

Informe de resultados Área de Acción: Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

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

Edición 2025 - 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
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo	8
B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad	10
B.3. Valoración de las principales líneas de actuación, servicios y equipamientos municipales	12
B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos	16

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"> • 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	8.593 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: $\pm 1,1\%$ 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. 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. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

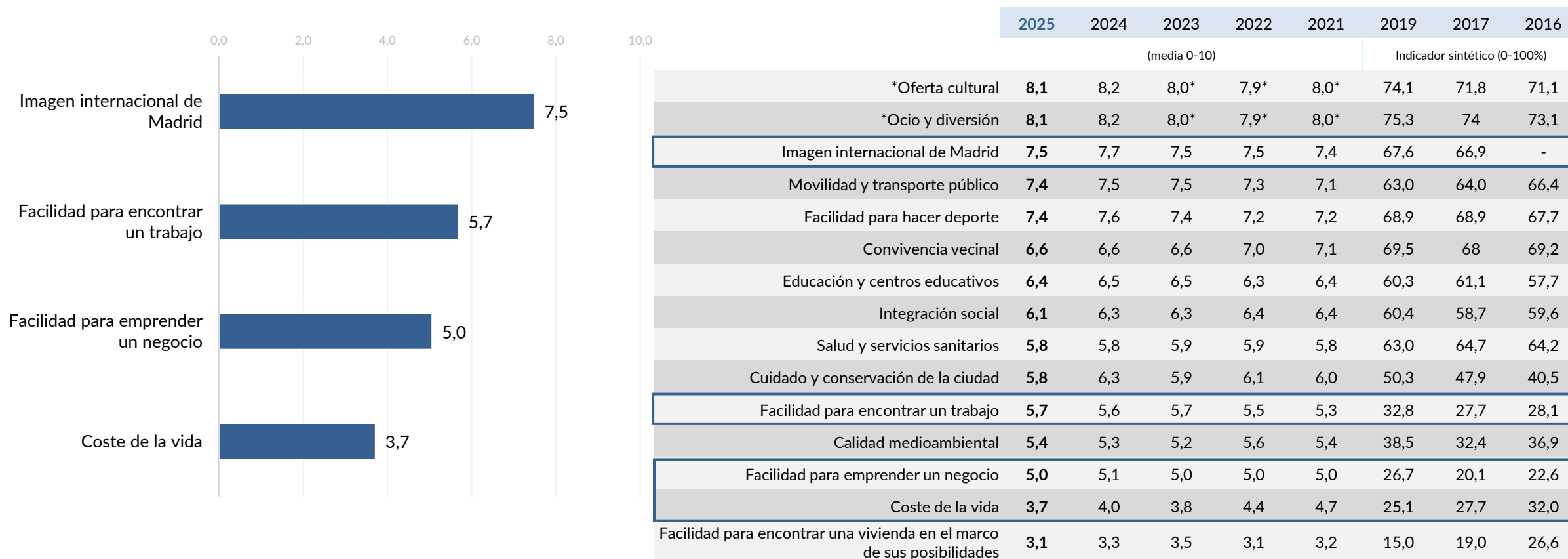
B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de las principales líneas de actuación, servicios y equipamientos municipales

B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS AL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO

Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid



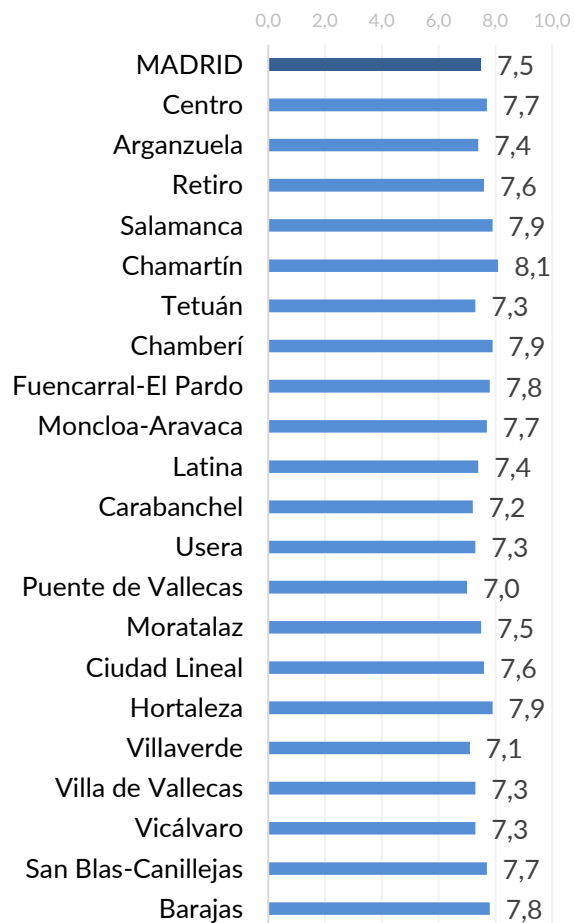
* Desde 2021 se pregunta por "oferta cultural, ocio y diversión", en años anteriores se preguntaba por separado
Unidad: media (escala 0 a 10)

