

# Informe de resultados Cruce por Sexo

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

### Edición 2025 - Nivel Distrito



[www.ikerfel.es](http://www.ikerfel.es)

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>A. – MARCO DEL ESTUDIO</b>   | <b>3</b>  |
| A.1. Ficha técnica  | 4         |
| A.2. Antecedentes   | 5         |
| A.3. Indicadores utilizados   | 6         |
| <br>  |           |
| <b>B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>  | <b>7</b>  |
| B.1. Calidad de vida  | 8         |
| B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad                    | 12        |
| B.3. Gobernanza   | 18        |
| B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales | 22        |
| B.5. Otros aspectos valorados   | 27        |
| <br>  |           |
| <b>C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO POR SEXO</b>  | <b>33</b> |

## A. – MARCO DEL ESTUDIO

- A.1. Ficha técnica
- A.2. Antecedentes
- A.3. Indicadores utilizados

## A.1. FICHA TÉCNICA

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Tipo de estudio                       | Estudio general de opinión.  |
| Título del estudio                    | Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2025 – Distrital.   |
| Órgano promotor                       | Dirección General de Transparencia y Calidad.  |
| Objetivo del estudio                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía con: • Vivir en Madrid • Diversos aspectos relacionados con la calidad de vida • Los servicios que presta el Ayuntamiento.</li> <li>• Conocer los problemas de la ciudad y aquellos que más afectan a la ciudadanía de Madrid en general y a cada uno de sus 21 distritos en particular.</li> <li>• Identificar las diferencias y semejanzas que presentan las cuestiones planteadas entre distritos.</li> </ul> |
| 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                       | 8.593 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:<br>$\pm 1,1\%$ 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 (7.446) y encuesta autoadministrada en línea (1.147), recogiendo la información en soporte electrónico en ambos casos.  |
| Periodo de recogida de la información | El trabajo de campo se realizó del 19 de septiembre al 30 de octubre de 2025.  |
| 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, 2023 y 2024 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene en el presente año.
- En la edición de 2021 la Dirección General de Transparencia y Calidad consideró conveniente **adecuar** la metodología y la forma de recoger algunos de los indicadores de la investigación, después de un análisis detallado de los resultados de ediciones anteriores y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa; y para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a la nueva realidad social y tecnológica del momento.
- Así, en las ediciones previas el **método** utilizado para recoger la información era la encuesta personal domiciliaria, pero desde 2021 la recogida se lleva a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) con la posibilidad de establecer un procedimiento online para aquellos participantes que no deseen contestar de manera telefónica. Este cambio de metodología en la recogida de datos trajo consigo la necesaria reducción de la extensión del cuestionario.
- Por último, en otras ediciones gran parte de los indicadores se recogían con **escala** Likert (escalas de 3, 4 y 5 opciones, por ejemplo, mucho / bastante / poco / nada). Desde 2021 estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

## A.3. INDICADORES UTILIZADOS

### PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

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

Los resultados se muestran basados en la MEDIA ARITMÉTICA.

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

### PREGUNTAS DE ESCALA SEMÁNTICA

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

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

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

Fórmulas:

*Para 3 categorías*

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

*Para 4 categorías*

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

*Para 5 categorías de respuesta*

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

### RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

El resto de las preguntas se muestran con FRECUENCIAS PORCENTUALES.

La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Calidad de vida
- B.2. Agenda Pública: principales problemas percibidos en la ciudad
- B.3. Gobernanza
- B.4. Valoración de las líneas de actuación, los servicios y equipamientos municipales
- B.5. Otros aspectos valorados

## **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. Otros aspectos valorados

## B.1. CALIDAD DE VIDA

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

| Satisfacción de vivir ... |            | MADRID | Hombre | Mujer |
|---------------------------|------------|--------|--------|-------|
| En Madrid                 | Media      | 7,7    | 7,6    | 7,8   |
|                           | Desviación | 2,2    | 2,2    | 2,2   |
| En su distrito            | Media      | 7,4    | 7,4    | 7,4   |
|                           | Desviación | 2,3    | 2,2    | 2,3   |
| En su barrio              | Media      | 7,5    | 7,5    | 7,6   |
|                           | Desviación | 2,4    | 2,4    | 2,5   |

| Como será la calidad de vida en Madrid en los próximos 5 años |            | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|------------|--------|--------|-------|
| En Madrid   | Media      | 6,2    | 6,3    | 6,0   |
|   | Desviación | 2,8    | 2,8    | 2,8   |
| En su distrito  | Media      | 6,4    | 6,6    | 6,3   |
|   | Desviación | 2,7    | 2,7    | 2,8   |
| En su barrio  | Media      | 6,4    | 6,6    | 6,3   |
|   | Desviación | 2,8    | 2,8    | 2,8   |

| Valoración de la calidad de vida ... |            | MADRID | Hombre | Mujer |
|--------------------------------------|------------|--------|--------|-------|
| En Madrid                            | Media      | 6,9    | 6,9    | 6,8   |
|                                      | Desviación | 2,3    | 2,3    | 2,,3  |
| En su distrito                       | Media      | 7,0    | 7,0    | 7,0   |
|                                      | Desviación | 2,2    | 2,2    | 2,2   |
| En su barrio                         | Media      | 7,1    | 7,1    | 7,0   |
|                                      | Desviación | 2,3    | 2,3    | 2,3   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.1. CALIDAD DE VIDA

