

Informe de resultados Gobernanza

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 la gestión del equipo de gobierno	8
B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid	10
B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento	12
B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	15
B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos	18
B.6. Evolución de la Gobernanza	21
B.6. Gobernanza por perfil sociodemográfico	24

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 (prorrogado 2025-2026). 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.

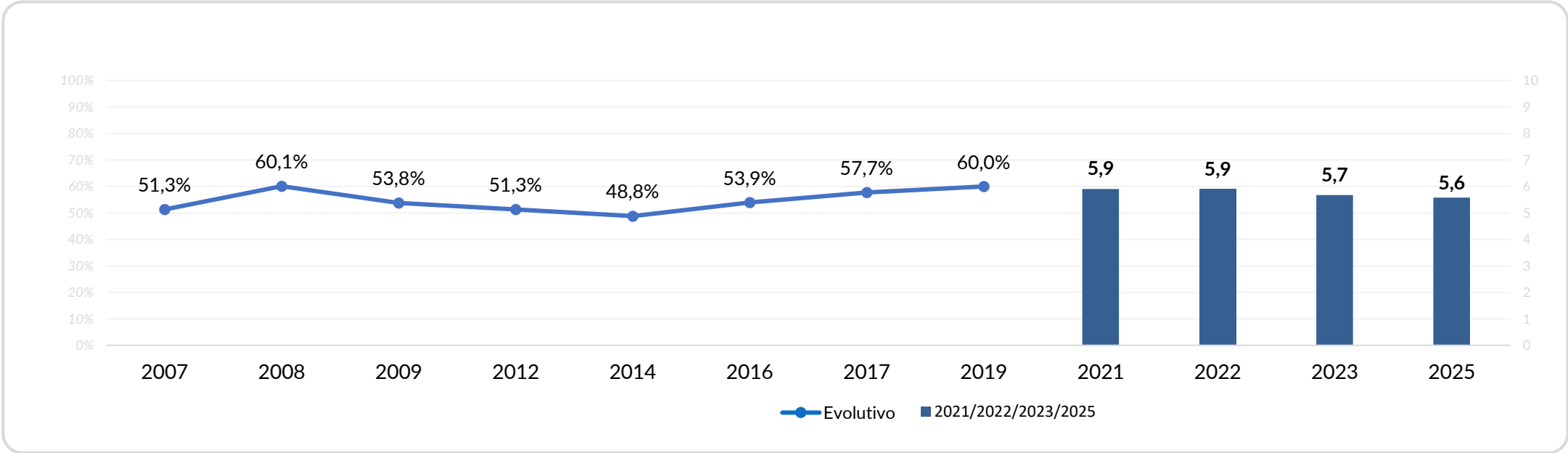
La suma de opciones de respuesta sería un 100% en el caso de preguntas de respuesta única (por ejemplo, el distrito donde vive) o más del 100% en el caso de preguntas con posible respuesta múltiple (por ejemplo, problemas principales de la ciudad).

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.1. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE GOBIERNO

