

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017

Seguridad

Servicio de Evaluación
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
2018

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Universo	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
Periodo de recogida	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
Número de expediente	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
Empresa adjudicataria	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

(*) Calculados según 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

COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Bilbao	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-27 junio 2017	Octubre-diciembre 2015	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2009 con carácter anual	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	1.200 encuestas realizadas de forma personal	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala semántica
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats	Universidad de Deusto, VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

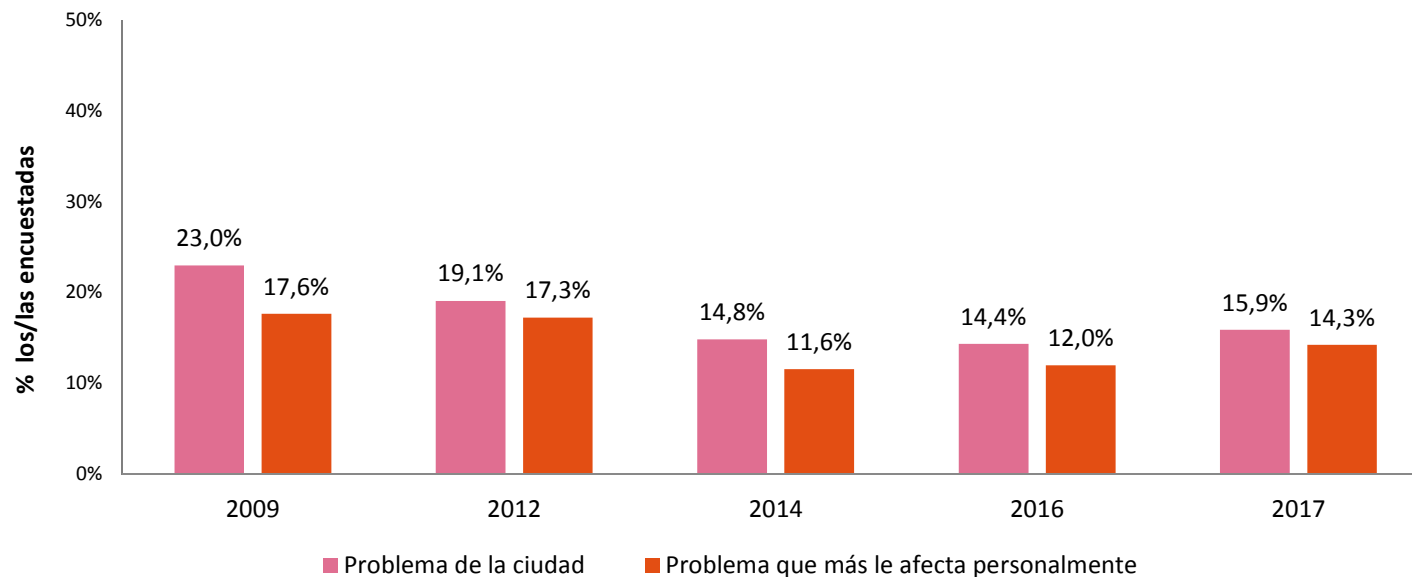
Los 10 principales problemas de la ciudad de Madrid

	2009	2012	2014	2016	2017
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios	Delincuencia, robos, atracos y hurtos
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas	Aceras y calles en mal estado

- La inseguridad se sigue manteniendo entre los principales problemas de la ciudad, ocupando el año 2017 el puesto número 6.

Problemas relacionados con la seguridad

Evolución de la percepción de problemas relacionados con la seguridad*



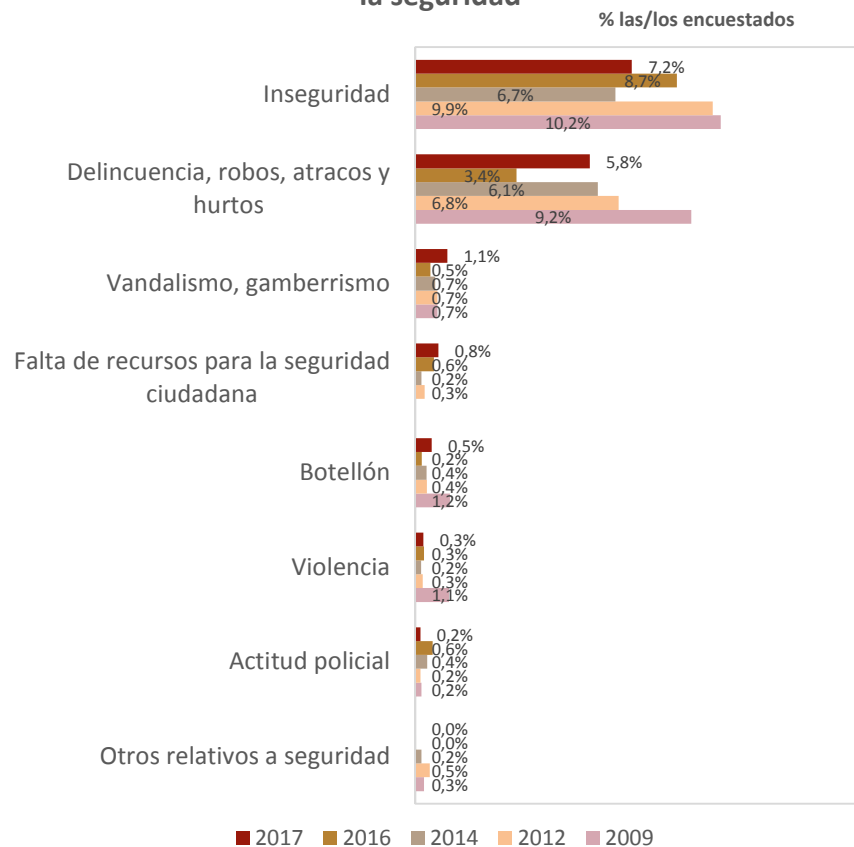
* Incluye la inseguridad, delincuencia, robos, atracos y hurtos, falta de recursos para la seguridad ciudadana, actitud policial, vandalismo, gamberrismo, botellón, violencia, terrorismo y otros relacionados con la seguridad.

- Respecto 2016, aumenta el porcentaje de personas encuestadas que percibe los problemas relacionados con la seguridad, tanto como problema de la ciudad como problema que más le afecta.

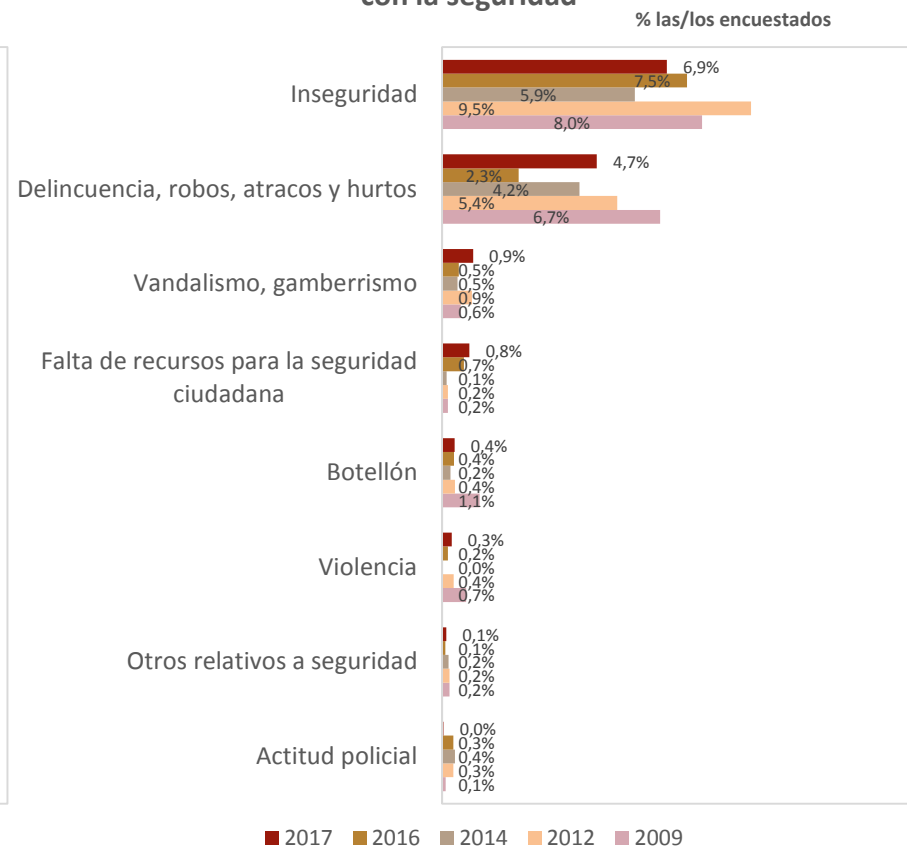
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Problemas relacionados con la seguridad. Evolución

Principales problemas de la ciudad relacionados con la seguridad



Problemas que más afectan a la ciudadanía relacionados con la seguridad

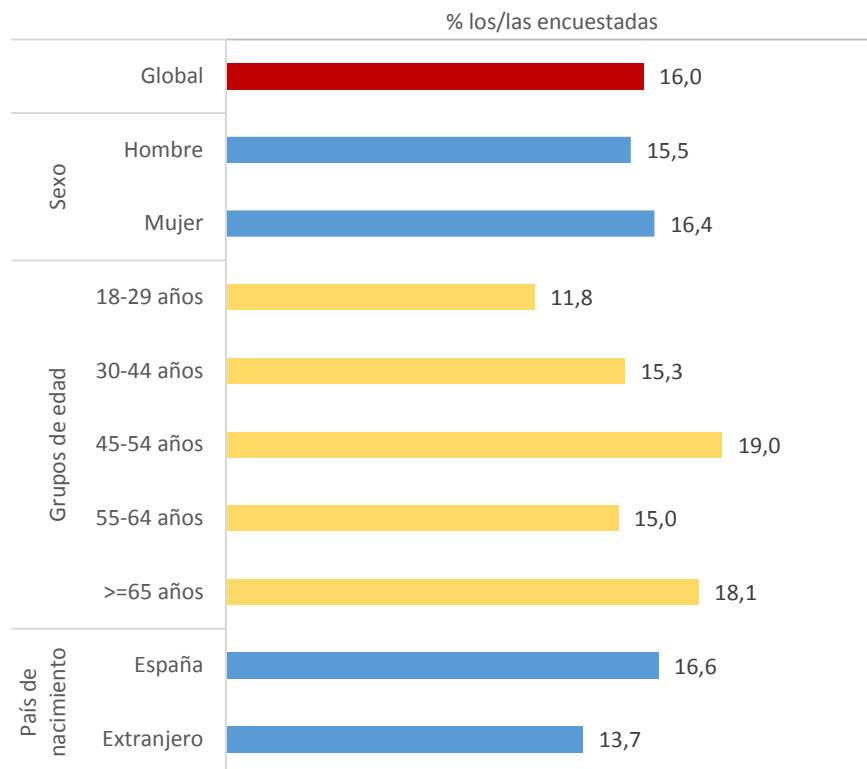


- Los principales problemas relacionados con la seguridad de la ciudad y que más afectan a la ciudadanía son la inseguridad y la delincuencia, robos, atracos y hurtos.
- El porcentaje de personas encuestadas que ha señalado la inseguridad como problema ha descendido, y el de delincuencia, robos, atracos y hurtos ha aumentado respecto a 2016.

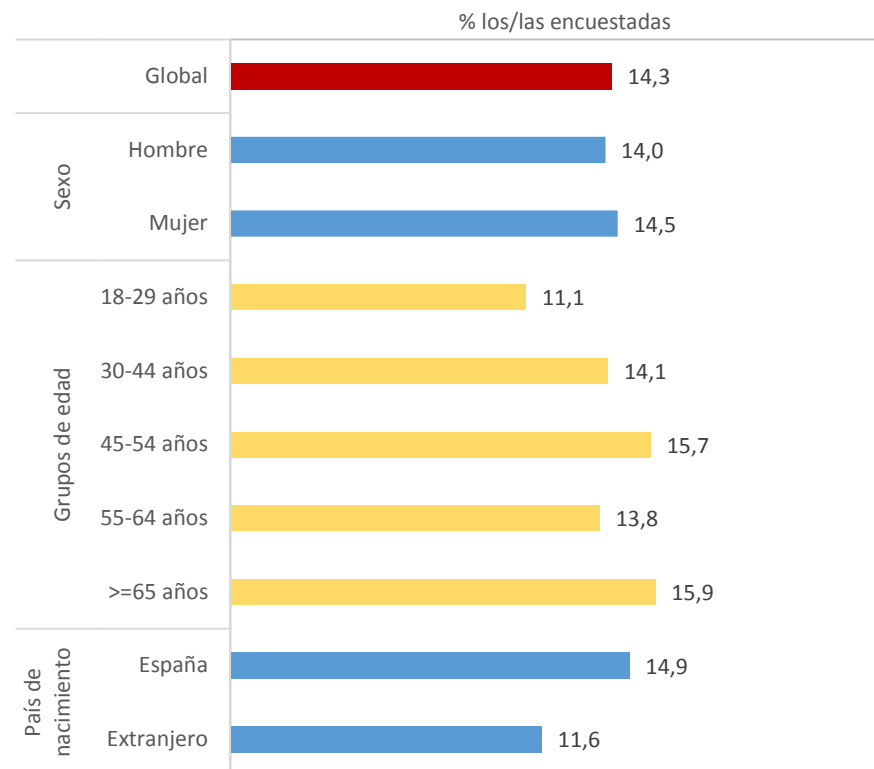
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Problemas relacionados con la seguridad. Perfil

Problemas relacionados con la seguridad* en la ciudad de Madrid.



Problemas que más afectan a la ciudadanía relacionados con la seguridad*

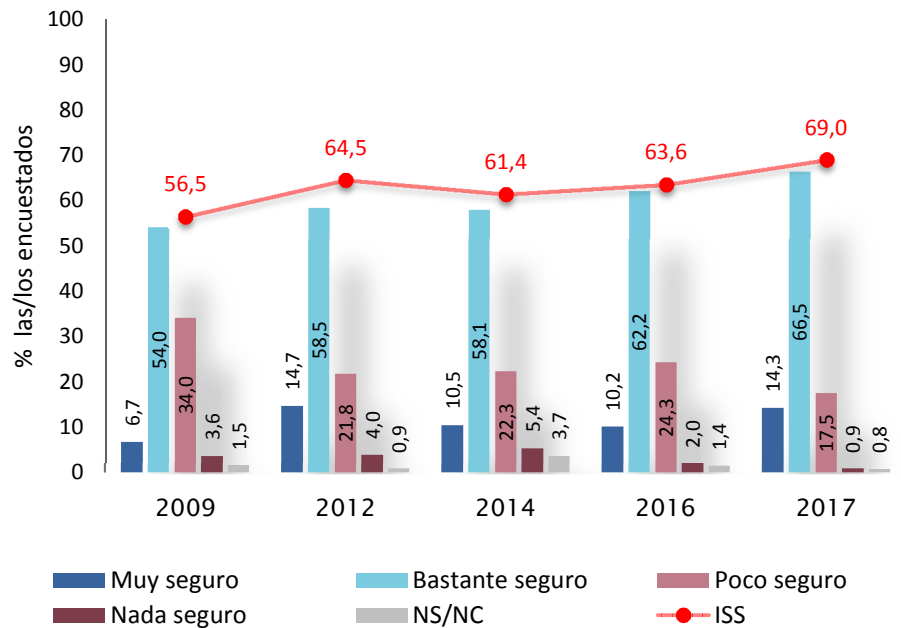


* Incluye la inseguridad, delincuencia, robos, atracos y hurtos, falta de recursos para la seguridad ciudadana, actitud policial, vandalismo, gamberrismo, botellón, violencia, terrorismo y otros relacionados con la seguridad.

- Los problemas relacionados con la seguridad tanto de la ciudad como los que más afectan a la ciudadanía están menos presentes en las personas encuestadas menores de 30 años y las nacidas fuera de España.

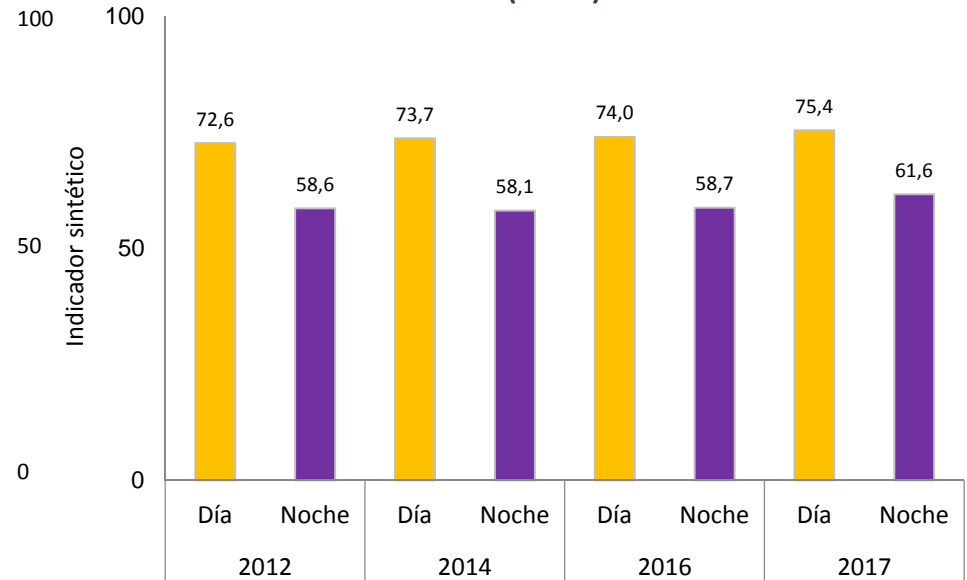
Percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio. Evolución

Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid



- La percepción de seguridad en el conjunto de la ciudad ha aumentado respecto a años anteriores.

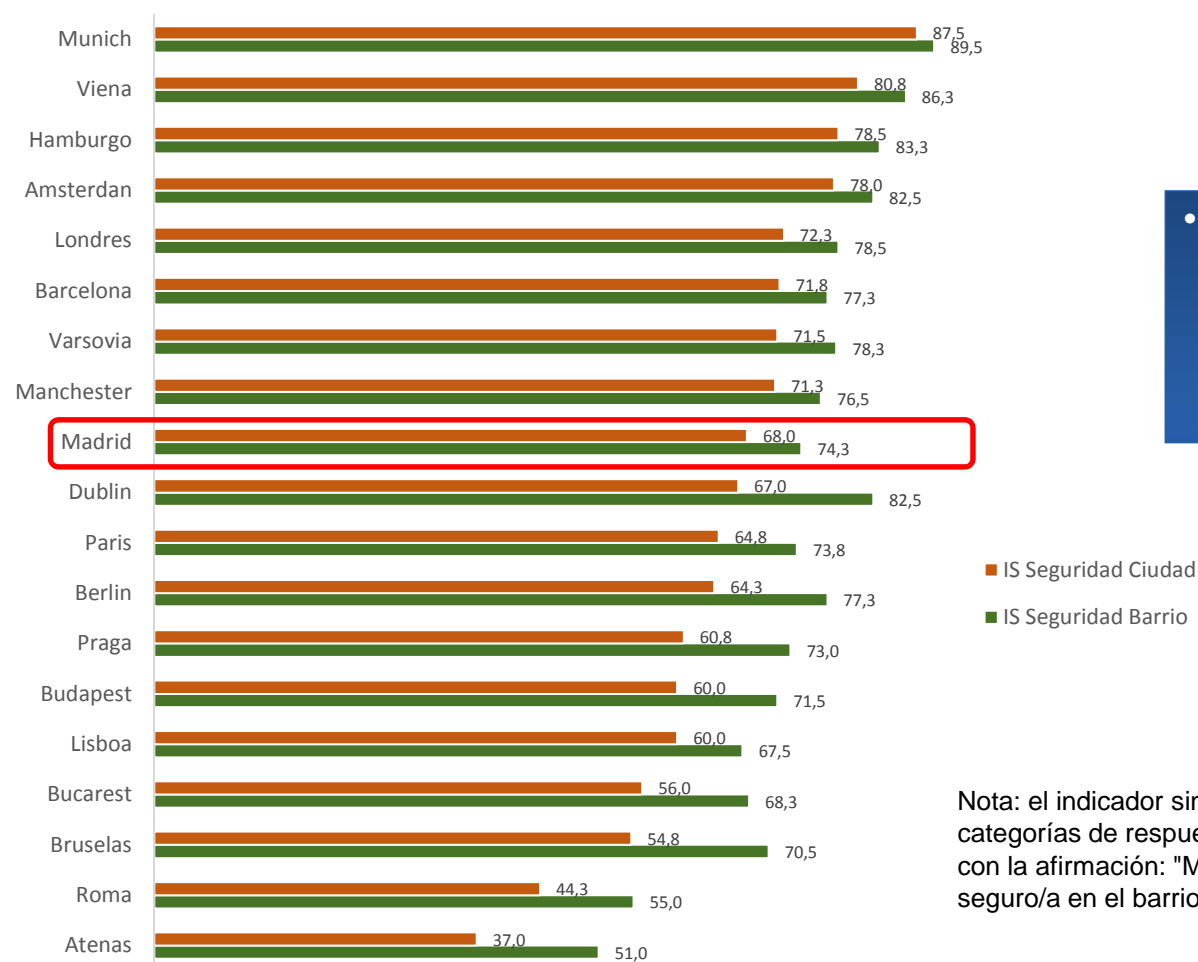
Evolución de la percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche
IS (0-100)



- La percepción de seguridad en el barrio también ha aumentado, y es siempre mayor durante el día que durante la noche.

Percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio: comparación de ciudades 2015.

Percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio: comparativa de ciudades 2015 .
Indicador sintético (0-100).

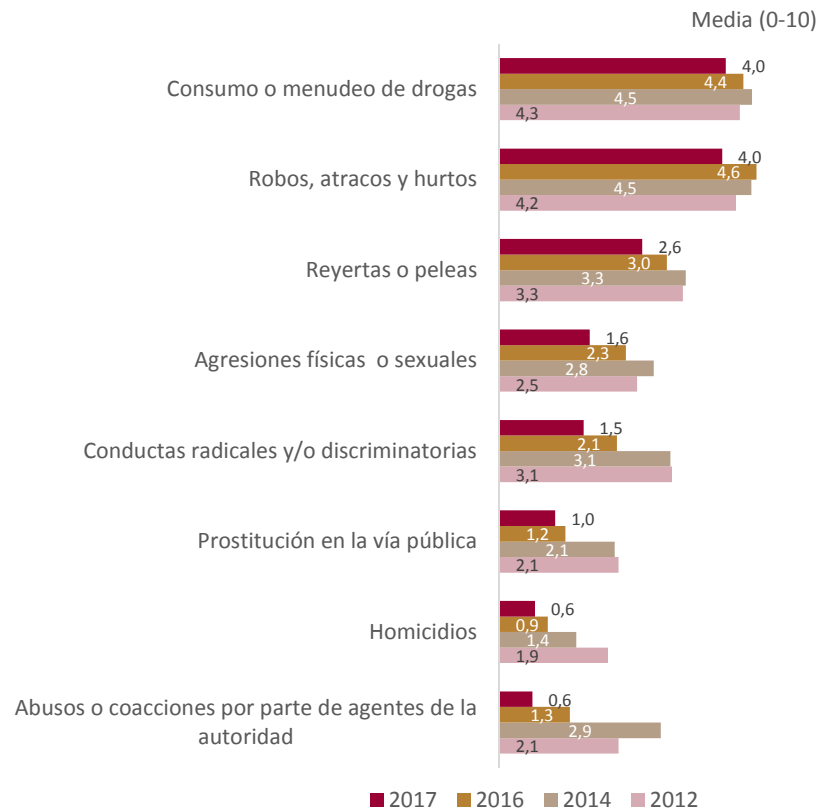


- Según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas (2015), realizada en el contexto de Urban Audit, Madrid ocupa un lugar intermedio en relación a la percepción de seguridad tanto en la ciudad como en el barrio.

Nota: el indicador sintético (IS) se ha calculado a partir de las categorías de respuesta a una pregunta sobre el grado de acuerdo con la afirmación: "Me siento seguro/a en la ciudad" y "Me siento seguro/a en el barrio": mucho, bastante, poco, nada.

Frecuencia con la que se producen en su distrito...

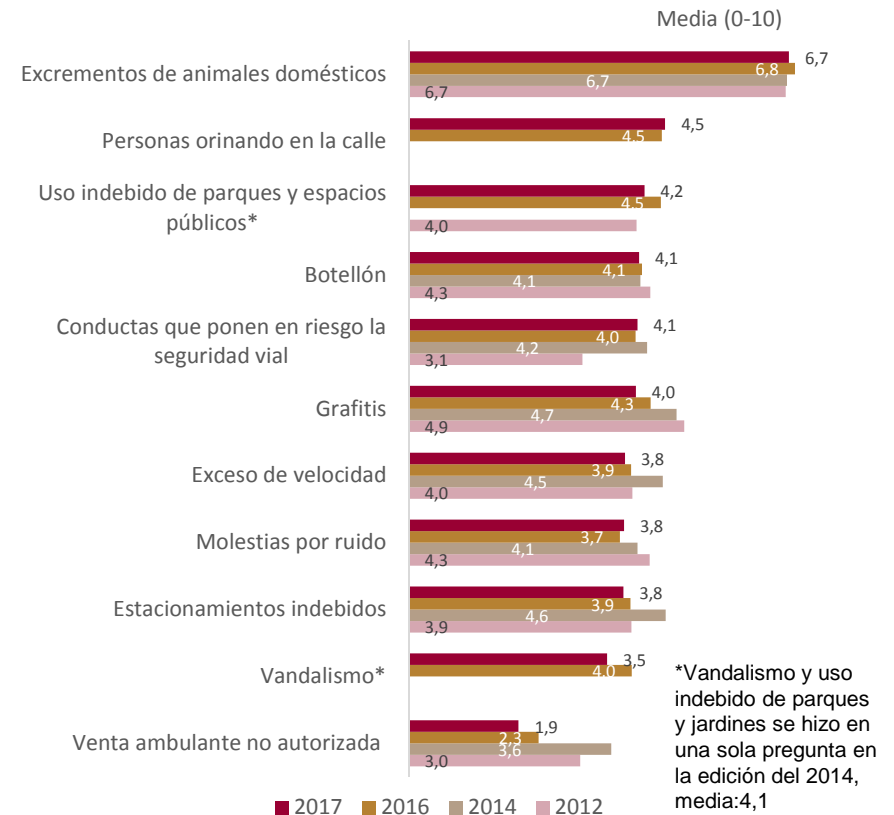
Los siguientes hechos relacionados con la seguridad



- Los hechos que con más frecuencia se producen en los distritos son el consumo o menudeo de drogas y los robos, atracos y hurtos
- Hay un descenso en la frecuencia con la que se perciben todos los hechos relacionados con la seguridad respecto a años anteriores.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

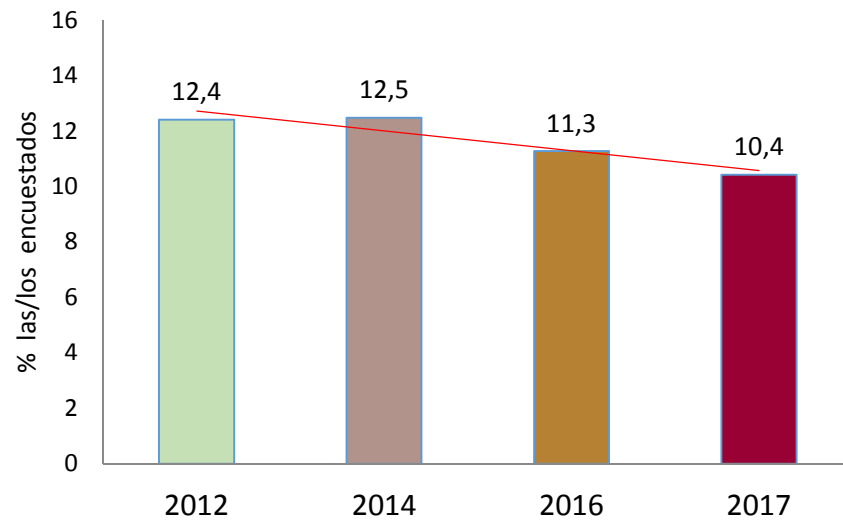
Los siguientes hechos en espacios públicos



- Los hechos en espacios públicos que se producen con más frecuencia en los distritos son los excrementos de animales domésticos
- Se mantienen en general bastante estables respecto a años anteriores, a excepción del uso indebido de parques públicos, grafitis, vandalismo, y la venta ambulante no autorizada, que han sufrido un descenso respecto a 2016.

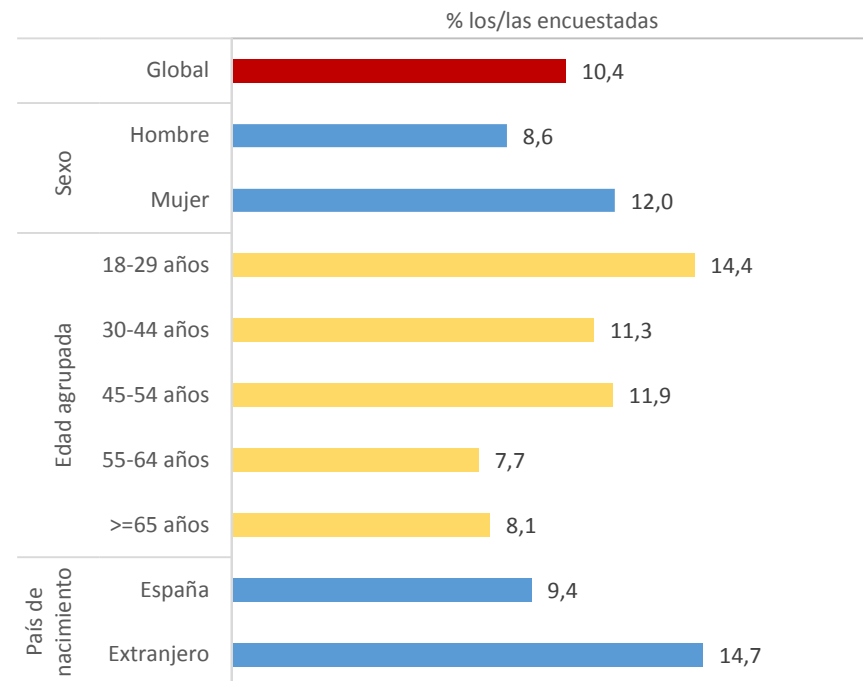
Víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid. Índice de victimización

Índice de victimización. Evolución 2012-2014



- El índice de victimización, es decir, el porcentaje de personas que han sido víctimas de algún delito en la ciudad de Madrid en el último año ha seguido una pauta descendente desde el año 2012.

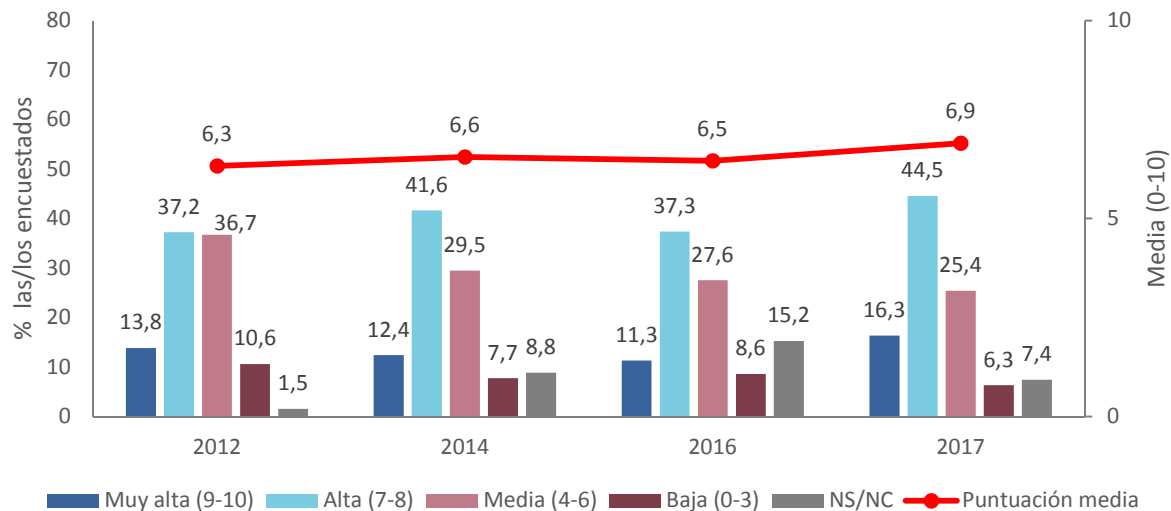
Índice de victimización.
Global, sexo, grupos de edad y país de nacimiento



- En mayor medida, han sido víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid las mujeres, las personas más jóvenes y las nacidas fuera de España.

Satisfacción con los servicios de seguridad

Evolución de la satisfacción con la policía municipal

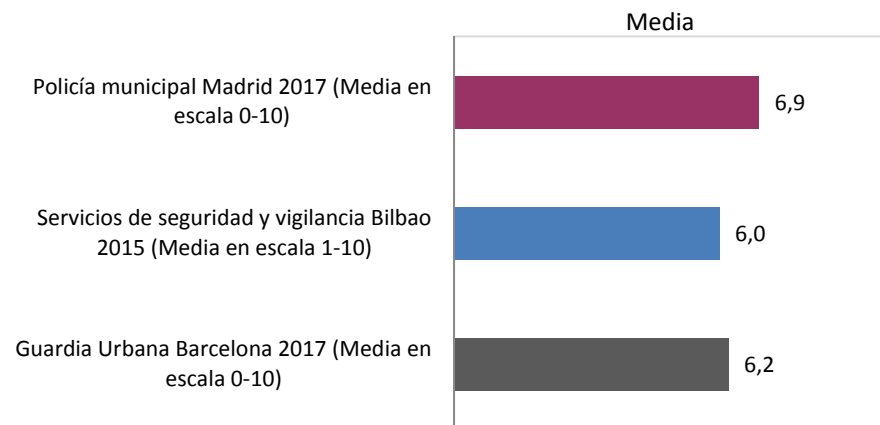


- El 60,8% de las personas encuestadas puntúan con un 7 o más su satisfacción con la policía municipal.
- La satisfacción con los servicios de la policía municipal se ha incrementado respecto a años anteriores.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con los servicios de seguridad: comparación de ciudades

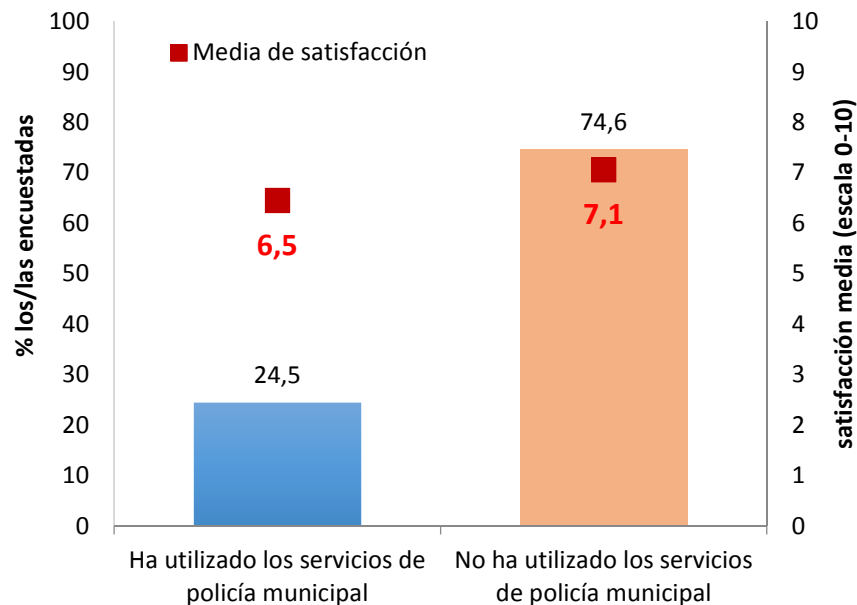
- Lo indicadores de satisfacción con los servicios de seguridad ciudadana no son exactamente comparables con los de otras ciudades porque utilizan denominaciones distintas para estos servicios. Teniendo presentes estas consideraciones, la posición de Madrid parece favorable.



Fuentes:
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017
 Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao, IV Informe, mayo 2015.

Satisfacción con la policía municipal

Satisfacción con la policía municipal según utilización de sus servicios en el último año



Utilización de los servicios de la Policía Municipal en función de si han sido víctimas de robo, atraco o agresión en el último año

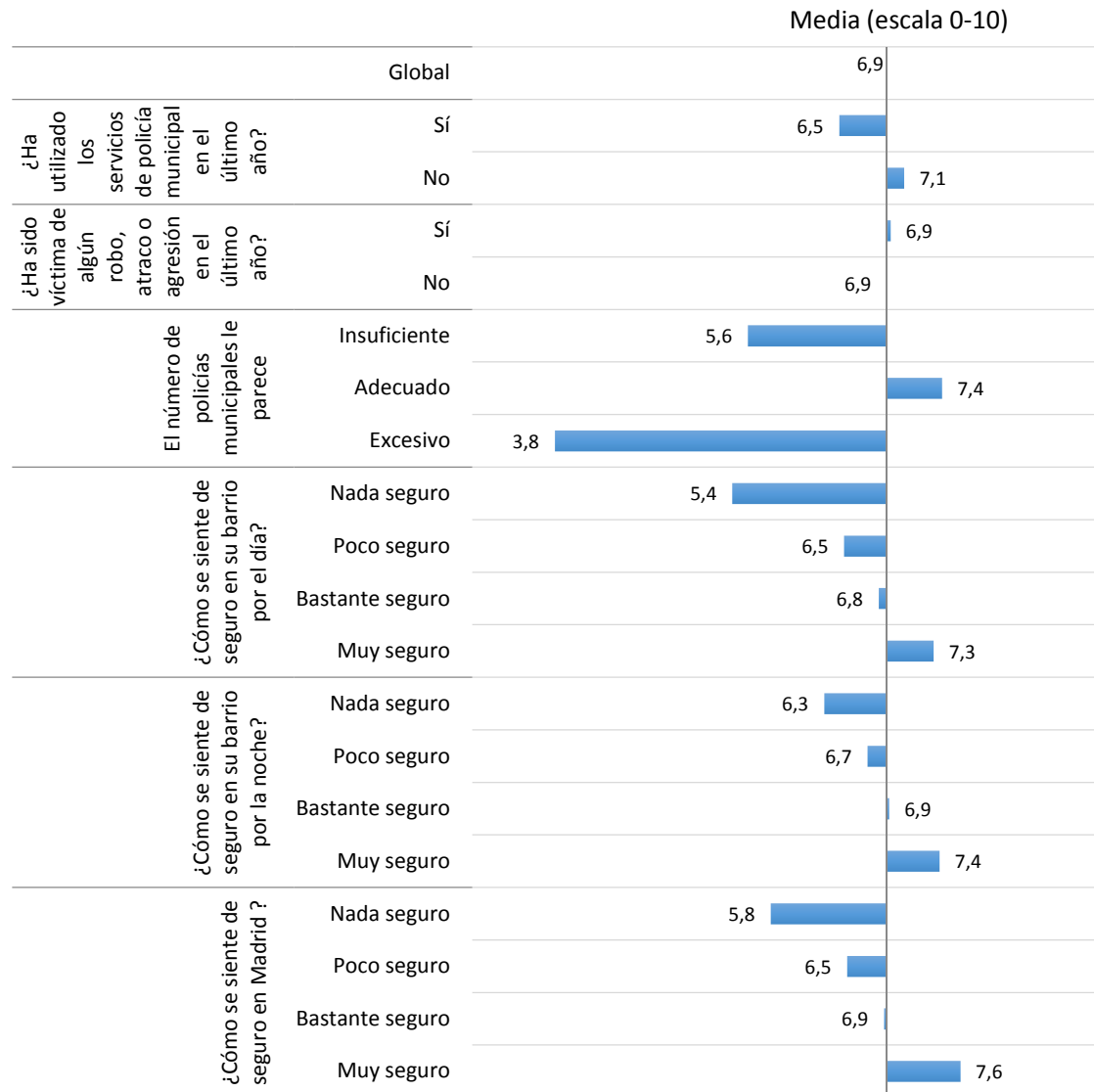


- Casi la cuarta parte de las personas encuestadas ha utilizado en el último año los servicios de la policía municipal.
- La satisfacción es mayor entre las personas que no han utilizado sus servicios que entre las que sí los han utilizado.

- Las personas encuestadas que han sido víctimas de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid han utilizado los servicios de la policía municipal más que las personas que no han sido víctimas.

Satisfacción con la policía municipal

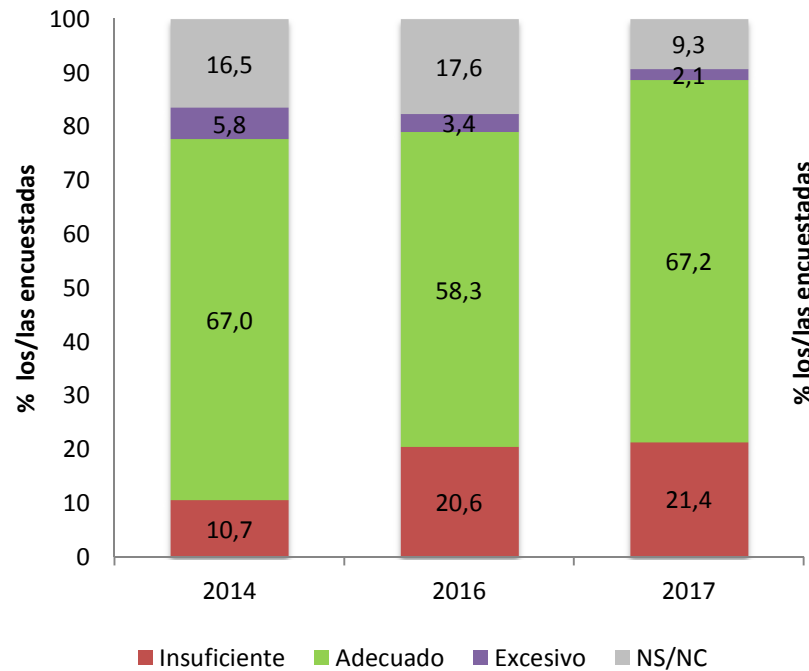
Satisfacción con la policía municipal en función de cuestiones relacionadas con la seguridad



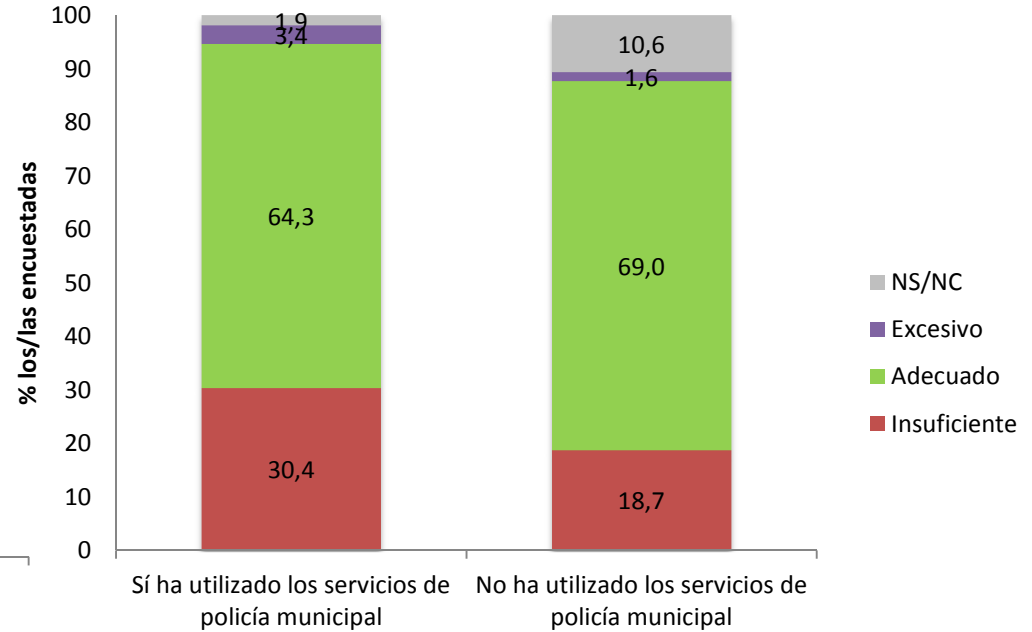
- Se sienten más satisfechas con la policía municipal:
- las personas que no han utilizado el servicio
- las que consideran que el número de efectivos es el adecuado y
- las que se sienten más seguras en la ciudad o en el barrio

Suficiencia de la policía municipal

¿El número de policías municipales le parece...?



El número de policías municipales le parece... según utilización de los servicios de la policía municipal

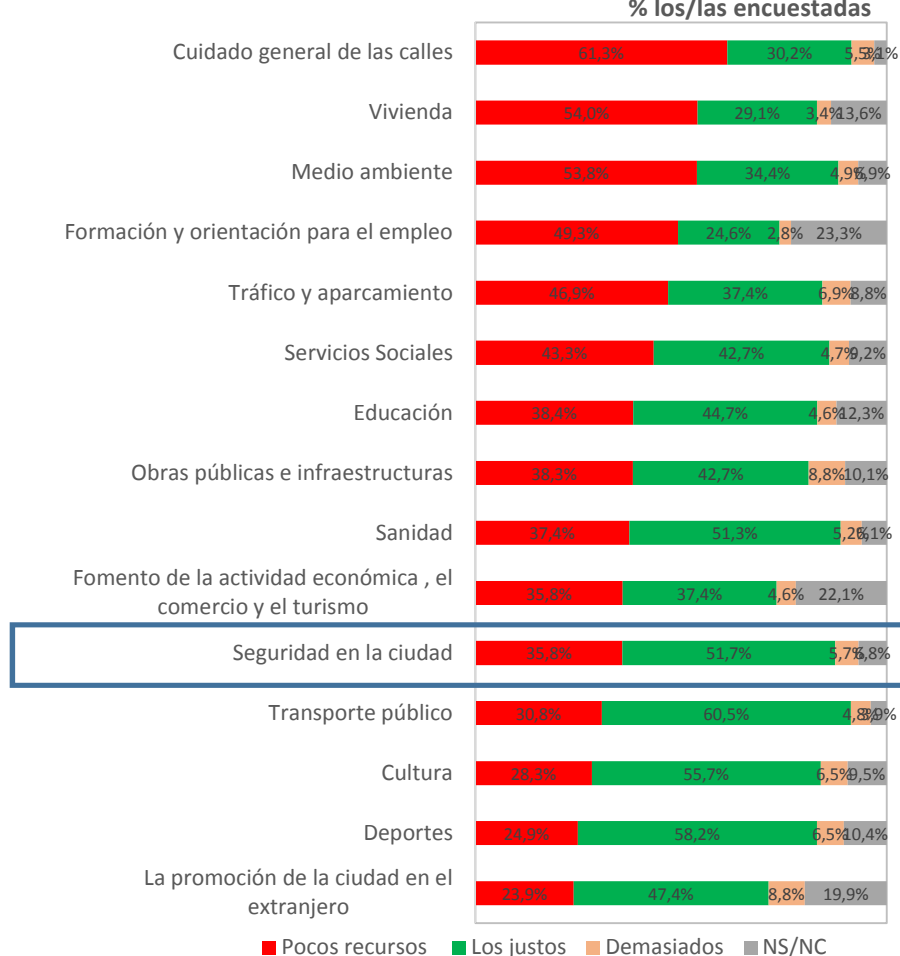


- El 67,2% de las personas encuestadas consideran que el número de policías municipales es el adecuado, casi 9 puntos más respecto 2016.
- Algo más de una quinta parte lo considera insuficiente (21,4%) .

- El 30,4% de las personas encuestadas que han utilizado los servicios de policía consideran que el número de policías es insuficiente
- El 18,7% de las que no los han utilizado dicen que es insuficiente.

Recursos dedicados por el Ayuntamiento a la seguridad

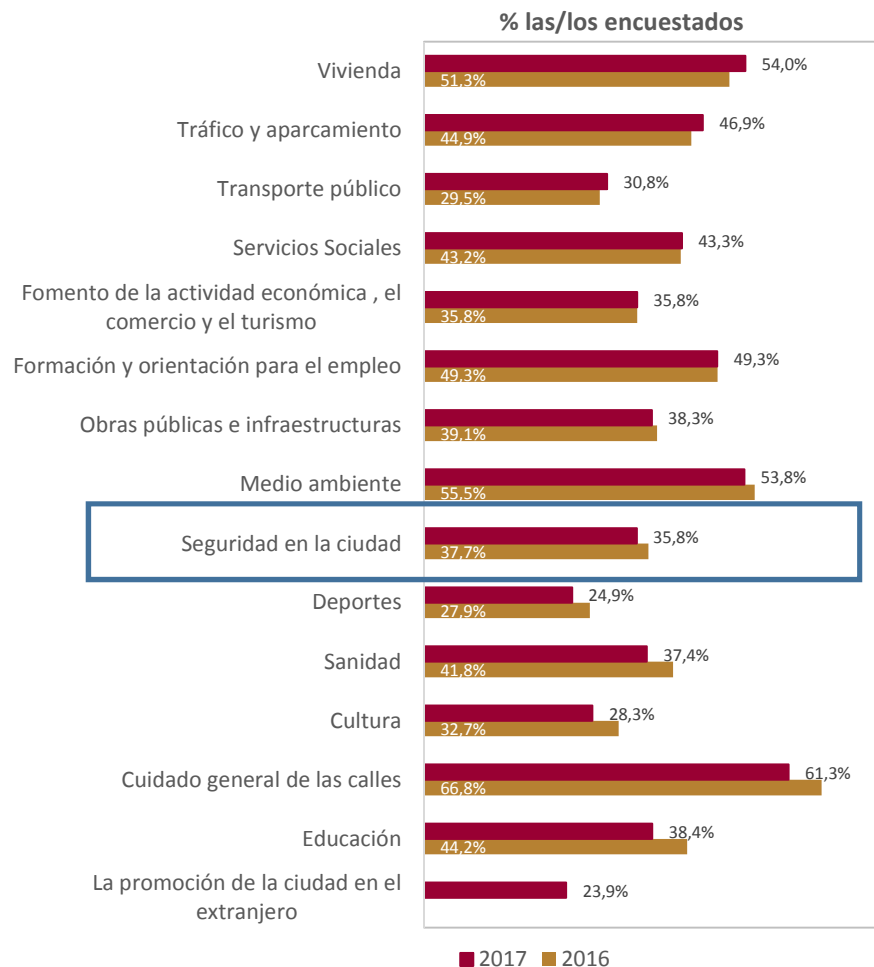
¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



- Más de la mitad de las personas encuestadas dicen que se dedican los recursos justos a la seguridad de la ciudad.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos a..... Porcentaje de *Pocos recursos*



- Respecto 2016, ha disminuido el porcentaje de personas encuestadas que considera que se dedican pocos recursos a la seguridad de la ciudad.