### Valoración de los atributos relativos a calidad de vida en la ciudad de Madrid

| Aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid |            | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|------------|--------|--------|-------|
| Oferta cultural, ocio y diversión                                   | Media      | 8,1    | 8,0    | 8,1   |
|   | Desviación | 2,0    | 2,0    | 2,0   |
| Imagen internacional de Madrid                                      | Media      | 7,5    | 7,5    | 7,5   |
|   | Desviación | 2,3    | 2,3    | 2,3   |
| Movilidad y transporte público                                      | Media      | 7,4    | 7,4    | 7,4   |
|   | Desviación | 2,4    | 2,4    | 2,4   |
| Facilidad para hacer deporte  | Media      | 7,4    | 7,4    | 7,3   |
|   | Desviación | 2,2    | 2,1    | 2,2   |
| Convivencia vecinal   | Media      | 6,6    | 6,6    | 6,6   |
|   | Desviación | 2,2    | 2,2    | 2,3   |
| Seguridad*  | Media      | 6,4    | 6,6    | 6,3   |
|   | Desviación | 2,3    | 2,3    | 2,2   |
| Educación y centros educativos                                      | Media      | 6,4    | 6,4    | 6,4   |
|   | Desviación | 2,5    | 2,4    | 2,5   |
| Integración social  | Media      | 6,1    | 6,1    | 6,1   |
|   | Desviación | 2,5    | 2,5    | 2,4   |

\* Aspecto de nueva incorporación en 2025.

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.1. CALIDAD DE VIDA

### Desigualdades / Ciudad amigable con distintos colectivos

| Desigualdades   | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| <b>Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres</b>                   |        |        |       |
| Media   | 4,7    | 4,1    | 5,2   |
| Desviación  | 2,9    | 3,0    | 2,7   |
| <b>Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona</b> |        |        |       |
| Media   | 5,6    | 5,2    | 5,9   |
| Desviación  | 2,7    | 2,8    | 2,6   |

| Ciudad amigable con distintos colectivos | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| <b>Con las personas LGTBIQ+</b>          |        |        |       |
| Media                                    | 7,1    | 7,2    | 7,1   |
| Desviación                               | 2,3    | 2,3    | 2,4   |
| <b>Con la infancia</b>                   |        |        |       |
| Media                                    | 7,0    | 7,0    | 6,9   |
| Desviación                               | 2,3    | 2,3    | 2,3   |
| <b>Con la adolescencia</b>               |        |        |       |
| Media                                    | 6,7    | 6,8    | 6,7   |
| Desviación                               | 2,1    | 2,1    | 2,2   |
| <b>Con las personas mayores</b>          |        |        |       |
| Media                                    | 6,5    | 6,8    | 6,3   |
| Desviación                               | 2,5    | 2,4    | 2,6   |
| <b>Con los migrantes</b>                 |        |        |       |
| Media                                    | 6,4    | 6,5    | 6,3   |
| Desviación                               | 2,5    | 2,4    | 2,5   |
| <b>Con las personas con discapacidad</b> |        |        |       |
| Media                                    | 6,3    | 6,5    | 6,1   |
| Desviación                               | 2,6    | 2,5    | 2,6   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Calidad de vida

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

B.3. Gobernanza

B.4. Valoración de los servicios y equipamientos municipales

B.5. Otros aspectos valorados

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

| PROBLEMA CITADO EN PRIMER LUGAR<br>(respuesta espontánea, máximo 3) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Vivienda (escasez, alto coste, alquileres,...)                      | 39,8   | 39,6   | 40,0  |
| Sanidad (falta de servicios, listas de espera,...)                  | 7,4    | 5,5    | 9,0   |
| Inseguridad ciudadana   | 6,3    | 7,1    | 5,6   |
| Inmigración   | 5,5    | 6,5    | 4,7   |
| Limpieza  | 4,9    | 4,6    | 5,2   |
| Alto coste de la vida / inflación                                   | 4,0    | 3,9    | 4,0   |
| Tráfico / atascos   | 3,5    | 4,3    | 2,8   |
| Paro, empleo precario   | 3,4    | 2,9    | 3,8   |
| Aglomeraciones, masificación, sobrepoblación                        | 2,2    | 2,2    | 2,2   |
| Contaminación / medioambiente                                       | 1,9    | 2,1    | 1,8   |
| Los políticos / la política / la situación política                 | 1,8    | 2,5    | 1,2   |
| Delincuencia (robos, hurtos,...)                                    | 1,4    | 1,1    | 1,7   |
| Obras   | 1,4    | 1,5    | 1,3   |
| Crisis de valores, egoísmo, falta de civismo, falta de respeto      | 1,1    | 0,7    | 1,4   |
| Transporte público  | 1,0    | 0,8    | 1,2   |
| Movilidad   | 0,8    | 0,8    | 0,8   |
| Servicios públicos/ infraestructuras                                | 0,7    | 0,6    | 0,8   |
| Educación   | 0,6    | 0,6    | 0,6   |
| Frecuencia del transporte público / mal funcionamiento              | 0,5    | 0,4    | 0,7   |
| La economía   | 0,4    | 0,3    | 0,5   |
| Turismo   | 0,4    | 0,4    | 0,4   |
| Impuestos   | 0,4    | 0,5    | 0,2   |