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

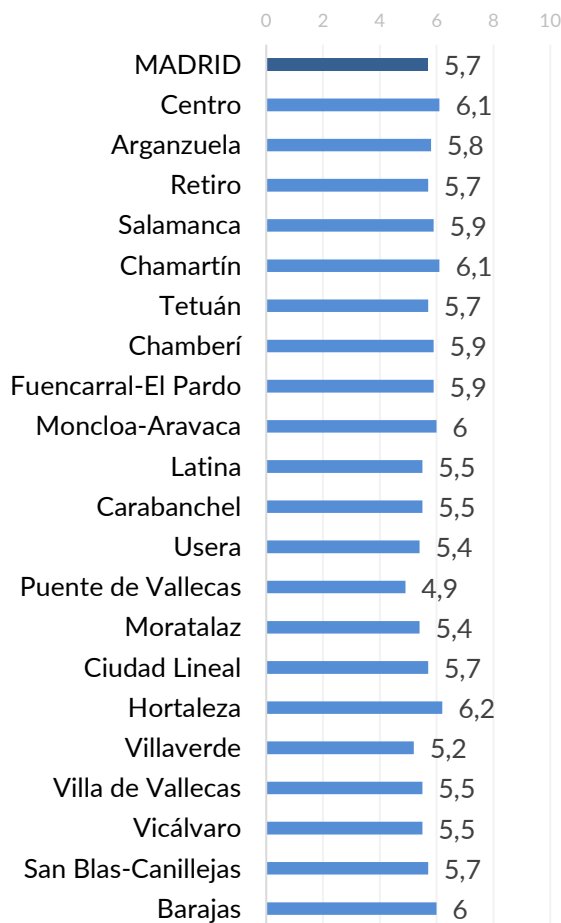
- La valoración de la satisfacción con el coste de la vida solo alcanza una media de 3,7, descendiendo respecto a 2024. La imagen internacional de Madrid también desciende hasta el 7,5. Descendiendo también de forma muy ligera la facilidad para emprender un negocio, aunque situándose en valores de 2021 a 2023.
- La facilidad para encontrar trabajo sube levemente hasta un 5,7.

B.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS AL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO

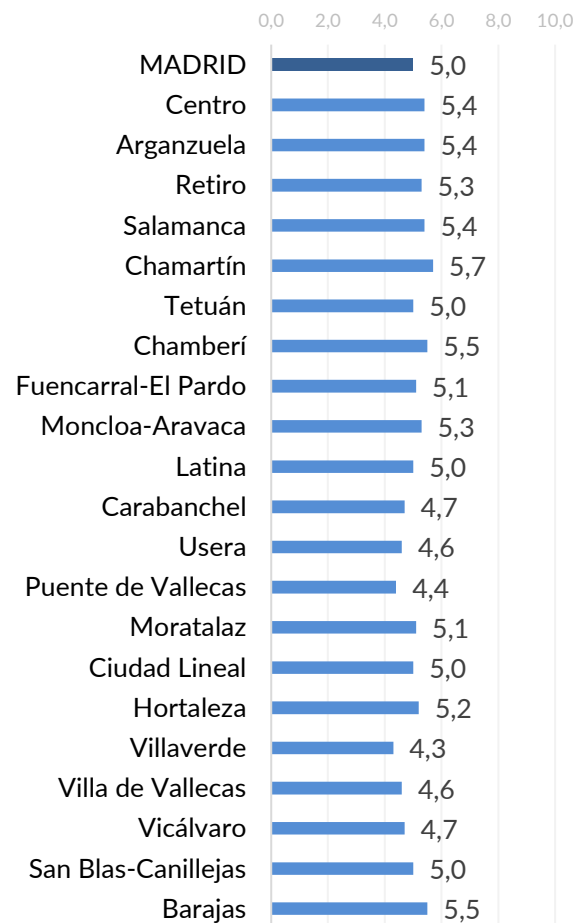
Imagen internacional de Madrid



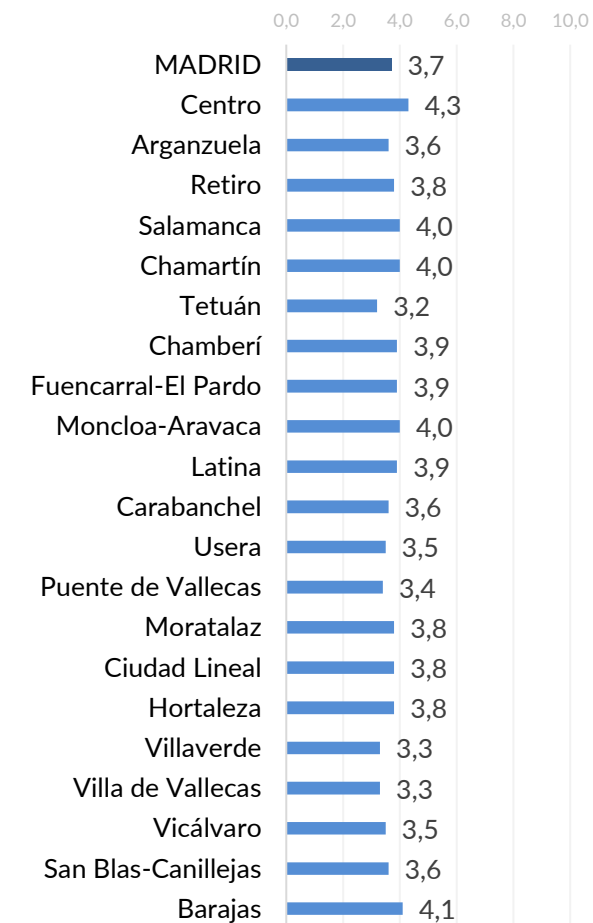
Facilidad para encontrar un trabajo



Facilidad para emprender un negocio



Coste de la vida



Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

- Puente de Vallecas es el distrito que menos valoración media otorga a la imagen internacional de Madrid y facilidad para encontrar un trabajo.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

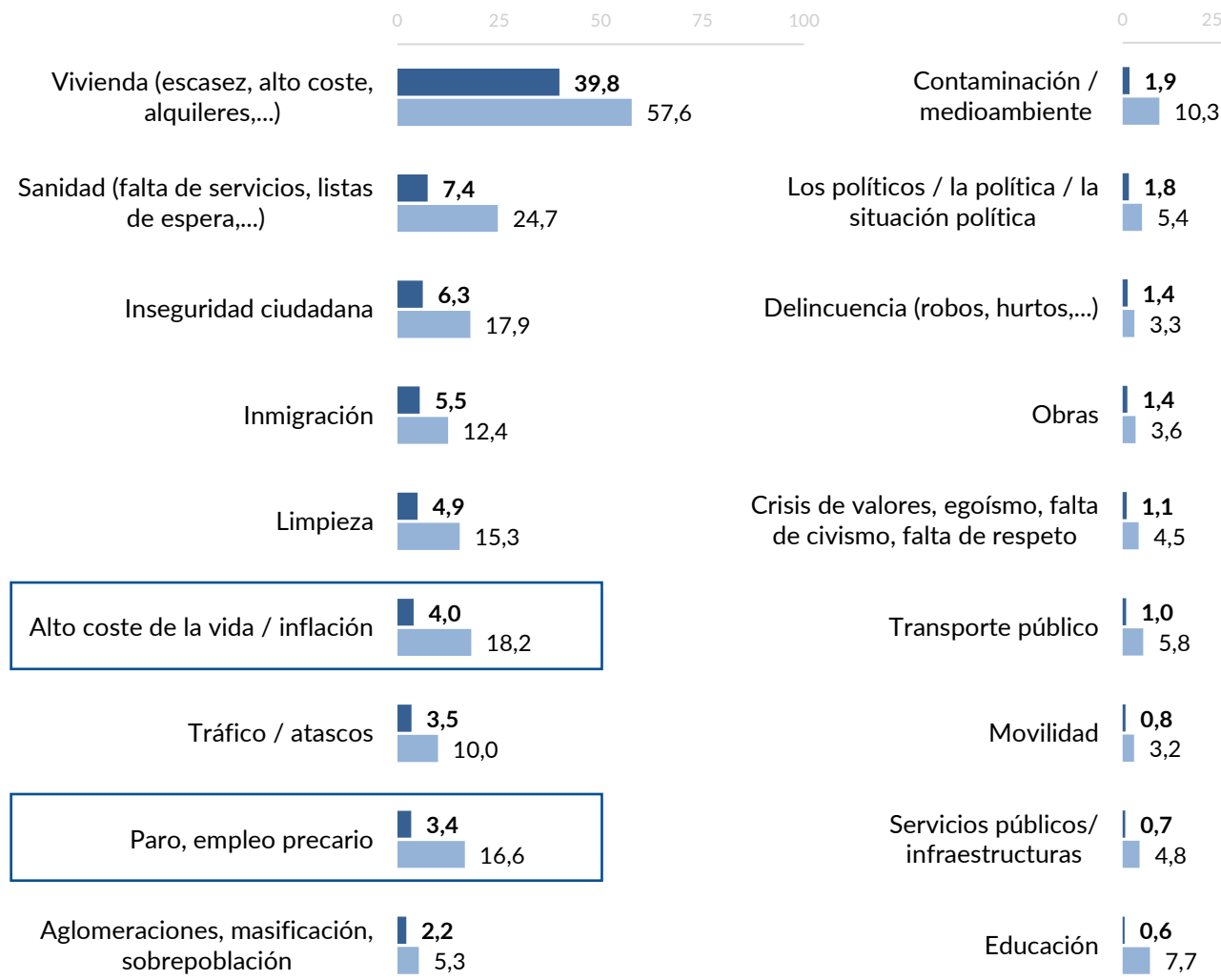
B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de las principales líneas de actuación, servicios y equipamientos municipales