Valoración de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid

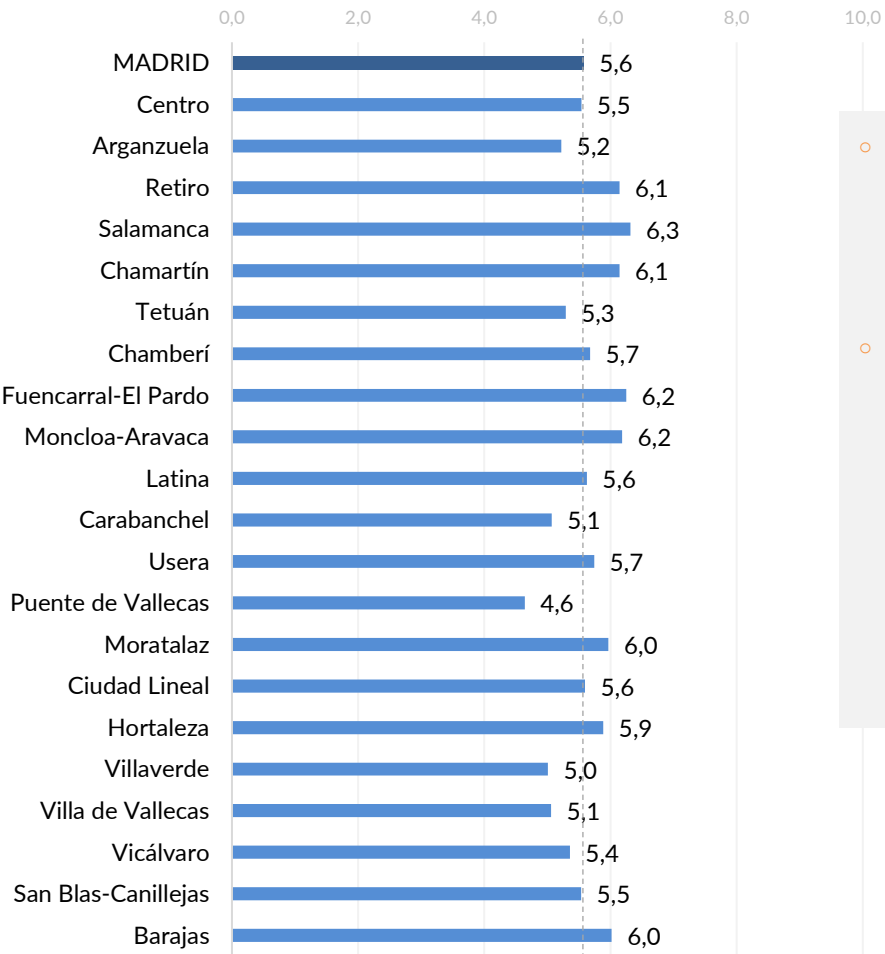


Unidad: porcentaje en el evolutivo (índice sintético) y media desde 2021 (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593
En 2024 no se recogió la valoración de este aspecto.

- La gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid recibe una valoración media de 5,6, muy próxima a la recogida en 2023 (5,7).

B.1. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL EQUIPO DE GOBIERNO

Valoración de la gestión del equipo de gobierno, por distrito



- El distrito de Salamanca es donde la gestión del equipo de gobierno es mejor valorada (6,3).
- Los más críticos se encuentran en los distritos de Puente de Vallecas (4,6), Villaverde (5,0), Villa de Vallecas y Carabanchel (ambos 5,1).

Evolución de la valoración de la gestión del equipo de gobierno, por distrito

	2025	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,6	5,7	5,9	5,9	60,0	57,7	53,9
Centro	5,5	5,4	5,5	5,8	67,2	66,9	60,8
Arganzuela	5,2	5,4	5,6	5,6	67,5	56,2	59,6
Retiro	6,1	6,2	6,2	6,1	58,1	57,5	51,3
Salamanca	6,3	6,4	6,3	6,8	54,5	52,7	46,9
Chamartín	6,1	6,6	6,5	6,8	56,0	56,0	48,6
Tetuán	5,3	5,8	6,1	5,9	58,1	59,7	53,5
Chamberí	5,7	6,0	6,2	6,5	57,4	51,4	48,7
Fuencarral-El Pardo	6,2	5,7	6,2	6,4	55,1	56,4	50,6
Moncloa-Aravaca	6,2	6,5	6,1	6,2	60,6	52,8	53,0
Latina	5,6	5,4	5,9	5,7	59,6	60,8	54,1
Carabanchel	5,1	5,3	5,7	5,5	60,5	65,6	55,7
Usera	5,7	5,3	5,5	5,9	60,0	60,5	57,3
Puente de Vallecas	4,6	5,2	5,6	5,3	61,5	61,1	57,0
Moratalaz	6,0	6,2	5,5	5,8	60,8	61,1	53,8
Ciudad Lineal	5,6	5,7	6,0	6,2	63,5	56,3	52,4
Hortaleza	5,9	5,6	6,0	6,3	61,4	55,1	52,5
Villaverde	5,0	5,4	5,7	5,3	58,2	47,1	56,5
Villa de Vallecas	5,1	5,2	5,5	5,7	61,1	63,2	57,0
Vicálvaro	5,4	5,7	5,3	5,6	61,6	53,4	52,9
San Blas-Canillejas	5,5	5,6	5,7	5,8	58,9	61,5	55,3
Barajas	6,0	6,1	6,1	6,2	58,1	57,6	52,0

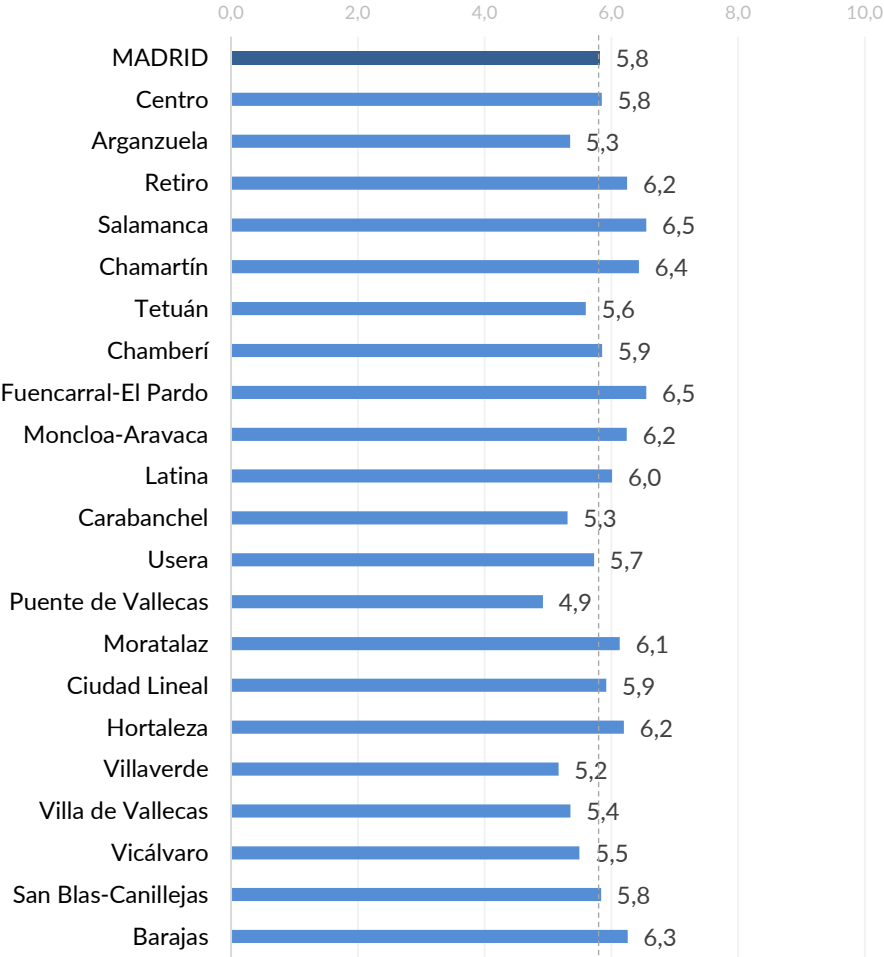
En 2024 no se recogió la valoración de este aspecto.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.2. SATISFACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito



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

- La satisfacción con la Administración del Ayuntamiento es muy similar respecto a 2023, alcanzando una media de 5,8.
- Esta satisfacción es mayor en los distritos de Salamanca y Fuencarral-El Pardo (6,5 en ambos).
- La insatisfacción es más elevada en los distritos de Puente de Vallecas y Villaverde con una media de 4,9 y 5,2 respectivamente.

Evolución de la satisfacción de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, por distrito

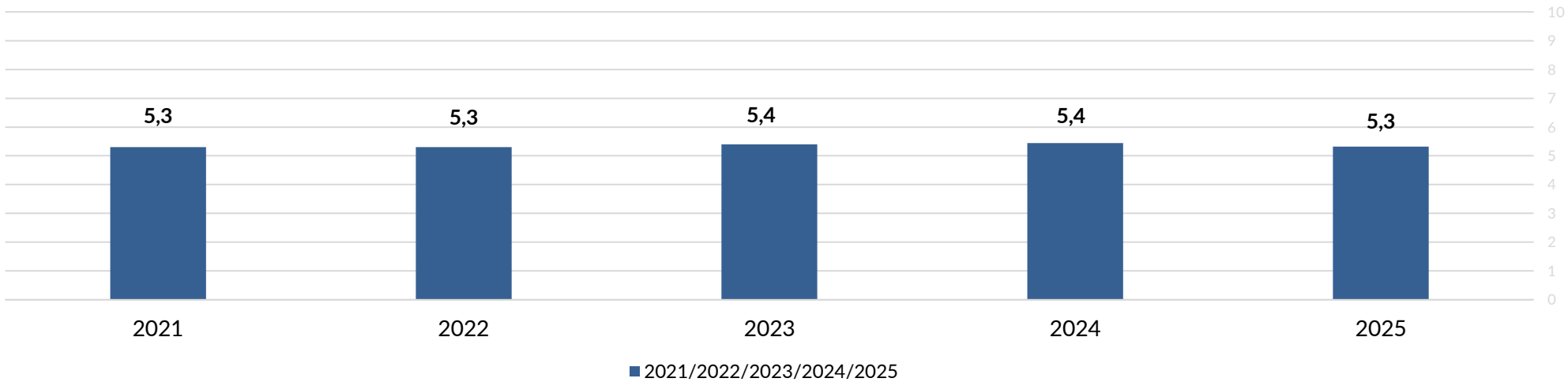
	2025	2023	2022	2021
	(media 0-10)			
MADRID	5,8	5,9	6,1	6,1
Centro	5,8	5,9	5,8	6,0
Arganzuela	5,3	5,6	5,8	5,9
Retiro	6,2	6,3	6,3	6,2
Salamanca	6,5	6,5	6,5	6,8
Chamartín	6,4	6,8	6,6	6,6
Tetuán	5,6	6,0	6,2	6,3
Chamberí	5,9	6,2	6,3	6,6
Fuencarral-El Pardo	6,5	6,0	6,4	6,5
Moncloa-Aravaca	6,2	6,5	6,4	5,9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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento**
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.3. SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS FISCALES PROMOVIDOS POR EL AYUNTAMIENTO

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)

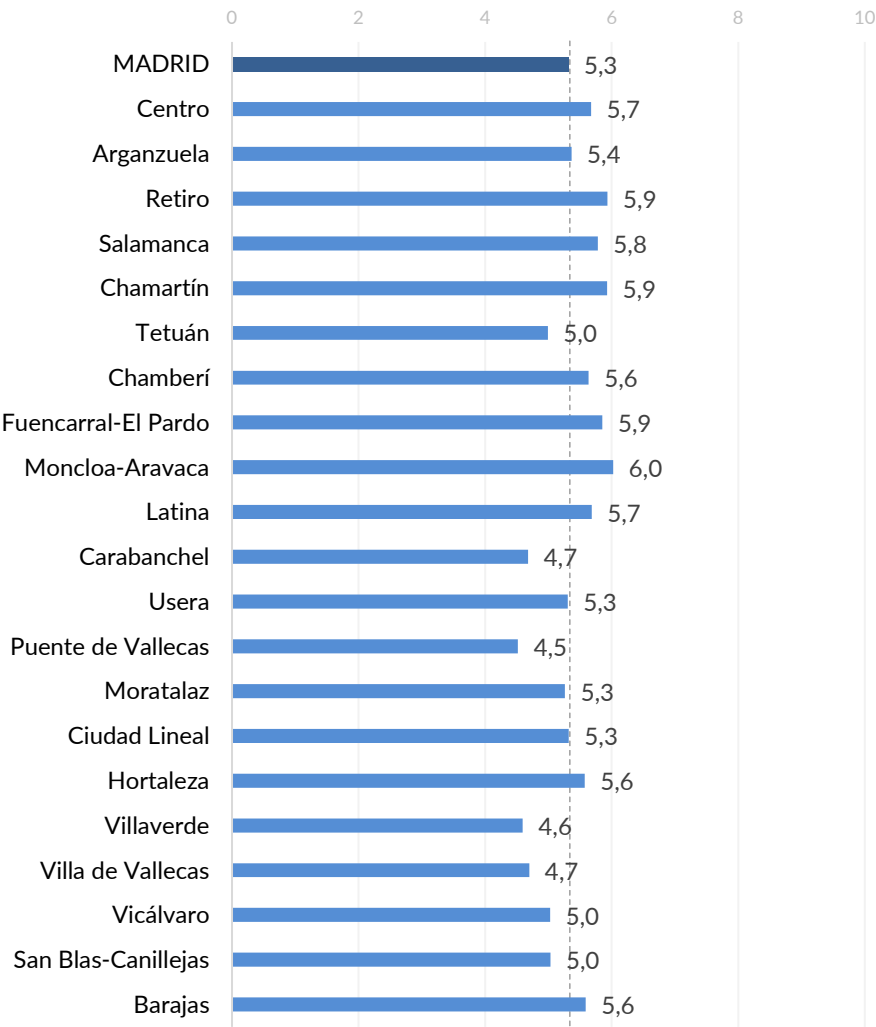


Unidad: Media (escala 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n= 8.593

- La satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones) es de 5,3.
- Ligero descenso en este indicador en comparación con 2024, volviendo a valores de 2021 y 2022.

B.3. SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS FISCALES PROMOVIDOS POR EL AYUNTAMIENTO

Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (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 2025 n=8.593

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

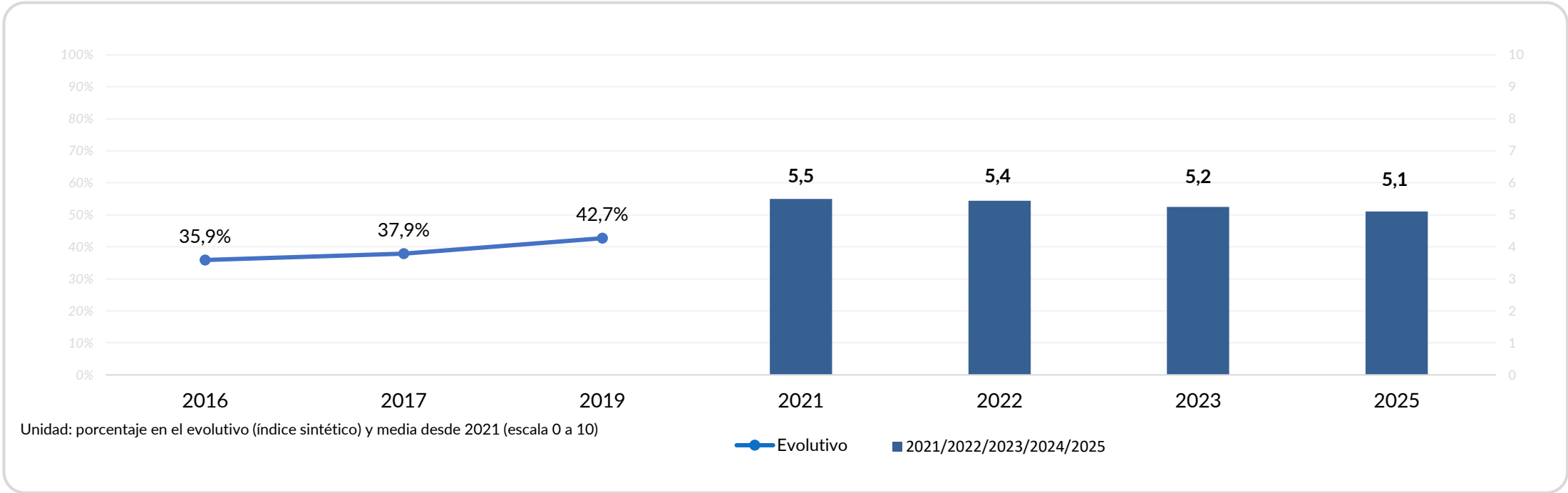
	2025	2024	2023	2022	2021
	(media 0-10)				
MADRID	5,3	5,4	5,4	5,3	5,3
Centro	5,7	5,3	4,8	4,9	5,0
Arganzuela	5,4	5,4	5,6	5,3	5,1
Retiro	5,9	6,0	5,7	5,7	5,5
Salamanca	5,8	5,9	5,4	5,7	6,2
Chamartín	5,9	6,1	5,5	5,9	6,2
Tetuán	5,0	5,5	5,7	5,6	5,5
Chamberí	5,6	5,7	5,4	5,8	5,9
Fuencarral-El Pardo	5,9	5,8	5,1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

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos**
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.4. SATISFACCIÓN CON EL BALANCE ENTRE LOS IMPUESTOS PAGADOS Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados al Ayuntamiento y los servicios recibidos



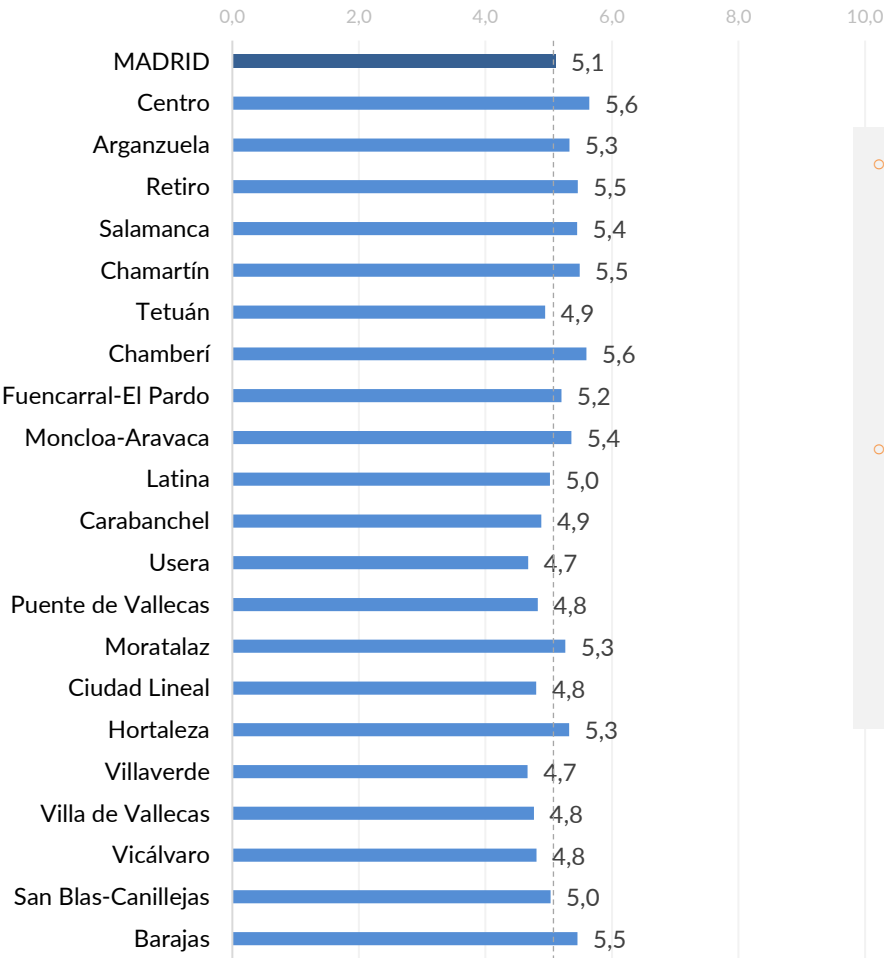
Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

En 2024 no se recogió la valoración de este aspecto.

- En 2025, la satisfacción con la relación entre los servicios recibidos y los impuestos pagados al Ayuntamiento recoge una media de 5,1, lo que refleja un muy leve descenso en el nivel de satisfacción respecto a 2023.

B.4. SATISFACCIÓN CON EL BALANCE ENTRE LOS IMPUESTOS PAGADOS Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Satisfacción con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos, por distrito



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

- Declaran una mayor satisfacción con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos en los distritos de Chamberí, Centro, Retiro y Chamartín.
- En los distritos de Usera y Villaverde se recoge la media más baja (4,7) junto a los distritos de Puente de Vallecas, Ciudad Lineal, Villa de Vallecas y Vicálvaro (4,8 todos ellos).

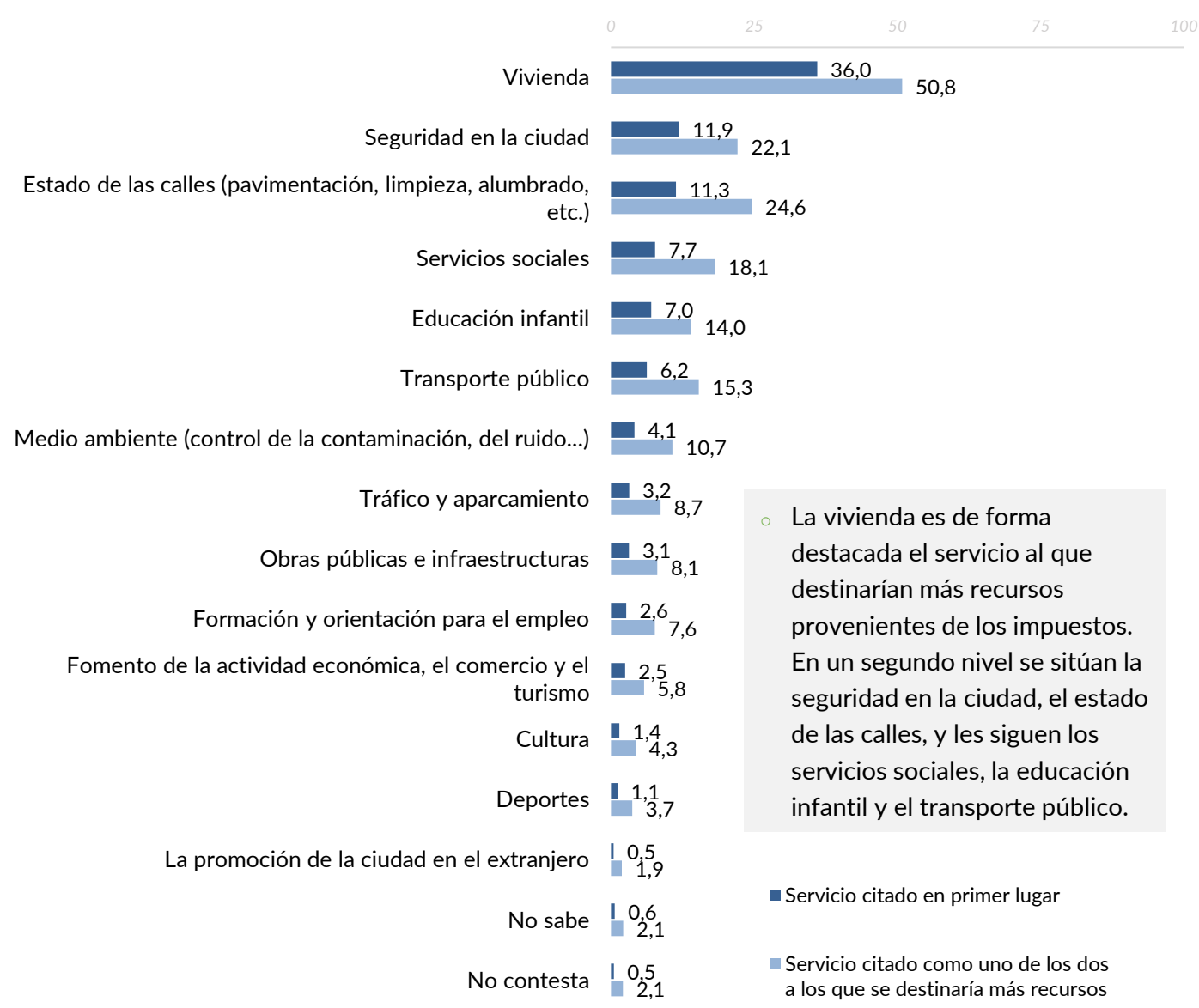
Evolución de la satisfacción con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos, por distrito

	2025	2023	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	5,1	5,2	5,4	5,5	42,7	37,9	35,9
Centro	5,6	5,6	5,4	5,5	49,9	47,6	42,0
Arganzuela	5,3	5,4	5,5	5,4	49,1	35,9	44,3
Retiro	5,5	5,5	5,8	5,6	39,3	40,2	38,0
Salamanca	5,4	5,7	5,8	6,2	38,8	37,6	35,0
Chamartín	5,5	5,7	5,8	6,0	43,1	39,5	35,4
Tetuán	4,9	5,2	5,6	5,7	42,2	38,3	36,5
Chamberí	5,6	5,7	5,9	6,0	37,6	30,0	35,3
Fuencarral-El Pardo	5,2	5,2	5,6	5,9	36,3	35,3	31,2
Moncloa-Aravaca	5,4	5,7	6,0	5,7	45,3	29,7	31,0
Latina	5,0	5,0	5,4	5,4	47,9	42,0	38,3
Carabanchel	4,9	5,2	5,3	5,1	40,0	45,0	32,4
Usera	4,7	5,3	5,1	5,4	41,7	41,4	39,7
Puente de Vallecas	4,8	4,5	5,1	5,1	40,0	45,4	39,1
Moratalaz	5,3	5,4	5,3	5,5	47,2	40,3	32,4
Ciudad Lineal	4,8	5,4	5,5	5,8	51,5	38,4	36,7
Hortaleza	5,3	5,4	5,3	5,7	41,4	34,3	36,7
Villaverde	4,7	4,7	5,3	5,0	35,3	29,4	34,2
Villa de Vallecas	4,8	4,8	5,1	5,2	38,9	41,8	36,1
Vicálvaro	4,8	5,1	5,0	5,1	46,2	25,8	35,7
San Blas-Canillejas	5,0	5,0	5,3	5,4	38,3	25,0	27,5
Barajas	5,5	5,4	5,6	5,7	35,7	32,7	33,1

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos**
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.5. SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINAR MÁS RECURSOS PROVENIENTES DE LOS IMPUESTOS



	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.5. SERVICIOS A LOS QUE DEBERÍAN DESTINAR MÁS RECURSOS PROVENIENTES DE LOS IMPUESTOS

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 2023 n=8.509

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza**
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico

B.6. EVOLUCIÓN DE LA GOBERNANZA

Evolución de la valoración de los principales indicadores de gobernanza

	2025	2023	2022	2021	2019	2017	2016	2014	2012	2009	2008	2007
	(media 0-10)				Indicador sintético (0-100%)							
Satisfacción con la administración del Ayuntamiento de Madrid*	5,8	5,9	6,1	6,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Calificación de la gestión del equipo de gobierno	5,6	5,7	5,9	5,9	60,0	57,7	53,9	48,8	51,3	53,8	60,1	51,3
Satisfacción entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	5,1	5,2	5,4	5,5	42,7	37,9	35,9	33,0	38,9	-	-	-

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

*No es posible la comparativa con ediciones anteriores a 2021 porque no se preguntaba por la Administración actual sino por la evolución

En 2024 no se recogió la valoración de estos indicadores.

- o La satisfacción con la administración del Ayuntamiento de Madrid, con la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid y con la relación entre los impuestos pagados y los servicios recibidos sigue la tendencia a un ligero descenso.

B.6. EVOLUCIÓN DE LA GOBERNANZA

Valoración del funcionamiento de las Administraciones Públicas									
	2025	2024	2023	2022	2021	2019	2017	2016	2014
	(media 0-10)					*	*	*	*
Administración del Ayuntamiento de Madrid	5,7	5,3	5,9	6,1		45,4%	38,5%	36,2%	21,7%
Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid	5,6	5,3	5,9	6,0		5,3%	6,4%	4,9%	7,3%
Administración del Estado	5,0	4,2	5,0	5,1		16,3%	18,9%	26,3%	17,4%
					Por igual	20,0%	24,8%	19,2%	21,4%
					Ninguna	13,1%	11,4%	13,4%	32,2%

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

* Porcentaje porque la información se basaba en escala de respuesta simple (elegían el que funcionaba mejor, a partir de 2022 se valora cada una de las Adminitstraciones)

- El nivel administrativo estatal es una vez más el peor valorado, con una media de 5,0. La Comunidad Autónoma de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid descienden ligeramente en su valoración.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Valoración de la gestión del equipo de gobierno
- B.2. Satisfacción con la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- B.3. Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento
- B.4. Satisfacción con el balance entre los impuestos pagados y los servicios recibidos
- B.5. Servicios a los que deberían destinar más recursos provenientes de los impuestos
- B.6. Evolución de la Gobernanza
- B.7. Gobernanza por perfil demográfico**

B.7. GOBERNANZA POR PERFIL DEMOGRÁFICO

Valoración de los principales indicadores de gobernanza, 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
Satisfacción con la administración del Ayuntamiento de Madrid	5,8	5,9	5,7	5,8	5,6	5,8	5,9	6,1
Calificación de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid	5,6	5,7	5,5	5,4	5,4	5,5	5,7	5,9
Satisfacción entre los impuestos pagados y los servicios recibidos	5,1	5,1	5,1	4,9	4,7	5,0	5,2	5,7

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

- Las personas entre los 30 y 44 años tienden a manifestarse más críticas con la administración, la gestión del equipo de gobierno y con la relación entre los impuestos pagados y los servicios recibidos.
- Por sexo, las mujeres se manifiestan algo más críticas con la administración y la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid.

B.7. GOBERNANZA POR PERFIL DEMOGRÁFICO

Valoración comparada de las distintas Administraciones, por perfil demográfico								
	MADRID	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años	65 o más años
Administración del Ayuntamiento de Madrid	5,7	5,8	5,7	5,9	5,6	5,6	5,6	5,9
Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid	5,6	5,8	5,5	5,9	5,5	5,5	5,6	5,8
Administración del Estado	5,0	4,9	5,1	5,6	5,1	4,7	4,9	4,7

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

- Las personas de 65 o más años manifiestan una valoración más crítica con la administración del Estado, mientras que ocurre lo contrario con la administración del Ayuntamiento de Madrid y con la administración de la Comunidad Autónoma.



Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones), 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
Satisfacción con los beneficios fiscales promovidos por el ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)	5,4	5,5	5,3	5,1	5,1	5,6	5,5	5,9

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

- Las personas de 65 o más años son las que valoran mejor los beneficios fiscales promovidos por el ayuntamiento (5,9 de media), sobre todo si se compara con el 5,0 de las personas de 16 a 44 años.



www.ikerfel.es

Tel. 91 548 92 34

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



MADRID

**Vicealcaldía,
Portavoz, Seguridad
y Emergencias**

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