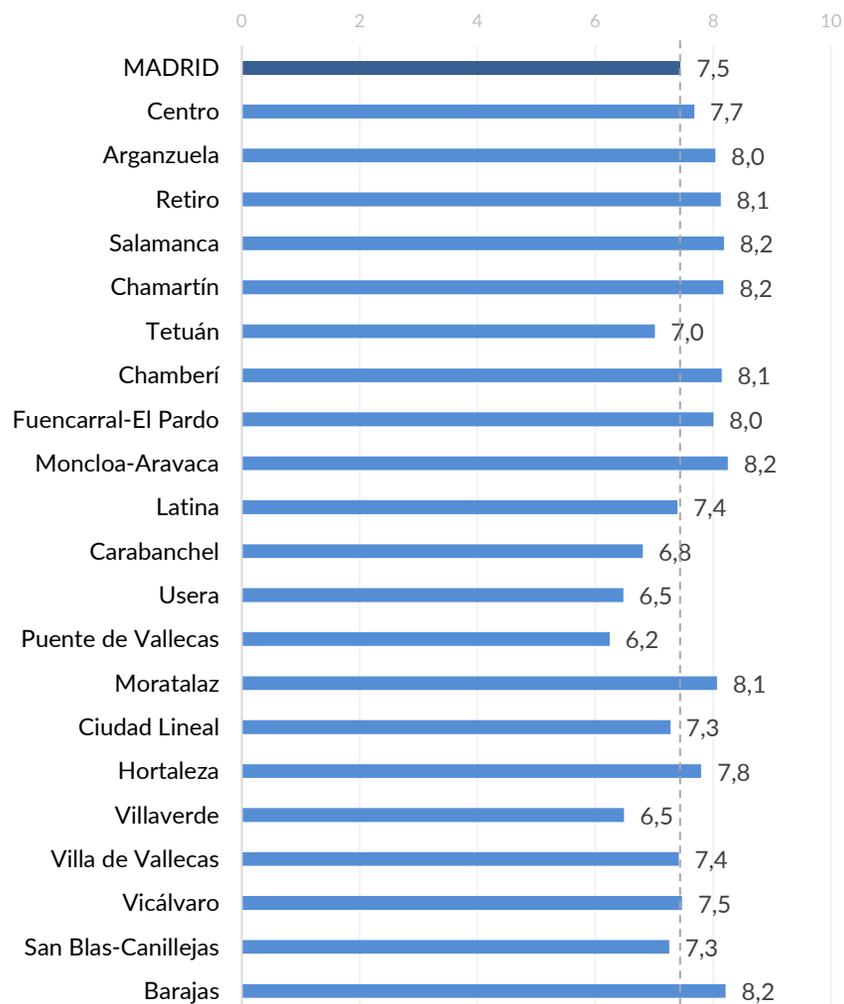


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- o 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.
- o 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).

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en su barrio, por distrito



- La satisfacción de vivir en el barrio presenta también diferencias más significativas en función del distrito que cuando se evalúa la satisfacción de vivir en Madrid.
- Los distritos con mayores niveles de satisfacción de vivir en su barrio son Salamanca, Chamartín, Moncloa-Aravaca y Barajas.
- Los distritos con mayor tasa de insatisfacción se mantienen con respecto a 2023: Puente de Vallecas, Usera y Villaverde.
- Puente de Vallecas ha retrocedido en satisfacción con vivir en el barrio de forma reseñable.

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

Satisfacción de vivir en su barrio, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,5	7,6	7,5	7,6	72,0	69,8	70,8
Centro	7,7	7,8	7,3	7,5	77,4	68,0	70,3
Arganzuela	8,0	8,0	7,8	7,9	81,4	75,9	73,7
Retiro	8,1	8,3	7,9	8,3	82,5	73,6	82,5
Salamanca	8,2	8,4	8,1	8,4	77,9	78,1	80,8
Chamartín	8,2	8,3	8,1	8,4	83,9	81,8	74,3
Tetuán	7,0	7,2	7,5	7,4	66,8	66,6	63,5
Chamberí	8,1	8,4	8,0	8,4	79,3	76,4	82,8
Fuencarral-El Pardo	8,0	8,0	8,0	8,1	73,8	73,6	72,9
Moncloa-Aravaca	8,2	8,3	8,2	8,2	81,3	78,1	77,6
Latina	7,4	7,5	7,3	7,5	68,1	64,5	73,3
Carabanchel	6,8	7,0	7,1	6,9	68,3	65,7	63,1
Usera	6,5	6,5	6,6	6,7	60,2	64,9	52,6
Puente de Vallecas	6,2	6,6	6,8	6,8	65,3	62,2	68,3
Moratalaz	8,1	8,2	8,0	8,1	78,7	75,0	74,4
Ciudad Lineal	7,3	7,4	7,5	7,5	66,2	74,0	67,6
Hortaleza	7,8	8,0	7,8	8,0	75,8	70,5	78,1
Villaverde	6,5	6,6	6,6	6,6	53,4	44,2	55,1
Villa de Vallecas	7,4	7,5	7,5	7,6	71,3	67,1	71,8
Vicálvaro	7,5	7,3	7,3	7,6	72,7	68,4	72,2
San Blas-Canillejas	7,3	7,3	7,2	7,5	67,8	65,6	67,5
Barajas	8,2	8,1	8,0	8,2	79,9	76,0	74,4

B.1. CALIDAD DE VIDA

Satisfacción de vivir en Madrid, en su distrito y en su barrio según perfil demográfico

Satisfacción de vivir en Madrid	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	7,7	7,6	7,7	7,5	7,4	7,6	7,7	8,0

Satisfacción de vivir en su distrito	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	7,4	7,3	7,4	7,4	7,1	7,3	7,4	7,6

Satisfacción de vivir en su barrio	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	7,5	7,5	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4	7,7

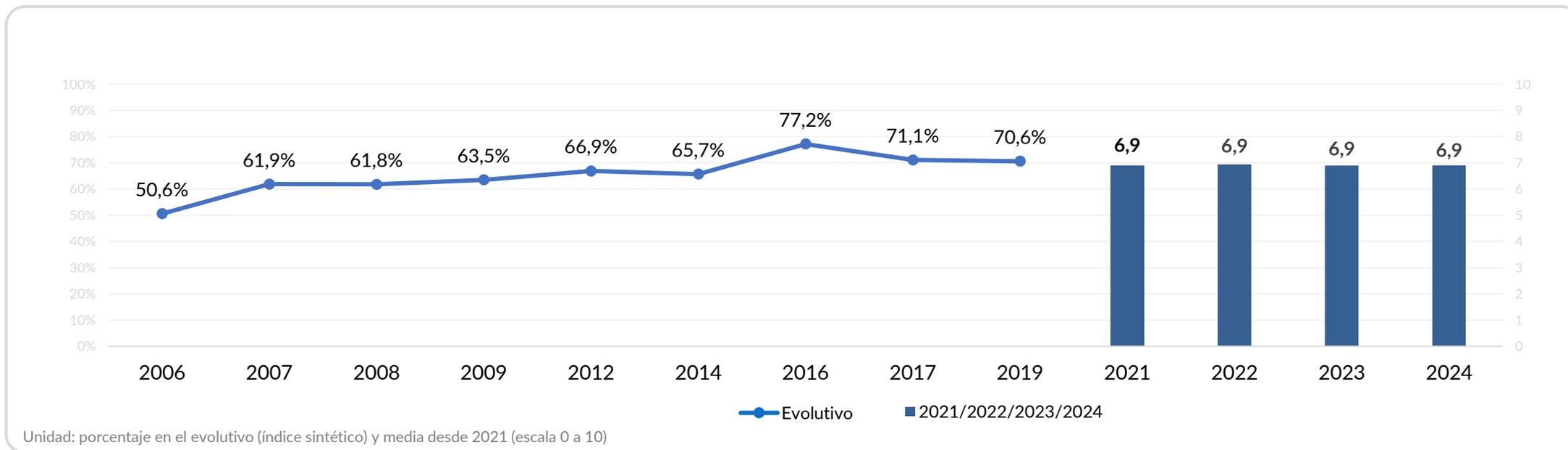
Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- Las personas de 65 o más años declaran una mayor satisfacción con vivir en Madrid, en su distrito y en su barrio en concreto que otros grupos de edad.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la calidad de vida en Madrid

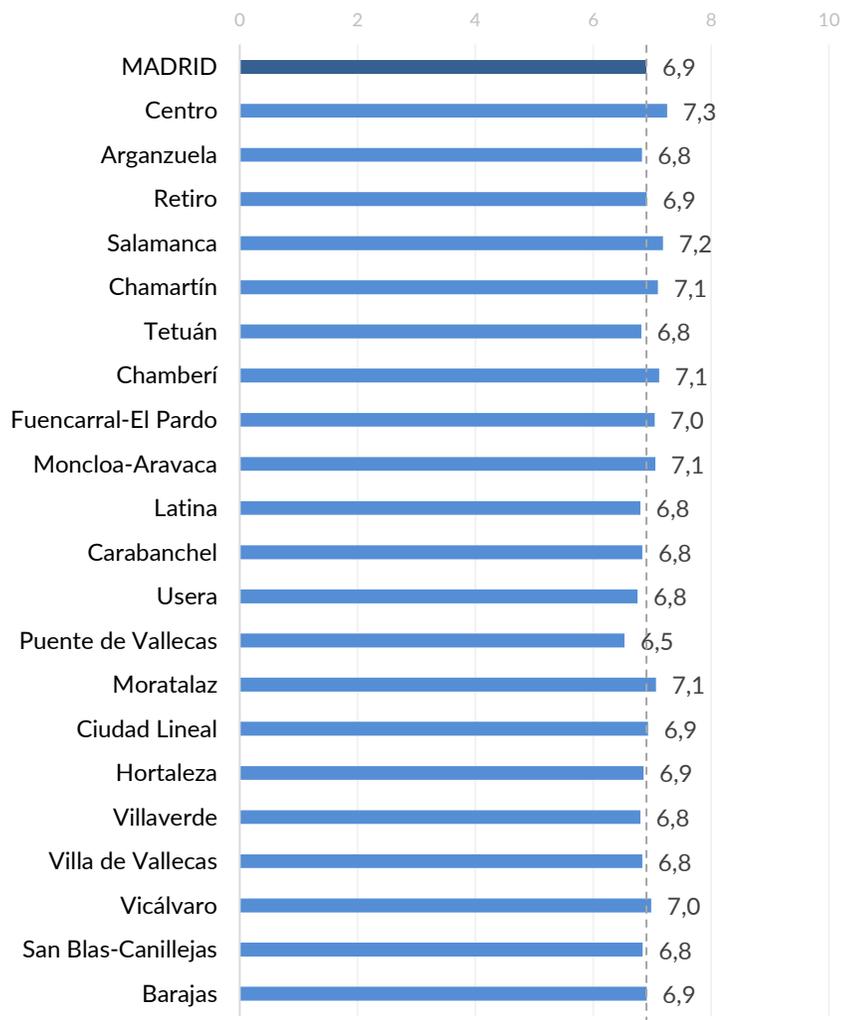


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la calidad de vida en Madrid, por distrito



- Se observan diferencias considerables en la valoración de la calidad de vida entre los distritos, oscilando entre el 6,5 y el 7,3.
- La valoración más elevada es un 7,3 en el distrito Centro. La valoración más baja es un 6,5 en el distrito de Puente de Vallecas.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

Valoración de la calidad de vida en Madrid, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	6,9	6,9	6,9	6,9	70,6	71,1	77,2
Centro	7,3	7,0	6,9	6,8	73,9	70,1	70,2
Arganzuela	6,8	6,8	6,9	6,6	66,2	71,5	71,1
Retiro	6,9	7,0	6,9	6,7	69,8	66,1	66,3
Salamanca	7,2	7,3	7,0	7,4	73,0	74,5	68,5
Chamartín	7,1	7,3	7,1	7,1	70,5	71,1	71,3
Tetuán	6,8	6,9	7,1	7,0	68,4	72,0	68,3
Chamberí	7,1	7,3	7,0	7,1	74,9	74,5	69,2
Fuencarral-El Pardo	7,0	7,0	7,0	7,0	70,7	70,2	66,2
Moncloa-Aravaca	7,1	7,2	7,2	6,7	69,6	72,0	67,3
Latina	6,8	6,7	6,9	6,9	72,5	68,1	74,6
Carabanchel	6,8	6,8	7,0	6,9	70,2	78,7	67,5
Usera	6,8	6,8	7,0	7,2	70,4	73,3	69,7
Puente de Vallecas	6,5	6,5	6,8	6,9	67,9	71,5	69,0
Moratalaz	7,1	7,1	6,9	6,7	71,7	70,3	68,7
Ciudad Lineal	6,9	6,7	7,0	7,0	72,8	71,2	70,0
Hortaleza	6,9	7,1	6,8	7,0	71,0	68,2	68,0
Villaverde	6,8	6,7	7,0	6,8	67,3	69,0	66,6
Villa de Vallecas	6,8	6,7	6,8	7,0	67,0	72,6	65,9
Vicálvaro	7,0	7,0	6,6	6,9	71,0	66,6	66,9
San Blas-Canillejas	6,8	6,8	6,9	6,9	70,6	68,4	65,4
Barajas	6,9	7,1	7,0	6,9	68,6	68,1	65,9

Valoración de la calidad de vida en su distrito



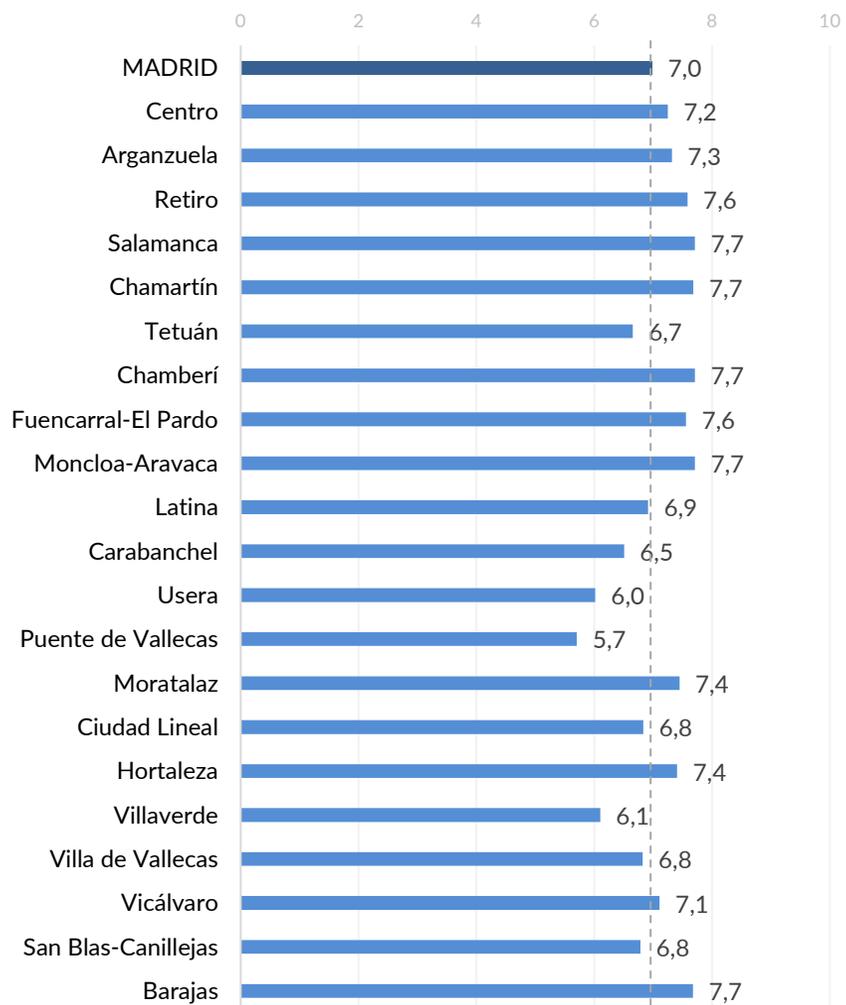
Unidad: Media (escala 0 a 10)

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

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

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la calidad de vida en su distrito, por distrito



- En la valoración de la calidad de vida se registran mayores diferencias por distrito que cuando se hace referencia a la ciudad de Madrid en su conjunto.
- Los distritos que alcanzan una media más alta con un 7,7, son los de Salamanca, Chamartín, Chamberí, Moncloa-Aravaca y Barajas.
- El valor más bajo es el de Puente de Vallecas que desciende hasta el 5,9.

Unidad: media (escala 0 a 10)

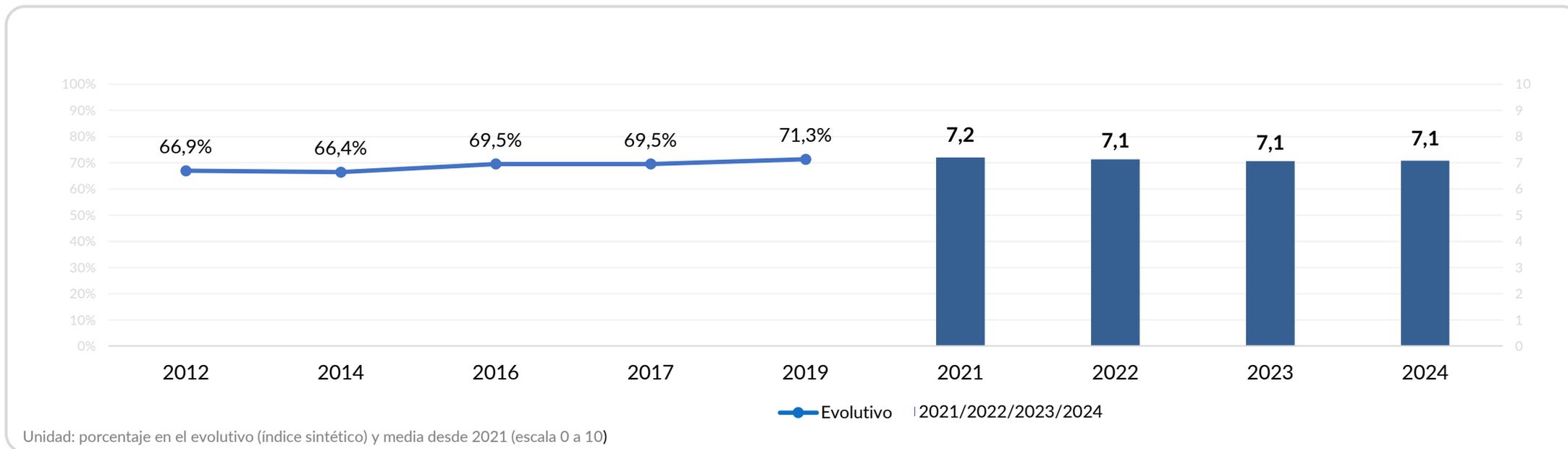
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

Valoración de la calidad de vida en su distrito, por distrito: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	7,0	7,0
Centro	7,2	7,1
Arganzuela	7,3	7,3
Retiro	7,6	7,6
Salamanca	7,7	7,9
Chamartín	7,7	7,8
Tetuán	6,7	6,7
Chamberí	7,7	7,8
Fuencarral-El Pardo	7,6	7,4
Moncloa-Aravaca	7,7	7,8
Latina	6,9	6,8
Carabanchel	6,5	6,4
Usera	6,0	6,1
Puente de Vallecas	5,7	5,9
Moratalaz	7,4	7,5
Ciudad Lineal	6,8	6,7
Hortaleza	7,4	7,5
Villaverde	6,1	5,9
Villa de Vallecas	6,8	6,6
Vicálvaro	7,1	7,0
San Blas-Canillejas	6,8	6,7
Barajas	7,7	7,6

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la calidad de vida en su barrio