B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.2. SITUACIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y TURISMO ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

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



- El alto coste de la vida y el paro, empleo precario registran el porcentaje más alto de las últimas ediciones como problema de la ciudad.
- La cita de estos problemas se ha ido incrementado progresivamente .

Problemas citados entre los tres principales

	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Alto coste de la vida, inflación	18,2	13,3	11,6	7,9	5,2	2,0	1,6	3,5
Paro, empleo precario	16,6	10,8	7,6	6,1	8,5	7,5	9,7	25,9

■ Problema citado en primer lugar

■ Problema citado como uno de los tres principales

Unidad: porcentaje (representado el porcentaje >0,5% en problema citado en primer lugar)

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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

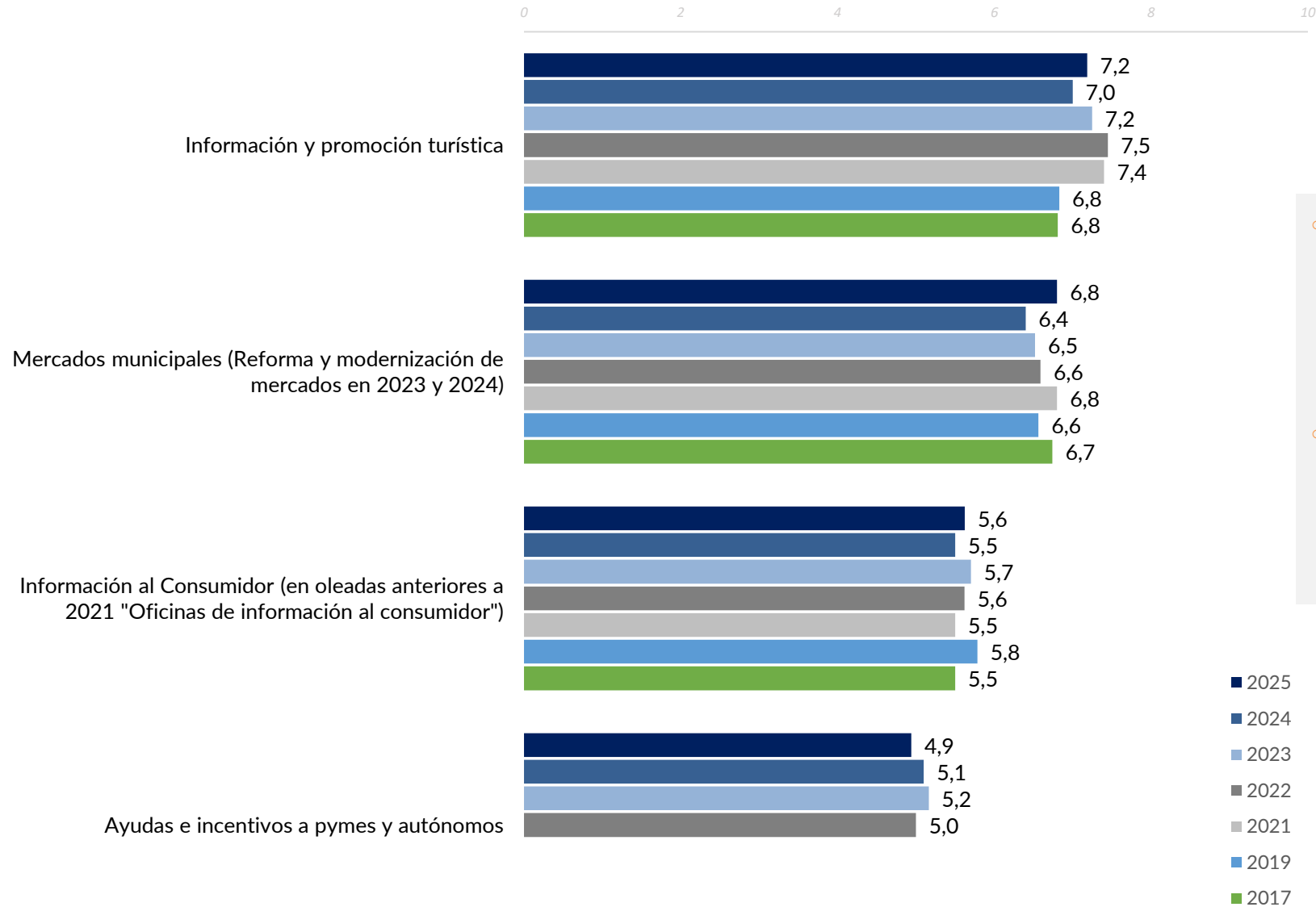
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de las principales líneas de actuación, servicios y equipamientos municipales

