

Informe de resultados Área de Acción: Urbanismo y Vivienda

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 a Urbanismo y Vivienda	8
B.2. Situación de Urbanismo y Vivienda 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	15

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

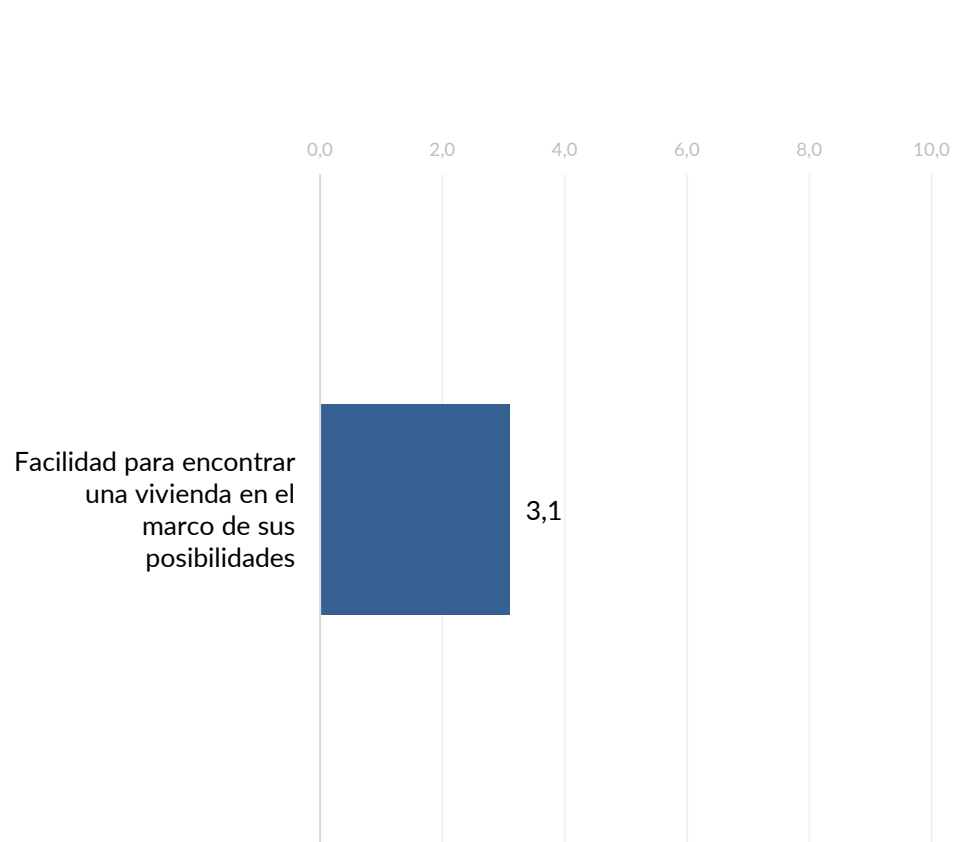
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda

B.2. Situación de Urbanismo y Vivienda 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 A URBANISMO Y VIVIENDA



	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)					Indicador sintético (0-100%)		
Oferta cultural	8,1	8,2	8,0	7,9*	8,0*	74,1	71,8	71,1
Ocio y diversión	8,1	8,2	8,0	7,9*	8,0*	75,3	74	73,1
Imagen internacional de Madrid	7,5	7,7	7,5	7,5	7,4	67,6	66,9	-
Movilidad y transporte público	7,4	7,5	7,5	7,3	7,1	63,0	64,0	66,4
Facilidad para hacer deporte	7,4	7,6	7,4	7,2	7,2	68,9	68,9	67,7
Convivencia vecinal	6,6	6,6	6,6	7,0	7,1	69,5	68	69,2
Educación y centros educativos	6,4	6,5	6,5	6,3	6,4	60,3	61,1	57,7
Integración social	6,1	6,3	6,3	6,4	6,4	60,4	58,7	59,6
Salud y servicios sanitarios	5,8	5,8	5,9	5,9	5,8	63,0	64,7	64,2
Cuidado y conservación de la ciudad	5,8	6,3	5,9	6,1	6,0	50,3	47,9	40,5
Facilidad para encontrar un trabajo	5,7	5,6	5,7	5,5	5,3	32,8	27,7	28,1
Calidad medioambiental	5,4	5,3	5,2	5,6	5,4	38,5	32,4	36,9
Facilidad para emprender un negocio	5,0	5,1	5,0	5,0	5,0	26,7	20,1	22,6
Coste de la vida	3,7	4,0	3,8	4,4	4,7	25,1	27,7	32,0
Facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades	3,1	3,3	3,5	3,1	3,2	15,0	19,0	26,6