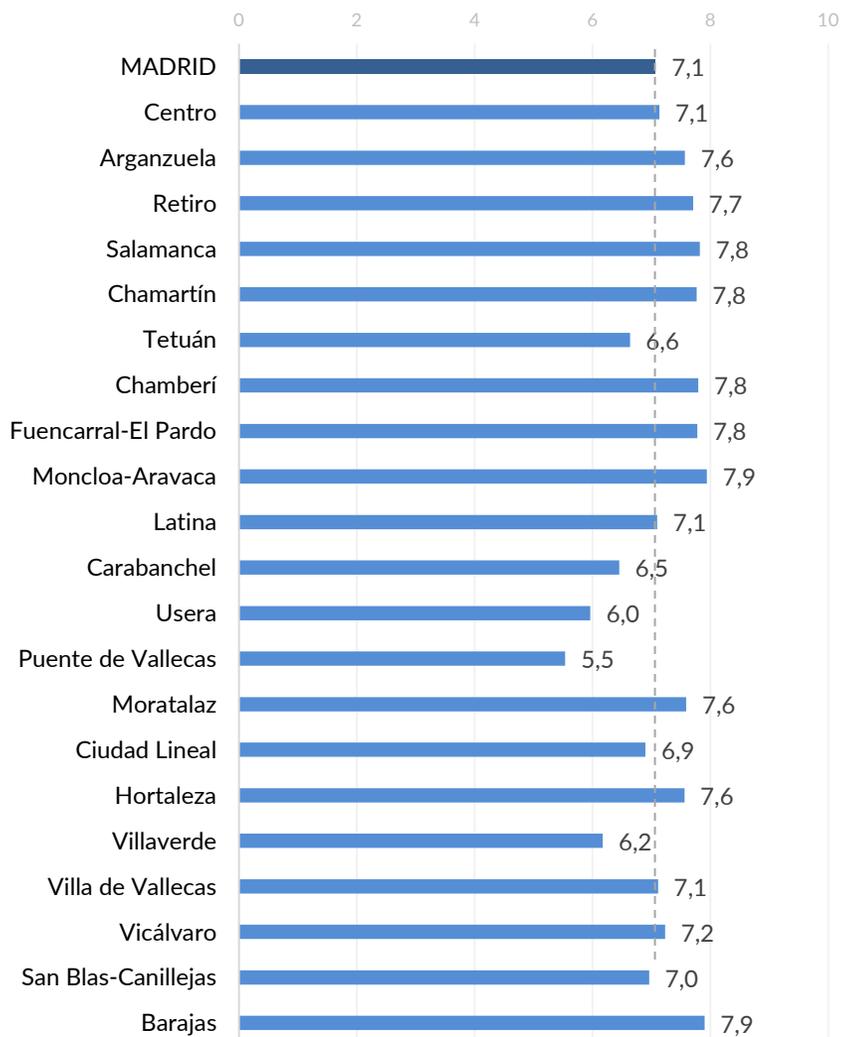


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la calidad de vida en su barrio, por distrito



- La valoración de la calidad de vida en el barrio refleja considerables diferencias por distrito, oscilando entre el 5,5 y el 7,9.
- La valoración más alta es un 7,9 en los distritos de Moncloa-Aravaca y Barajas. La valoración menor es un 5,5 recogida en el distrito de Puente de Vallecas.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

Valoración de la calidad de vida en su barrio, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	7,1	7,1	7,1	7,2	71,3	69,5	69,5
Centro	7,1	7,1	7,0	7,0	73,6	69,2	68,9
Arganzuela	7,6	7,4	7,4	7,4	77,9	73,3	75,1
Retiro	7,7	7,8	7,7	7,8	80,3	76,9	77,8
Salamanca	7,8	8,0	7,7	8,1	77,5	80,1	78,5
Chamartín	7,8	7,8	7,7	8,0	80,5	81,6	75,5
Tetuán	6,6	6,6	7,0	6,9	67,1	66,8	63,5
Chamberí	7,8	7,9	7,6	7,8	80,0	75,2	77,4
Fuencarral-El Pardo	7,8	7,6	7,7	7,8	75,8	70,6	73,7
Moncloa-Aravaca	7,9	8,0	7,9	7,8	79,5	79,7	79,3
Latina	7,1	6,9	6,9	7,0	68,6	66,4	72,0
Carabanchel	6,5	6,4	6,6	6,4	66,2	66,6	62,0
Usera	6,0	6,1	6,2	6,3	61,8	65,7	55,8
Puente de Vallecas	5,5	5,9	6,3	6,2	60,0	61,2	62,5
Moratalaz	7,6	7,7	7,5	7,4	76,4	69,2	74,3
Ciudad Lineal	6,9	6,9	7,1	7,1	69,5	72,2	68,5
Hortaleza	7,6	7,6	7,5	7,6	75,7	71,3	72,6
Villaverde	6,2	6,1	6,2	6,0	56,3	49,0	55,2
Villa de Vallecas	7,1	6,8	7,0	7,1	69,0	66,6	66,8
Vicálvaro	7,2	7,0	7,0	7,1	72,1	67,8	69,8
San Blas-Canillejas	7,0	6,8	7,0	7,0	70,3	65,2	64,7
Barajas	7,9	7,7	7,8	7,8	80,9	79,0	76,6

B.1. CALIDAD DE VIDA

Calidad de vida, según perfil demográfico

Valoración de la calidad de vida en la ciudad de Madrid	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	6,9	7,0	6,8	6,8	6,6	6,9	7,0	7,3
Valoración de la calidad de vida su distrito	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	7,0	7,0	7,0	6,9	6,7	6,9	7,0	7,3
Valoración de la calidad de vida en su barrio	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	7,1	7,1	7,0	7,1	6,9	7,0	7,1	7,4

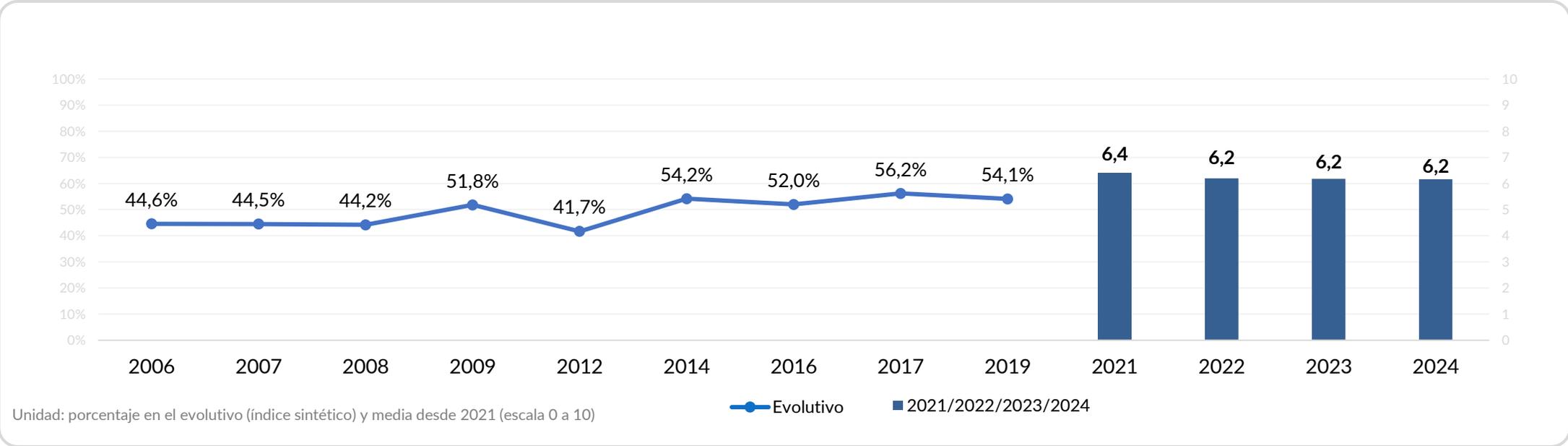
Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- Las personas de 65 o más años son más favorables con la calidad de vida, mientras que son las de 30 a 44 años las que se declaran más críticas.

B.1. CALIDAD DE VIDA

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

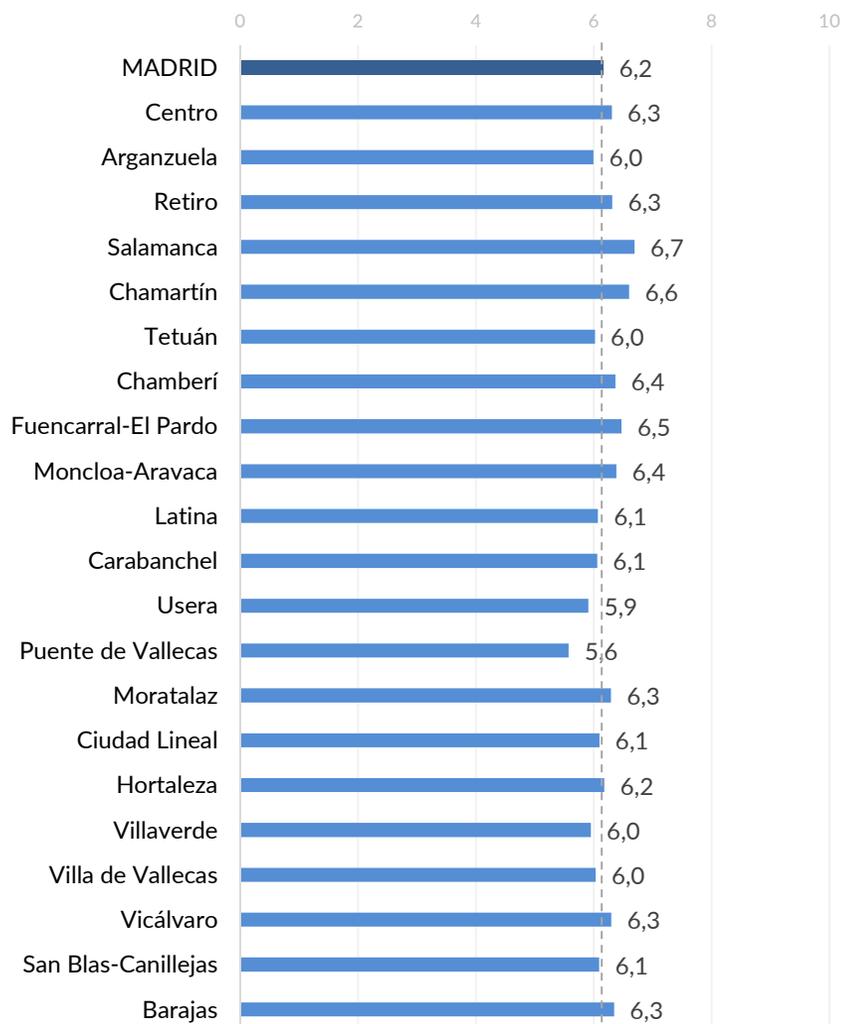


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Cómo será la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años, por distrito



- La variación interdistrital es de 1,1 puntos, un poco menor que en 2023, que era de 1,4, y similar a la que se alcanzaba en 2021 con un 1,0.
- El distrito de Salamanca destaca por tener unas perspectivas de calidad de vida dentro de 5 años más optimistas (media 6,7).
- Se manifiestan más pesimistas al respecto con una media por debajo del 6,0: Puente de Vallecas y Usera.
- Puente de Vallecas está entre los más pesimistas desde 2022.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

Cómo será la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
MADRID	6,2	6,2	6,2	6,4	54,1	56,2	52,0
Centro	6,3	6,4	6,2	6,1	57,7	53,1	61,3
Arganzuela	6,0	6,1	6,3	6,1	58,6	63,2	51,9
Retiro	6,3	6,3	6,5	6,3	53,1	57,9	54,0
Salamanca	6,7	6,8	6,5	7,0	57,9	64,2	49,6
Chamartín	6,6	6,7	6,9	6,7	59,0	58,6	48,8
Tetuán	6,0	6,1	6,5	6,3	57,8	58,8	53,5
Chamberí	6,4	6,5	6,5	6,7	53,6	50,0	50,7
Fuencarral-El Pardo	6,5	6,4	6,5	6,8	55,3	58,1	49,1
Moncloa-Aravaca	6,4	6,5	6,5	6,5	61,8	57,4	55,0
Latina	6,1	5,9	6,0	6,1	53,0	57,1	50,2
Carabanchel	6,1	6,0	6,0	6,0	52,5	59,3	53,4
Usera	5,9	6,0	5,9	6,5	50,0	66,7	53,0
Puente de Vallecas	5,6	5,4	5,8	6,0	44,3	50,4	54,0
Moratalaz	6,3	6,3	6,2	6,1	55,3	46,0	47,1
Ciudad Lineal	6,1	6,0	6,1	6,5	57,3	59,7	47,0
Hortaleza	6,2	6,4	6,2	6,5	58,6	49,7	57,1
Villaverde	6,0	5,9	6,0	6,0	47,3	43,8	46,3
Villa de Vallecas	6,0	5,8	6,0	6,4	50,5	56,2	53,1
Vicálvaro	6,3	6,4	5,7	6,1	52,7	45,3	55,1
San Blas-Canillejas	6,1	6,2	6,1	6,3	53,8	64,2	55,3
Barajas	6,3	6,5	6,5	6,4	56,1	52,5	64,3

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



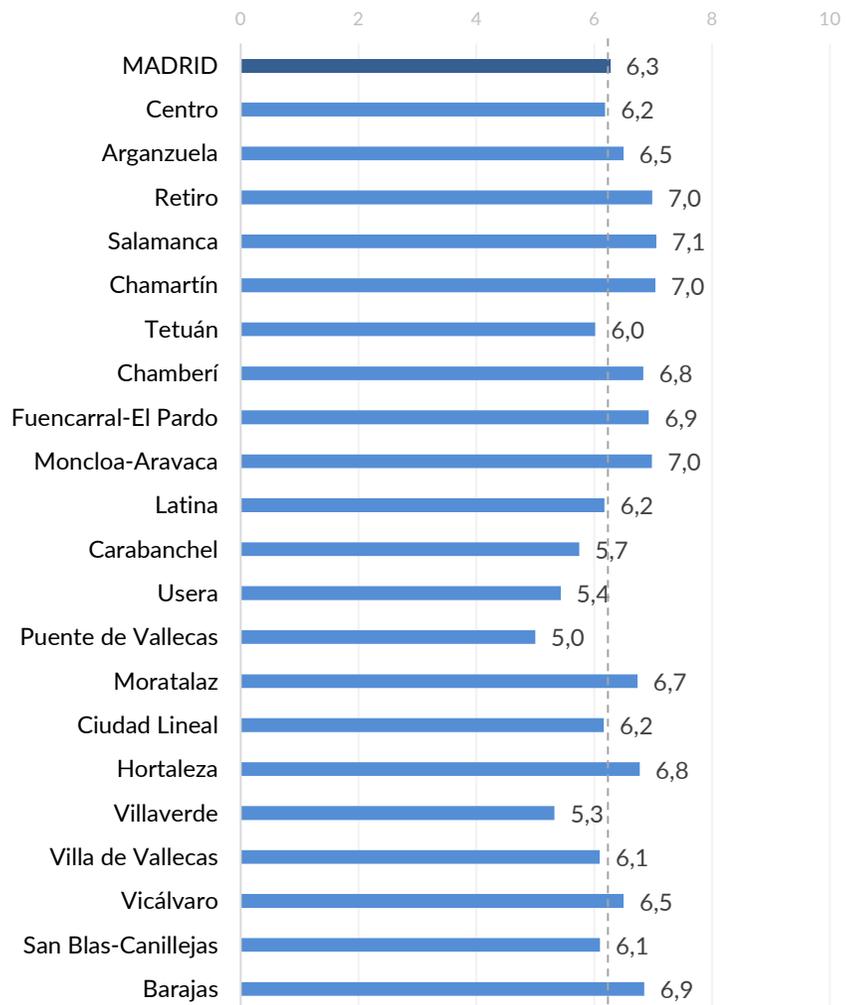
Unidad: Media (escala 0 a 10)

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

- 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

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



- Se producen notables diferencias por distrito, con rangos de valoración que suponen oscilaciones de 2,1 puntos.
- El distrito de Salamanca recoge la media más elevada, 7,1.
- Por el contrario, los valores más bajos son los de Puente de Vallecas, que desciende hasta el 5,0; y Usera (5,4), Villaverde (5,3) y Carabanchel (5,7) que no llegan al 6.

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

Cómo será la calidad de vida en su distrito en los próximos 5 años, por distrito: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	6,3	6,3
Centro	6,2	6,4
Arganzuela	6,5	6,7
Retiro	7,0	7,0
Salamanca	7,1	7,3
Chamartín	7,0	7,2
Tetuán	6,0	6,1
Chamberí	6,8	7,1
Fuencarral-El Pardo	6,9	6,8
Moncloa-Aravaca	7,0	7,1
Latina	6,2	6,0
Carabanchel	5,7	5,7
Usera	5,4	5,7
Puente de Vallecas	5,0	5,1
Moratalaz	6,7	6,8
Ciudad Lineal	6,2	6,0
Hortaleza	6,8	6,8
Villaverde	5,3	5,4
Villa de Vallecas	6,1	5,9
Vicálvaro	6,5	6,5
San Blas-Canillejas	6,1	6,2
Barajas	6,9	6,9

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



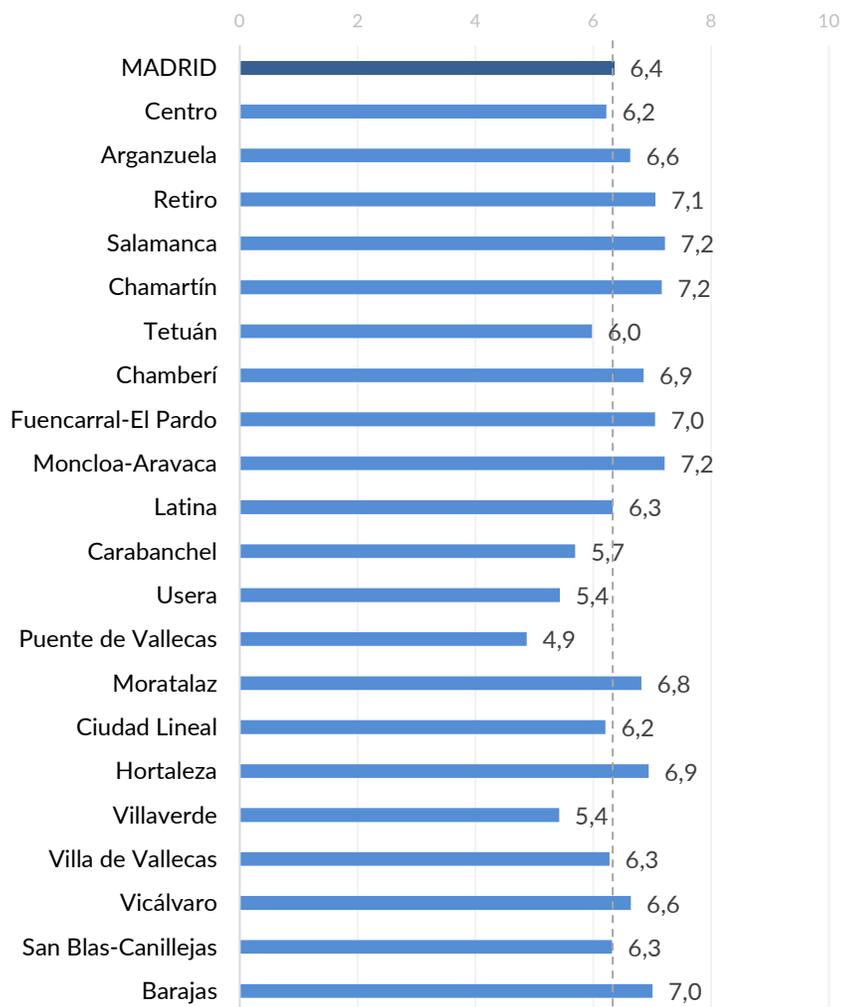
Unidad: Media (escala 0 a 10)

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

- Las expectativas de la calidad de vida en el barrio en los próximos 5 años recoge 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.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Cómo será la calidad de vida en su barrio en los próximos 5 años, por distrito



- Como ocurría en el caso de la valoración de la calidad de vida esperada en el distrito, se producen considerables diferencias interdistritales en este indicador, con oscilaciones que alcanzan los 2,3 puntos en las valoraciones medias.
- Los distritos de Salamanca, Chamartín y Moncloa-Aravaca son los que registran la media más alta, 7,2.
- Los valores más bajos son también los de Puente de Vallecas, que desciende hasta el 4,9; y Usera y Villaverde, con un 5,4. Carabanchel tampoco llega al 6.