|  | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Escasez / falta de mantenimiento zonas verdes, parques     | 0,3    | 0,1    | 0,5   |
| Ruidos   | 0,3    | 0,4    | 0,2   |
| La ocupación de viviendas                                  | 0,3    | 0,3    | 0,3   |
| Desigualdades sociales                                     | 0,3    | 0,4    | 0,2   |
| Recogida de basuras / reciclaje / contenedores             | 0,2    | 0,2    | 0,3   |
| Mendicidad / pobreza                                       | 0,2    | 0,3    | 0,2   |
| Madrid central / Madrid 360 / restricciones                | 0,2    | 0,3    | 0,1   |
| Urbanismo / conservación de edificios (gentrificación,...) | 0,2    | 0,3    | 0,1   |
| Barreras arquitectónicas/ accesibilidad                    | 0,2    | 0,1    | 0,3   |

Unidad: porcentaje > 0,1%

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

| PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS TRES PRINCIPALES<br>(respuesta espontánea, máximo 3) | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Vivienda (escasez, alto coste, alquileres,...)                                       | 57,6   | 56,4   | 58,7  |
| Sanidad (falta de servicios, listas de espera,...)                                   | 24,7   | 20,5   | 28,2  |
| Alto coste de la vida / inflación  | 18,2   | 17,9   | 18,4  |
| Inseguridad ciudadana  | 17,9   | 20,1   | 16,1  |
| Paro, empleo precario  | 16,6   | 14,6   | 18,2  |
| Limpieza   | 15,3   | 13,4   | 16,9  |
| Inmigración  | 12,4   | 14,5   | 10,8  |
| Contaminación / medioambiente  | 10,3   | 10,3   | 10,3  |
| Tráfico / atascos  | 10,0   | 12,6   | 7,8   |
| Educación  | 7,7    | 5,7    | 9,4   |
| Transporte público   | 5,8    | 5,7    | 5,8   |
| Los políticos / la política / la situación política                                  | 5,4    | 7,6    | 3,6   |
| Aglomeraciones, masificación, sobrepoblación   | 5,3    | 5,4    | 5,2   |
| Servicios públicos/ infraestructuras   | 4,8    | 5,2    | 4,4   |
| Crisis de valores, egoísmo, falta de civismo, falta de respeto                       | 4,5    | 3,9    | 4,9   |
| Frecuencia del transporte público / mal funcionamiento                               | 3,9    | 2,9    | 4,7   |
| Obras  | 3,6    | 4,2    | 3,1   |
| Delincuencia (robos, hurtos,...)   | 3,3    | 2,8    | 3,8   |
| Movilidad  | 3,2    | 3,8    | 2,8   |
| Escasez / falta de mantenimiento zonas verdes, parques                               | 2,4    | 2,2    | 2,5   |
| La economía  | 2,2    | 2,0    | 2,3   |