* Desde 2021 se pregunta por "oferta cultural, ocio y diversión", en años anteriores se preguntaba por separado

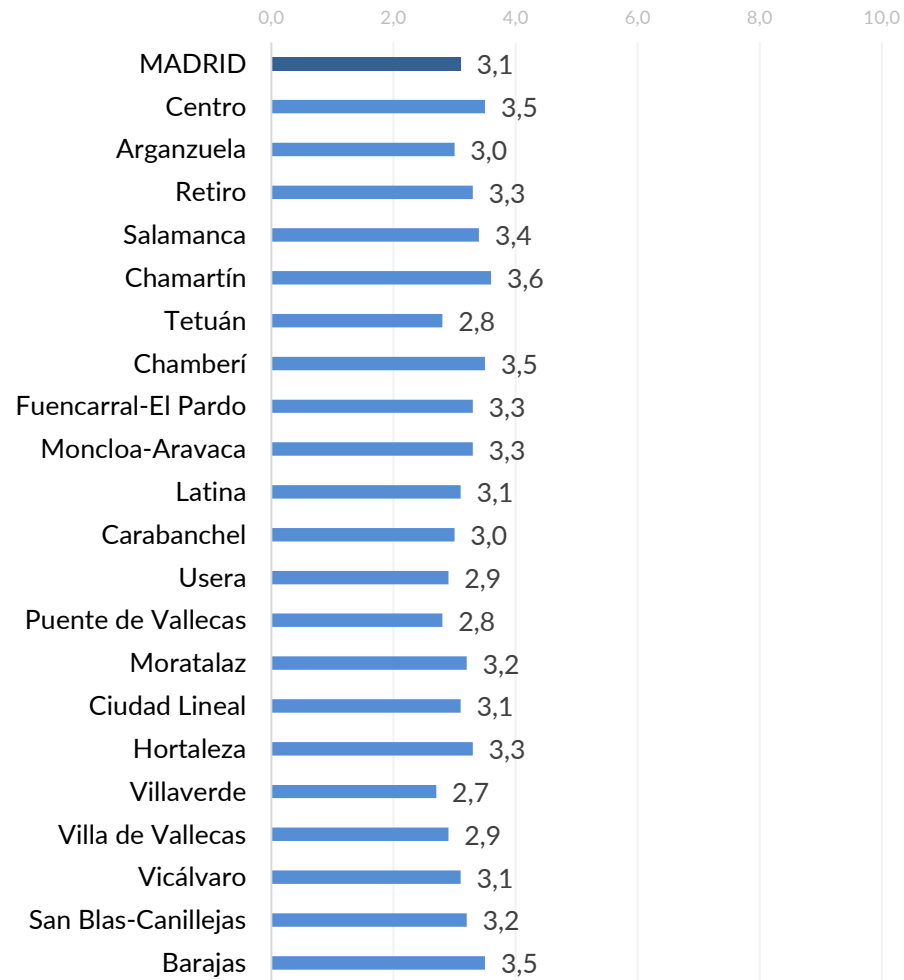
Unidad: media (escala 0 a 10)

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

- o La satisfacción con la salud y los servicios sanitarios se sitúa en los mismos valores que en 2024, con una media de 5,8

B.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA RELATIVOS A URBANISMO Y VIVIENDA

Facilidad para encontrar una vivienda a precio razonable



- El distrito con menor satisfacción es Villaverde, con una media de 2,7. Puente de Vallecas, Tetuán, Usera y Villa de Vallecas tampoco llegan al 3.
- Los distritos con mayor satisfacción son Chamartín con una media de 3,6, y Centro y Barajas con un 3,5.