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

Cómo será la calidad de vida en su barrio en los próximos 5 años, por distrito: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	6,4	6,4
Centro	6,2	6,5
Arganzuela	6,6	6,8
Retiro	7,1	7,1
Salamanca	7,2	7,4
Chamartín	7,2	7,3
Tetuán	6,0	6,1
Chamberí	6,9	7,1
Fuencarral-El Pardo	7,0	6,9
Moncloa-Aravaca	7,2	7,3
Latina	6,3	6,2
Carabanchel	5,7	5,7
Usera	5,4	5,7
Puente de Vallecas	4,9	5,1
Moratalaz	6,8	6,9
Ciudad Lineal	6,2	6,2
Hortaleza	6,9	7,0
Villaverde	5,4	5,5
Villa de Vallecas	6,3	6,2
Vicálvaro	6,6	6,6
San Blas-Canillejas	6,3	6,2
Barajas	7,0	7,1

B.1. CALIDAD DE VIDA

Cómo será la calidad de vida en los próximos 5 años según perfil demográfico

Calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	6,2	6,3	6,0	5,9	5,9	6,3	6,2	6,5
Calidad de vida en su distrito en los próximos 5 años	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	6,3	6,4	6,2	6,2	6,0	6,3	6,3	6,6
Calidad de vida en su barrio en los próximos 5 años	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
	6,4	6,5	6,3	6,3	6,2	6,3	6,4	6,6

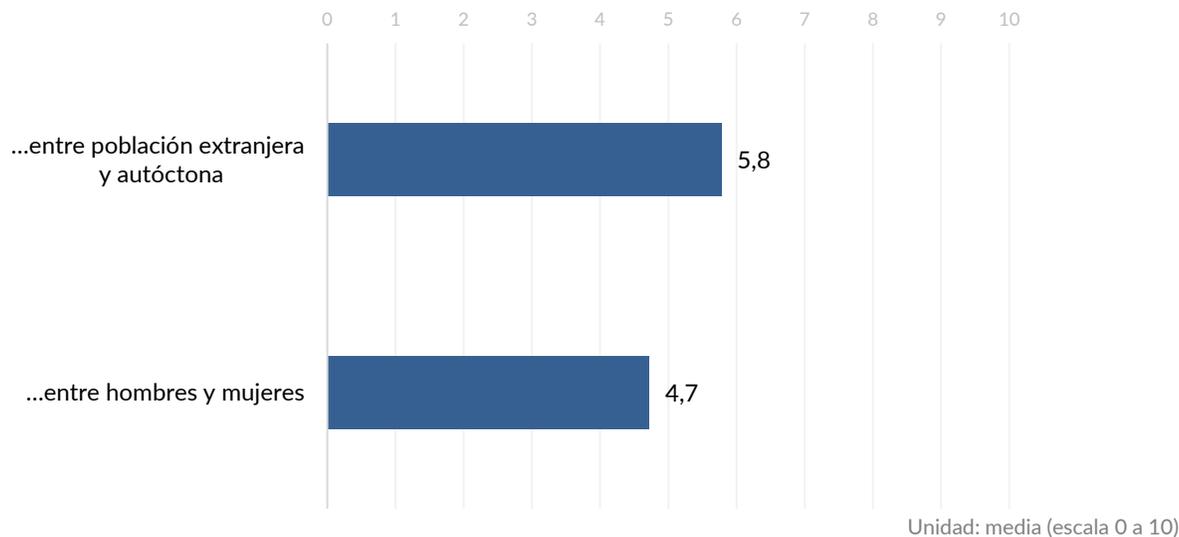
Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- Las personas de 65 años o más son las personas más optimistas respecto a la calidad de vida en los próximos 5 años, mientras que las personas de 30 a 44 años son algo más pesimistas.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid



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

Evolutivo de la existencia de desigualdad de oportunidades en Madrid

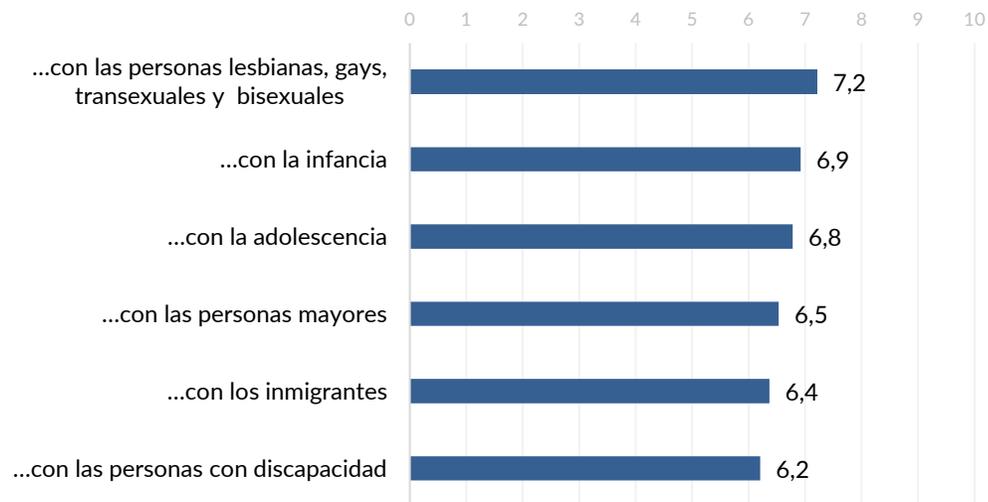
	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
... entre la población extranjera y autóctona	5,8	5,5	5,8	5,8	64,2	62,3	63,1
... entre hombres y mujeres	4,7	4,9	5,4	5,4	66,4	64,1	65,6

(media 0-10) Indicador sintético (0-100%)

- 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 extranjera y la autóctona repunta, volviendo a valores de 2022 y 2023.

B.1. CALIDAD DE VIDA

Valoración de Madrid como ciudad amigable ...



Unidad: media (escala 0 a 10)

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

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

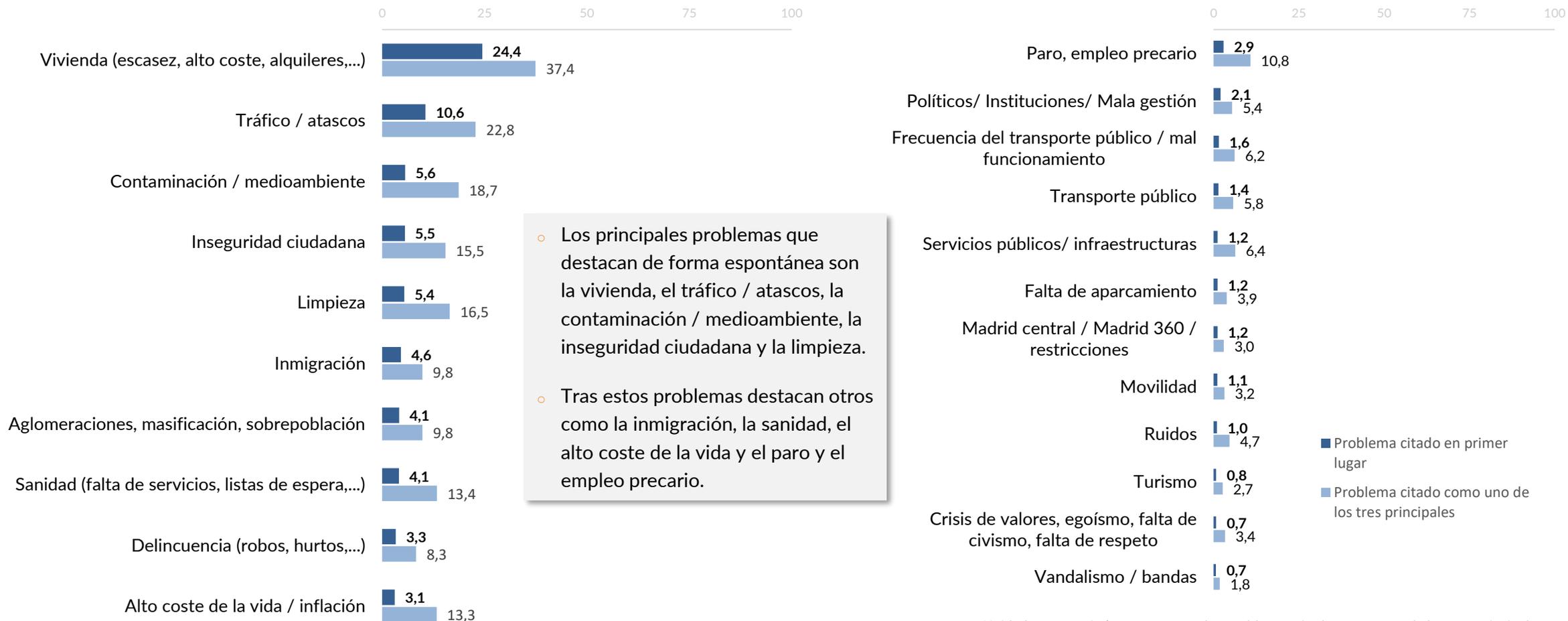
- El colectivo con el que Madrid es una ciudad menos amigable es de nuevo el de las personas con discapacidad (6,2) .
- Avanza ligeramente la valoración de ciudad amigable con las personas LGTB, que registra la media más alta con un 7,2.
- Respecto a 2022, empeora ligeramente la valoración de la amabilidad 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. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
- B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
- B.6. Aspectos relativos a la seguridad
- B.7. 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)



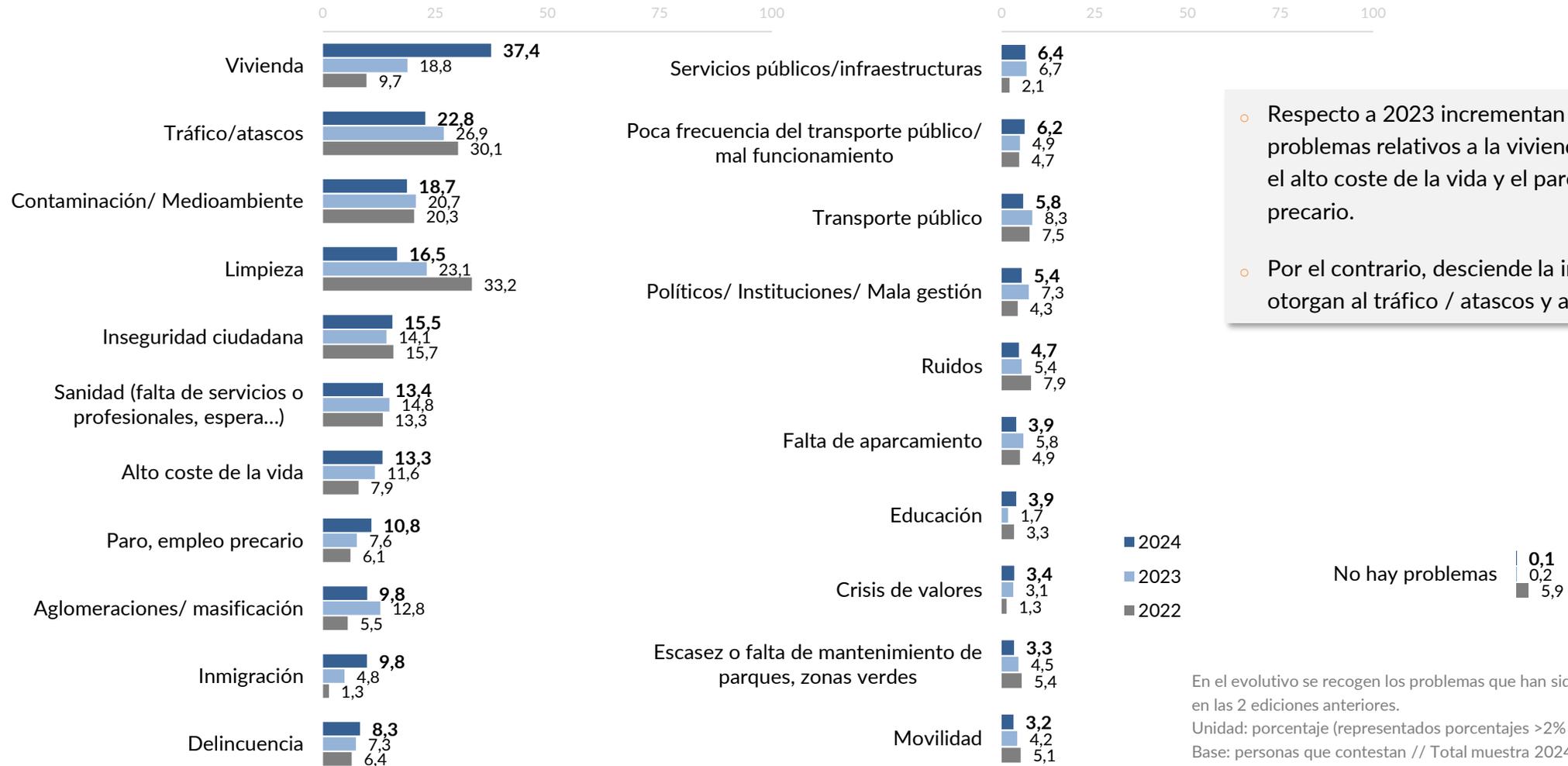
- Los principales problemas que destacan de forma espontánea son la vivienda, el tráfico / atascos, la contaminación / medioambiente, la inseguridad ciudadana y la limpieza.
- Tras estos problemas destacan otros como la inmigración, la sanidad, el alto coste de la vida y el paro y el empleo precario.

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

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)



- Respecto a 2023 incrementan su importancia los problemas relativos a la vivienda (en gran medida), el alto coste de la vida y el paro y el empleo precario.
- Por el contrario, desciende la importancia que le otorgan al tráfico / atascos y a la limpieza.

En el evolutivo se recogen los problemas que han sido citados en 2024 y también en las 2 ediciones anteriores.

Unidad: porcentaje (representados porcentajes >2% en el total de citas)

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

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

Principales problemas de la ciudad por distrito

Problema citado como uno de los tres principales (respuesta espontánea, máximo tres problemas)

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicalvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Vivienda (escasez, alto coste, alquileres,...)	37,4	37,9	40,2	38,5	38,2	39,8	40,5	36,4	35,8	37,0	39,2	35,5	35,4	34,4	33,8	38,5	36,7	33,0	39,1	36,7	42,0	41,7
Tráfico / atascos	22,8	15,7	23,4	27,9	31,6	32,0	20,5	21,2	30,3	28,9	17,1	19,5	18,1	13,2	26,2	21,5	30,5	14,2	20,2	22,6	26,8	34,8
Contaminación / medioambiente	18,7	26,5	21,1	22,2	19,8	20,8	20,7	15,0	21,7	17,9	21,9	15,8	13,7	13,9	21,1	15,7	20,7	15,2	18,2	19,2	16,2	16,8
Limpieza	16,5	21,2	16,6	15,9	22,4	12,9	21,3	21,8	12,0	19,3	15,4	18,0	19,9	18,1	9,9	20,3	9,3	13,5	12,8	11,2	16,1	10,2
Inseguridad ciudadana	15,5	12,3	13,1	11,1	12,8	11,6	12,2	13,4	14,2	13,7	11,6	21,5	17,5	21,4	15,6	19,7	12,8	21,6	19,6	14,5	14,4	8,8
Sanidad (falta de servicios, listas de espera,...)	13,4	6,0	8,6	9,8	9,0	10,0	13,0	9,9	16,0	9,0	14,3	18,8	15,5	16,2	19,2	9,9	10,8	14,8	19,1	20,5	15,9	15,4
Alto coste de la vida / inflación	13,3	13,6	15,0	14,3	14,1	15,2	14,3	12,3	12,7	13,5	13,4	11,8	16,9	12,5	14,4	11,9	14,8	8,9	12,8	11,8	13,1	15,3
Paro, empleo precario	10,8	18,9	9,2	8,9	9,0	7,6	7,7	6,2	9,5	10,5	11,5	11,4	13,6	13,2	10,9	7,7	9,0	13,4	14,8	10,6	14,4	7,1
Aglomeraciones, masificación, sobrepoblación	9,8	9,2	13,3	10,3	9,2	7,9	11,3	10,4	9,5	11,5	11,6	7,2	8,4	7,8	10,1	12,4	10,1	9,6	7,4	9,4	9,6	11,4
Inmigración	9,8	7,7	10,9	6,9	7,8	10,1	8,3	8,9	11,1	8,0	11,8	12,5	11,7	12,0	6,9	9,6	9,8	10,7	7,5	8,3	8,1	6,8
Delincuencia (robos, hurtos,...)	8,3	6,6	7,1	5,6	5,8	5,8	7,8	3,6	7,8	5,2	8,5	12,4	13,1	11,3	7,2	5,9	6,9	11,9	10,0	10,0	9,4	6,3
Servicios públicos/ infraestructuras	6,4	3,6	6,9	7,5	4,8	4,4	4,9	5,4	7,7	8,2	7,8	5,9	5,6	6,6	5,7	6,2	6,6	6,4	8,8	8,8	4,8	9,3
Frecuencia del transporte público / mal funcionamiento	6,2	3,3	5,4	8,7	4,3	5,5	4,7	7,2	4,6	10,0	5,0	4,7	5,6	8,9	9,8	3,9	5,2	9,7	8,5	8,6	6,5	8,4
Transporte público	5,8	2,6	6,7	8,2	4,4	4,6	2,9	3,4	5,9	3,8	7,9	5,4	6,2	7,2	6,5	2,6	6,7	9,3	10,0	8,2	4,2	8,3
Políticos/ Instituciones/ Mala gestión	5,4	5,9	6,5	4,7	3,2	4,8	4,6	2,8	7,1	4,5	6,9	4,1	4,7	7,1	4,5	4,7	8,2	4,9	4,5	3,8	6,9	5,8
Ruidos	4,7	7,1	5,3	5,5	8,1	8,6	7,5	11,3	2,7	6,3	2,5	3,0	4,8	3,1	4,5	3,5	3,9	2,3	1,8	2,0	4,3	3,6
Educación	3,9	12,3	3,4	1,8	2,3	3,7	2,4	2,1	5,3	3,1	3,9	2,3	5,0	4,9	5,6	1,9	2,3	2,7	5,1	5,2	4,8	5,5
Falta de aparcamiento	3,9	3,0	3,6	3,6	6,5	6,0	3,4	6,4	2,6	3,3	2,7	4,0	6,1	3,1	3,7	5,5	3,2	1,5	1,7	3,2	5,5	3,0
Crisis de valores, egoísmo, falta de civismo, falta de respeto	3,4	2,6	3,3	2,0	1,6	2,3	4,7	3,2	3,8	2,4	4,6	4,8	3,4	5,2	1,8	5,1	1,5	4,0	2,8	1,9	1,5	2,1
Escasez / falta de mantenimiento zonas verdes, parques	3,3	4,3	4,5	3,6	3,1	3,1	3,9	5,2	2,0	1,7	2,8	4,1	2,9	4,8	2,4	4,5	3,9	1,6	1,6	2,3	1,6	4,5
Movilidad	3,2	1,9	3,7	2,9	4,5	5,7	2,5	3,1	4,1	4,8	3,8	2,0	3,2	1,0	3,3	4,3	3,1	1,7	1,4	3,7	4,6	2,1
Madrid central / Madrid 360 / restricciones	3,0	2,3	2,8	1,8	2,4	4,7	2,3	3,8	2,9	2,0	4,4	1,8	3,8	3,2	2,3	3,7	4,4	3,0	2,9	3,1	1,5	3,9
Turismo	2,7	12,5	5,3	3,7	3,4	1,7	2,2	4,4	1,4	1,6	2,4	1,4	0,6	1,7	0,7	1,9	3,3	1,1	1,6	2,0	1,7	2,6