Unidad: porcentaje > 0,1%

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

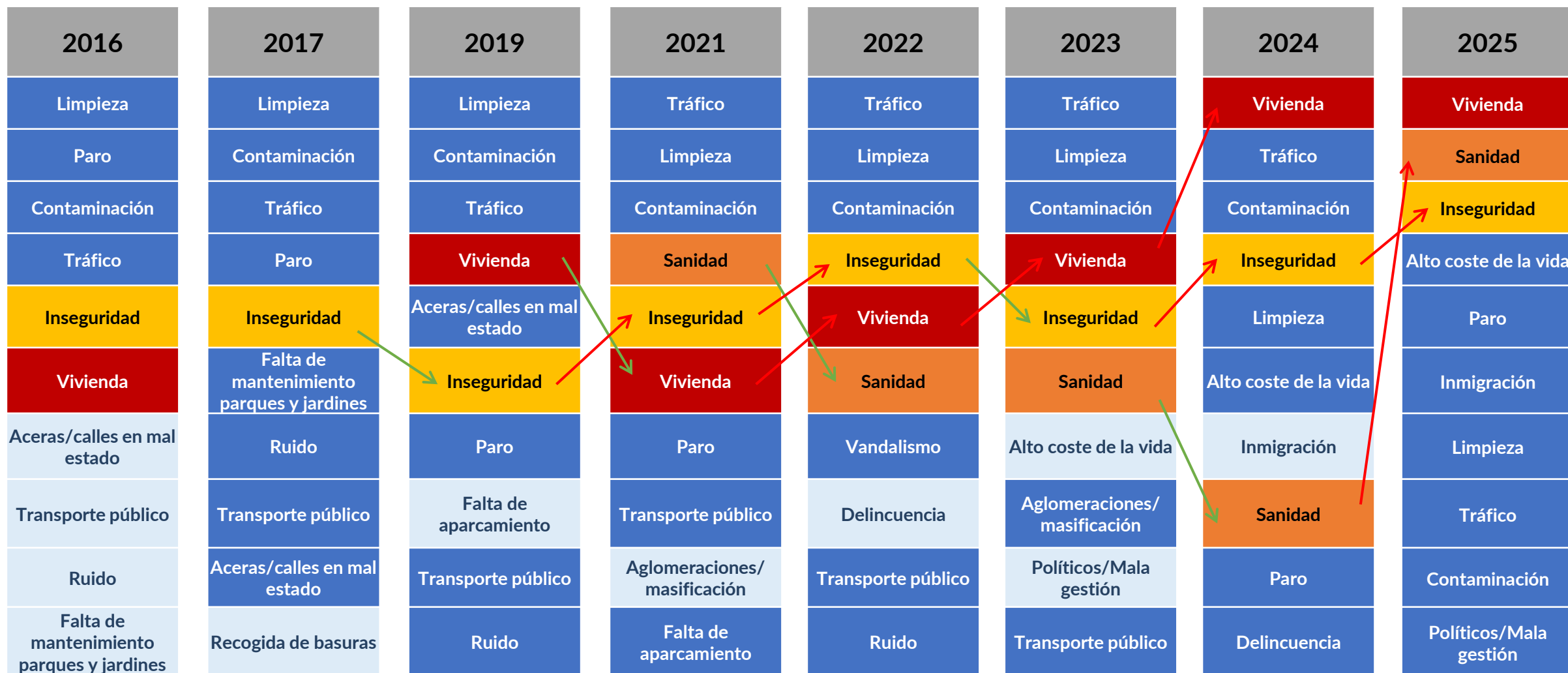
| PROBLEMA CITADO COMO UNO DE LOS TRES PRINCIPALES<br>(respuesta espontánea, máximo 3) | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Ruidos   | 1,8    | 2,0    | 1,6   |
| Impuestos  | 1,7    | 1,6    | 1,7   |
| Recogida de basuras / reciclaje / contenedores                                       | 1,4    | 1,1    | 1,7   |
| Servicios sociales / ayudas (escasez de centros,...)                                 | 1,4    | 0,9    | 1,9   |
| Turismo  | 1,4    | 1,8    | 1,1   |
| Falta de aparcamiento  | 1,3    | 1,1    | 1,4   |
| Pavimentación y cuidado de las calles  | 1,1    | 0,6    | 1,5   |
| Urbanismo / conservación de edificios (gentrificación,...)                           | 1,1    | 1,5    | 0,8   |
| Desigualdades sociales   | 1,0    | 1,4    | 0,7   |
| Las desigualdades entre barrios  | 0,9    | 1,0    | 0,9   |
| Mala combinación / acceso a transportes públicos (disponibilidad,...)                | 0,9    | 1,0    | 0,8   |
| La ocupación de viviendas  | 0,8    | 0,9    | 0,7   |
| Oferta cultural/ ocio  | 0,8    | 0,9    | 0,7   |
| Mendicidad / pobreza   | 0,8    | 0,7    | 0,9   |
| Madrid central / Madrid 360 / restricciones  | 0,7    | 0,9    | 0,5   |
| Corrupción   | 0,7    | 0,6    | 0,7   |

|   | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Las distancias                                | 0,6    | 0,5    | 0,8   |
| Atención a los mayores                        | 0,5    | 0,4    | 0,7   |
| El estrés/ el ritmo/ las prisas/ el caos      | 0,5    | 0,6    | 0,5   |
| Las drogas                                    | 0,4    | 0,5    | 0,4   |
| Barreras arquitectónicas/ accesibilidad       | 0,4    | 0,1    | 0,6   |
| Mascotas y otros animales (perros,...)        | 0,4    | 0,4    | 0,4   |
| Atención a la juventud                        | 0,4    | 0,4    | 0,3   |
| Vandalismo / bandas                           | 0,3    | 0,3    | 0,3   |
| Viviendas turísticas                          | 0,3    | 0,3    | 0,3   |
| La justicia                                   | 0,3    | 0,3    | 0,3   |
| Falta de comercios/ tiendas                   | 0,3    | 0,2    | 0,3   |
| La conciliación de la vida familiar y laboral | 0,2    | 0,1    | 0,3   |
| Alumbrado/iluminación                         | 0,2    | 0,3    | 0,1   |
| Las terrazas/ uso comercial de la vía pública | 0,2    | 0,1    | 0,2   |
| El precio del transporte público              | 0,2    | 0,0    | 0,3   |

Unidad: porcentaje > 0,1%

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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