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 a Urbanismo y Vivienda

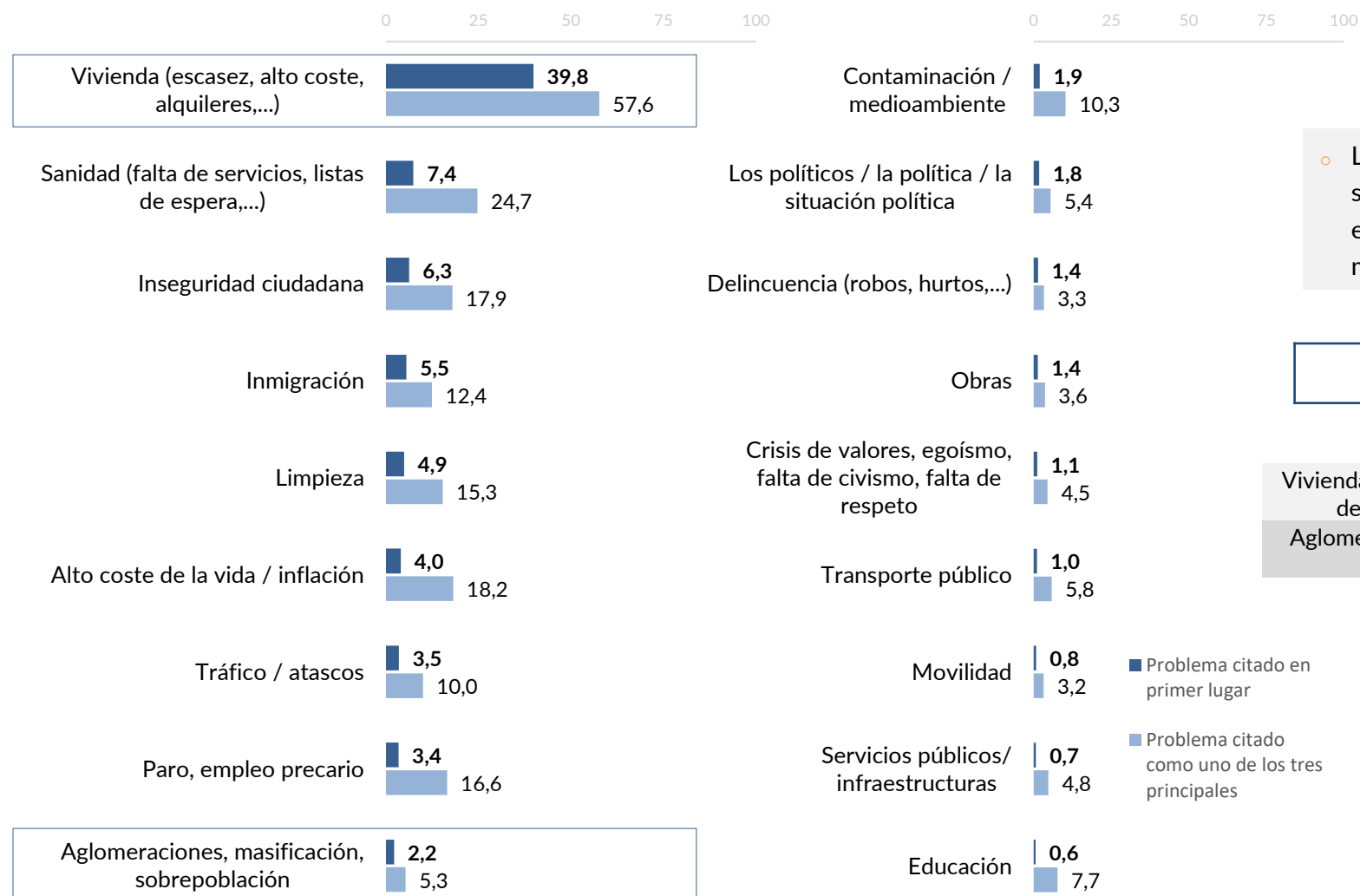
B.2. Situación de Urbanismo y Vivienda entre los principales problemas de la ciudad

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 DE URBANISMO Y VIVIENDA ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

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



o La vivienda ha incrementado de nuevo y de forma importante su importancia como problema de la ciudad respecto a ediciones anteriores, mientras que las aglomeraciones, masificación desciende respecto a 2024.

Problemas citados entre los tres principales

	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Vivienda (escasez, alto coste de compra y alquileres)	57,6	37,5	18,8	9,7	7,6	8,7	2,0	6,1
Agglomeraciones, demasiada gente	5,3	9,8	12,8	5,5	8,1	2,5	2,6	0,8