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



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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida

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

B.3. Gobernanza

B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales

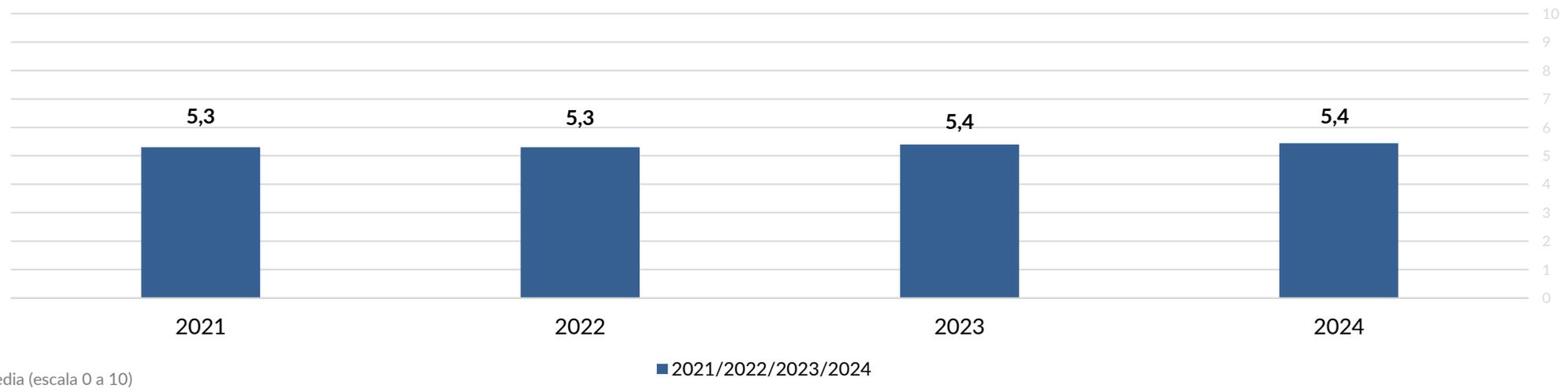
B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte

B.6. Aspectos relativos a la seguridad

B.7. Aspectos relativos a la relación con la ciudadanía

B.3. GOBERNANZA

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

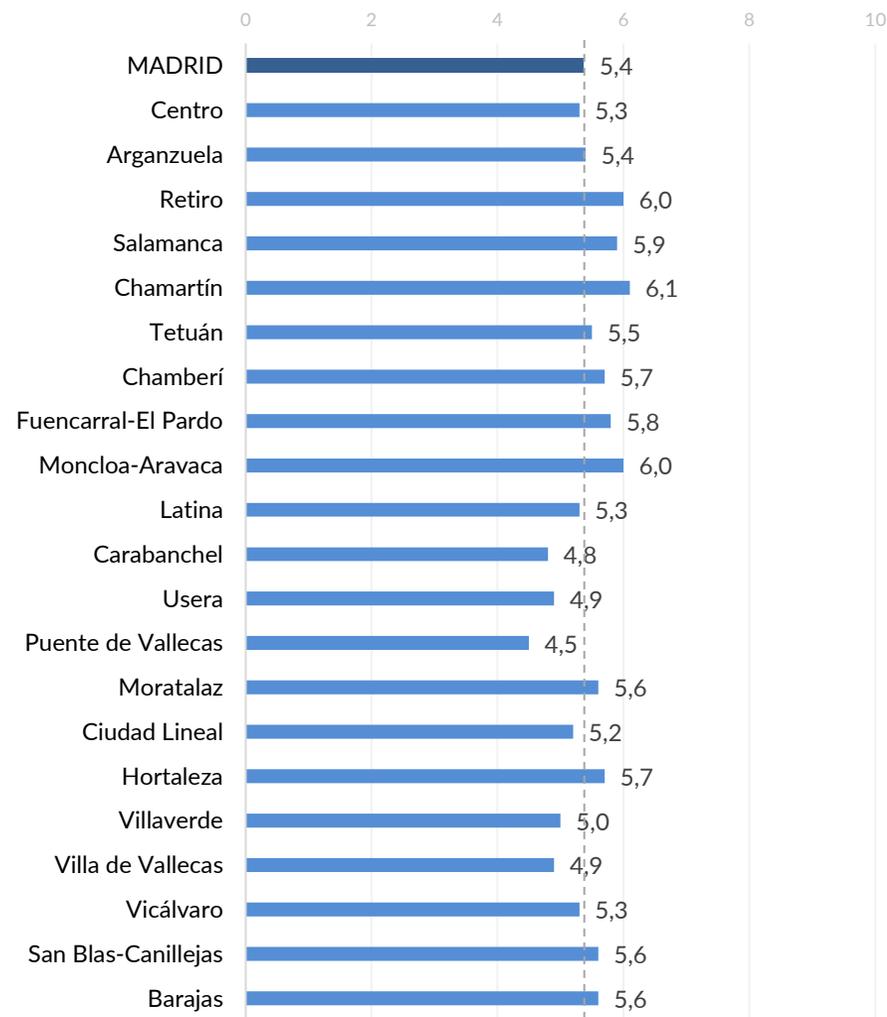


Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511

- 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.3. GOBERNANZA

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



- Manifiestan una mayor satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el ayuntamiento en los distritos de Chamartín (6,1), Retiro (6,0) y Moncloa-Aravaca (6,0).
- El distrito de Puente de Vallecas (4,5), es el más crítico a este respecto.

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

Evolución de la satisfacción con los beneficios fiscales (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones), por distrito

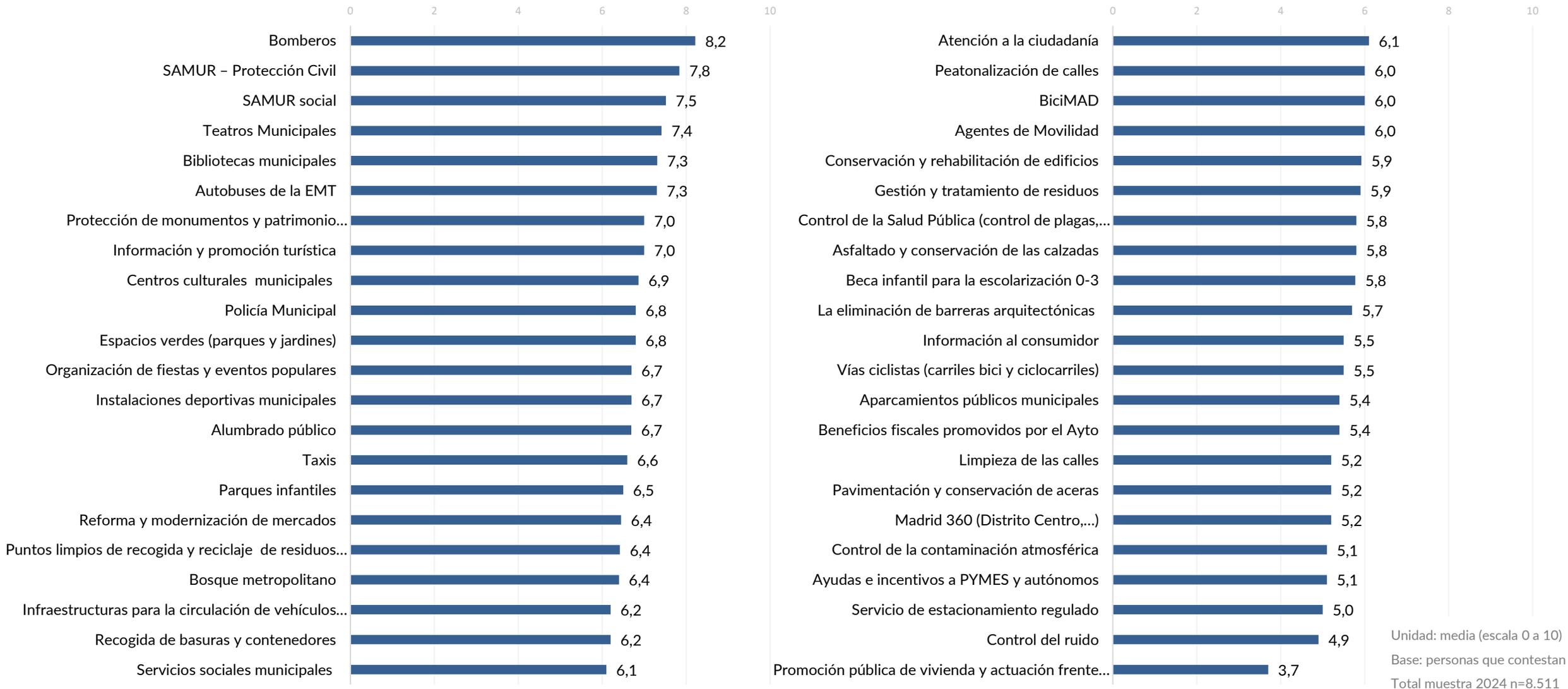
	2024	2023	2022	2021
	(media 0-10)			
MADRID	5,4	5,4	5,3	5,3
Centro	5,3	4,8	4,9	5,0
Arganzuela	5,4	5,6	5,3	5,1
Retiro	6,0	5,7	5,7	5,5
Salamanca	5,9	5,4	5,7	6,2
Chamartín	6,1	5,5	5,9	6,2
Tetuán	5,5	5,7	5,6	5,5
Chamberí	5,7	5,4	5,8	5,9
Fuencarral-El Pardo	5,8	5,1	5,4	5,8
Moncloa-Aravaca	6,0	5,8	5,7	5,6
Latina	5,3	5,7	5,2	5,1
Carabanchel	4,8	5,2	5,0	4,8
Usera	4,9	5,2	4,9	5,3
Puente de Vallecas	4,5	5,5	4,9	4,6
Moratalaz	5,6	5,3	5,2	5,1
Ciudad Lineal	5,2	5,1	5,5	5,8
Hortaleza	5,7	5,1	5,2	5,7
Villaverde	5,0	5,2	5,0	4,8
Villa de Vallecas	4,9	5,3	4,9	4,7
Vicálvaro	5,3	5,7	4,6	5,0
San Blas-Canillejas	5,6	5,6	5,0	5,3
Barajas	5,6	5,7	5,5	5,5

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

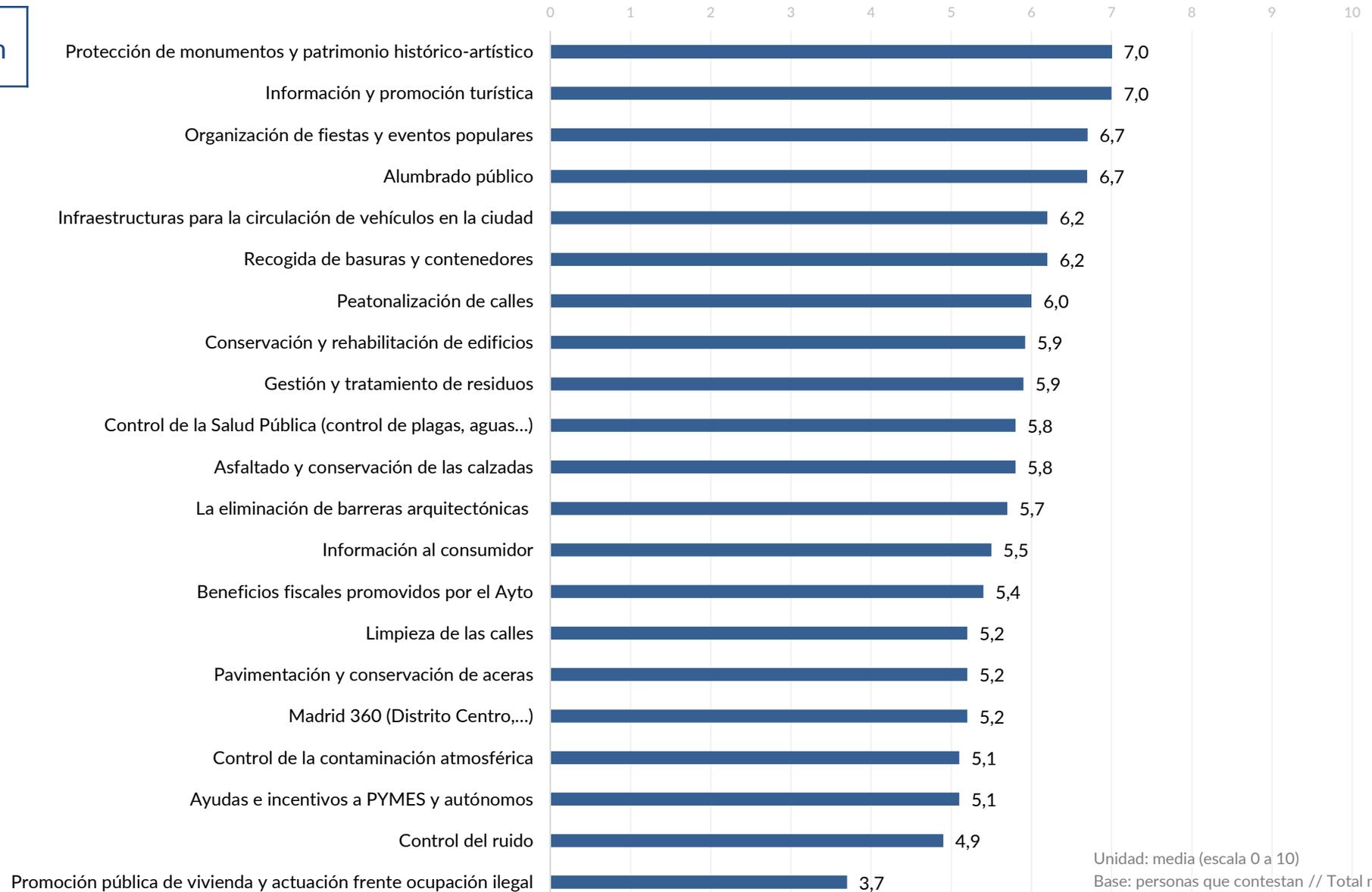
Cuadro general



- 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.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Líneas de actuación

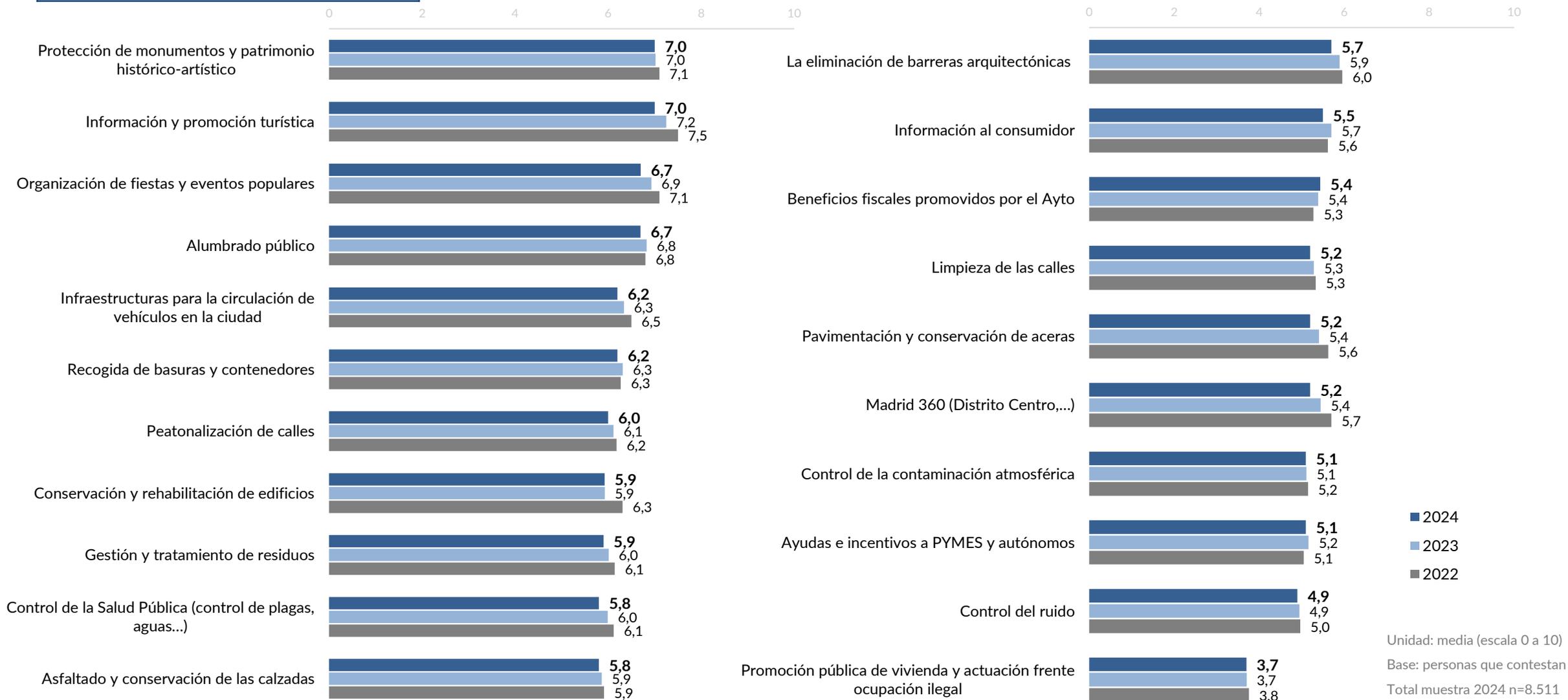


Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Líneas de actuación: evolución



Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Líneas de actuación: por distrito	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
	Protección de monumentos y patrimonio histórico-artístico	7,0	6,9	6,9	7,1	7,1	7,3	6,8	7,0	7,0	7,1	6,9	6,8	6,7	6,7	7,1	7,0	7,2	6,9	6,9	7,1	7,1
Información y promoción turística	7,0	7,0	7,1	7,2	7,4	7,3	6,9	7,2	7,1	7,3	6,9	6,9	6,8	6,5	7,2	6,8	7,1	6,9	7,0	7,1	7,1	7,2
Organización de fiestas y eventos populares	6,7	6,8	6,5	6,7	6,9	6,7	6,5	6,6	6,5	7,0	6,5	6,5	6,4	6,1	6,9	6,6	6,4	6,3	6,7	6,8	6,6	6,9
Alumbrado público	6,7	6,9	6,8	7,1	7,1	7,2	6,8	7,0	6,9	7,2	6,6	6,6	6,5	6,4	7,1	6,8	6,8	6,7	6,6	6,7	6,7	6,9
Infraestructuras para la circulación de vehículos en la ciudad	6,2	6,4	6,2	6,3	6,3	6,3	6,2	6,3	6,4	6,5	6,1	5,9	6,1	5,5	6,4	6,1	6,1	6,2	5,9	6,2	6,1	6,3
Recogida de basuras y contenedores	6,2	6,0	6,4	6,7	6,4	6,8	5,6	6,1	6,5	6,8	6,2	5,3	5,8	5,5	6,6	6,0	6,6	6,1	6,4	6,4	6,1	7,2
Peatonalización de calles	6,0	6,0	5,9	6,0	6,1	6,0	5,4	5,8	6,1	6,1	5,8	5,7	5,8	5,3	6,2	5,9	5,9	6,1	5,9	6,0	5,8	6,0
Conservación y rehabilitación de edificios	5,9	6,3	6,1	6,3	6,5	6,6	5,8	6,3	6,2	6,4	5,9	5,7	5,8	5,3	6,3	6,0	6,1	5,9	5,8	6,2	5,8	6,3
Gestión y tratamiento de residuos	5,9	5,8	5,9	6,4	6,1	6,3	5,4	6,0	6,3	6,5	5,9	5,5	5,6	5,3	6,3	5,9	6,2	5,8	5,8	6,0	5,9	6,6
Control de la Salud Pública (control de plagas, aguas...)	5,8	5,8	5,7	6,2	6,2	6,4	5,7	6,1	6,0	6,3	5,6	5,5	5,3	5,0	5,8	5,8	5,8	5,6	5,6	5,8	5,8	6,3
Asfaltado y conservación de las calzadas	5,8	5,8	6,0	6,2	5,9	6,1	5,7	6,0	6,0	6,2	5,3	5,2	5,4	4,8	6,0	5,6	5,6	5,7	5,7	5,8	5,3	5,9
La eliminación de barreras arquitectónicas	5,7	6,0	6,1	6,4	6,1	6,4	5,9	6,2	6,2	6,2	5,7	5,8	5,8	5,4	6,2	5,9	5,8	6,1	6,0	5,9	5,7	6,1
Información al consumidor	5,5	5,9	5,7	5,7	5,9	6,0	5,3	5,7	5,6	5,9	5,5	5,4	5,2	5,1	5,7	5,5	5,6	5,2	5,5	5,6	5,3	5,8
Beneficios fiscales promovidos por el Ayto	5,4	5,3	5,4	6,0	5,9	6,1	5,5	5,7	5,8	6	5,3	4,8	4,9	4,5	5,6	5,2	5,7	5	4,9	5,3	5,6	5,6
Limpieza de las calles	5,2	5,3	5,1	5,7	5,5	6,0	4,7	5,2	5,8	5,7	4,9	4,8	5,0	4,4	6,0	5,0	5,7	5,3	5,2	5,5	5,2	6,1
Pavimentación y conservación de aceras	5,2	5,5	5,4	5,7	5,4	5,7	5,1	5,6	5,6	5,6	4,8	4,8	5,1	4,3	5,4	5,1	5,2	5,3	5,3	5,4	4,9	5,5
Madrid 360 (Distrito Centro,...)	5,2	5,6	5,5	5,7	5,2	5,5	5,2	5,2	5,3	5,5	5,1	5,0	5,1	4,8	5,4	5,4	5,2	5,3	5,2	5,1	4,9	5,1
Control de la contaminación atmosférica	5,1	5,0	4,8	5,3	5,4	5,5	4,9	5,1	5,4	5,6	4,8	4,9	5,1	4,7	5,5	5,1	5,2	5,3	5,0	5,1	5,0	5,5
Ayudas e incentivos a PYMES y autónomos	5,1	5,2	5,2	5,6	5,3	5,2	5,1	5,1	5,1	5,3	5,1	5,0	4,7	4,7	5,3	4,9	5,2	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0
Control del ruido	4,9	4,4	4,7	5,0	5,0	4,9	4,6	4,7	5,1	5,3	4,8	4,7	4,6	4,4	5,3	4,9	5,1	4,9	5,0	5,3	4,9	5,5
Promoción pública de vivienda y actuación frente ocupación ilegal	3,7	4,3	3,8	4,1	4,0	4,0	3,6	3,9	3,8	4,3	3,6	3,5	3,7	3,3	4,1	3,6	3,7	3,7	3,6	3,8	3,6	4,0

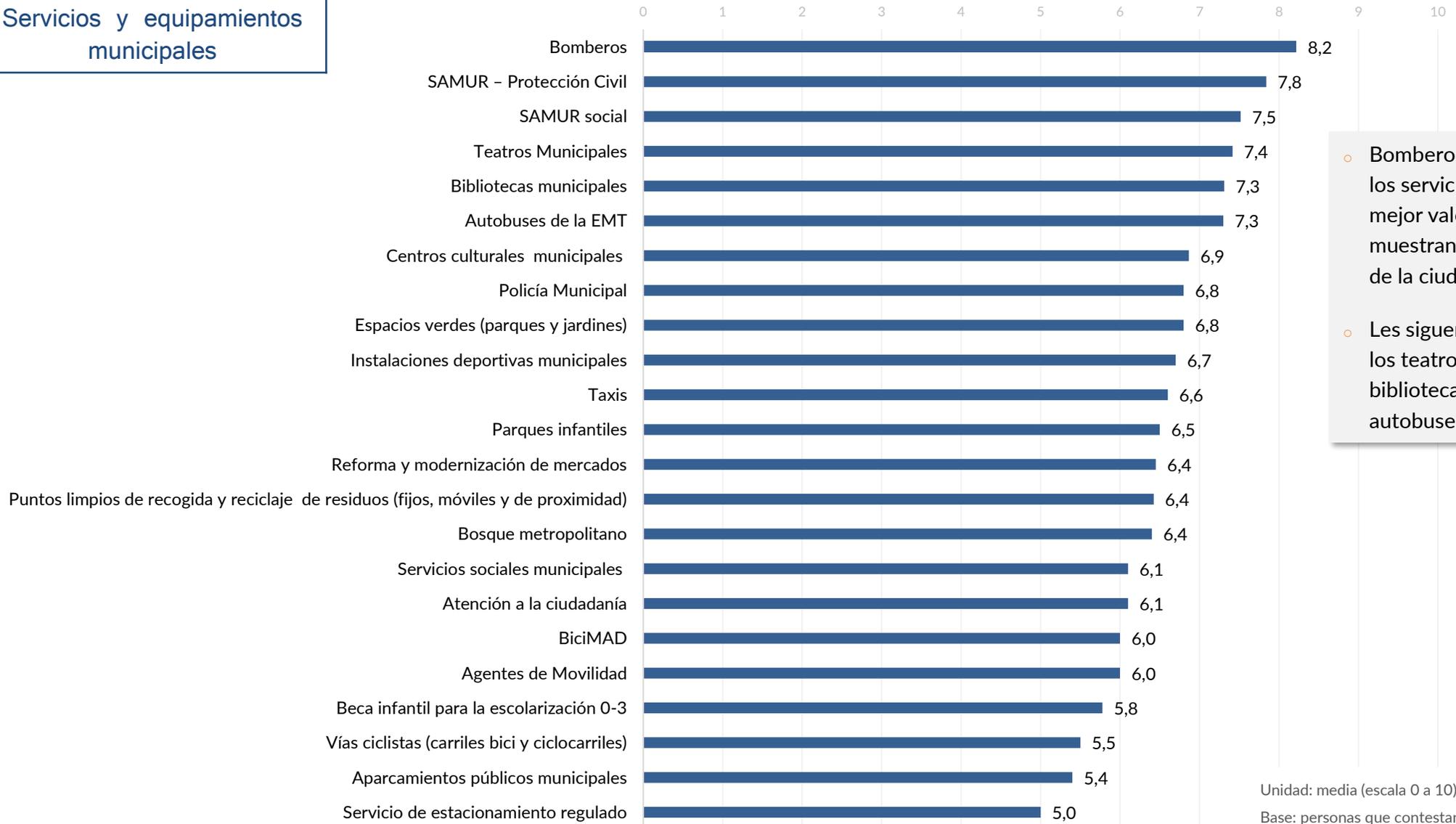
B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Líneas de actuación: por perfil sociodemográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Protección de monumentos y patrimonio histórico-artístico	7,0	7,0	7,0	7,2	6,9	7,0	6,9	6,9
Información y promoción turística	7,0	7,0	7,0	6,9	7,0	7,1	7,0	7,0
Organización de fiestas y eventos populares	6,7	6,6	6,7	7,0	6,6	6,6	6,5	6,6
Alumbrado público	6,7	6,8	6,6	6,9	6,7	6,5	6,5	6,7
Infraestructuras para la circulación de vehículos en la ciudad	6,2	6,2	6,1	6,4	6,1	6,1	6,0	6,1
Recogida de basuras y contenedores	6,2	6,3	6,0	6,5	6,0	6,0	6,2	6,2
Peatonalización de calles	6,0	6,0	6,1	6,4	5,9	5,9	5,9	6,1
Conservación y rehabilitación de edificios	5,9	6,0	5,9	6,2	5,8	5,9	5,8	5,9
Gestión y tratamiento de residuos	5,9	6,0	5,8	6,2	5,7	5,8	5,8	6,1
Control de la Salud Pública (control de plagas, aguas...)	5,8	5,9	5,6	6,3	5,7	5,6	5,6	5,7
Asfaltado y conservación de las calzadas	5,8	6,1	5,6	6,4	5,8	5,7	5,5	5,7
La eliminación de barreras arquitectónicas	5,7	6,0	5,5	5,9	5,6	5,6	5,7	5,9
Información al consumidor	5,5	5,6	5,5	5,9	5,5	5,4	5,4	5,6
Beneficios fiscales promovidos por el Ayto	5,4	5,5	5,3	5,1	5,1	5,6	5,5	5,9
Limpieza de las calles	5,2	5,4	5,1	6,0	5,1	5,0	5,0	5,2
Pavimentación y conservación de aceras	5,2	5,4	5,0	6,0	5,2	5,0	4,8	4,9
Madrid 360 (Distrito Centro,...)	5,2	5,1	5,4	5,5	4,9	5,0	5,1	5,5
Control de la contaminación atmosférica	5,1	5,2	5,0	5,0	4,8	5,1	5,2	5,6
Ayudas e incentivos a PYMES y autónomos	5,1	5,3	4,9	4,9	4,9	5,0	5,0	5,4
Control del ruido	4,9	4,9	4,8	5,4	4,8	4,7	4,5	4,8
Promoción pública de vivienda y actuación frente ocupación ilegal	3,7	3,8	3,7	4,0	3,6	3,8	3,6	3,7

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Servicios y equipamientos municipales



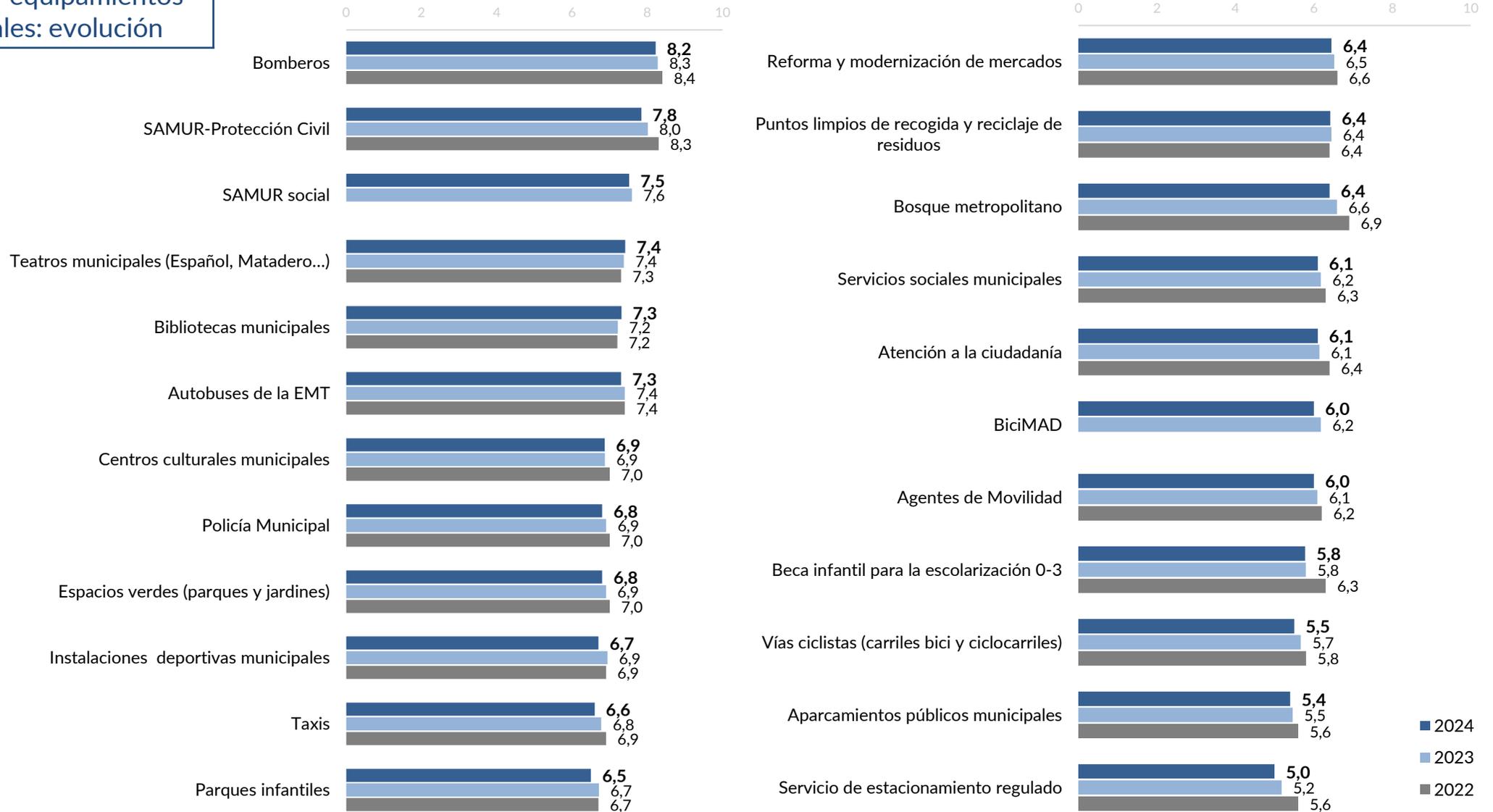
- Bomberos y SAMUR-PC son los servicios municipales mejor valorados, los que muestran mayor satisfacción de la ciudadanía.
- Les siguen, SAMUR Social, los teatros municipales, las bibliotecas municipales y los autobuses de la EMT.

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Servicios y equipamientos municipales: evolución



Unidad: media (escala 0 a 10)

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

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Servicios y equipamientos municipales: por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Bomberos	8,2	8,2	8,0	8,3	8,3	8,3	8,2	8,3	8,1	8,3	8,1	8,2	8,2	8,0	8,4	8,4	8,2	8,1	8,1	8,2	8,4	8,2
SAMUR – Protección Civil	7,8	7,8	7,8	7,9	8,0	8,2	7,8	8,0	7,9	8,0	7,9	7,8	7,7	7,5	8,0	7,9	7,8	7,8	7,7	7,9	7,9	8,0
SAMUR social	7,5	7,4	7,6	7,7	7,5	7,8	7,6	7,7	7,6	7,7	7,5	7,4	7,4	7,2	7,6	7,4	7,6	7,5	7,4	7,6	7,6	7,6
Teatros Municipales	7,4	7,6	7,6	7,6	7,5	7,7	7,4	7,6	7,2	7,6	7,3	7,3	7,4	7,2	7,6	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3	7,4	7,5
Bibliotecas municipales	7,3	7,6	7,4	7,6	6,8	7,4	7,2	7,4	7,3	7,3	7,3	7,2	7,4	7,3	7,6	7,2	7,1	7,1	7,4	7,3	7,4	7,5
Autobuses de la EMT	7,3	7,8	7,3	7,4	7,7	7,8	7,5	7,7	7,5	7,6	7,2	7,0	7,0	6,5	7,4	7,4	7,5	7,0	6,8	7,2	7,4	7,6
Centros culturales municipales	6,9	7,1	6,9	7,1	6,9	7,1	6,7	6,9	6,8	7,0	7,0	6,7	6,8	6,6	7,2	6,9	6,9	6,6	6,8	6,9	6,9	7,1
Policía Municipal	6,8	6,7	6,8	7,1	7,0	7,0	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,7	6,6	6,3	7,0	6,7	6,9	6,8	6,6	7,0	6,7	7,0
Espacios verdes (parques y jardines)	6,8	6,8	6,9	7,0	7,1	7,1	6,6	6,7	7,1	7,3	6,8	6,5	6,9	6,4	7,5	6,7	6,8	6,6	6,7	7,0	6,8	7,3
Instalaciones deportivas municipales	6,7	6,8	6,5	6,8	6,7	7,1	6,6	6,8	6,5	7,0	6,7	6,6	6,7	6,4	7,2	6,6	6,6	6,6	6,9	6,9	6,7	6,9
Taxis	6,6	6,5	6,7	7,0	6,7	7,2	6,7	6,8	6,8	7,0	6,6	6,6	6,3	6,2	6,8	6,7	6,6	6,5	6,5	6,5	6,6	6,8
Parques infantiles	6,5	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7	6,3	6,7	6,3	6,7	6,7	6,4	6,5	6,3	6,9	6,6	6,5	6,3	6,5	6,7	6,4	6,4
Reforma y modernización de mercados	6,4	5,8	6,7	6,6	6,3	6,7	5,9	6,1	6,6	6,7	6,6	5,9	6,3	6,1	7,0	6,5	6,9	6,2	6,6	6,8	6,7	7,3
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)	6,4	6,4	6,4	6,6	6,6	6,7	6,2	6,5	6,6	6,6	6,3	6,3	6,3	5,9	7,0	6,3	6,5	6,2	6,5	6,6	6,4	6,9
Bosque metropolitano	6,4	6,7	6,2	6,4	6,6	6,6	6,3	6,3	6,7	6,8	6,3	6,1	6,1	6,2	6,7	6,5	6,4	6,5	6,4	6,6	6,3	6,8
Servicios sociales municipales	6,1	6,2	6,2	6,4	6,3	6,5	6,1	6,4	6,2	6,4	6,0	6,0	6,1	5,7	6,6	6,3	6,1	6,1	6,0	6,3	6,0	6,2
Atención a la ciudadanía	6,1	6,3	6,0	6,4	6,5	6,5	6,0	6,3	6,1	6,4	5,9	5,9	5,6	5,6	6,2	5,9	6,1	6,0	5,9	6,1	6,0	6,3
BiciMAD	6,0	6,0	6,3	6,1	5,9	5,9	5,9	5,8	6,0	6,4	6,0	6,1	6,1	5,7	6,3	6,0	6,0	6,0	6,2	6,1	6,2	6,7
Agentes de Movilidad	6,0	6,4	6,0	6,1	6,1	6,1	5,9	6,2	6,0	6,2	5,9	5,8	5,8	5,6	6,3	6,1	5,9	6,1	5,9	6,0	5,9	6,2
Beca infantil para la escolarización 0-3	5,8	5,8	5,7	5,8	6,1	6,1	5,9	5,8	6,1	5,7	5,8	5,6	5,5	5,1	5,8	5,7	6,0	5,7	5,7	6,1	5,8	6,1
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	5,5	6,0	5,5	5,9	5,7	5,9	5,6	5,6	5,5	5,9	5,4	5,3	5,2	4,6	5,8	5,5	5,7	5,3	5,3	5,5	5,3	5,7
Aparcamientos públicos municipales	5,4	5,2	5,2	5,0	4,9	5,2	5,0	5,0	5,6	5,6	5,5	5,3	5,7	5,2	6,1	5,1	5,9	5,9	5,5	5,9	5,7	6,1
Servicio de estacionamiento regulado	5,0	5,8	5,3	5,6	5,7	5,5	5,2	5,5	5,0	5,4	4,7	4,5	4,8	4,3	5,3	5,3	5,0	4,6	4,9	4,8	4,9	5,1

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- En general, los distritos en los que se recoge una mayor satisfacción con los servicios y equipamientos municipales son Moratalaz, Moncloa-Aravaca, Chamartín y Barajas, mientras que las medias más bajas las encontramos en Puente de Vallecas, especialmente en lo relacionado con el estacionamiento regulado y los aparcamientos municipales.