Problema que no era de los más importantes en ediciones anteriores

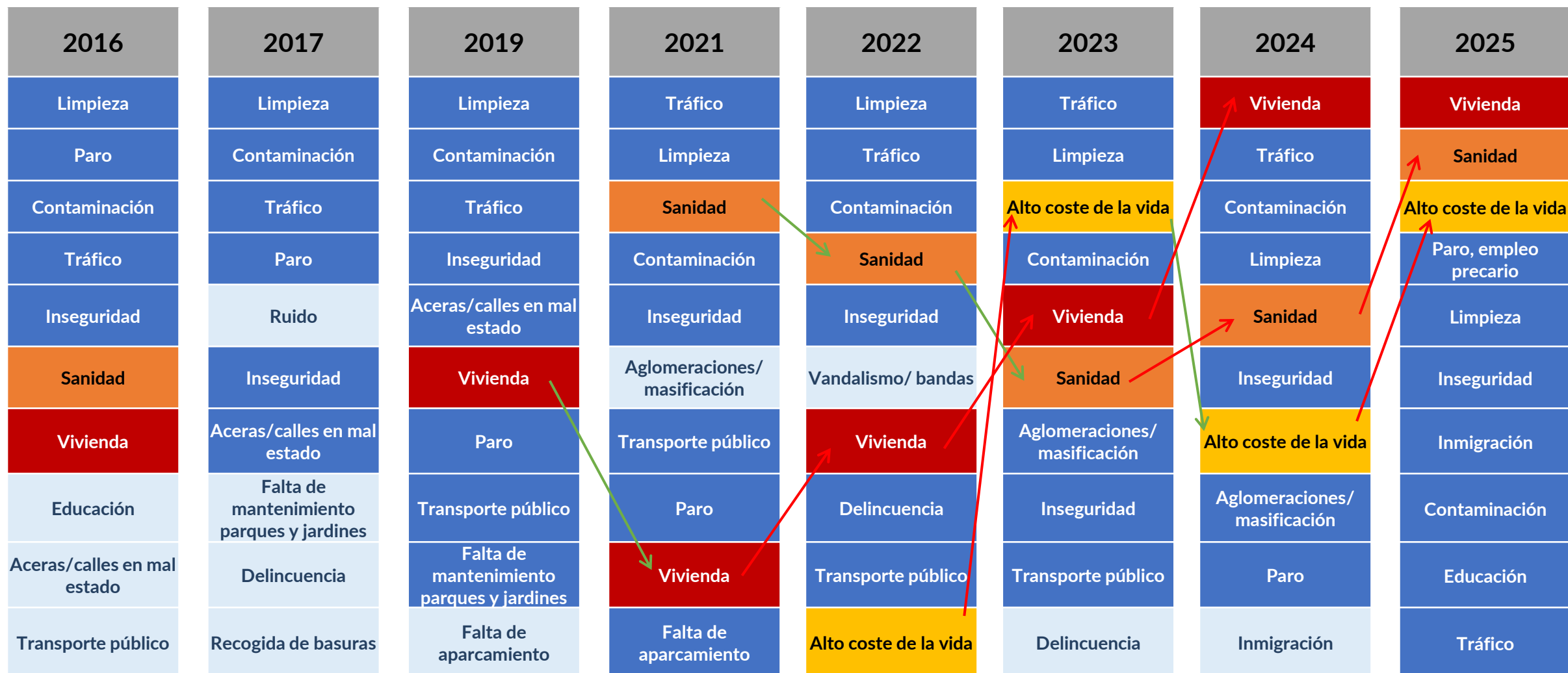
Problemas que ya eran relevantes en alguna edición anterior

Primer problema en el ranking de 2025

Segundo problema en el ranking de 2025

Tercer problema en el ranking de 2025

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



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 2025
- Segundo problema en el ranking de 2025
- Tercer problema en el ranking de 2025

## 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. Otros aspectos valorados

### B.3. GOBERNANZA

| Calificación de la gestión del equipo gobierno | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Media  | 5,6    | 5,7    | 5,5   |
| Desviación                                     | 2,9    | 3,0    | 2,9   |

| Satisfacción con la administración del Ayuntamiento de Madrid | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Media   | 5,8    | 5,9    | 5,7   |
| Desviación  | 2,9    | 2,9    | 2,9   |

| Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe ¿cómo de satisfecho está? | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Media  | 5,1    | 5,1    | 5,1   |
| Desviación   | 2,7    | 2,8    | 2,7   |

| Valoración del funcionamiento de las distintas Administraciones comparadas con el Ayuntamiento de Madrid | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| <b>Administración del Ayuntamiento de Madrid</b>   |        |        |       |
| Media  | 5,7    | 5,8    | 5,7   |
| Desviación   | 2,8    | 2,8    | 2,8   |
| <b>Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid</b>   |        |        |       |
| Media  | 5,6    | 5,8    | 5,5   |
| Desviación   | 2,9    | 2,9    | 2,9   |
| <b>Administración del Estado</b>   |        |        |       |
| Media  | 5,0    | 4,9    | 5,1   |
| Desviación   | 3,0    | 3,0    | 2,9   |

| Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones) | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Media  | 5,3    | 5,5    | 5,2   |
| Desviación   | 3,2    | 3,3    | 3,1   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