B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.3. VALORACIÓN DE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN, SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES



- La información y promoción turística sigue siendo el aspecto que consigue mayor satisfacción, mejorando ligeramente respecto a 2024.
- Los mercados municipales alcanzan una media de 6,8 mientras que las ayudas e incentivos a pymes y autónomos tan solo consiguen una media de 4,9. Situándose entre ambos la información al consumidor con un 5,6.

Unidad: media (escala 0 a 10)
 Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

B.3. VALORACIÓN DE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN, SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con la información y promoción turística

	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)				
MADRID	7,2	7,0	7,2	7,5	7,4	6,8	6,8	6,6
Centro	7,1	7,0	7,2	7,4	7,4	6,9	5,8	6,7
Arganzuela	6,8	7,1	7,0	7,4	7,2	6,9	6,0	6,7
Retiro	7,3	7,2	7,5	7,5	7,2	7,0	6,9	6,7
Salamanca	7,3	7,4	7,5	7,6	7,6	6,4	7,4	6,5
Chamartín	7,4	7,3	7,6	7,5	7,4	7,0	7,0	6,0
Tetuán	7,3	6,9	7,4	7,5	7,5	7,2	7,0	6,3
Chamberí	7,2	7,2	7,4	7,6	7,5	7,1	6,7	6,8
Fuencarral-El Pardo	7,5	7,1	7,3	7,4	7,5	6,7	7,1	6,7
Moncloa-Aravaca	7,1	7,3	7,8	7,5	7,4	6,9	6,4	6,7
Latina	7,5	6,9	7,1	7,4	7,2	6,8	6,3	6,8
Carabanchel	7,0	6,9	7,1	7,4	7,2	7,0	7,3	6,7
Usera	7,2	6,8	7,1	7,5	7,4	6,8	6,7	7,3
Puente de Vallecas	6,7	6,5	6,9	7,6	7,2	6,8	7,1	6,9
Moratalaz	7,0	7,2	7,5	7,3	7,2	7,3	7,5	6,4
Ciudad Lineal	7,5	6,8	7,2	7,4	7,6	6,5	7,2	6,6
Hortaleza	7,3	7,1	7,1	7,4	7,3	6,8	6,9	6,6
Villaverde	6,8	7,0	7,2	7,6	7,2	7,0	5,9	6,4
Villa de Vallecas	6,9	7,0	6,8	7,4	7,3	6,8	7,4	6,7
Vicálvaro	7,1	7,1	7,5	7,1	7,3	6,7	6,9	6,1
San Blas-Canillejas	7,2	7,0	7,4	7,5	7,3	6,4	6,8	6,6
Barajas	7,5	7,2	7,6	7,5	7,3	7,1	7,0	6,1