B.4. VALORACIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN, LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Servicios y equipamientos municipales: por perfil sociodemográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Bomberos	8,2	8,2	8,2	8,0	8,0	8,2	8,3	8,5
SAMUR – Protección Civil	7,8	7,9	7,8	7,4	7,6	7,9	8,0	8,2
SAMUR social	7,5	7,5	7,5	7,2	7,2	7,5	7,7	8,0
Teatros Municipales	7,4	7,3	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5
Bibliotecas municipales	7,3	7,2	7,4	7,3	7,2	7,3	7,3	7,5
Autobuses de la EMT	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,2	7,3	7,6
Centros culturales municipales	6,9	6,8	7,0	6,8	6,7	6,8	6,9	7,2
Policía Municipal	6,8	6,5	7,0	6,5	6,6	6,8	6,8	7,2
Espacios verdes (parques y jardines)	6,8	6,9	6,8	6,9	6,6	6,7	6,8	7,1
Instalaciones deportivas municipales	6,7	6,7	6,7	6,9	6,6	6,6	6,6	6,8
Taxis	6,6	6,5	6,8	6,4	6,3	6,6	6,6	7,2
Parques infantiles	6,5	6,6	6,4	6,8	6,2	6,4	6,5	6,7
Reforma y modernización de mercados	6,4	6,4	6,5	6,4	6,4	6,4	6,5	6,6
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)	6,4	6,4	6,4	6,5	6,3	6,4	6,4	6,5
Bosque metropolitano	6,4	6,4	6,4	6,6	6,2	6,3	6,4	6,6
Servicios sociales municipales	6,1	6,3	6,0	6,2	5,8	6,1	6,1	6,5
Atención a la ciudadanía	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	6,0	6,3
BiciMAD	6,0	6,0	6,0	6,6	6,0	6,0	5,9	5,8
Agentes de Movilidad	6,0	5,8	6,2	6,2	5,7	5,9	5,9	6,3
Beca infantil para la escolarización 0-3	5,8	5,9	5,7	5,8	5,6	5,8	5,7	6,0
Vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	5,5	5,5	5,6	5,7	5,4	5,5	5,5	5,6
Aparcamientos públicos municipales	5,4	5,4	5,4	5,4	5,2	5,4	5,4	5,6
Servicio de estacionamiento regulado	5,0	5,0	5,1	5,0	4,7	4,9	5,0	5,6

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

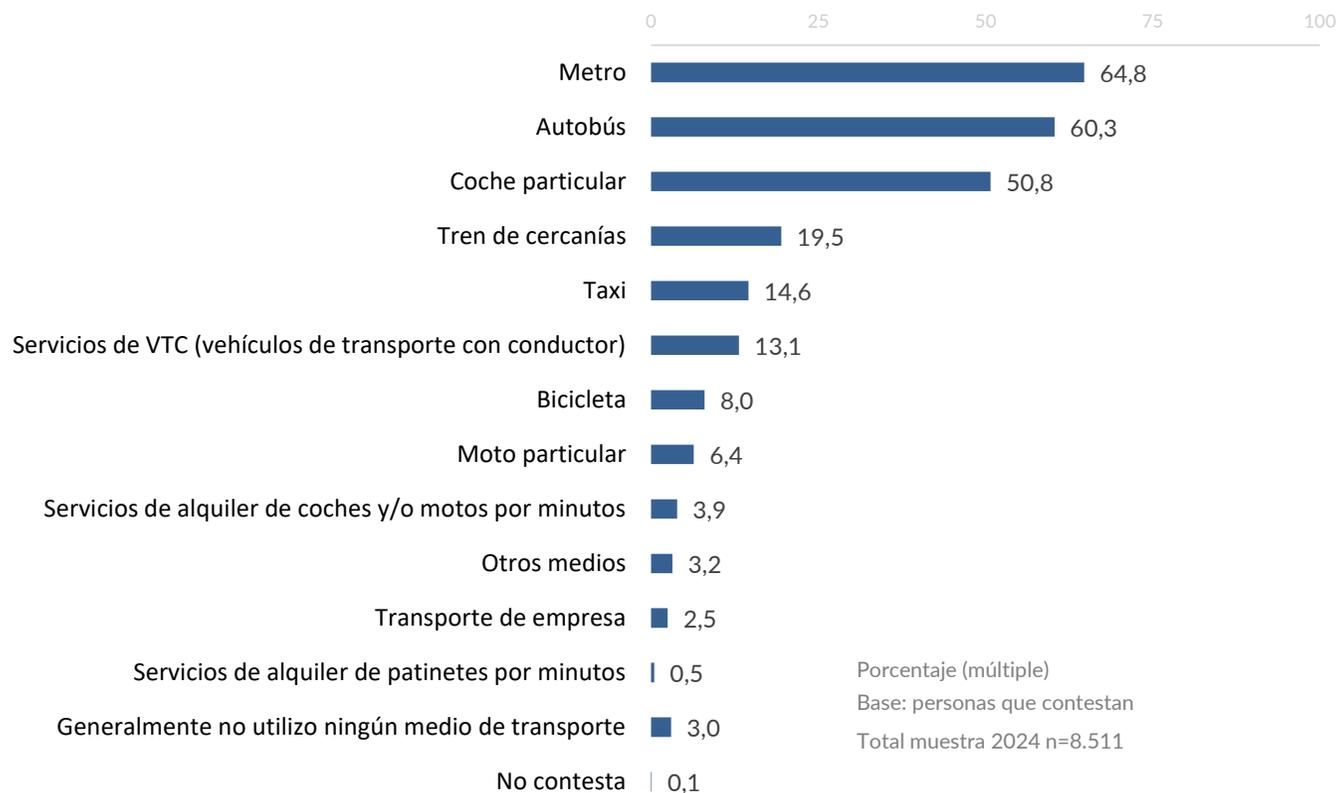
- B.1. Calidad de vida
- B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad
- B.3. Gobernanza
- B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
- B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte**
- B.6. Aspectos relativos a la seguridad
- B.7.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

B.5. ASPECTOS RELATIVOS A LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE



MADRID

Medio/s de transporte utilizados habitualmente para sus desplazamientos cotidianos



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

	2024	2023	2022	2021	2019
Metro	64,8	66,4	58,9	59,8	67,4
Autobús	60,3	62,9	56,5	56,2	62,8
Coche particular	50,8	49,2	38,3	43,9	36,8
Tren de cercanías	19,5	21,1	14,4	13,4	13,9
Taxi	14,6	15,9	7,8	11,1	8,2
Servicios de VTC (vehículos de transporte con conductor)	13,1	13,6	4,6	8,0	6,7
Bicicleta	8,0	6,1	3,7	4,9	4,9
Moto particular	6,4	5,6	4,0	4,9	3,9
Servicios 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
Transporte de empresa	2,5	1,3	0,7	0,9	0,6
Servicios de alquiler de patinetes por minutos	0,5	0,3	-	-	-
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	3,0	2,9	1,4	1,6	4,0

- El medio más utilizado es de nuevo el metro (64,4%), 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%).

B.5. ASPECTOS RELATIVOS A LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE



MADRID

Medio/s de transporte utilizados habitualmente para sus desplazamientos cotidianos, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Metro	64,8	63,2	71,4	64,0	64,8	55,9	72,4	69,8	59,5	54,8	74,7	66,6	65,7	61,3	62,1	68,5	65,4	60,8	57,9	59,0	64,8	62,9
Autobús	60,3	56,5	67,1	75,0	67,2	63,9	67,6	63,0	52,5	51,2	63,9	65,1	59,5	58,8	69,9	62,3	53,4	56,4	46,3	56,3	55,5	41,8
Coche particular	50,8	38,9	43,0	48,7	51,6	48,7	45,2	36,2	61,2	57,4	45,7	43,9	50,9	48,1	58,2	44,3	59,3	54,6	60,6	63,9	65,9	67,3
Tren de cercanías	19,5	23,4	29,0	16,0	8,9	12,4	16,0	12,7	12,4	18,7	28,0	15,5	23,2	32,9	10,0	8,9	13,7	50,5	33,8	19,2	7,2	6,4
Taxi	14,6	17,9	15,3	25,1	26,1	22,5	21,4	22,8	11,2	18,4	9,7	10,3	14,0	10,0	17,1	12,5	11,4	10,2	6,8	10,4	12,0	11,7
Servicios de VTC (vehículos de transporte con conductor)	13,1	13,1	10,5	16,9	20,5	18,4	16,9	19,2	13,6	17,4	9,0	10,1	9,6	10,4	12,9	11,6	13,0	9,7	8,6	11,3	15,8	15,5
Bicicleta	8,0	10,6	9,4	8,9	8,4	8,6	7,6	6,3	7,3	7,2	6,9	7,5	10,2	8,4	8,4	8,4	7,0	7,3	7,9	8,6	5,8	10,7
Moto particular	6,4	7,4	4,0	5,7	6,7	8,9	7,1	6,6	7,7	7,3	4,3	4,6	6,7	6,4	5,5	6,4	5,7	4,5	9,5	6,5	8,5	8,1
Servicios de alquiler de coches y/o motos por minutos	3,9	3,6	5,1	3,8	9,0	10,8	4,8	3,6	4,4	4,9	1,2	2,7	3,5	2,3	3,2	4,7	3,8	1,1	2,4	,9	3,7	2,4
Otros medios	3,2	3,5	2,6	3,1	4,2	5,6	4,3	4,5	3,9	4,2	2,6	2,2	3,6	2,8	0,9	4,4	2,2	1,5	1,6	3,0	2,8	3,3
Transporte de empresa	2,5	1,8	2,8	1,9	2,6	3,2	1,8	3,8	2,9	4,2	1,7	2,0	1,5	1,8	2,4	3,5	1,8	2,1	2,6	3,7	2,8	3,8
Servicios de alquiler de patinetes por minutos	0,5	0,3	---	0,9	1,5	0,6	0,9	0,9	---	0,4	---	0,2	---	---	0,6	0,6	1,3	---	1,0	0,3	0,9	1,0
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	3,0	5,5	2,4	2,5	4,0	4,8	3,5	5,2	2,5	2,2	3,2	3,1	1,7	1,2	0,7	4,2	2,3	2,0	1,5	2,2	4,1	3,1
<i>Media de medios utilizados</i>	2,5	2,5	2,6	2,7	2,8	2,6	2,7	2,5	2,4	2,5	2,5	2,3	2,5	2,4	2,5	2,4	2,4	2,6	2,4	2,5	2,5	2,4

- En todos los distritos se utilizan de media más de dos medios de transporte diarios. El metro / metro ligero es especialmente elegido en los distritos de Latina, Tetuán y Arganzuela. El autobús urbano es el medio más utilizado en Retiro, Salamanca, Chamartín y Moratalaz. En Villaverde el uso cercanías es mucho mayor respecto al uso general en Madrid.

Medio/s de transporte utilizados habitualmente para sus desplazamientos cotidianos, según perfil sociodemográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Metro	64,8	63,4	65,8	75,9	61,0	59,6	63,7	64,4
Autobús	60,3	54,2	65,5	62,7	49,7	51,7	59,2	77,1
Coche particular	50,8	55,9	46,5	44,5	54,8	56,2	53,6	45,7
Tren de cercanías	19,5	19,6	19,4	27,6	20,2	15,9	16,6	16,9
Taxi	14,6	13,5	15,5	12,6	12,9	13,8	12,8	19,6
Servicios de VTC (vehículos de transporte con conductor)	13,1	13,2	13,1	17,1	14,2	12,2	12,3	10,1
Bicicleta	8,0	11,6	5,0	14,2	9,8	8,0	5,9	2,6
Moto particular	6,4	11,0	2,5	6,3	9,6	6,9	6,9	2,4
Servicios de alquiler de coches y/o motos por minutos	3,9	4,9	3,1	4,8	4,6	4,8	4,2	1,6
Otros medios	3,2	3,4	3,0	3,1	2,8	3,6	3,9	2,8
Transporte de empresa	2,5	3,5	1,6	3,4	3,2	3,4	2,5	0,4
Servicios de alquiler de patinetes por minutos	0,5	0,8	0,3	1,6	0,4	0,1	0,4	0,1
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	3,0	2,4	3,5	2,0	2,9	3,1	2,8	3,8
No contesta	0,1	0,1	0,1	0,3	0,1	0,2	---	0,1
<i>Media de medios utilizados</i>	2,5	2,6	2,4	2,8	2,5	2,4	2,4	2,5

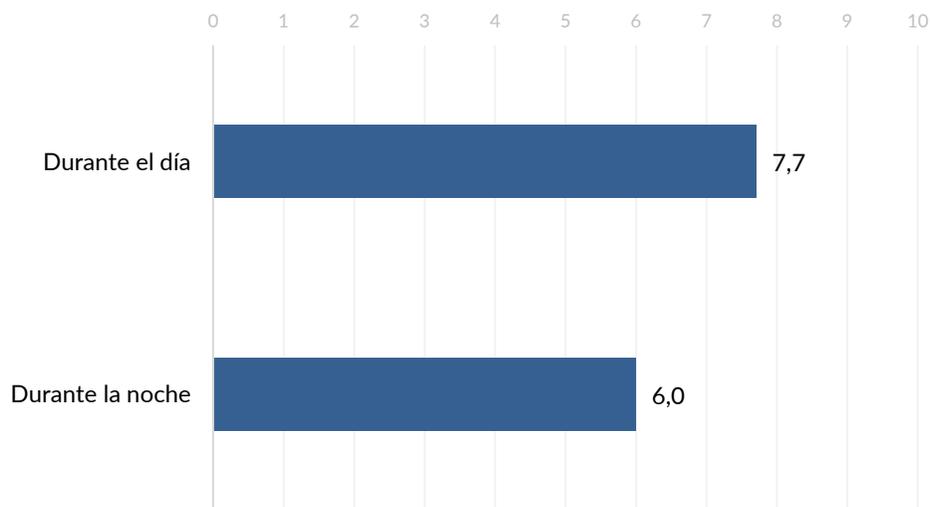
- Las mujeres utilizan el autobús más que los hombres en los desplazamientos cotidianos, mientras que los hombres hacen mayor uso del coche particular. Entre los jóvenes el uso del metro es mayor que en otros grupos de edad, sin embargo, entre el colectivo de más edad, destaca la utilización del autobús.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

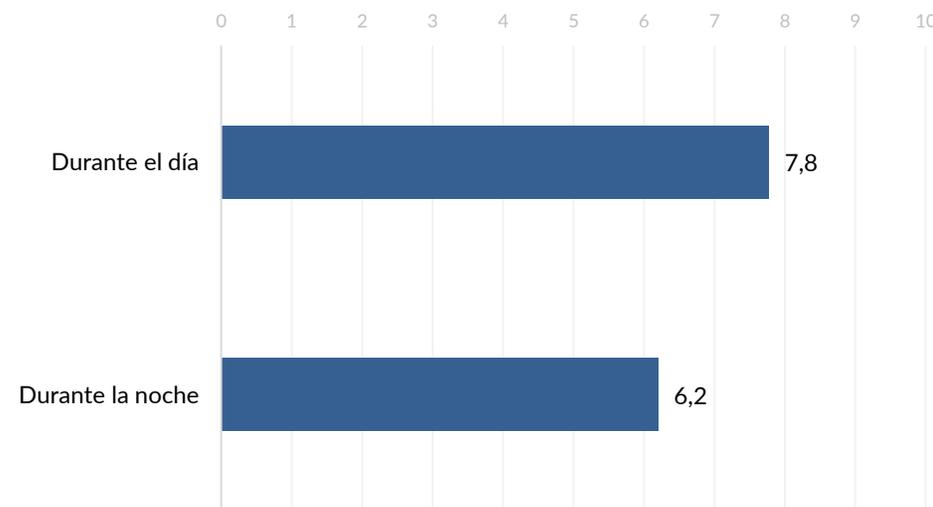
- B.1. Calidad de vida
- B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad
- B.3. Gobernanza
- B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
- B.5. Aspectos relativos a la movilidad y el transporte
- B.6. Aspectos relativos a la seguridad**
- B.7.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

B.6. ASPECTOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid



Percepción de seguridad en el distrito donde vive

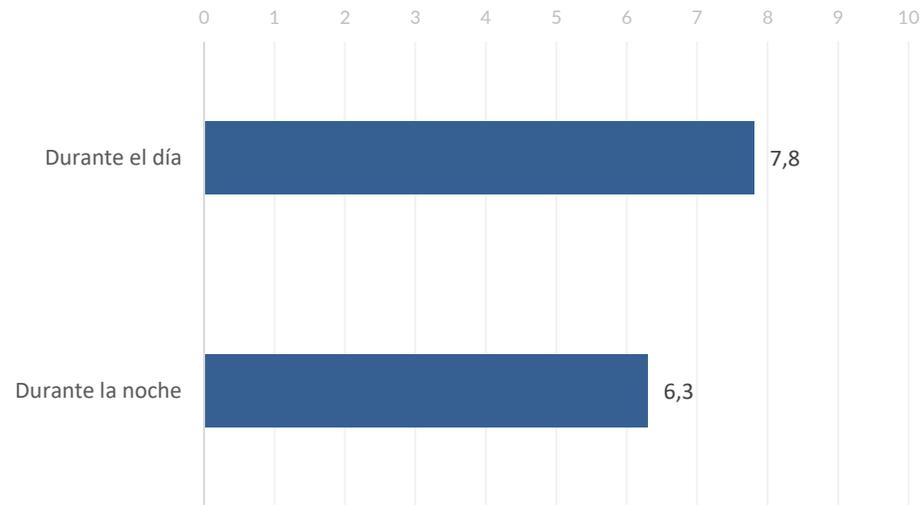


Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- La sensación de seguridad en Madrid en general y en el distrito en particular desciende de forma importante durante la noche, con una diferencia de 1,7 puntos en el primer caso y de 1,6 en el segundo.

Percepción de seguridad en el barrio o la zona donde vive



Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- La sensación de seguridad en el barrio también desciende durante la noche, aunque en menor medida que para el conjunto de la ciudad de Madrid. Es de 1,5 puntos de diferencia.