### B.3. GOBERNANZA

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

| PRINCIPAL SERVICIO AL QUE DESTINAR MÁS RECURSOS<br>(SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR) | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| <b>SERVICIO CITADO EN PRIMER LUGAR</b>   |        |        |       |
| Vivienda   | 36,0   | 35,4   | 36,6  |
| Seguridad en la ciudad   | 11,9   | 12,5   | 11,4  |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)                      | 11,3   | 10,2   | 12,3  |
| Servicios sociales   | 7,7    | 6,4    | 8,8   |
| Educación infantil   | 7,0    | 7,2    | 6,9   |
| Transporte público   | 6,2    | 6,5    | 6,0   |
| Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)                           | 4,1    | 4,4    | 3,9   |
| Tráfico y aparcamiento   | 3,2    | 3,3    | 3,1   |
| Obras públicas e infraestructuras  | 3,1    | 3,9    | 2,4   |
| Formación y orientación para el empleo   | 2,6    | 2,6    | 2,7   |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo                          | 2,5    | 3,6    | 1,5   |
| Cultura  | 1,4    | 1,2    | 1,7   |
| Deportes   | 1,1    | 1,4    | 1,0   |
| La promoción de la ciudad en el extranjero   | 0,5    | 0,5    | 0,4   |
| No sabe  | 0,6    | 0,6    | 0,7   |
| No contesta  | 0,5    | 0,4    | 0,6   |

Unidad: porcentaje  
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.3. GOBERNANZA

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

| SERVICIOS A LOS QUE DESTINAR MÁS RECURSOS<br>(SERVICIOS CITADOS COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DESTINARÍAN MÁS RECURSOS) | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| <b>SERVICIOS CITADOS COMO UNO DE LOS DOS A LOS QUE DESTINARÍAN MÁS RECURSOS</b>   |        |        |       |
| Vivienda  | 50,8   | 48,9   | 52,6  |
| Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)   | 24,6   | 23,2   | 25,9  |
| Seguridad en la ciudad  | 22,1   | 22,7   | 21,5  |
| Servicios sociales  | 18,1   | 15,7   | 20,3  |
| Transporte público  | 15,3   | 15,6   | 15,1  |
| Educación infantil  | 14,0   | 13,1   | 14,8  |
| Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)  | 10,7   | 11,5   | 10,0  |
| Tráfico y aparcamiento  | 8,7    | 9,6    | 7,8   |
| Obras públicas e infraestructuras   | 8,1    | 9,8    | 6,6   |
| Formación y orientación para el empleo  | 7,6    | 7,3    | 7,9   |
| Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo   | 5,8    | 7,5    | 4,2   |
| Cultura   | 4,3    | 4,2    | 4,4   |
| Deportes  | 3,7    | 4,8    | 2,7   |
| La promoción de la ciudad en el extranjero  | 1,9    | 2,3    | 1,6   |
| No sabe   | 2,1    | 1,7    | 2,4   |
| No contesta   | 2,1    | 2,1    | 2,1   |

Unidad: porcentaje

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## 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. Otros aspectos valorados

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

### Líneas de actuación

|  | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Información y promoción turística                              | 7,2    | 7,2    | 7,2   |
| Protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico  | 7,0    | 7,0    | 7,1   |
| Alumbrado público  | 6,7    | 6,8    | 6,6   |
| Organización de fiestas y eventos populares                    | 6,7    | 6,6    | 6,8   |
| Infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos | 6,3    | 6,3    | 6,2   |
| Control de la salud pública                                    | 5,9    | 6,1    | 5,8   |
| Peatonalización de calles                                      | 5,9    | 5,9    | 5,9   |
| Recogida de basuras y contenedores                             | 5,9    | 6,0    | 5,8   |
| Conservación y rehabilitación de los edificios                 | 5,8    | 5,9    | 5,7   |
| Gestión y tratamiento de residuos                              | 5,7    | 5,8    | 5,6   |
| Asfaltado y conservación de las calzadas                       | 5,7    | 5,9    | 5,5   |
| Información al consumidor                                      | 5,6    | 5,7    | 5,5   |
| Eliminación de barreras arquitectónicas                        | 5,6    | 5,8    | 5,4   |
| Movilidad sostenible   | 5,5    | 5,6    | 5,5   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

### Líneas de actuación

|   | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Beneficios fiscales promovidos por el Ayto                          | 5,3    | 5,5    | 5,2   |
| Limpieza de las calles  | 5,3    | 5,5    | 5,1   |
| Mejora de la calidad del aire                                       | 5,2    | 5,3    | 5,1   |
| Pavimentación y conservación de las aceras                          | 5,1    | 5,4    | 4,9   |
| Plan de fomento de la natalidad y la conciliación (el cheque bebé)* | 5,1    | 5,1    | 5,1   |
| Control de la contaminación atmosférica                             | 5,1    | 5,2    | 5,0   |
| Control del ruido   | 5,0    | 5,0    | 4,9   |
| Ayudas e incentivos a pymes y autónomos                             | 4,9    | 5,1    | 4,8   |
| Promoción pública de viviendas**                                    | 3,4    | 3,5    | 3,4   |
| Actuación frente a la ocupación ilegal**                            | 3,2    | 3,4    | 3,1   |

\* Aspecto de nueva introducción en 2025.