Satisfacción con los mercados municipales

	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)				
MADRID	6,8	6,4	6,5	6,6	6,8	6,6	6,7	6,5
Centro	7,1	6,3	6,8	6,5	6,9	7,0	6,8	6,5
Arganzuela	7,2	6,5	6,9	6,8	6,8	7,0	5,9	7,5
Retiro	7,0	6,8	6,6	6,8	6,9	7,6	7,3	7,1
Salamanca	6,8	6,5	6,6	6,9	7,3	6,7	7,7	6,7
Chamartín	7,2	7,0	7,0	6,9	7,2	7,3	7,1	6,3
Tetuán	7,0	6,5	6,8	6,9	7,1	7,6	7,4	7,0
Chamberí	7,2	6,7	6,9	7,0	7,3	7,4	6,7	7,0
Fuencarral-El Pardo	6,6	6,6	6,6	6,7	6,7	6,5	6,8	5,6
Moncloa-Aravaca	6,9	6,8	6,7	7,0	7,0	6,9	6,6	6,7
Latina	6,5	6,4	6,4	6,4	6,6	6,4	6,9	7,5
Carabanchel	6,5	6,4	6,5	6,4	6,5	6,2	6,9	6,3
Usera	6,3	6,1	6,1	6,3	6,5	6,0	6,7	7,0
Puente de Vallecas	6,4	6,0	5,9	6,4	6,3	6,6	7,1	6,7
Moratalaz	6,6	6,6	6,5	6,6	7,0	7,5	7,6	6,7
Ciudad Lineal	6,8	6,5	6,5	6,7	6,8	4,4	7,4	6,3
Hortaleza	7,0	6,4	6,6	6,5	6,6	6,1	5,2	6,2
Villaverde	6,7	6,3	6,3	6,3	6,5	6,4	5,8	5,5
Villa de Vallecas	6,7	6,3	6,4	6,6	6,9	6,3	6,9	6,4
Vicálvaro	6,6	6,3	6,6	6,2	6,5	6,8	6,0	7,7
San Blas-Canillejas	6,6	6,4	6,0	6,2	6,4	5,4	5,7	5,8
Barajas	7,0	6,6	6,5	6,7	6,8	6,9	5,6	5,8

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

B.3. VALORACIÓN DE LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN, SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

Satisfacción con la información al consumidor

	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017
	(media 0-10)			Indicador sintético (0-100%)			
MADRID	5,6	5,5	5,7	5,6	5,5	5,8	5,5
Centro	6,0	5,9	5,9	5,7	5,5	5,2	5,5
Arganzuela	5,7	5,7	5,6	5,6	5,3	6,0	5,0
Retiro	5,9	5,7	5,8	5,8	5,5	6,3	5,6
Salamanca	5,9	5,9	6,1	5,8	5,9	5,6	6,4
Chamartín	5,9	6,0	6,1	5,8	5,8	5,9	5,2
Tetuán	5,4	5,3	5,9	5,8	5,7	6,0	5,5
Chamberí	5,8	5,7	5,8	5,9	5,8	5,7	5,7
Fuencarral-El Pardo	5,7	5,6	6,1	5,7	5,8	5,7	5,9
Moncloa-Aravaca	6,0	5,9	6,1	5,8	5,6	6,0	5,2
Latina	5,7	5,5	5,6	5,6	5,4	5,9	5,5
Carabanchel	5,4	5,4	5,3	5,4	5,2	5,8	6,4
Usera	5,6	5,3	5,4	5,8	5,6	5,4	5,9
Puente de Vallecas	5,0	5,1	5,4	5,6	5,3	5,3	6,0
Moratalaz	5,6	5,7	6,3	5,5	5,4	6,6	6,3
Ciudad Lineal	5,7	5,5	5,8	5,6	5,6	6,1	6,1
Hortaleza	5,9	5,6	5,4	5,5	5,6	6,0	5,0
Villaverde	5,2	5,3	5,6	5,5	5,3	6,0	3,7
Villa de Vallecas	5,3	5,5	5,1	5,5	5,3	5,4	6,0
Vicálvaro	5,3	5,6	5,8	5,1	5,2	6,0	4,6
San Blas-Canillejas	5,7	5,3	5,5	5,5	5,5	5,6	5,2
Barajas	5,9	5,8	5,7	5,7	5,6	5,9	5,0