B.6. ASPECTOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD

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

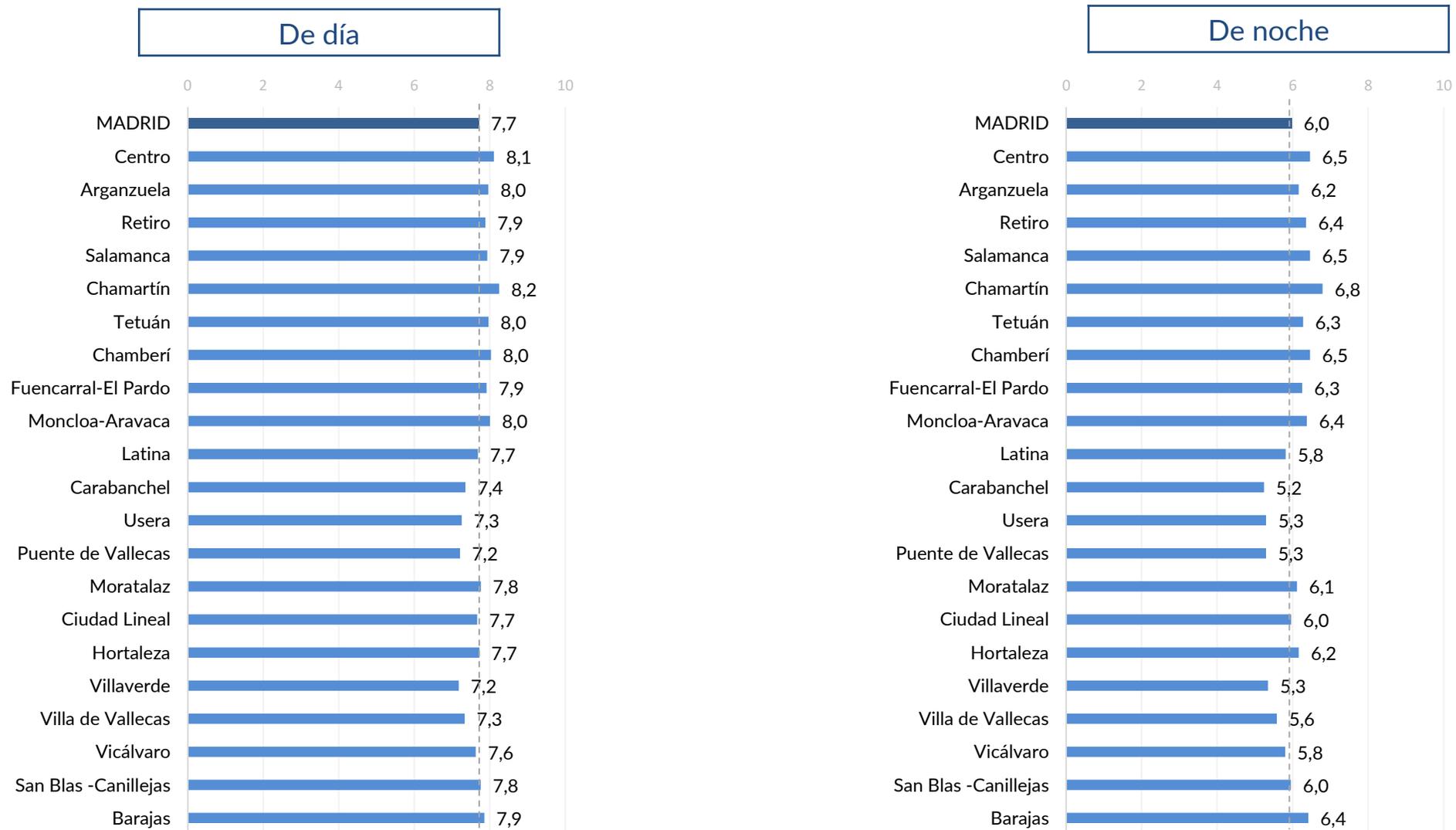
	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid							
Durante el día	7,7	7,8	---	---	---	---	---
Durante la noche	6,0	6,1	---	---	---	---	---
Percepción de seguridad en el distrito donde vive							
Durante el día	7,8	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
Durante la noche	6,3	6,5	6,8	6,7	60,2	61,7	58,8

- 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.

Unidad: media (escala 0 a 10)

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

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid, por distrito



B.6. ASPECTOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid de día: evolutivo

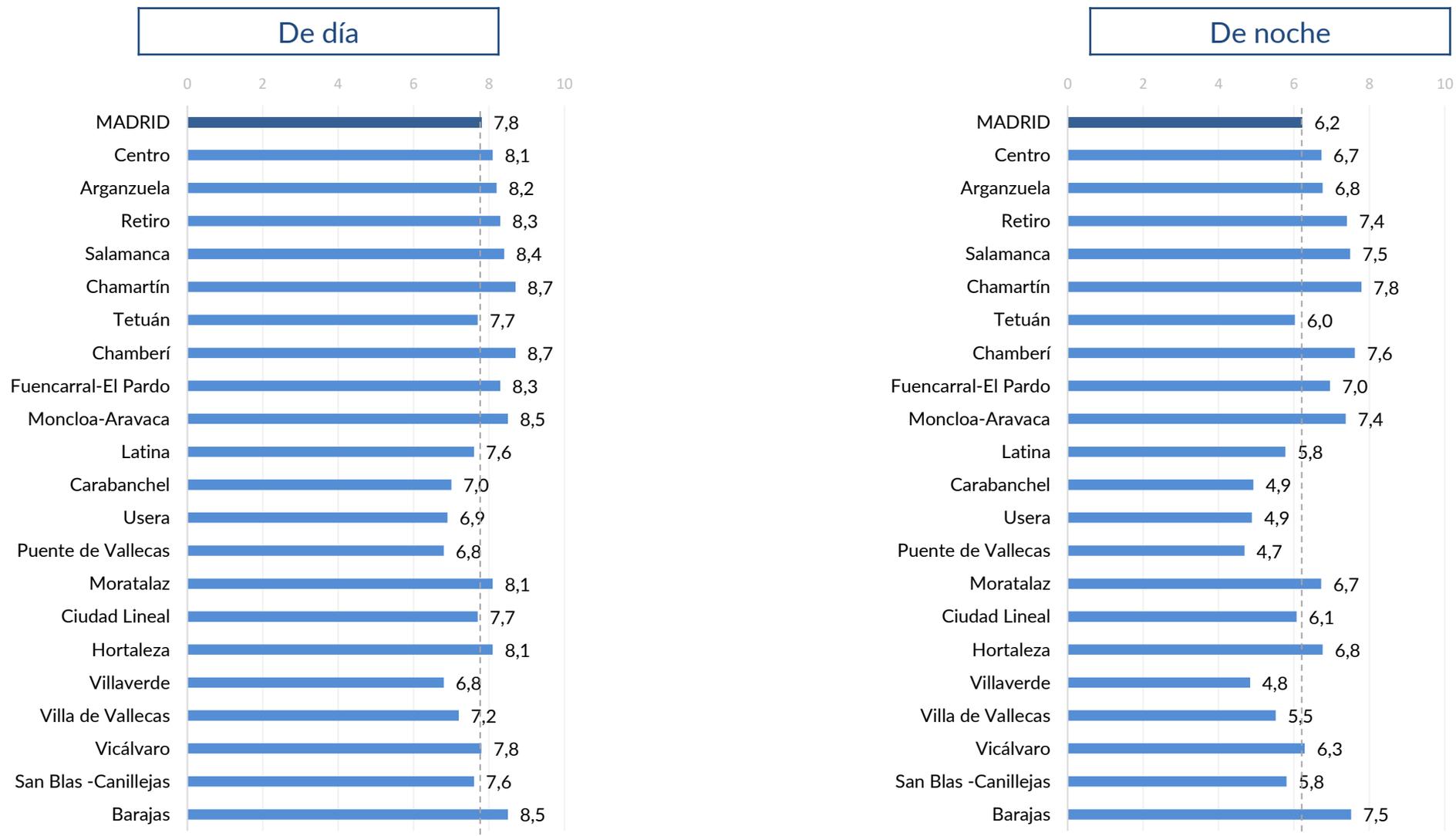
	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	7,7	7,8
Centro	8,1	7,9
Arganzuela	8,0	8,0
Retiro	7,9	8,0
Salamanca	7,9	8,2
Chamartín	8,2	8,2
Tetuán	8,0	7,8
Chamberí	8,0	8,2
Fuencarral-El Pardo	7,9	8,1
Moncloa-Aravaca	8,0	8,1
Latina	7,7	7,5
Carabanchel	7,4	7,7
Usera	7,3	7,4
Puente de Vallecas	7,2	7,3
Moratalaz	7,8	7,8
Ciudad Lineal	7,7	7,7
Hortaleza	7,7	8,1
Villaverde	7,2	7,4
Villa de Vallecas	7,3	7,7
Vicálvaro	7,6	7,8
San Blas-Canillejas	7,8	7,9
Barajas	7,9	8,0

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

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid de noche: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	6,0	6,1
Centro	6,5	6,3
Arganzuela	6,2	6,4
Retiro	6,4	6,6
Salamanca	6,5	6,7
Chamartín	6,8	6,8
Tetuán	6,3	6,1
Chamberí	6,5	6,7
Fuencarral-El Pardo	6,3	6,5
Moncloa-Aravaca	6,4	6,5
Latina	5,8	5,9
Carabanchel	5,2	5,8
Usera	5,3	5,5
Puente de Vallecas	5,3	5,4
Moratalaz	6,1	6,0
Ciudad Lineal	6,0	6,1
Hortaleza	6,2	6,4
Villaverde	5,3	5,2
Villa de Vallecas	5,6	5,8
Vicálvaro	5,8	6,1
San Blas-Canillejas	6,0	6,2
Barajas	6,4	6,2

Percepción de seguridad en el distrito, por distrito



B.6. ASPECTOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD

Percepción de seguridad en el distrito de día: evolutivo

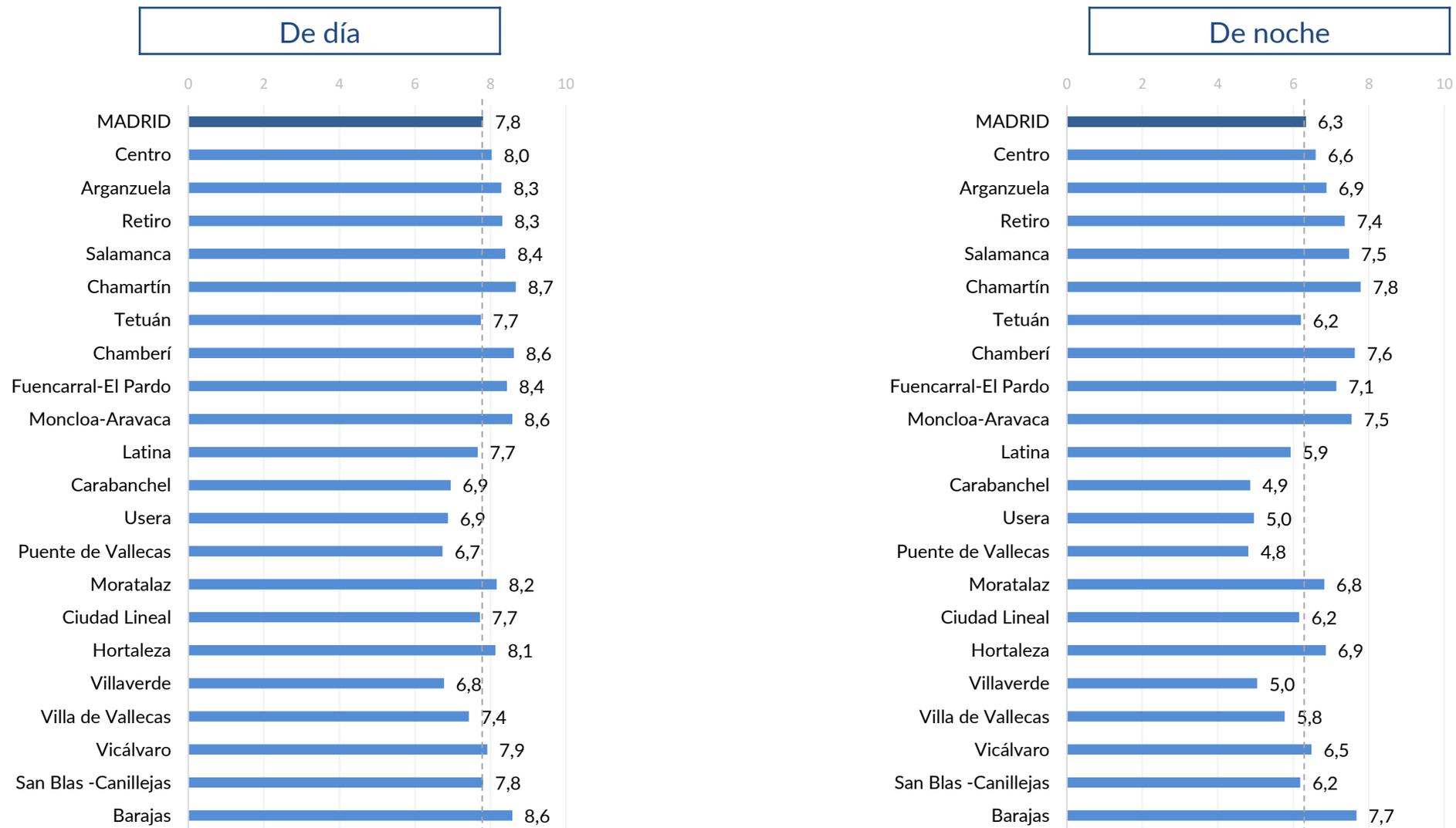
	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	7,8	7,8
Centro	8,1	7,9
Arganzuela	8,2	8,1
Retiro	8,3	8,5
Salamanca	8,4	8,5
Chamartín	8,7	8,4
Tetuán	7,7	7,6
Chamberí	8,7	8,6
Fuencarral-El Pardo	8,3	8,3
Moncloa-Aravaca	8,5	8,4
Latina	7,6	7,4
Carabanchel	7,0	7,4
Usera	6,9	6,9
Puente de Vallecas	6,8	6,9
Moratalaz	8,1	7,9
Ciudad Lineal	7,7	7,5
Hortaleza	8,1	8,2
Villaverde	6,8	6,7
Villa de Vallecas	7,2	7,7
Vicálvaro	7,8	7,8
San Blas-Canillejas	7,6	7,6
Barajas	8,5	8,4

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

Percepción de seguridad en el distrito de noche: evolutivo

	2024	2023
	(media 0-10)	
MADRID	6,2	6,4
Centro	6,7	6,6
Arganzuela	6,8	6,8
Retiro	7,4	7,4
Salamanca	7,5	7,7
Chamartín	7,8	7,5
Tetuán	6,0	5,9
Chamberí	7,6	7,6
Fuencarral-El Pardo	7,0	7,1
Moncloa-Aravaca	7,4	7,0
Latina	5,8	6,0
Carabanchel	4,9	5,6
Usera	4,9	5,0
Puente de Vallecas	4,7	5,1
Moratalaz	6,7	6,6
Ciudad Lineal	6,1	6,2
Hortaleza	6,8	6,8
Villaverde	4,8	4,7
Villa de Vallecas	5,5	6,1
Vicálvaro	6,3	6,4
San Blas-Canillejas	5,8	6,3
Barajas	7,5	7,1

Percepción de seguridad en el barrio o la zona donde vive, por distrito



B.6. ASPECTOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD

Percepción de seguridad en el barrio de día: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
MADRID	7,8	7,8	8,2	8,2	76,0	75,5	74,0
Centro	8,0	7,7	8,6	8,5	82,7	82,3	83,7
Arganzuela	8,3	8,1	8,6	8,4	84,8	75,3	75,5
Retiro	8,3	8,5	8,7	8,7	81,1	79,7	83,7
Salamanca	8,4	8,5	8,7	8,9	81,7	82,2	82,5
Chamartín	8,7	8,4	8,7	8,8	86,8	86,2	76,6
Tetuán	7,7	7,5	8,2	8,1	80,8	80,5	72,1
Chamberí	8,6	8,6	8,8	8,9	81,4	77,3	85,7
Fuencarral-El Pardo	8,4	8,2	8,7	8,7	73,5	80,6	80,4
Moncloa-Aravaca	8,6	8,4	8,7	8,8	83,5	79,7	81,3
Latina	7,6	7,6	7,8	7,9	72,2	72,4	72,5
Carabanchel	7,0	7,3	7,7	7,5	71,3	77,3	65,2
Usera	6,8	6,9	7,4	7,3	67,3	68,7	60,7
Puente de Vallecas	6,7	6,9	7,6	7,6	70,1	68,0	65,8
Moratalaz	8,2	7,9	8,5	8,4	81,3	72,4	79,5
Ciudad Lineal	7,7	7,6	8,3	8,2	70,3	73,4	70,8
Hortaleza	8,1	8,2	8,5	8,5	76,4	80,8	81,0
Villaverde	6,7	6,8	7,1	7,0	62,1	60,1	57,3
Villa de Vallecas	7,4	7,7	8,1	8,1	74,2	71,9	69,9
Vicálvaro	7,9	7,7	8,0	8,1	71,3	68,0	70,7
San Blas-Canillejas	7,8	7,7	8,2	8,2	76,0	71,0	70,4
Barajas	8,6	8,4	8,7	8,7	81,6	77,6	77,6

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan

Total muestra 2024 n=8.511

Percepción de seguridad en el barrio de noche: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
MADRID	6,3	6,5	6,8	6,7	60,2	61,7	58,8
Centro	6,6	6,6	7,2	6,9	69,8	79,4	73,1
Arganzuela	6,9	6,9	7,4	7,1	68,6	65,7	62,1
Retiro	7,4	7,4	7,5	7,5	66,6	66,5	67,7
Salamanca	7,5	7,7	7,7	7,9	73,0	78,0	71,1
Chamartín	7,8	7,4	7,6	7,7	73,0	75,2	63,6
Tetuán	6,2	5,9	6,7	6,5	60,4	63,4	50,8
Chamberí	7,6	7,6	7,6	7,8	75,2	73,1	72,6
Fuencarral-El Pardo	7,1	7,2	7,8	7,5	67,3	66,9	67,4
Moncloa-Aravaca	7,5	7,2	7,7	7,6	70,5	72,2	70,3
Latina	5,9	6,2	6,3	6,3	54,5	56,7	61,6
Carabanchel	4,9	5,8	5,9	5,8	49,1	59,6	45,5
Usera	5,0	5,2	5,4	5,2	44,9	59,5	42,8
Puente de Vallecas	4,8	5,1	6,0	5,7	46,8	42,9	48,2
Moratalaz	6,8	6,7	7,2	7,1	61,0	60,5	60,3
Ciudad Lineal	6,2	6,4	6,8	6,6	56,1	58,6	56,1
Hortaleza	6,9	7,0	7,3	7,2	60,9	68,0	68,4
Villaverde	5,0	5,0	5,5	5,1	41,6	27,3	38,0
Villa de Vallecas	5,8	6,2	6,5	6,5	52,5	52,3	50,7
Vicálvaro	6,5	6,5	6,4	6,6	59,8	53,3	55,5
San Blas-Canillejas	6,2	6,4	6,8	6,7	66,0	59,4	55,3
Barajas	7,7	7,4	7,6	7,6	67,6	71,3	57,2

Percepción de seguridad en el barrio y en la ciudad de Madrid, por perfil demográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid								
De día	7,7	7,8	7,6	8,0	7,8	7,7	7,6	7,5
Durante la noche	6,0	6,2	5,8	6,1	6,1	5,9	5,8	5,9
Percepción de seguridad en el distrito donde vive								
De día	7,8	7,8	7,7	7,9	7,8	7,7	7,7	7,7
Durante la noche	6,2	6,5	6,0	6,3	6,3	6,1	6,1	6,3
Percepción de seguridad en el en el barrio o la zona donde vive								
De día	7,8	7,8	7,8	8,0	7,8	7,7	7,7	7,7
Durante la noche	6,3	6,6	6,1	6,4	6,4	6,3	6,2	6,4

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

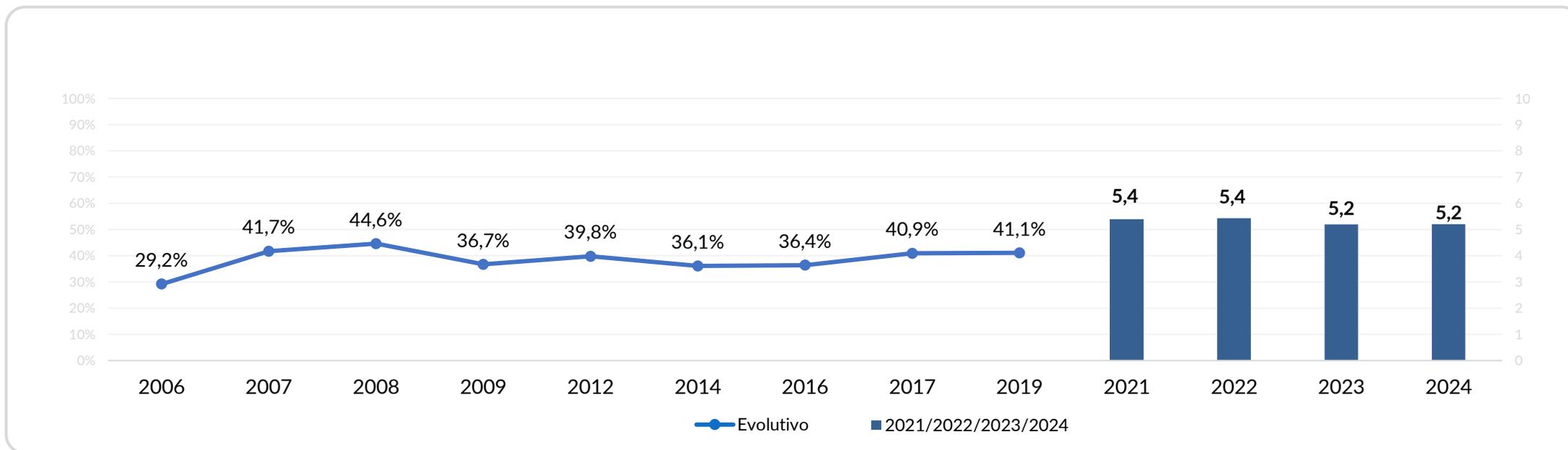
- Las mujeres perciben una seguridad menor por la noche en los diferentes ámbitos analizados en mayor medida que los hombres. En general, los hombres tienen una percepción mayor de seguridad.
- Las personas menores de 45 años son las que tienen mayor percepción de seguridad en todos los ámbitos considerados.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

B.7. 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



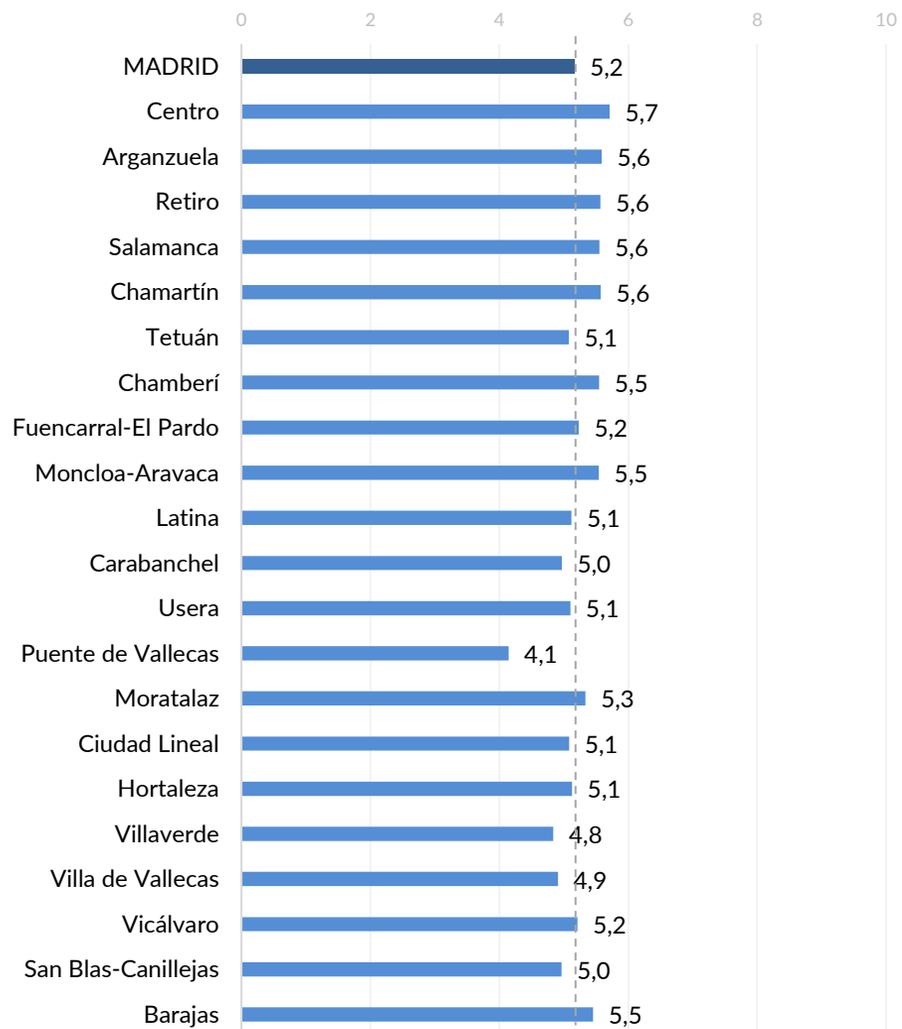
Unidad: porcentajes en evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)

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

- 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.

B.7. 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, por distrito



- La percepción de sentirse informadas es menor entre las personas residentes en Puente de Vallecas (4,1), Villaverde (4,8), Villa de Vallecas (4,9), San Blas-Canillejas (5,0) y Carabanchel (5,0).
- La mayor satisfacción con la información recibida se recoge en el distrito Centro, con un 5,7.
- En general, se vuelve a considerar insuficiente la información ofrecida por el Ayuntamiento.

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

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, por distrito: evolutivo

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,2	5,2	5,4	5,4	41,1	40,9	36,4
Centro	5,7	5,8	5,7	5,5	50,8	48,9	45,6
Arganzuela	5,6	5,2	5,5	5,5	49,1	40,1	43,8
Retiro	5,6	5,6	5,7	5,6	45,5	42,3	40,3
Salamanca	5,6	5,6	5,6	5,9	43,9	40,4	35,3
Chamartín	5,6	5,7	5,6	5,9	47,0	40,7	32,8
Tetuán	5,1	5,1	5,5	5,6	38,7	39,9	38,2
Chamberí	5,5	5,5	5,8	5,9	39,4	54,4	37,6
Fuencarral-El Pardo	5,2	5,4	5,5	5,7	36,2	38,9	34,0
Moncloa-Aravaca	5,5	5,7	5,8	5,7	41,3	39,7	40,6
Latina	5,1	5,0	5,3	5,3	41,3	30,7	33,5
Carabanchel	5,0	4,9	5,2	5,0	41,8	38,5	37,0
Usera	5,1	5,0	5,3	5,3	40,8	39,9	36,5
Puente de Vallecas	4,1	4,6	5,3	5,0	39,4	46,2	33,0
Moratalaz	5,3	5,4	5,2	5,3	40,1	53,3	32,4
Ciudad Lineal	5,1	5,0	5,4	5,6	37,4	44,4	37,6
Hortaleza	5,1	5,7	5,5	5,4	36,3	36,2	34,4
Villaverde	4,8	4,5	5,3	5,0	36,3	33,9	37,0
Villa de Vallecas	4,9	4,9	5,1	5,1	42,9	45,3	39,4
Vicálvaro	5,2	5,2	5,2	5,2	39,7	42,8	33,8
San Blas-Canillejas	5,0	4,8	5,3	5,2	38,1	39,7	30,6
Barajas	5,5	5,4	5,7	5,5	42,9	45,6	30,9

B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento, por perfil demográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Medida en la que la ciudadanía se siente informada de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid	5,2	5,3	5,0	4,8	5,1	5,1	5,2	5,5

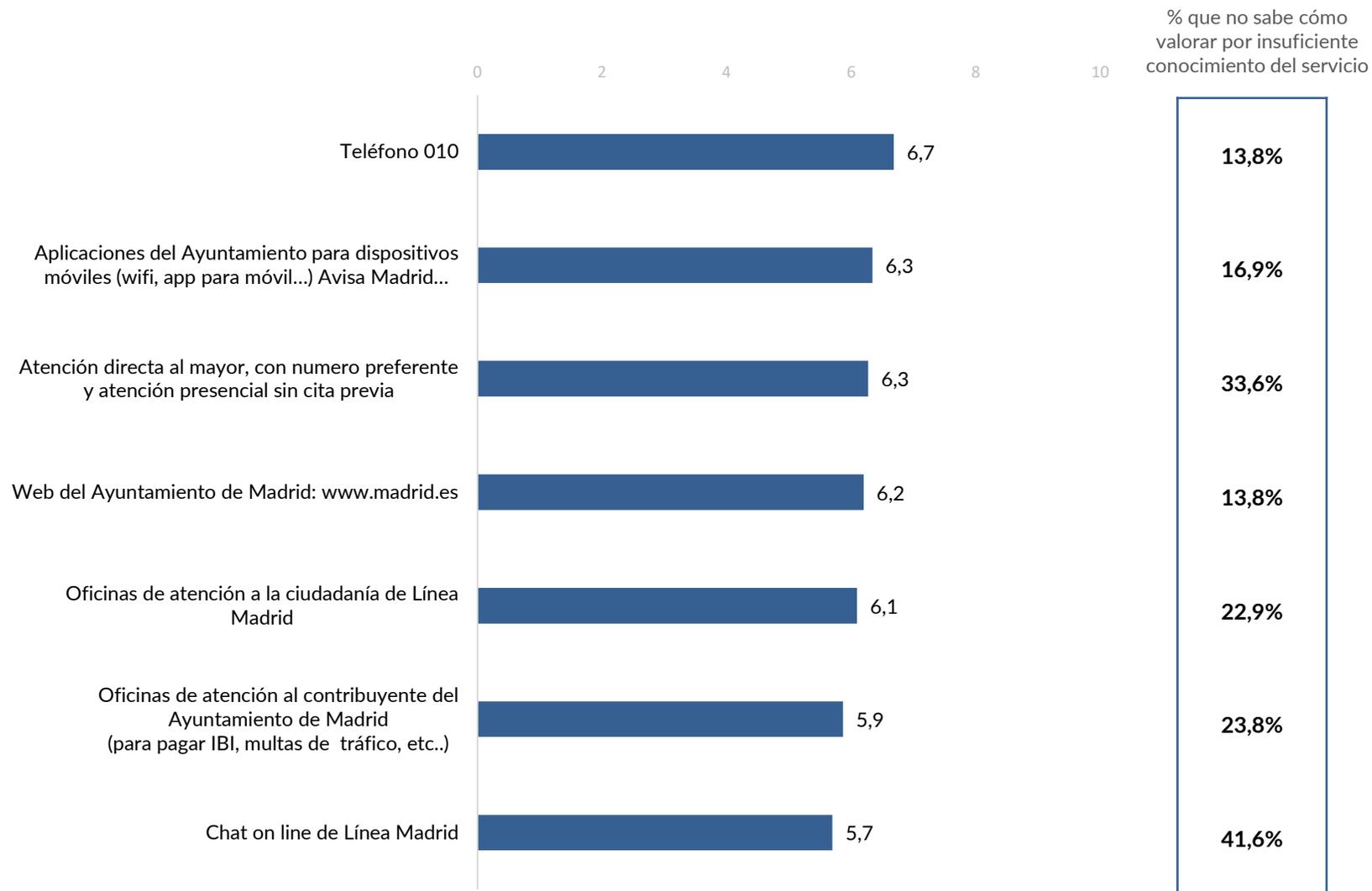
Unidad: media (escala de 0 a 10)

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

- Las mujeres consideran que están algo menos informadas de lo que hace el Ayuntamiento. Sí que se observa que el grupo de personas de 65 o más años son los que se sienten más informados de lo que realiza el Ayuntamiento (5,5 de media), sobre todo si se compara con el 4,8 de las personas de 16 a 29 años.

B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Teléfono 010	6,7	6,8	7,0	7,1	6,7	7,2	6,7
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	6,3	6,4	6,6	6,5	7,0	7,2	NA
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
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,1	6,2	6,4	6,4	6,9	7,0	6,6
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
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

B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral - El Pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Teléfono 010	6,7	7,0	6,7	6,9	6,9	6,8	6,6	7,1	6,8	6,9	6,7	6,5	6,3	6,3	6,9	6,7	6,7	6,6	6,5	6,8	6,6	7,0
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	6,3	6,5	6,4	6,3	6,4	6,5	6,4	6,6	6,4	6,5	6,5	6,2	6,1	6,0	6,5	6,2	6,5	6,0	6,3	6,5	6,3	6,6
Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa	6,3	6,6	6,5	6,6	6,5	6,7	6,4	6,6	6,2	6,5	6,4	6,0	6,0	5,8	6,3	6,3	6,3	6,0	6,2	6,4	6,2	6,4
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,1	6,4	6,3	6,3	6,3	6,4	5,9	6,3	6,1	6,3	6,4	6,1	5,7	5,7	6,1	6,0	6,2	5,8	5,9	6,3	5,8	6,1
Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	6,2	6,2	6,1	6,3	6,4	6,4	6,1	6,3	6,4	6,4	6,3	6,1	6,0	5,8	6,5	6,0	6,2	6,0	6,2	6,2	6,2	6,3
Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)	5,9	6,2	6,1	6,1	5,9	6,2	6,0	6,3	5,8	6,1	6,1	5,8	5,5	5,4	5,9	6,0	5,8	5,7	5,6	5,9	5,6	5,9
Chat on line de Línea Madrid	5,7	6,2	5,7	5,8	5,7	5,7	5,7	5,9	5,7	6,0	5,8	5,6	5,3	5,4	5,8	5,4	5,6	5,7	5,7	5,9	5,5	5,7

- Los distritos Puente de Vallecas y Usera tienden a ser más críticos con los servicios de atención a la ciudadanía.

Unidad: media (escala de 0 a 10)

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

B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía, por perfil demográfico

	MADRID	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Teléfono 010	6,7	6,7	6,7	6,2	6,5	6,7	6,9	7,0
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	6,3	6,3	6,4	6,1	6,3	6,5	6,3	6,6
Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa	6,3	6,3	6,3	5,9	6,2	6,4	6,2	6,6
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,1	6,1	6,1	5,8	6,0	6,2	6,1	6,5
Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	6,2	6,2	6,2	6,0	6,1	6,2	6,1	6,4
Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..)	5,9	5,8	5,9	5,5	5,7	5,9	5,9	6,3
Chat on line de Línea Madrid	5,7	5,6	5,7	5,5	5,7	5,7	5,6	5,9

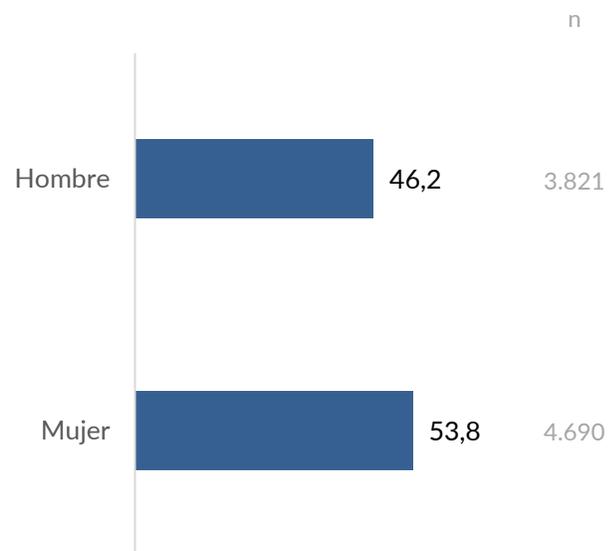
- No se producen diferencias significativas en la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía en función el sexo de las personas encuestadas.
- Atendiendo a la edad, las personas de mayor edad tienden a estar más satisfechas, sin embargo, son más críticas las personas entre los 16 y 29 años.

Unidad: media (escala de 0 a 10) Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.509

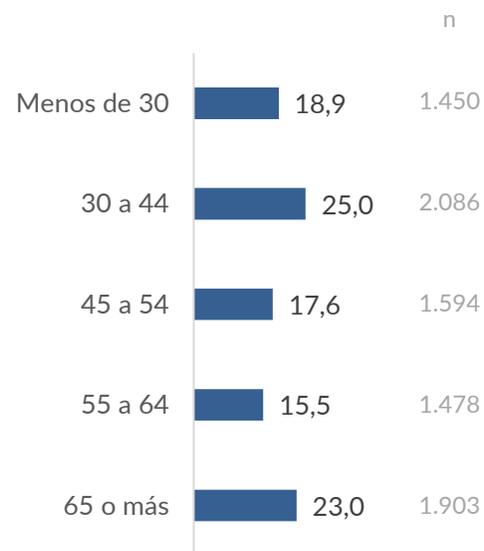
C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS (1/3)

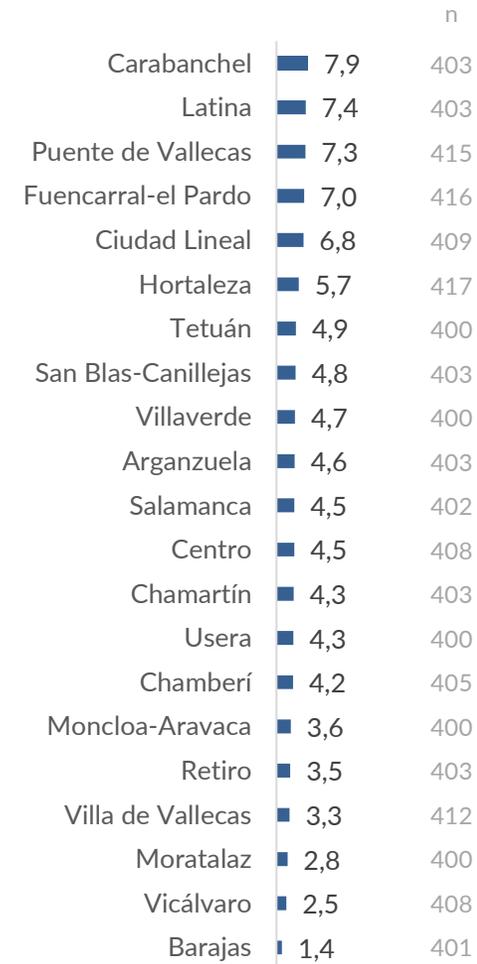
Sexo



Edad



Distrito*



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

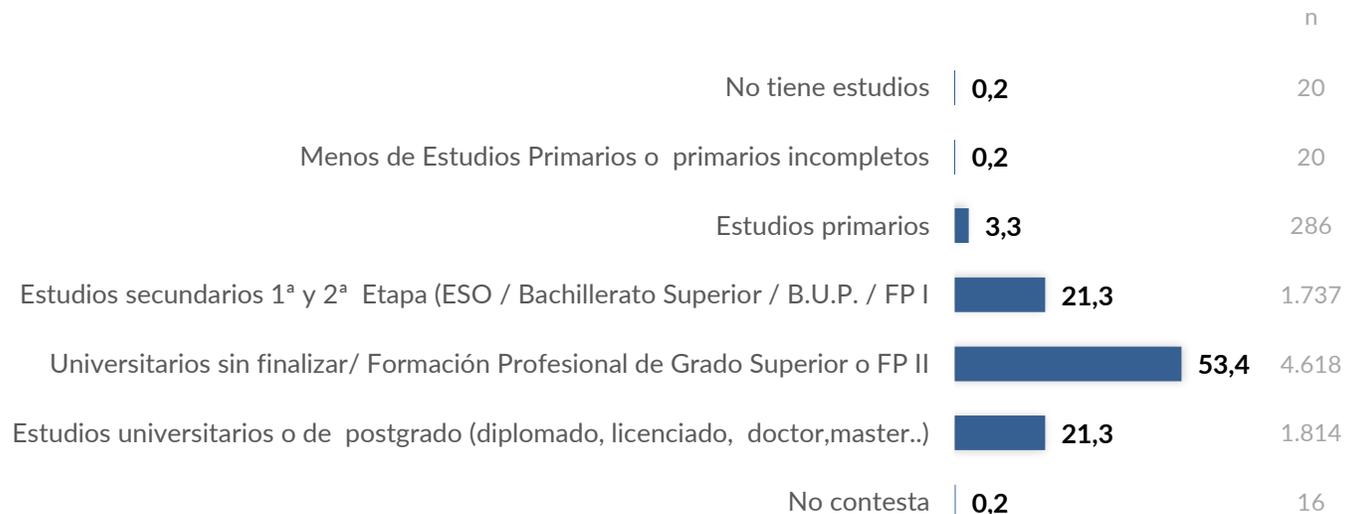
* Porcentaje de la población residente en cada distrito sobre el total de la población de la ciudad de Madrid.

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS (2/3)

Nacionalidad



Nivel de estudios



Tipo de hogar. Vive en ...



Base: personas que contestan
Total muestra 2024 n=8.511

C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS (3/3)

Actividad



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

Voto en las elecciones municipales (mayo 2023)





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