\*\* Aspectos que en ediciones anteriores se recogían de forma conjunta.

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

### Servicios y equipamientos municipales

|  | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Bomberos   | 8,3    | 8,2    | 8,3   |
| Samur – Protección Civil                           | 7,8    | 7,8    | 7,7   |
| Samur Social                                       | 7,5    | 7,5    | 7,5   |
| Teatros municipales                                | 7,4    | 7,3    | 7,5   |
| Las bibliotecas municipales                        | 7,3    | 7,2    | 7,3   |
| Servicio de autobuses de la EMT                    | 7,2    | 7,2    | 7,2   |
| Centros culturales municipales                     | 6,8    | 6,8    | 6,9   |
| Espacios verdes (parques y jardines)               | 6,8    | 6,8    | 6,8   |
| Mercados municipales                               | 6,8    | 6,7    | 6,8   |
| Instalaciones deportivas municipales               | 6,7    | 6,8    | 6,7   |
| Policía Municipal                                  | 6,6    | 6,4    | 6,9   |
| Taxis  | 6,6    | 6,5    | 6,6   |
| Parques infantiles                                 | 6,5    | 6,6    | 6,5   |
| Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos | 6,4    | 6,5    | 6,4   |
| BiciMAD  | 6,3    | 6,3    | 6,4   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

### Servicios y equipamientos municipales

|   | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Servicios sociales municipales (mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, familias, ...) | 6,0    | 6,1    | 6,0   |
| Atención a la ciudadanía  | 6,0    | 5,9    | 6,0   |
| Beca infantil para la escolarización 0-3 años   | 5,9    | 5,9    | 5,9   |
| Agentes de Movilidad  | 5,9    | 5,7    | 6,1   |
| Vías ciclistas  | 5,6    | 5,5    | 5,6   |
| Aparcamientos municipales   | 5,4    | 5,5    | 5,4   |
| SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)  | 5,1    | 5,0    | 5,1   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## 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. Otros aspectos valorados**

## B.5. OTROS ASPECTOS VALORADOS

### Movilidad y transporte

| MEDIO/S DE TRANSPORTE UTILIZADOS HABITUALMENTE PARA SUS DESPLAZAMIENTOS COTIDIANOS | MADRID     | Hombre     | Mujer      |
|--|------------|------------|------------|
| Metro  | 68,4       | 66,7       | 69,8       |
| Autobús  | 65,1       | 57,5       | 71,5       |
| Coche particular   | 49,8       | 52,9       | 47,2       |
| Tren de cercanías  | 22,3       | 22,7       | 21,9       |
| Servicios de VTC (vehículos de transporte con conductor)                           | 14,6       | 14,3       | 14,7       |
| Taxi   | 14,0       | 12,9       | 14,9       |
| Moto particular  | 6,3        | 10,5       | 2,7        |
| Servicios de alquiler de bicicletas (biciMAD y otros)                              | 5,8        | 7,6        | 4,3        |
| Bicicleta particular   | 5,0        | 7,5        | 2,9        |
| Servicios de alquiler de coches y/o motos por minutos                              | 3,5        | 5,2        | 2,1        |
| Transporte de empresa  | 3,2        | 5,4        | 1,4        |
| Generalmente no utilizo ningún medio de transporte                                 | 2,4        | 2,6        | 2,2        |
| Otros medios   | 2,2        | 2,8        | 1,7        |
| No contesta  | 0,1        | 0,1        | 0,1        |
| <i>Número medio de medios utilizados</i>   | <i>2,6</i> | <i>2,7</i> | <i>2,6</i> |

Unidad: porcentaje

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.5. OTROS ASPECTOS VALORADOS

Seguridad (1/2)

| PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE MADRID | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| <b>Durante el día</b>                          |        |        |       |
| Media  | 7,7    | 7,9    | 7,6   |
| Desviación                                     | 1,9    | 1,8    | 1,9   |
| <b>Durante la noche</b>                        |        |        |       |
| Media  | 6,0    | 6,2    | 5,8   |
| Desviación                                     | 2,4    | 2,3    | 2,4   |
| <b>En general*</b>                             |        |        |       |
| Media  | 7,0    | 7,1    | 6,8   |
| Desviación                                     | 2,0    | 2,0    | 2,0   |

\*Aspecto que se ha vuelto a incluir en 2025

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.5. OTROS ASPECTOS VALORADOS