Satisfacción con las ayudas e incentivos a pymes y autónomos

	2025	2024	2023	2022
	(media 0-10)			
MADRID	4,9	5,1	5,2	5,0
Centro	5,3	5,2	5,0	5,1
Arganzuela	5,2	5,2	5,1	5,1
Retiro	5,0	5,6	5,4	5,2
Salamanca	5,1	5,3	5,4	5,3
Chamartín	5,3	5,2	5,8	5,2
Tetuán	4,9	5,1	5,1	5,3
Chamberí	5,1	5,1	5,5	5,5
Fuencarral-El Pardo	5,1	5,0	5,4	5,1
Moncloa-Aravaca	5,0	5,3	5,5	5,3
Latina	5,1	5,0	5,3	5,8
Carabanchel	4,9	5,0	4,8	5,1
Usera	4,9	4,8	5,1	5,0
Puente de Vallecas	4,4	4,7	4,5	4,9
Moratalaz	4,6	5,3	5,4	4,8
Ciudad Lineal	5,1	4,9	5,3	5,2
Hortaleza	5,0	5,2	5,2	4,8
Villaverde	4,5	5,0	4,9	4,9
Villa de Vallecas	4,7	5,0	4,7	4,8
Vicálvaro	4,5	4,9	5,4	4,9
San Blas-Canillejas	4,9	4,9	5,1	5,0
Barajas	5,0	5,0	5,0	5,2

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

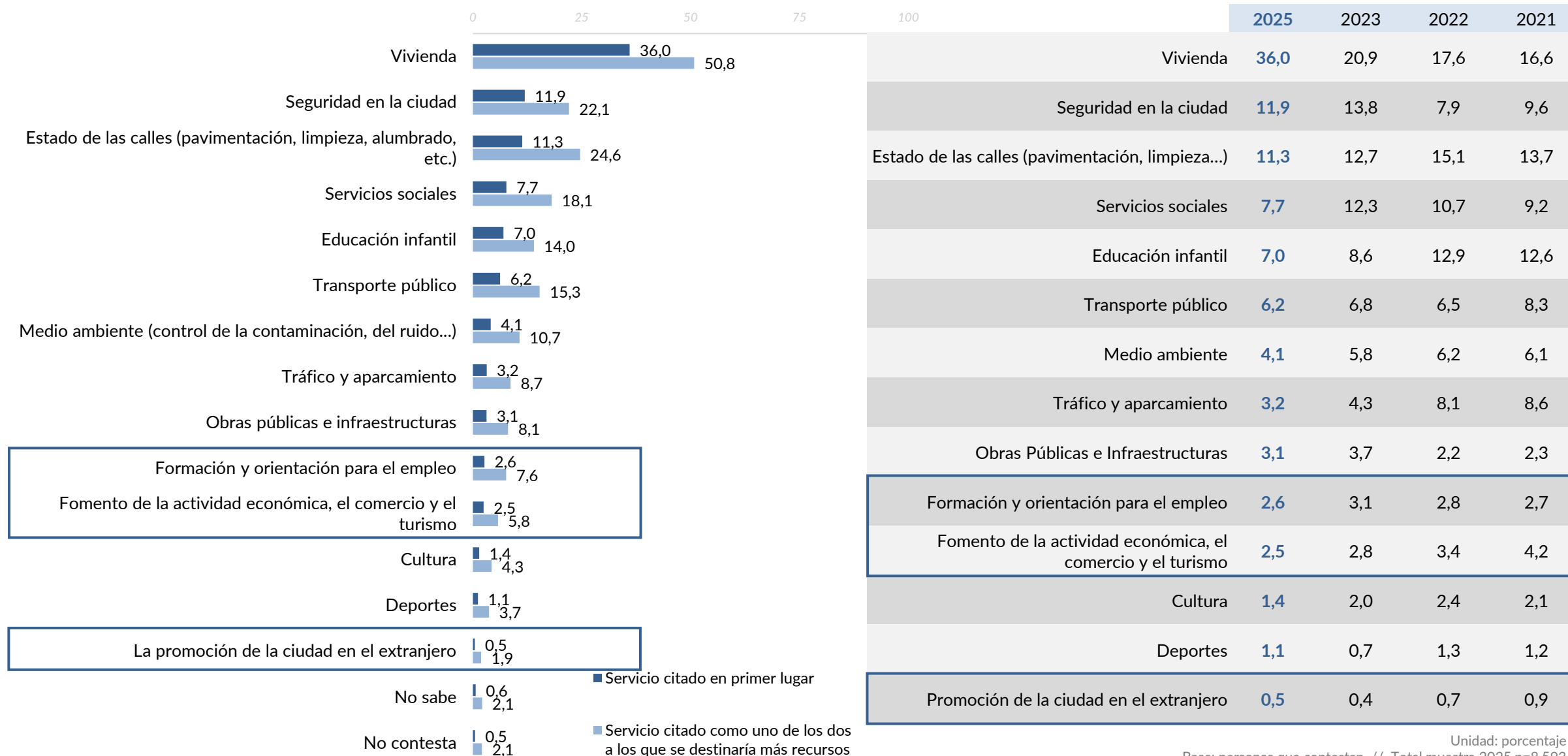
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos al Desarrollo Económico, Empleo y Turismo

B.2. Situación del Desarrollo Económico, Empleo y Turismo entre los principales problemas de la ciudad

B.3. Valoración de las principales líneas de actuación, servicios y equipamientos municipales

B.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían destinarse más recursos

B.4. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS



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

B.4. SITUACIÓN EN EL RANKING DE SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINARSE MÁS RECURSOS

Principal servicio al que destinar más recursos, 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
Vivienda	36,0	36,5	36,1	38,3	39,0	39,3	36,4	34,6	35,8	42,5	33,5	34,6	36,0	36,1	33,9	31,5	34,5	37,4	36,1	36,4	36,7	41,2
Seguridad en la ciudad	11,9	12,3	7,4	9,2	12,4	12,6	11,6	9,3	9,7	16,8	11,6	14,1	15,6	8,1	10,8	16,8	11,4	16,1	12,8	12,3	8,2	8,5
Estado de las calles (pavimentación, limpieza...)	11,3	7,9	11,7	11,5	9,3	11,0	14,2	12,2	10,8	9,0	12,9	10,9	10,8	14,6	7,6	10,6	14,8	10,6	7,0	6,7	15,0	10,3
Servicios sociales	7,7	5,0	10,2	7,6	10,3	7,1	5,4	7,1	7,3	6,4	8,5	6,9	10,8	8,0	11,6	6,3	10,4	5,9	5,5	7,0	8,2	6,3
Educación infantil	7,0	6,5	6,2	5,8	5,1	6,5	7,4	6,7	9,2	3,9	9,4	7,0	4,9	10,9	5,4	5,4	5,7	6,7	7,5	9,3	7,3	6,6
Transporte público	6,2	4,3	8,5	5,5	2,8	3,8	5,7	6,1	7,3	3,5	6,5	9,0	9,6	4,9	10,5	4,4	5,4	2,6	12,8	11,1	5,8	4,9
Medio ambiente	4,1	8,6	5,4	2,5	4,6	6,1	3,6	3,9	3,5	5,6	3,9	3,4	4,7	1,8	3,2	4,5	3,4	4,2	3,0	3,8	4,5	3,9
Tráfico y aparcamiento	3,2	6,5	3,1	2,7	2,8	2,8	3,3	3,1	3,9	1,2	0,8	2,2	2,1	2,9	4,1	2,7	5,0	2,1	4,6	3,9	5,8	3,2
Obras Públicas e Infraestructuras	3,1	2,1	1,5	5,6	5,0	4,3	4,6	4,7	2,8	3,6	3,1	3,0	0,9	3,0	3,0	3,6	3,4	1,4	1,5	3,7	1,9	5,9
Formación y orientación para el empleo	2,6	2,2	0,6	2,8	0,8	0,3	2,5	3,2	2,7	2,9	4,0	2,5	1,3	5,1	3,1	3,0	1,5	4,9	2,6	1,6	3,0	1,3
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,5	1,9	4,9	3,9	2,3	3,0	2,1	2,1	2,9	2,1	0,9	4,2	1,2	0,6	2,5	3,9	1,7	3,2	2,5	1,4	1,7	3,2
Cultura	1,4	1,9	1,8	2,0	2,3	1,8	0,8	3,5	1,4	1,3	1,8	1,1	0,5	0,3	0,5	3,2	0,8	1,3	0,9	0,4	0,5	1,7
Deportes	1,1	2,3	1,3	1,3	2,5	0,4	1,0	1,5	0,9	0,3	0,9	-	1,1	2,5	1,2	1,6	1,5	0,4	1,3	0,8	-	1,0
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,5	1,3	-	-	0,4	-	-	0,4	-	-	0,9	-	-	0,8	0,3	2,3	0,4	0,4	0,6	-	0,5	0,4

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



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

Ferraz, 10
28008 Madrid
e-mail:
ikerfelmadrid@ikerfel.es



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