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

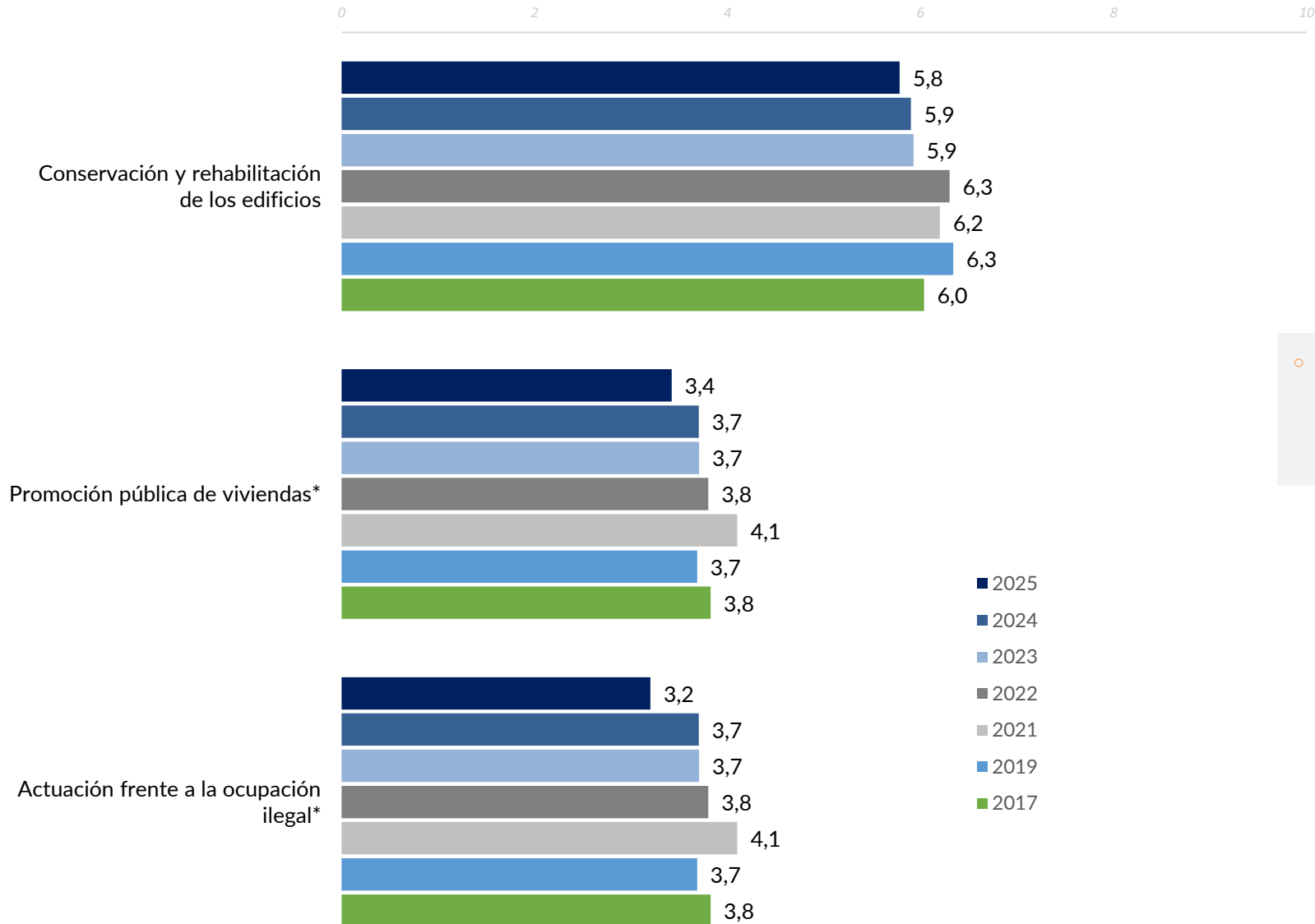
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda

B.2. Situación de Urbanismo y Vivienda 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



○ Descenso leve en la satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios, siendo algo más acusado respecto a la promoción pública de viviendas.

* 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

Conservación y rehabilitación de los edificios

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

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

Promoción pública de viviendas*

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

Actuación frente a la ocupación ilegal*

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

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

Unidad: media (escala 0 a 10)

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

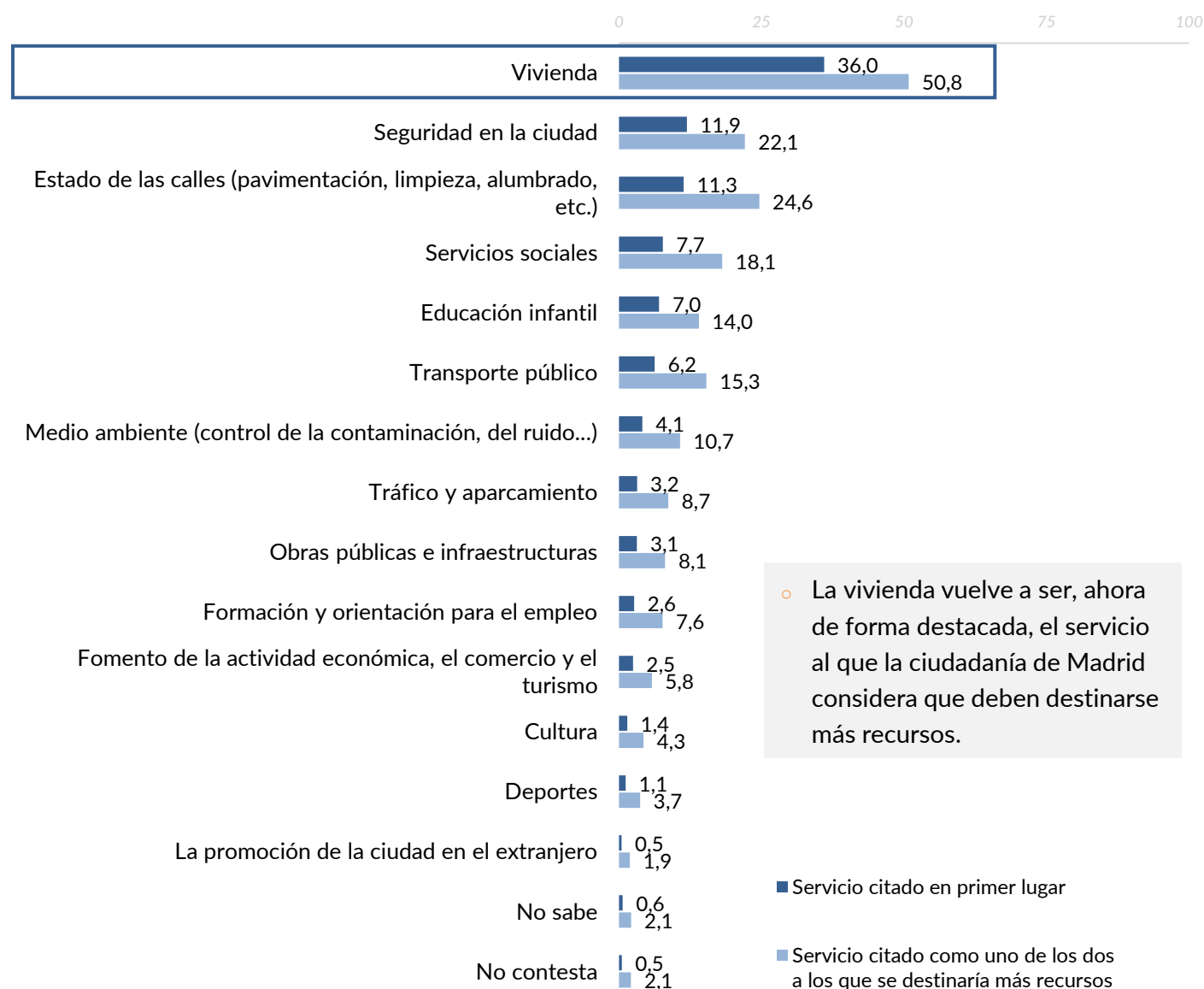
B.1. Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de vida relativos a Urbanismo y Vivienda

B.2. Situación de Urbanismo y Vivienda 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



○ La vivienda vuelve a ser, ahora de forma destacada, el servicio al que la ciudadanía de Madrid considera que deben destinarse más recursos.

	2025	2023	2022	2021
Vivienda	36,0	20,9	17,6	16,6
Seguridad en la ciudad	11,9	13,8	7,9	9,6
Estado de las calles (pavimentación, limpieza...)	11,3	12,7	15,1	13,7
Servicios sociales	7,7	12,3	10,7	9,2
Educación infantil	7,0	8,6	12,9	12,6
Transporte público	6,2	6,8	6,5	8,3
Medio ambiente	4,1	5,8	6,2	6,1
Tráfico y aparcamiento	3,2	4,3	8,1	8,6
Obras Públicas e Infraestructuras	3,1	3,7	2,2	2,3
Formación y orientación para el empleo	2,6	3,1	2,8	2,7
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,5	2,8	3,4	4,2
Cultura	1,4	2,0	2,4	2,1
Deportes	1,1	0,7	1,3	1,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,5	0,4	0,7	0,9

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