### Seguridad (1/2)

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

| PERCEPCIÓN DE SENTIRSE INFORMADO/A DE LO QUE HACE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID             |            | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|------------|--------|--------|-------|
| Se siente informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid                          |            |        |        |       |
|   | Media      | 5,1    | 5,3    | 4,9   |
|   | Desviación | 2,8    | 2,8    | 2,8   |
| VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE LA CIUDADANÍA POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID |            | MADRID | Hombre | Mujer |
| Atención a la ciudadanía  |            |        |        |       |
|   | Media      | 6,0    | 5,9    | 6,0   |
|   | Desviación | 2,5    | 2,5    | 2,5   |

Unidad: media (escala 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## B.5. OTROS ASPECTOS VALORADOS

Atención a la ciudadanía (2/2)

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

## C. – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO POR SEXO

## C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (1/3)

### Edad

|                 | MADRID | Hombre | Mujer |
|-----------------|--------|--------|-------|
| De 16 a 29 años | 19,3   | 20,5   | 18,2  |
| De 30 a 44 años | 25,0   | 26,6   | 23,7  |
| De 45 a 54 años | 17,4   | 18,0   | 16,8  |
| De 55 a 64 años | 15,4   | 15,4   | 15,5  |
| 65 años o más   | 22,9   | 19,6   | 25,8  |

### Tipo de hogar. Actualmente, ¿está viviendo en...?

|  | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| Un hogar unipersonal (vive solo)                       | 30,1   | 25,7   | 28,4  |
| Un hogar monoparental, padre/madre solo con algún hijo | 9,3    | 8,6    | 7,4   |
| Pareja, sin hijos que convivan en el hogar             | 21,5   | 23,1   | 23,2  |
| Pareja, con hijos que convivan en el hogar             | 25,6   | 30,0   | 28,5  |
| Otros  | 13,5   | 12,7   | 12,5  |

Unidad: porcentaje

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (2/3)

### Nacionalidad

|          | MADRID | Hombre | Mujer |
|----------|--------|--------|-------|
| Española | 92,6   | 92,2   | 92,9  |
| Otra     | 7,4    | 7,8    | 7,1   |

### Actividad

|   | MADRID | Hombre | Mujer |
|---|--------|--------|-------|
| Trabaja   | 68,1   | 74,0   | 63,0  |
| Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) | 17,7   | 16,0   | 19,2  |
| Pensionista (anteriormente no ha trabajado)           | 1,0    | 0,5    | 1,4   |
| Parado/a y ha trabajado antes                         | 6,6    | 4,7    | 8,3   |
| Parado/a y busca su primer empleo                     | 0,5    | 0,4    | 0,6   |
| Estudiante  | 3,8    | 3,7    | 3,9   |
| Trabajo doméstico no remunerado                       | 1,6    | 0,2    | 2,8   |
| Otra situación  | 0,2    | 0,1    | 0,2   |
| No contesta   | 0,5    | 0,4    | 0,6   |

Unidad: porcentaje

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

## C. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO (3/3)

### Nivel de estudios

|  | MADRID | Hombre | Mujer |
|--|--------|--------|-------|
| No tiene estudios  | 0,3    | 0,2    | 0,3   |
| Menos de Estudios Primarios o primarios incompletos  | 0,4    | 0,4    | 0,4   |
| Estudios primarios   | 4,0    | 3,2    | 4,7   |
| Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)           | 22,1   | 21,7   | 22,3  |
| Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II              | 50,8   | 51,5   | 50,2  |
| Estudios universitarios o de postgrado (diplomado, graduado, licenciado, doctor, master..) | 22,2   | 22,6   | 21,9  |
| No contesta  | 0,2    | 0,3    | 0,1   |

### Voto en las elecciones municipales (mayo 2023)

|                                       | MADRID | Hombre | Mujer |
|---------------------------------------|--------|--------|-------|
| PP                                    | 29,8   | 29,6   | 30,1  |
| PSOE                                  | 15,4   | 12,6   | 17,8  |
| Más Madrid                            | 10,4   | 10,4   | 10,5  |
| Vox                                   | 5,9    | 8,5    | 3,7   |
| Unidas Podemos                        | 3,0    | 3,5    | 2,6   |
| Votó en blanco                        | 2,4    | 2,9    | 2,0   |
| Otro partido o coalición              | 1,7    | 1,6    | 1,8   |
| Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía | 1,3    | 1,5    | 1,2   |
| Votó nulo                             | 1,3    | 1,2    | 1,3   |
| No fue a votar o no pudo votar        | 11,0   | 11,6   | 10,5  |
| No tenía edad para votar              | 1,0    | 1,2    | 0,8   |
| No recuerda                           | 3,5    | 2,6    | 4,3   |
| No contesta                           | 13,1   | 12,9   | 13,3  |

Unidad: porcentaje

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593



[www.ikerfel.es](http://www.ikerfel.es)

Tel. 91 548 92 34

Ferraz, 10  
28008 Madrid  
e-mail:  
[ikerfelmadrid@ikerfel.es](mailto:ikerfelmadrid@ikerfel.es)



Coordinación General de Vicealcaldía  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación