

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019

Seguridad

Área de Gobierno de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación

Septiembre de 2019

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ 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 de los informantes. Afijación uniforme por distritos.
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
Periodo de recogida	Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018
Número de expediente	300/2018/01108 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,59€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€
Empresa adjudicataria	Ipd-Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

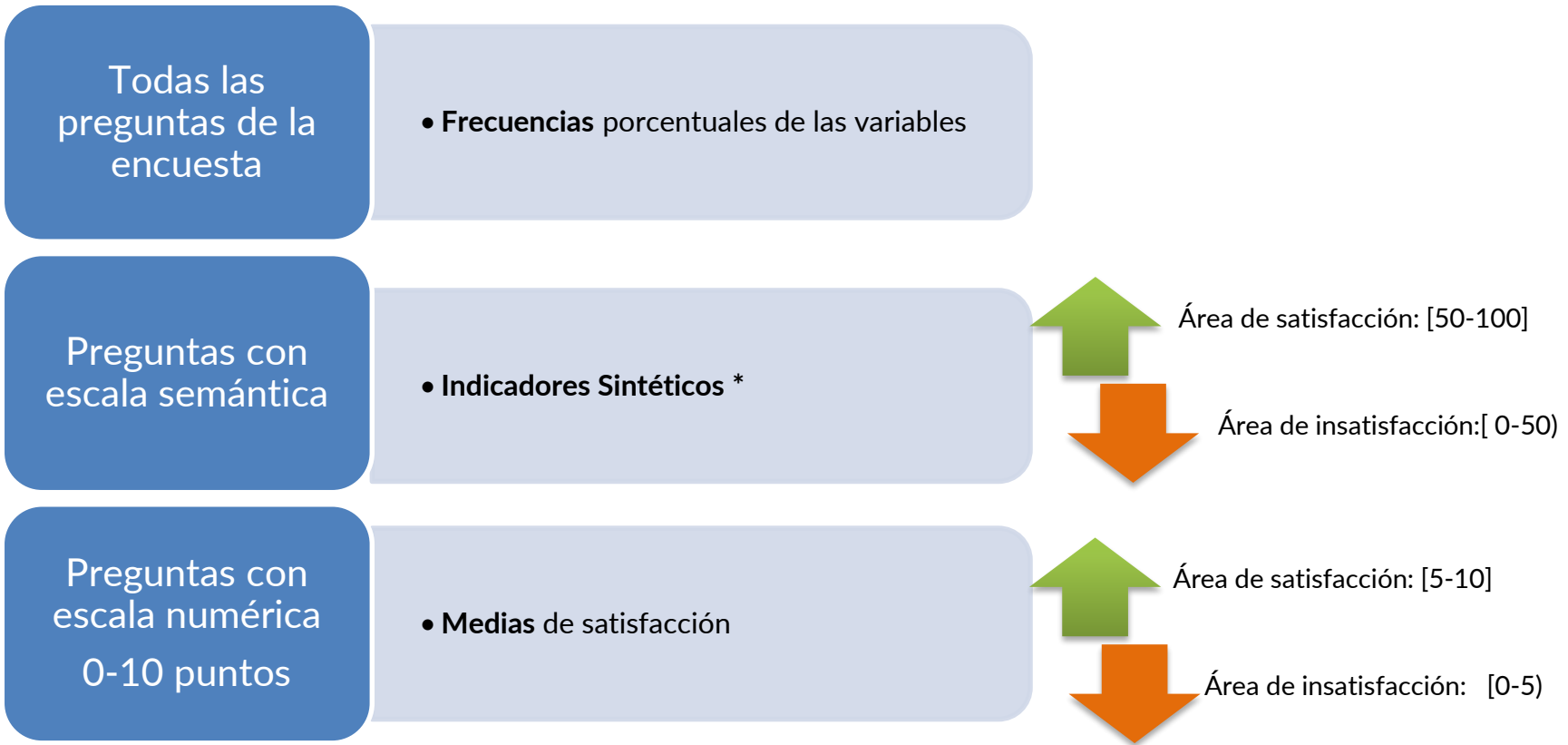
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS



(*) 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. En algún caso se han realizado ajustes para unificar las series, por lo que puede haber ligeras variaciones (decimales) respecto a los valores incluidos en informes de años anteriores.

COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona		Bilbao
Ámbito temporal	3 abril-6 julio 2018	27 de noviembre 2017 al 5 de diciembre 2018	Octubre-diciembre 2017
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 1988 con carácter semestral	Desde 2009 con carácter anual
Universo	Ciudadanos y ciudadanas de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas empadronados en Barcelona de 18 o más años (1.383.363 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años (299.939 personas)
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	800 encuestas telefónicas	1.200 encuestas realizadas de forma personal
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala semántica	Escala 1-10
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018, resum de resultats	Ajuntament de Barcelona, Baròmetre de Barcelona diciembre 2018	Universidad de Deusto, Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2017

La Seguridad como problema de la ciudad

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

	2009	2012	2014	2016	2017	2019
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Tráfico y atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento	Aceras y calles en mal estado
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido	Paro, falta de oportunidades de empleo
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	Falta de aparcamiento
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	Transporte público
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	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines

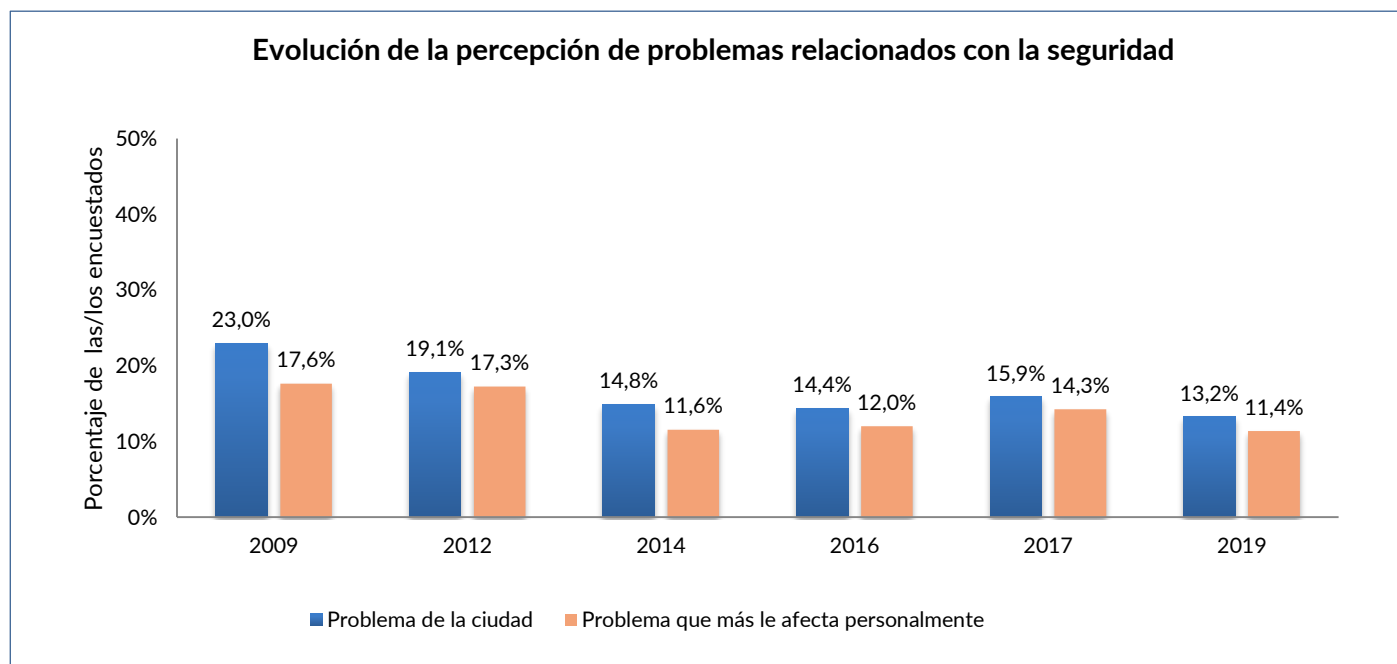
- La inseguridad se sigue manteniendo entre los principales problemas de la ciudad, ocupando el año 2019 el puesto número 6.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente



* 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.

- Ha disminuido 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, situándose en los valores más bajos de la serie.

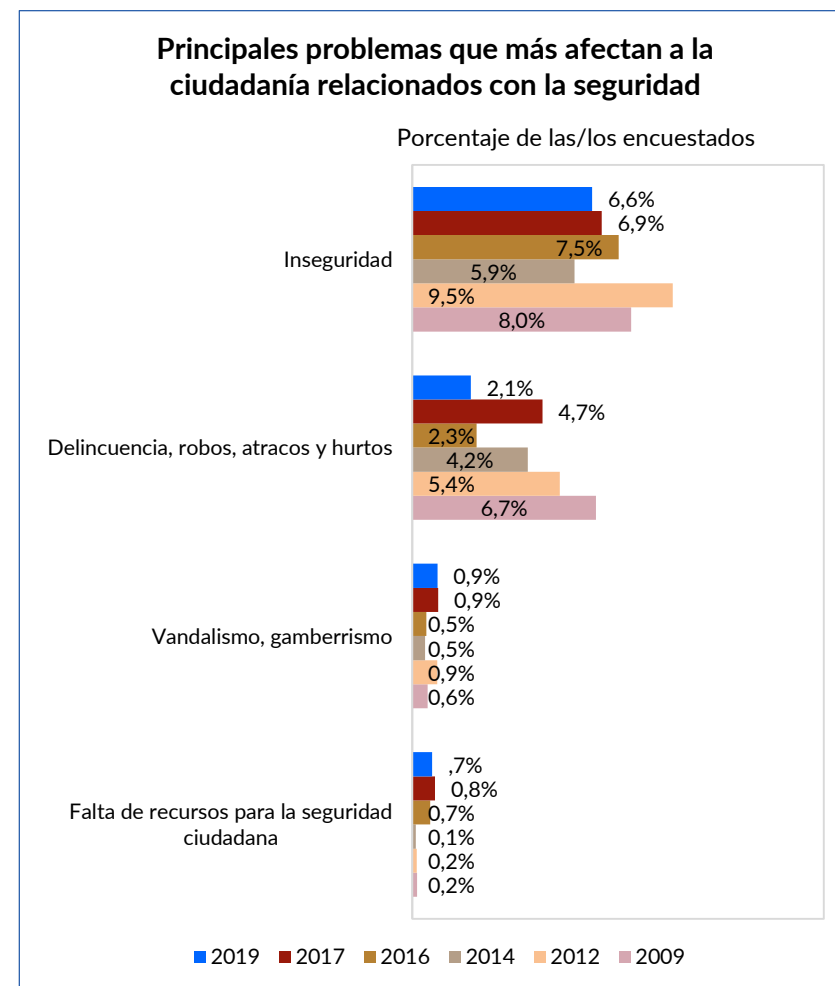
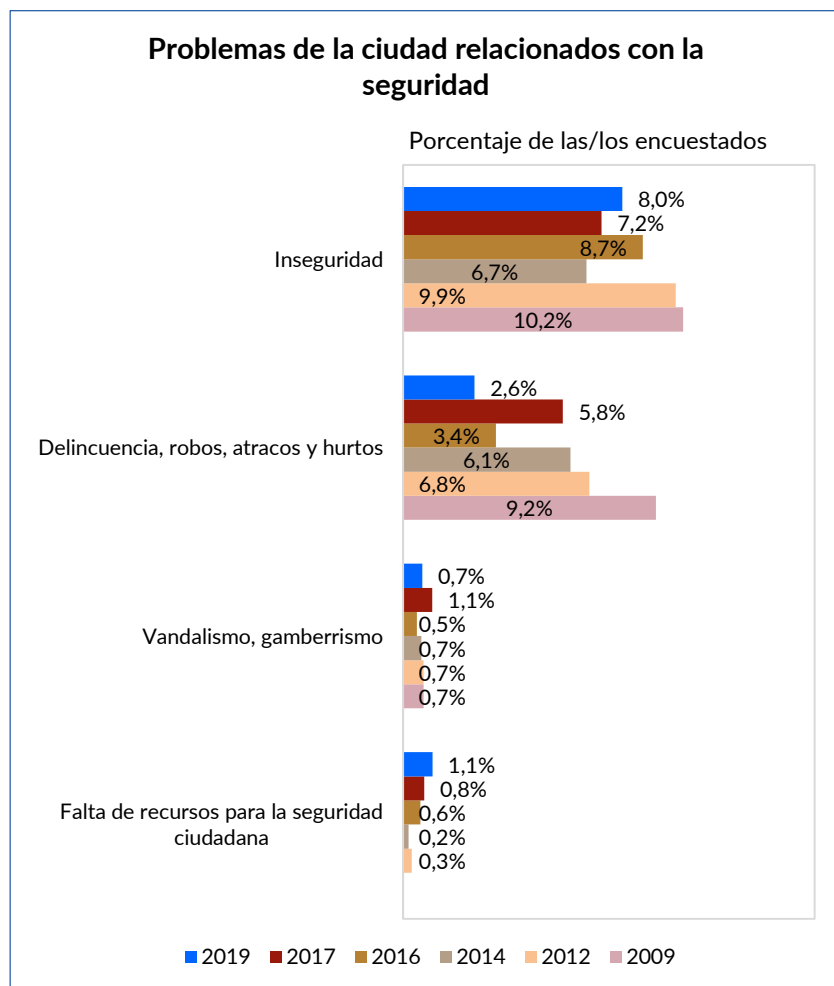
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

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



- 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 aumentado y el de delincuencia, robos, atracos y hurtos ha descendido respecto a 2017.

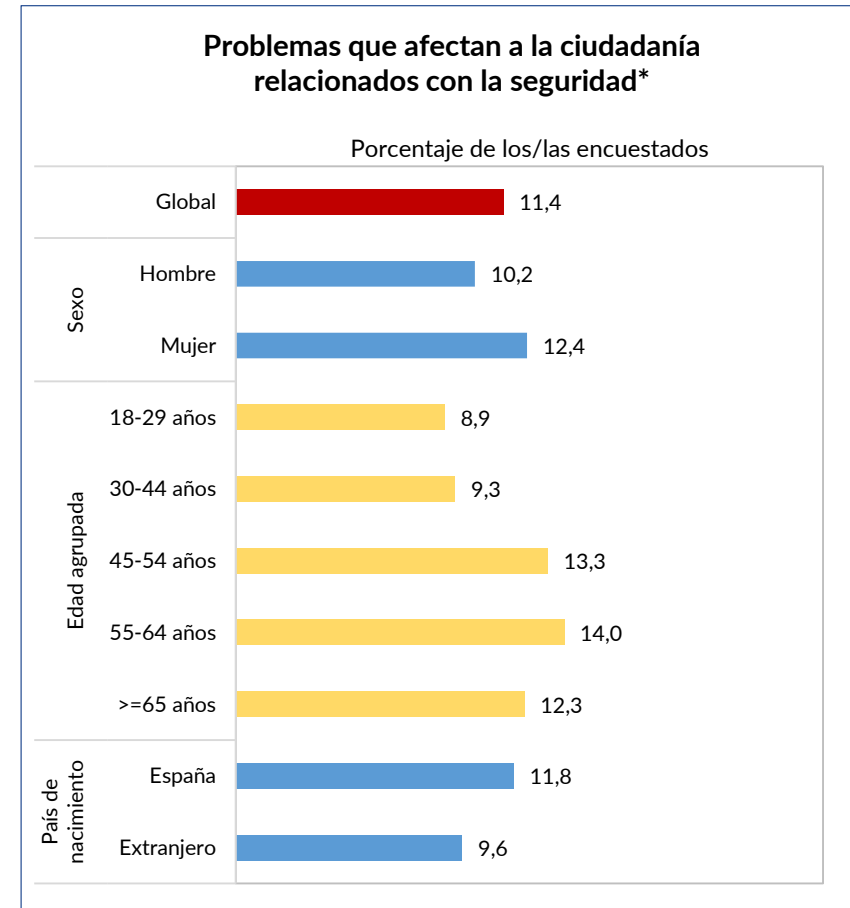
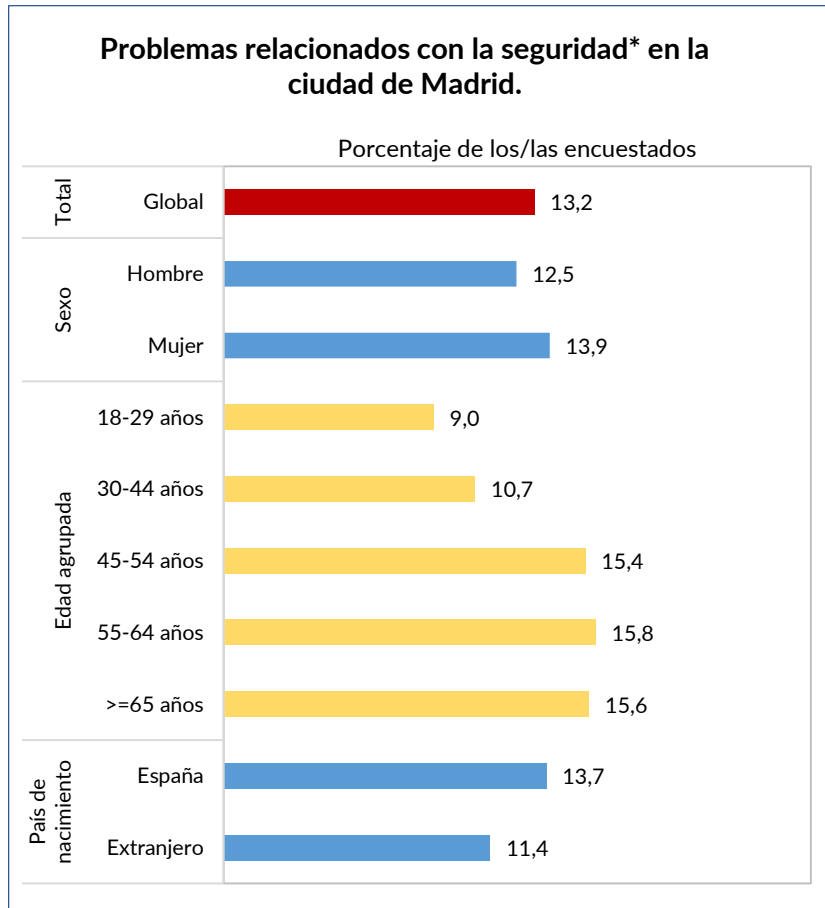
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

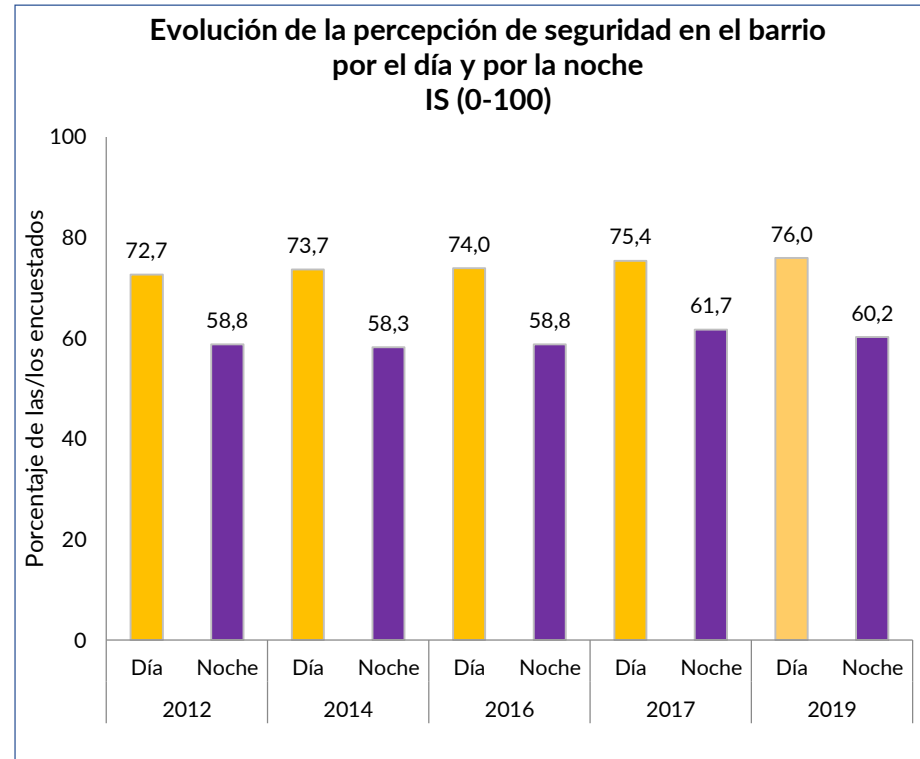
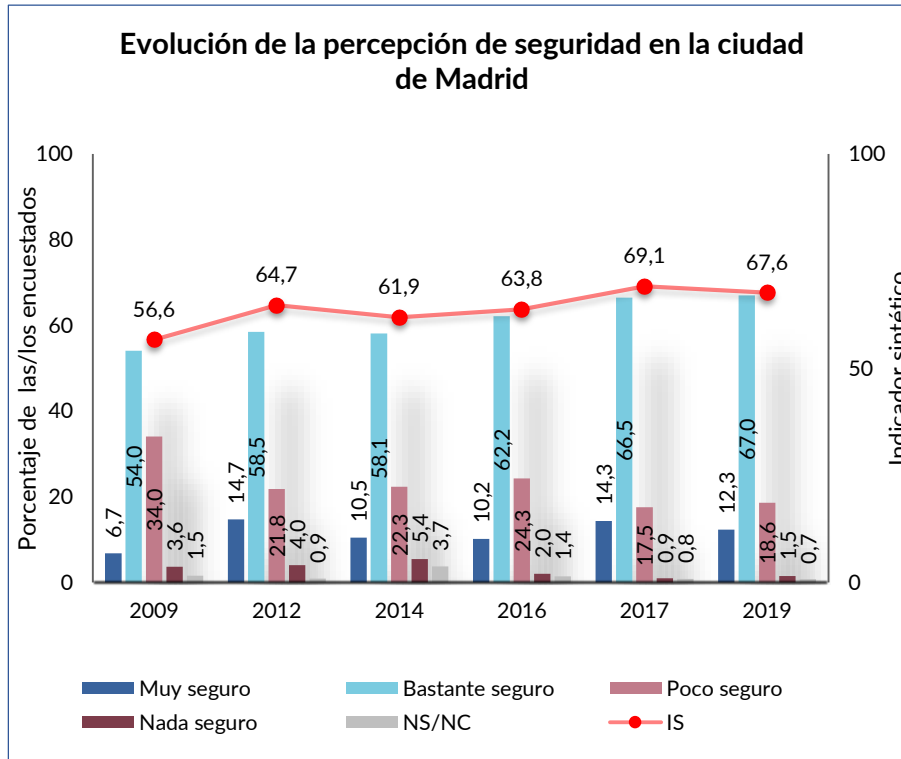
Problemas relacionados con la seguridad. Perfil



* 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 los hombres, las personas encuestadas menores de 30 años y las nacidas fuera de España.

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

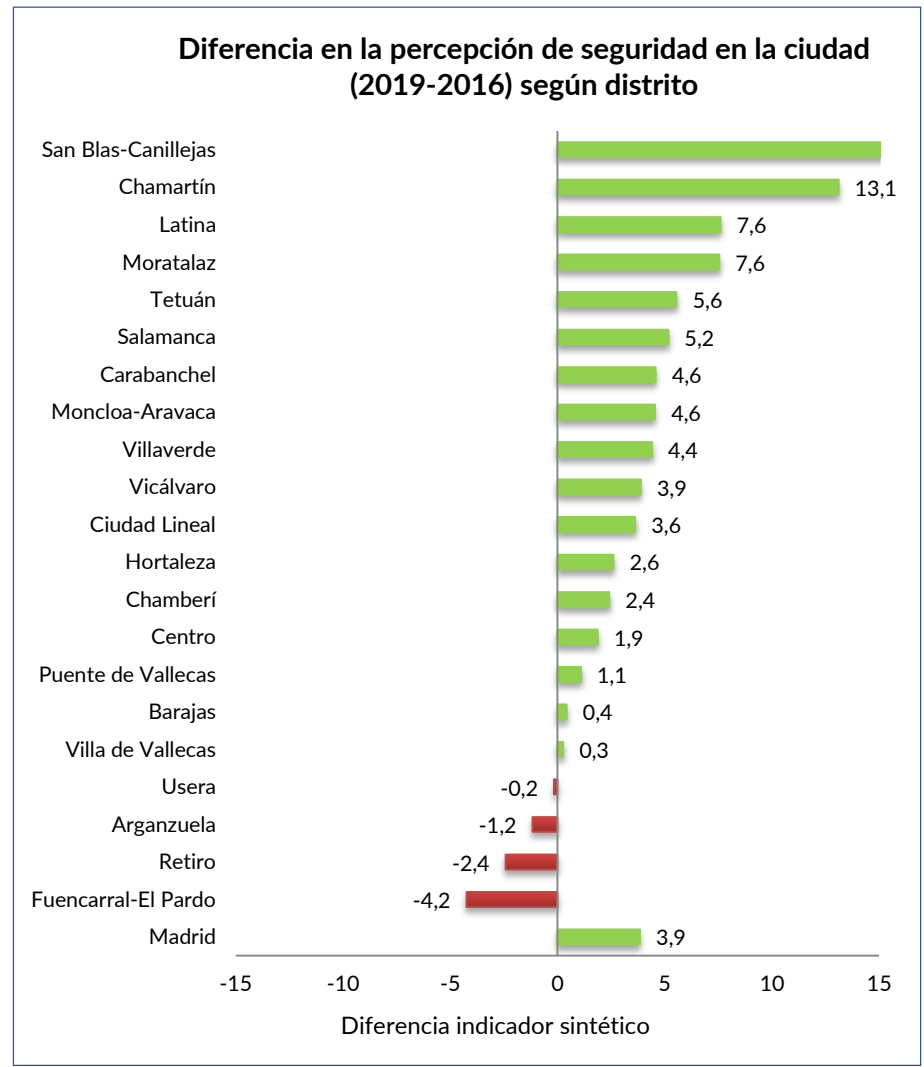
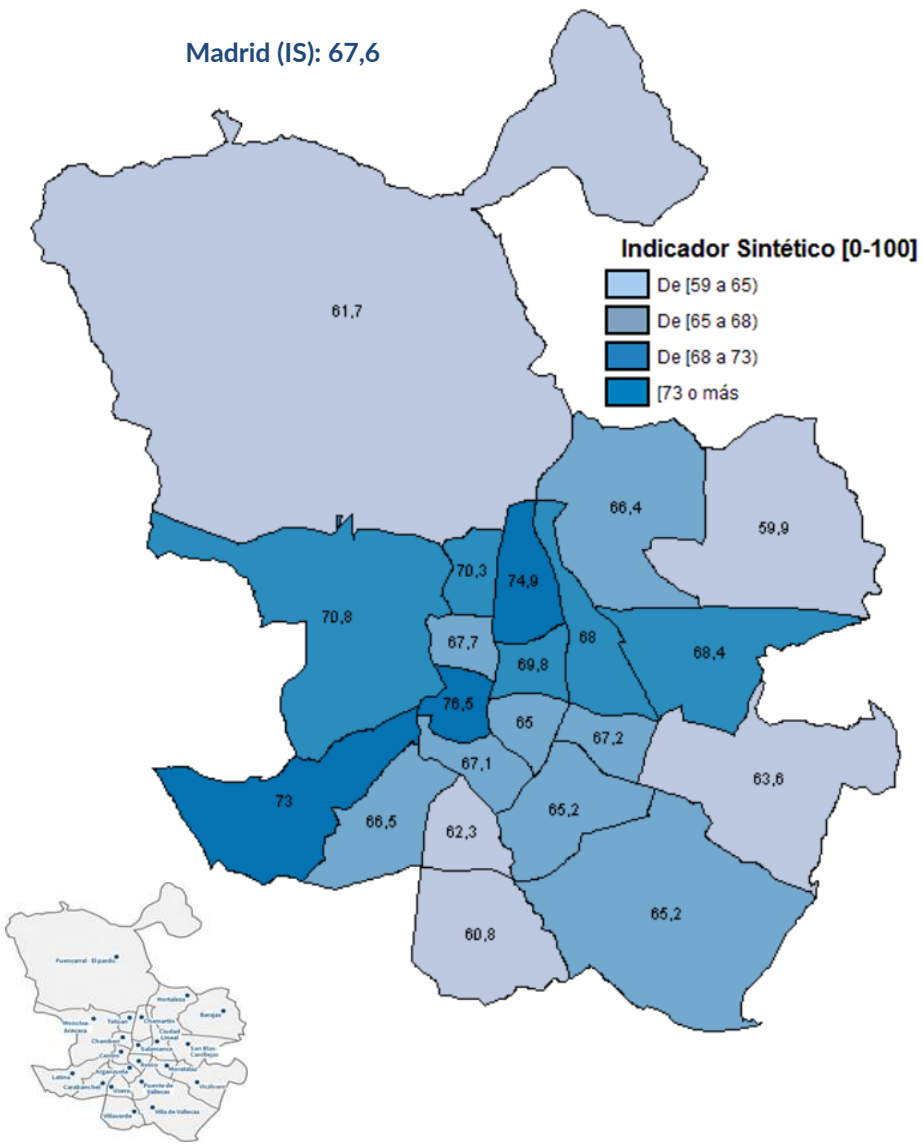


- La percepción de seguridad en el conjunto de la ciudad ha disminuido respecto al año 2017 pero permanece más alta que la de las ediciones anteriores.

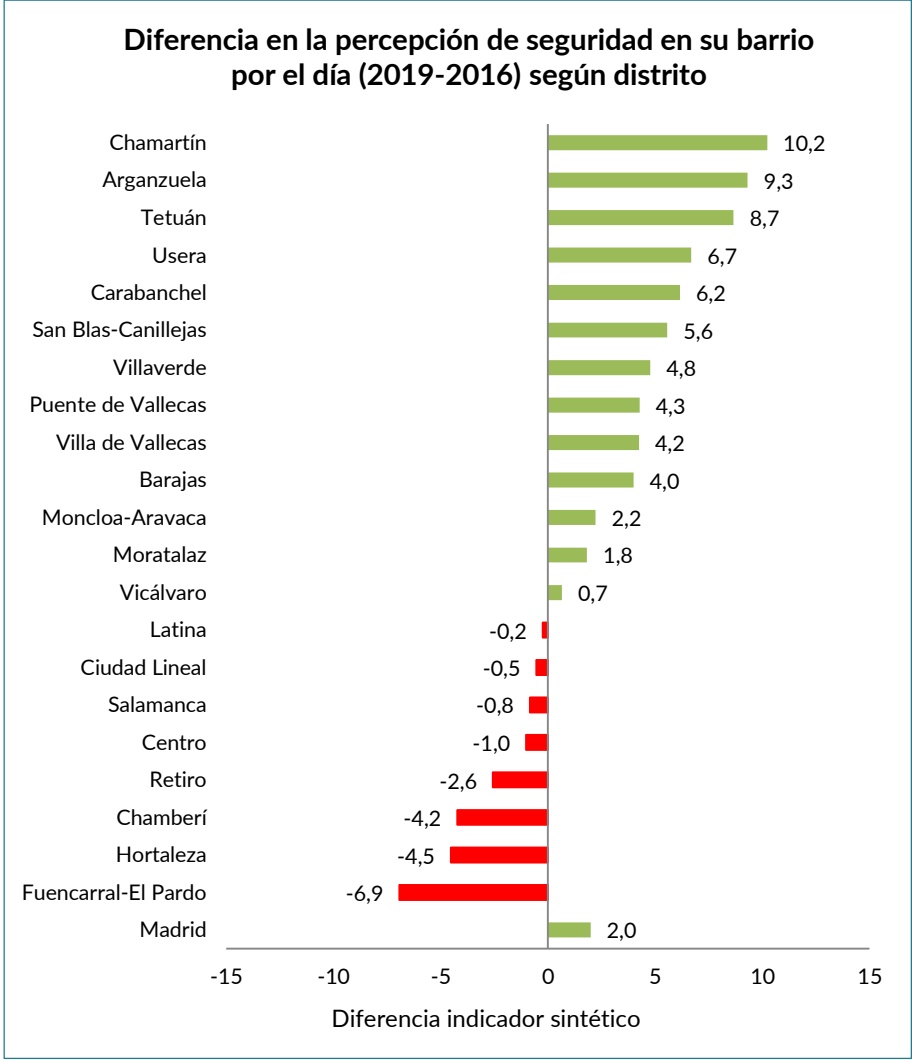
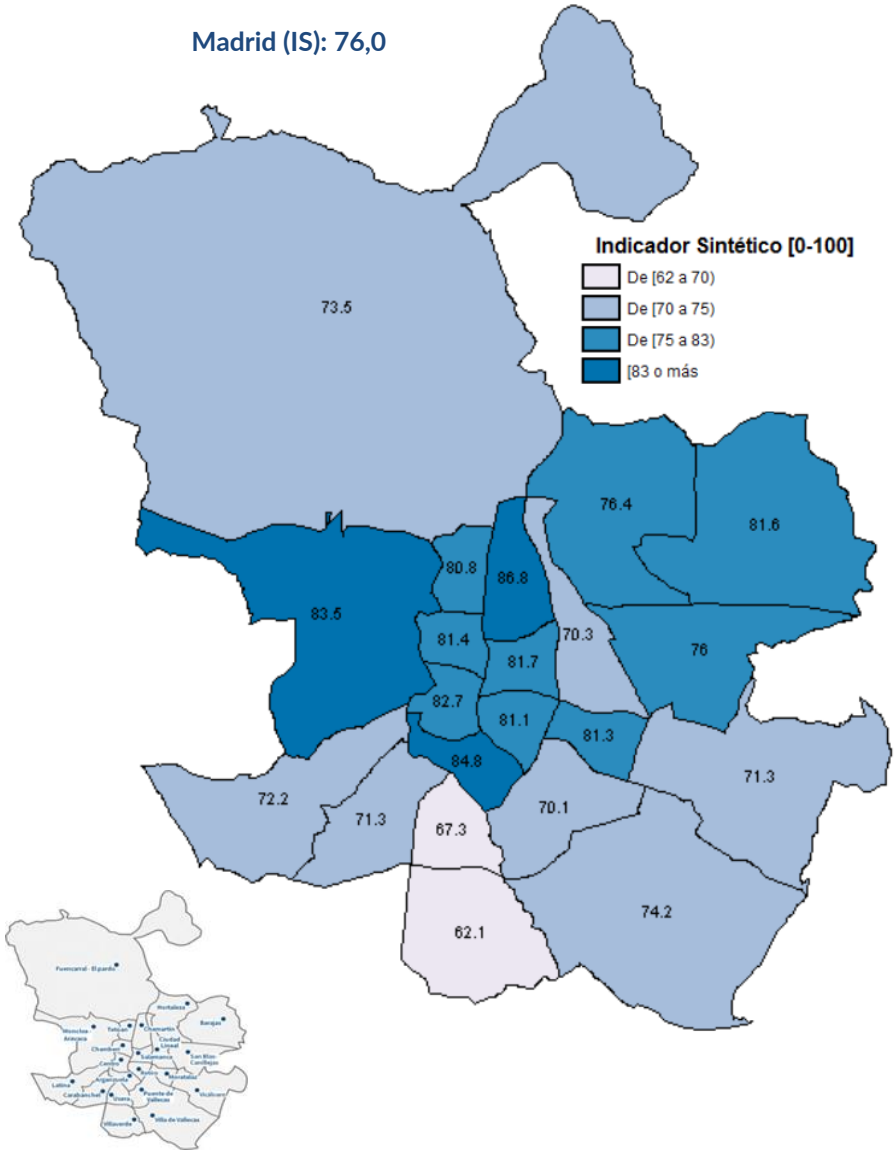
- La percepción de seguridad en el barrio durante el día sigue una tendencia ascendente desde 2012.
- Ha disminuido la percepción de seguridad durante la noche respecto a 2017.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

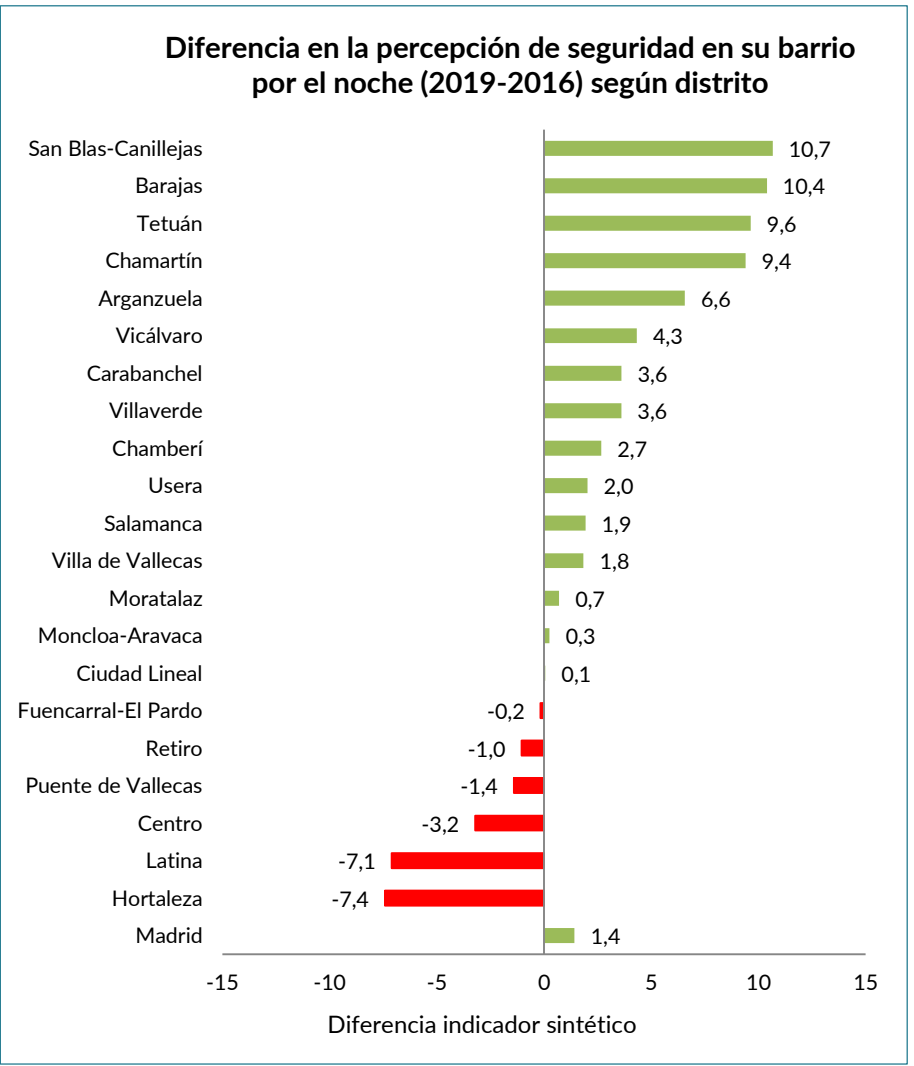
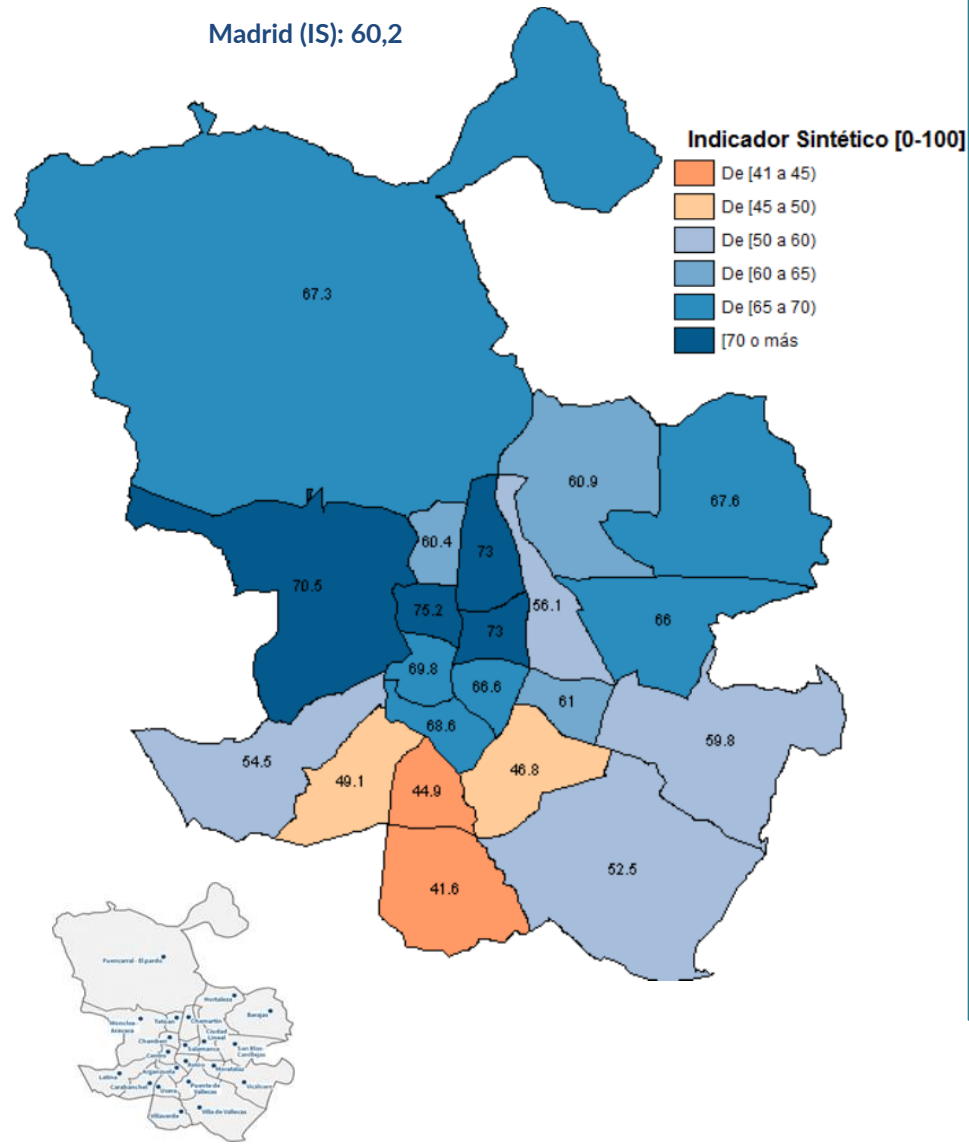
Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid según distrito IS (0-100)



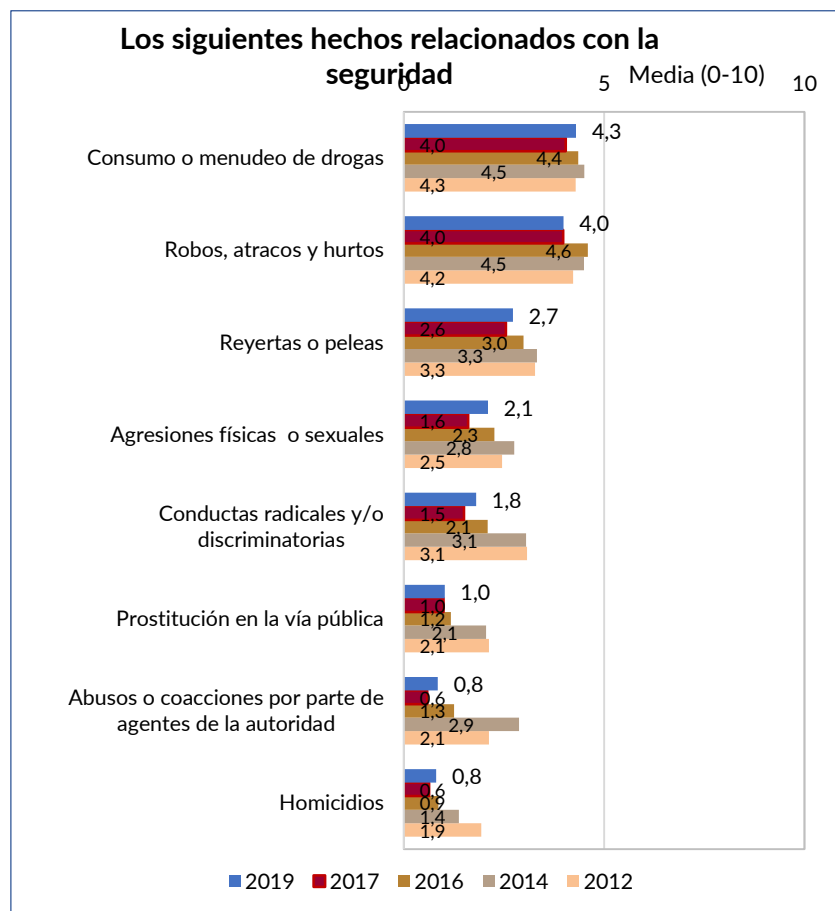
Percepción de seguridad en el barrio durante el día según distrito IS (0-100)



Percepción de seguridad en el barrio durante la noche según distrito IS (0-100)

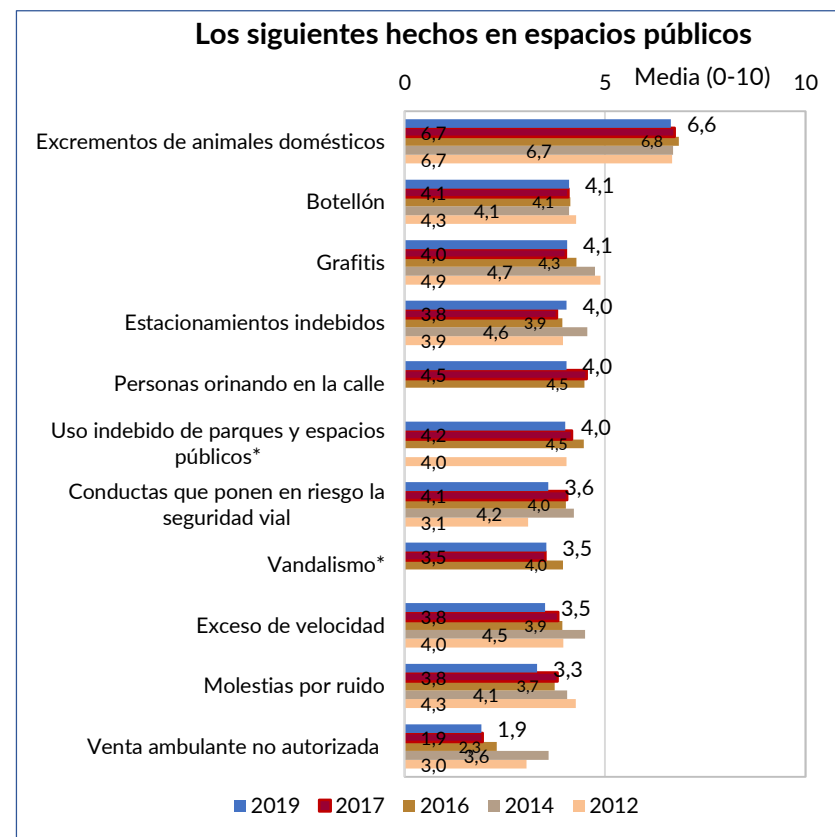


Frecuencia con la que se producen en su distrito...



- Los hechos relacionados con la seguridad que con más frecuencia se producen en los distritos son el consumo o menudeo de drogas y los robos, atracos y hurtos.

Tamaño muestra 2019: 8.758 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

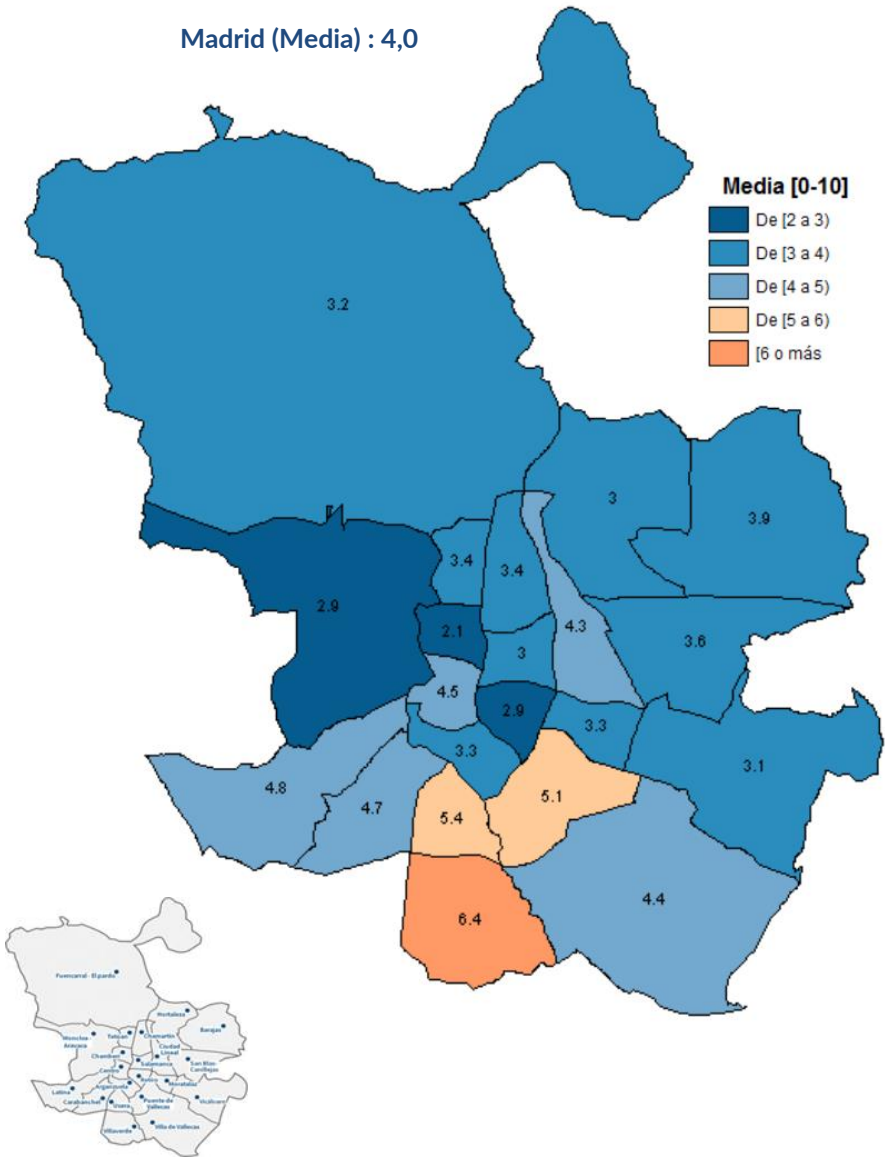


*Vandalismo y uso indebido de parques y jardines se hizo en una sola pregunta en la edición del 2014, media: 4,1

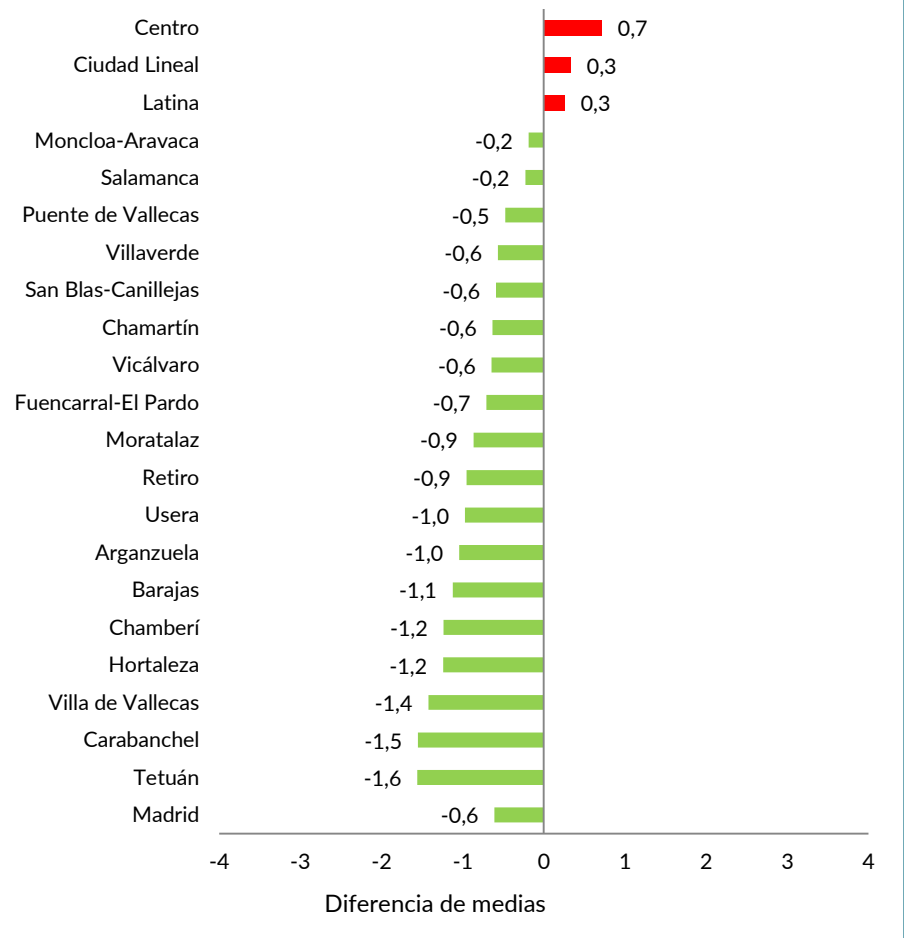
- El hecho en espacios públicos que se producen con más frecuencia en los distritos es la presencia de excrementos de animales domésticos
- La frecuencia de estos hechos en espacios públicos disminuyen respecto a la edición de 2017, a excepción de los estacionamientos indebidos, que aumentan ligeramente.

Frecuencia con la que se producen robos, atracos y hurtos según distrito

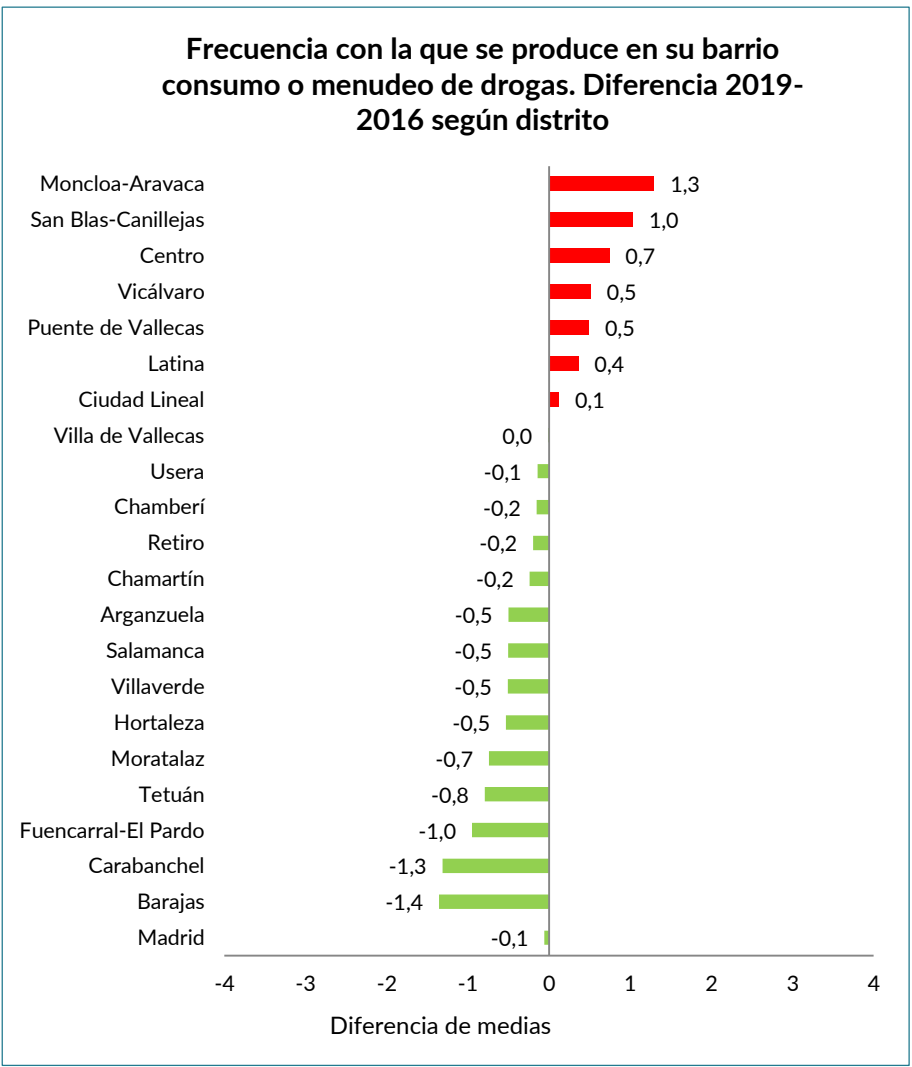
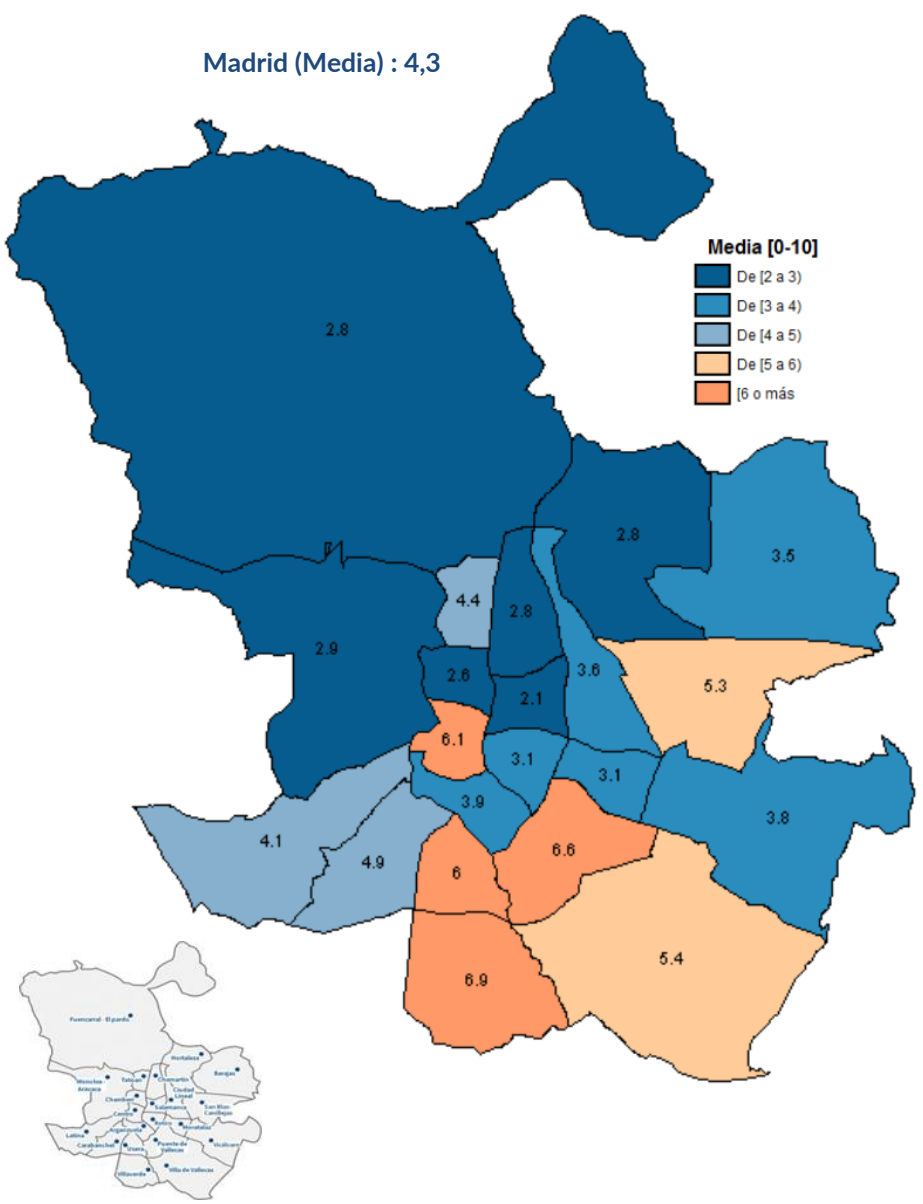
Madrid (Media) : 4,0



Frecuencia con la que se producen en su barrio robos, atracos y hurtos. Diferencia 2019-2016 según distrito



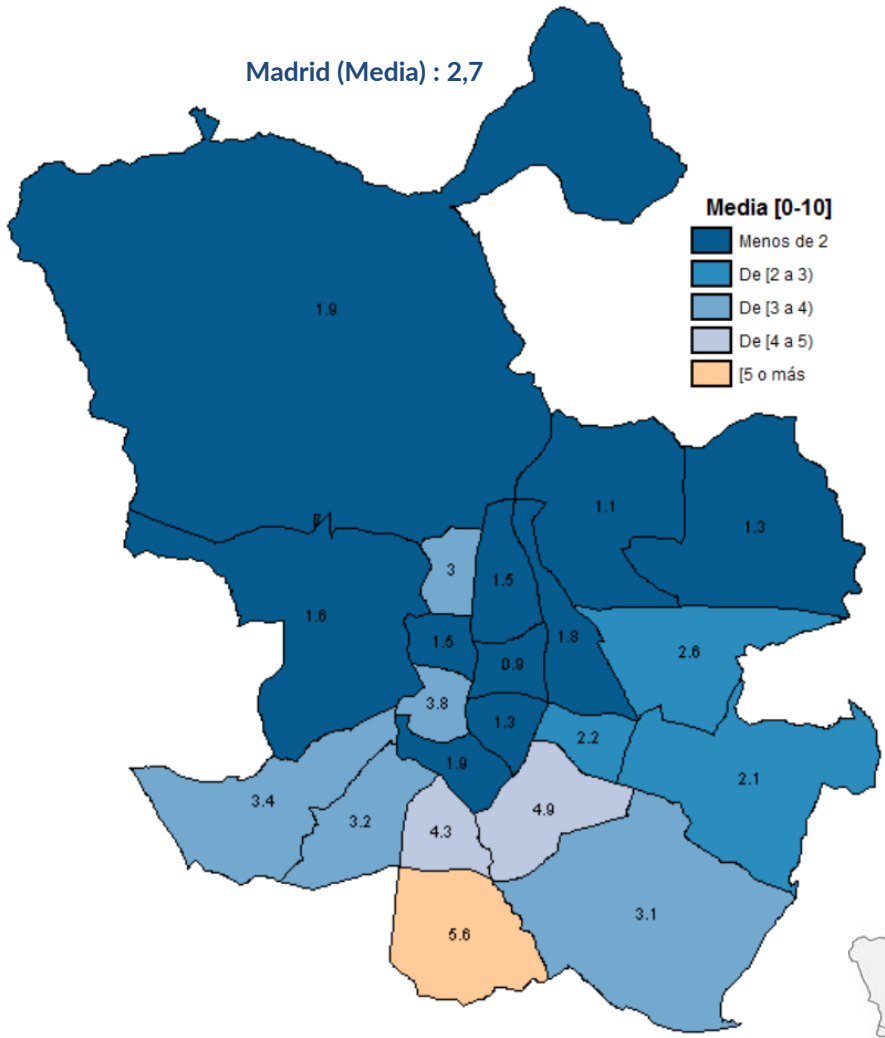
Frecuencia con la que se produce consumo o menudeo de drogas según distrito



Frecuencia con la que se produce según distrito...

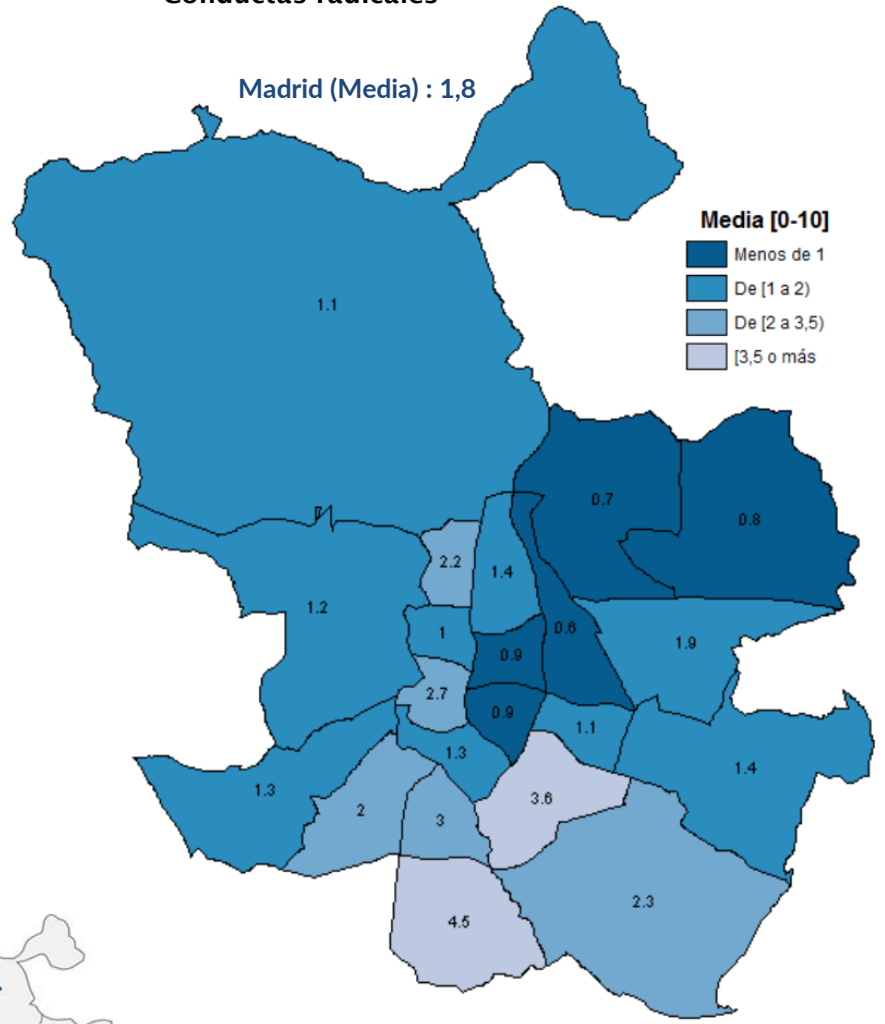
Reyertas o peleas

Madrid (Media) : 2,7



Conductas radicales

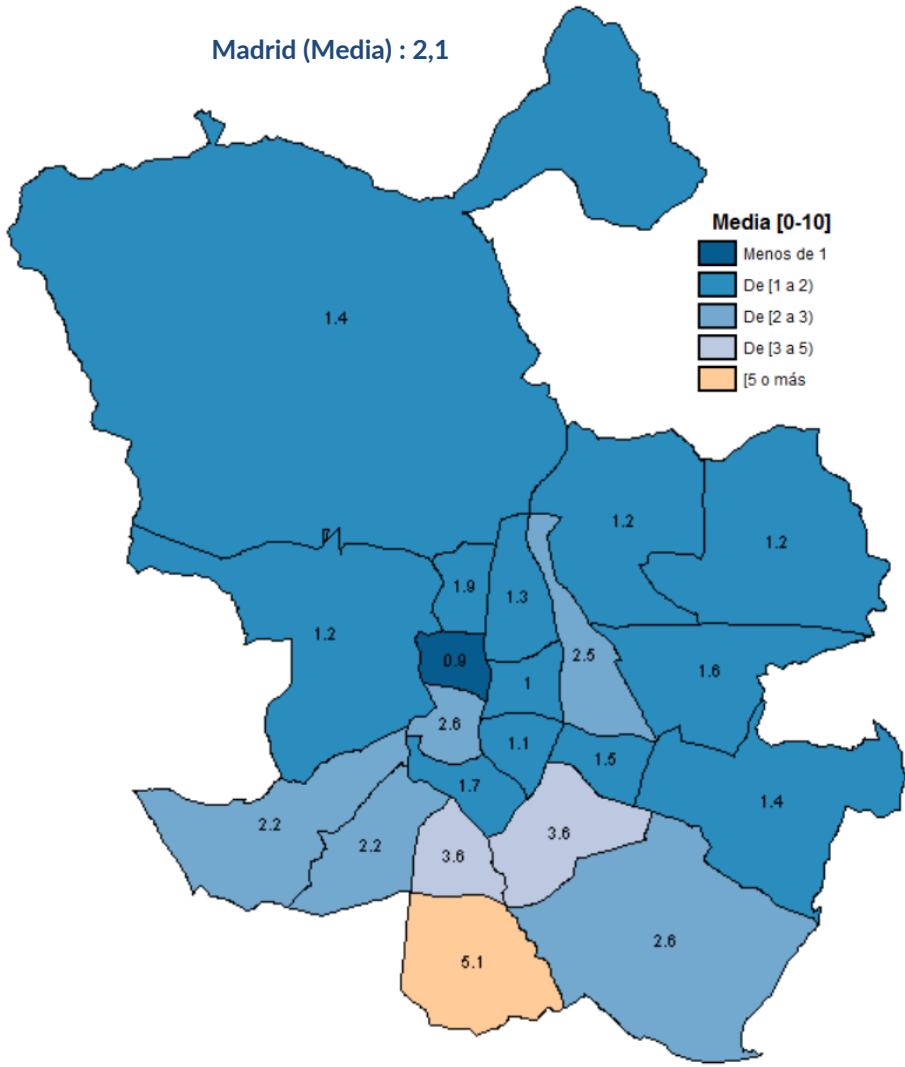
Madrid (Media) : 1,8



Frecuencia con la que se produce según distrito...

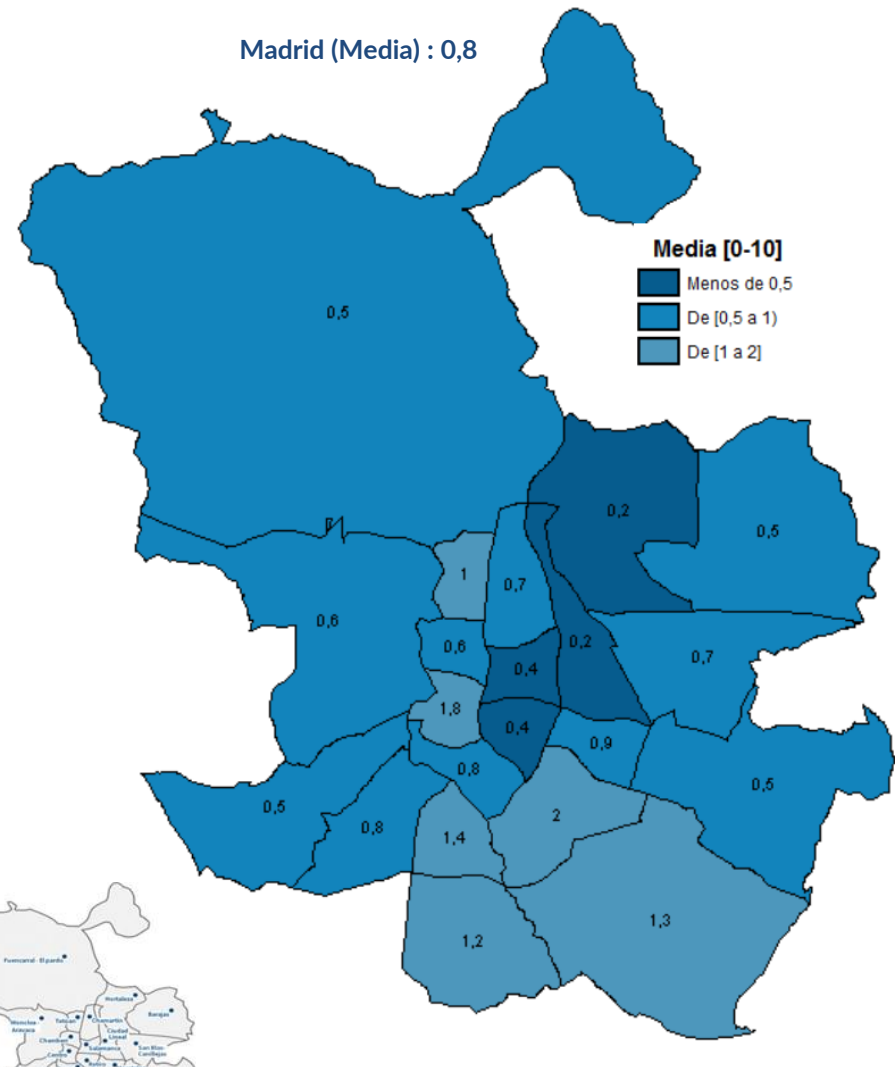
Agresiones físicas o sexuales

Madrid (Media) : 2,1



Abusos o coacciones por parte de la autoridad

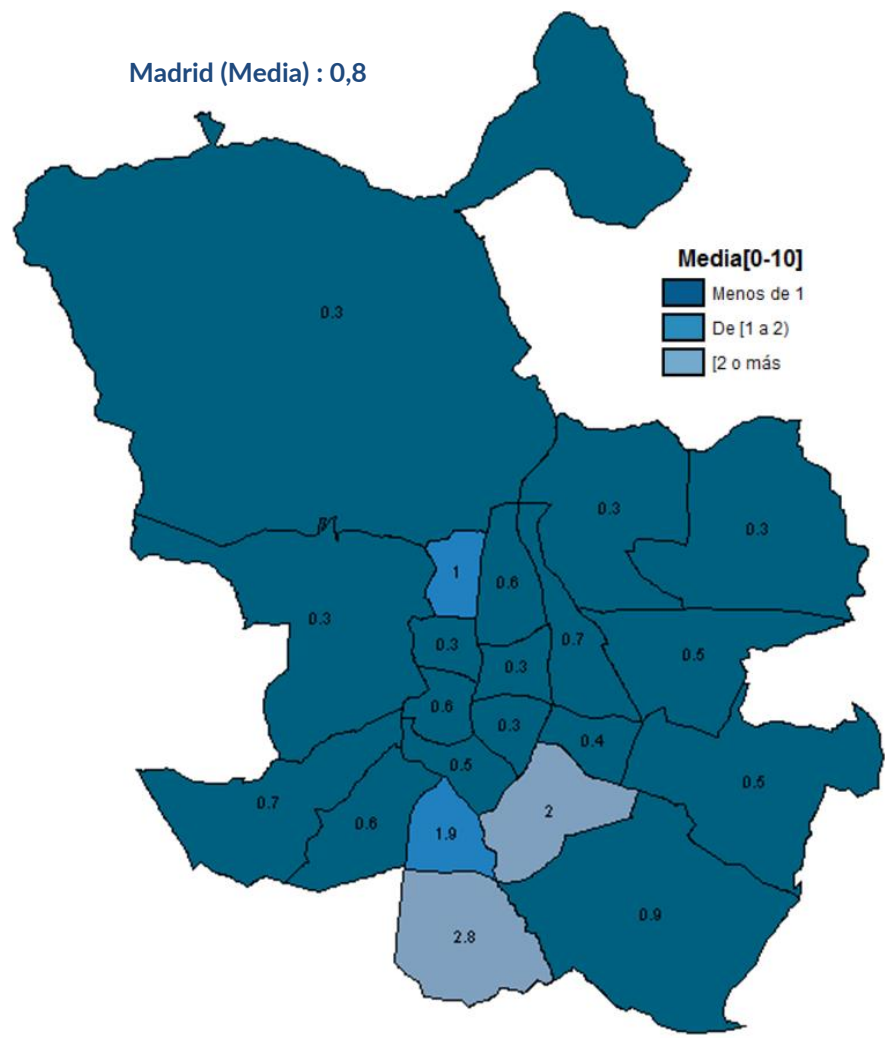
Madrid (Media) : 0,8



Frecuencia con la que se produce según distrito...

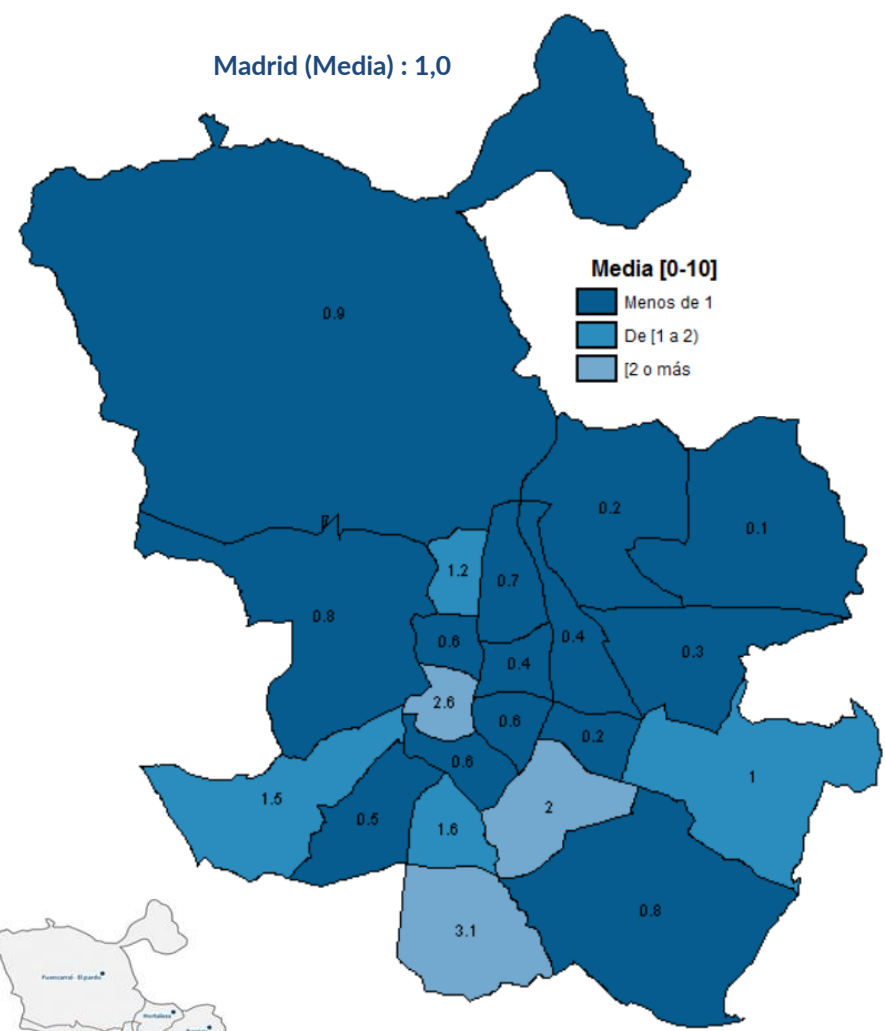
Homicidios

Madrid (Media) : 0,8



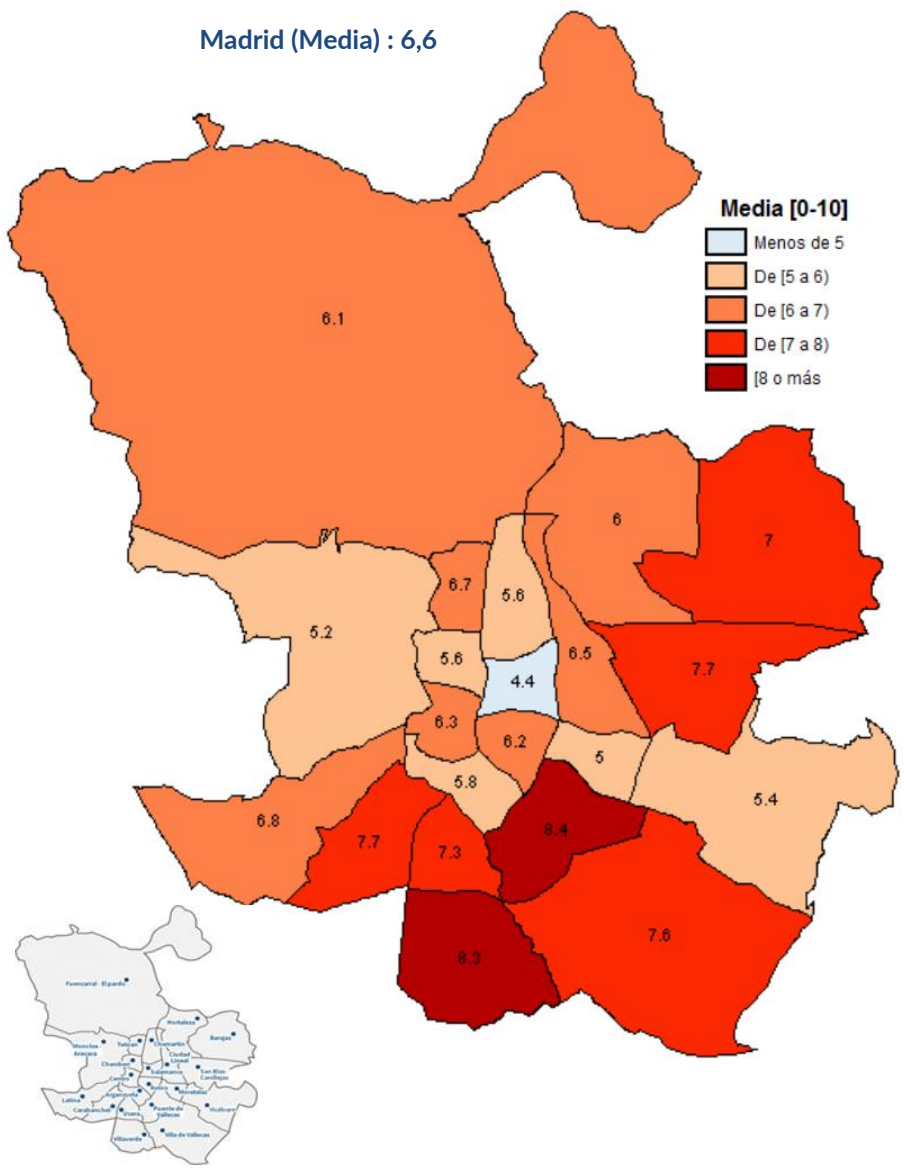
Prostitución

Madrid (Media) : 1,0

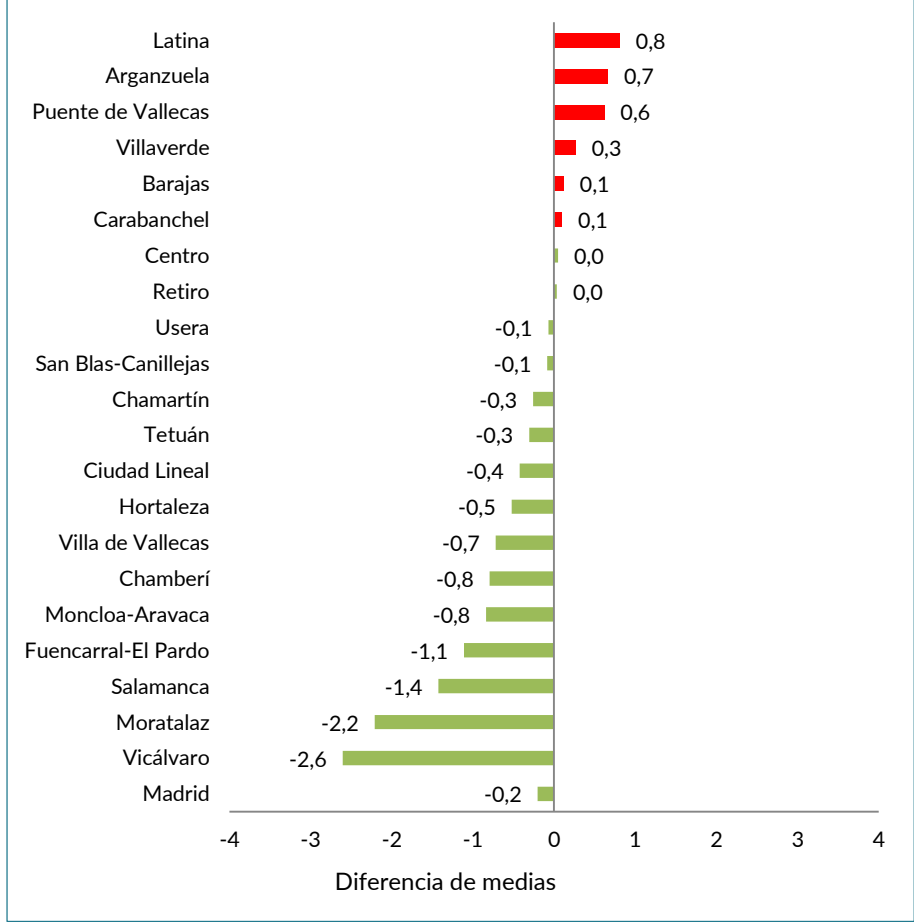


Frecuencia con la que se observan excrementos de animales domésticos según distrito

Madrid (Media) : 6,6

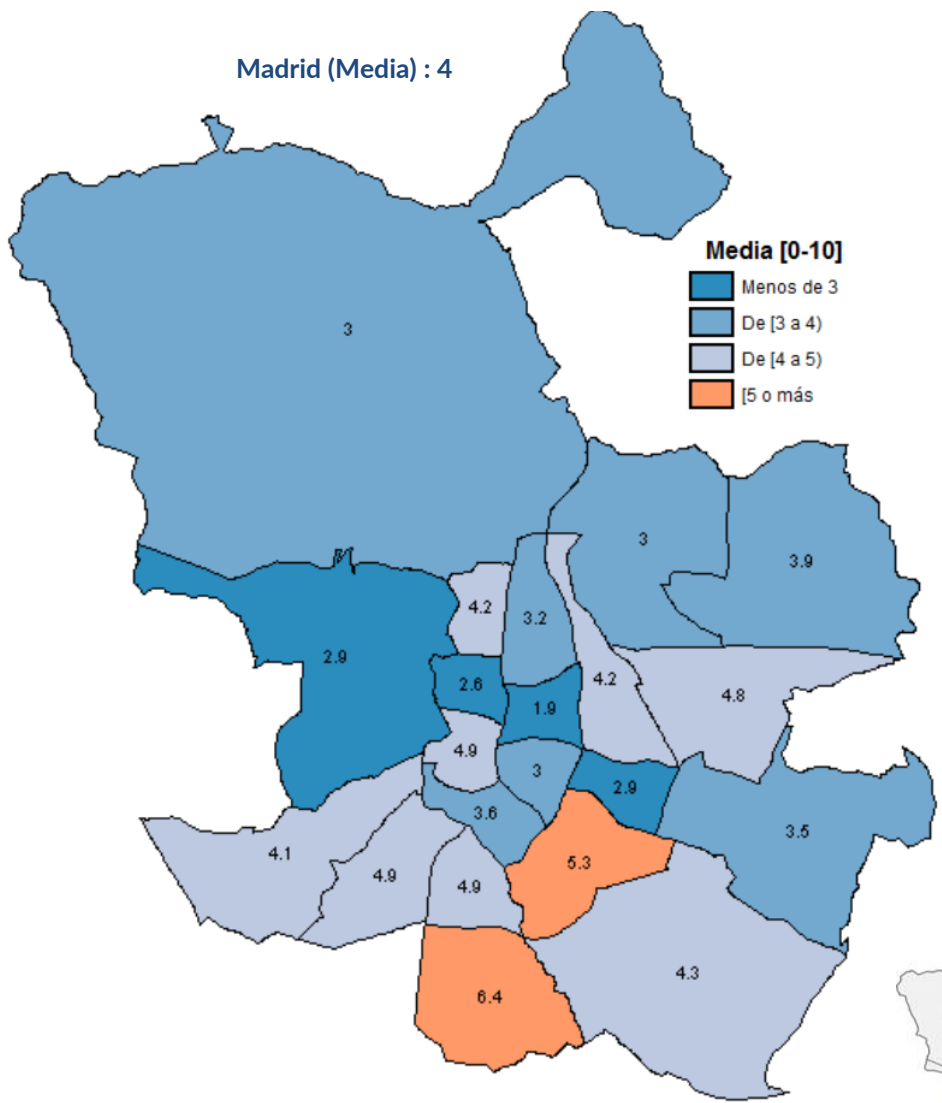


Frecuencia con la que se observan en su barrio excrementos de animales domésticos. Diferencia 2019-2016 según distrito

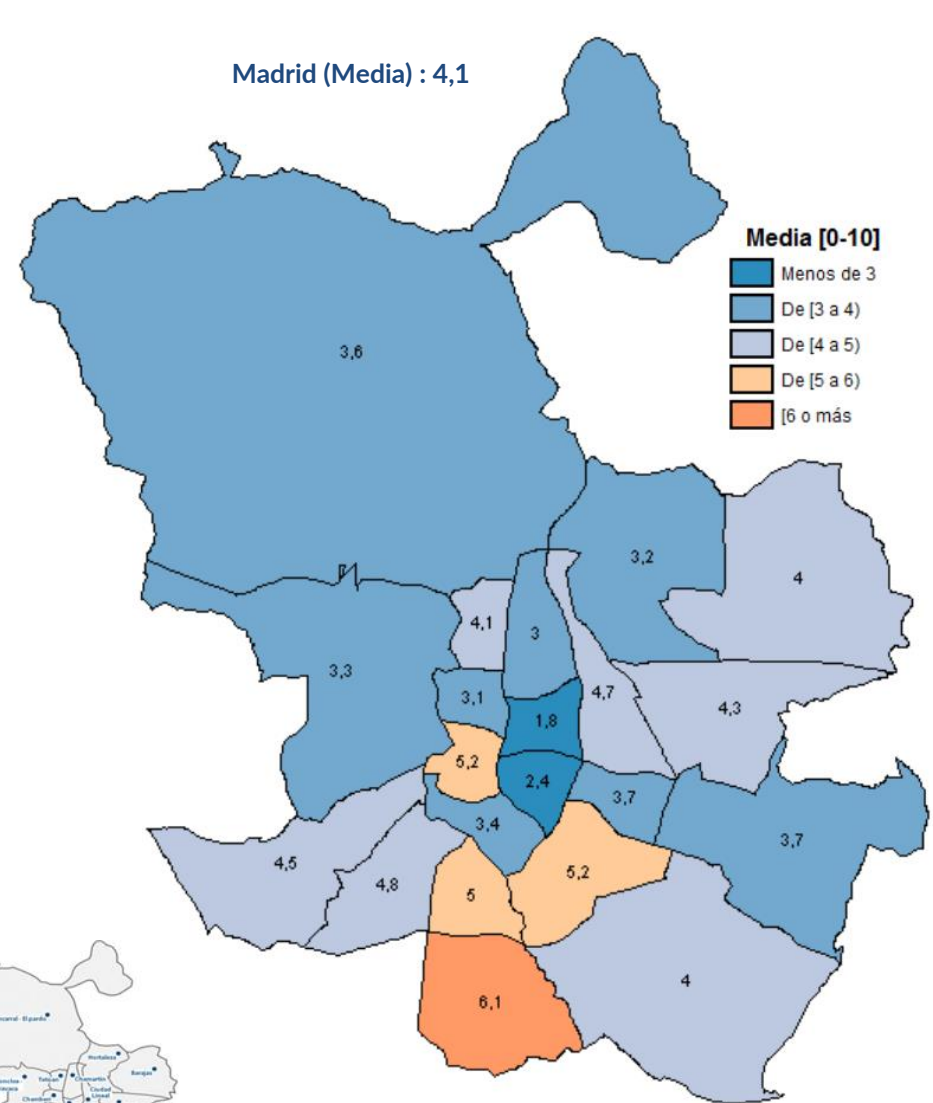


Frecuencia con la que se produce según distrito...

Uso indebido de parques y espacios públicos



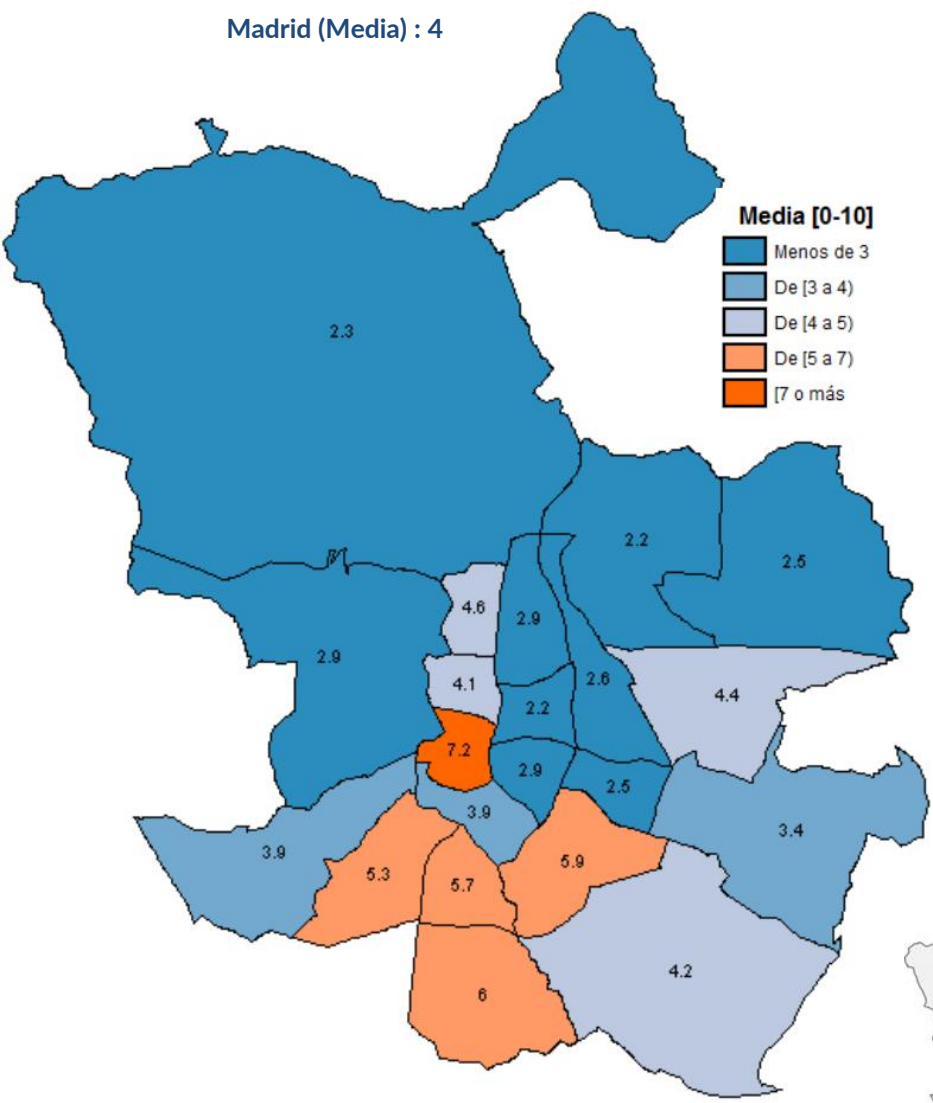
Botellón



Frecuencia con la que se produce según distrito...

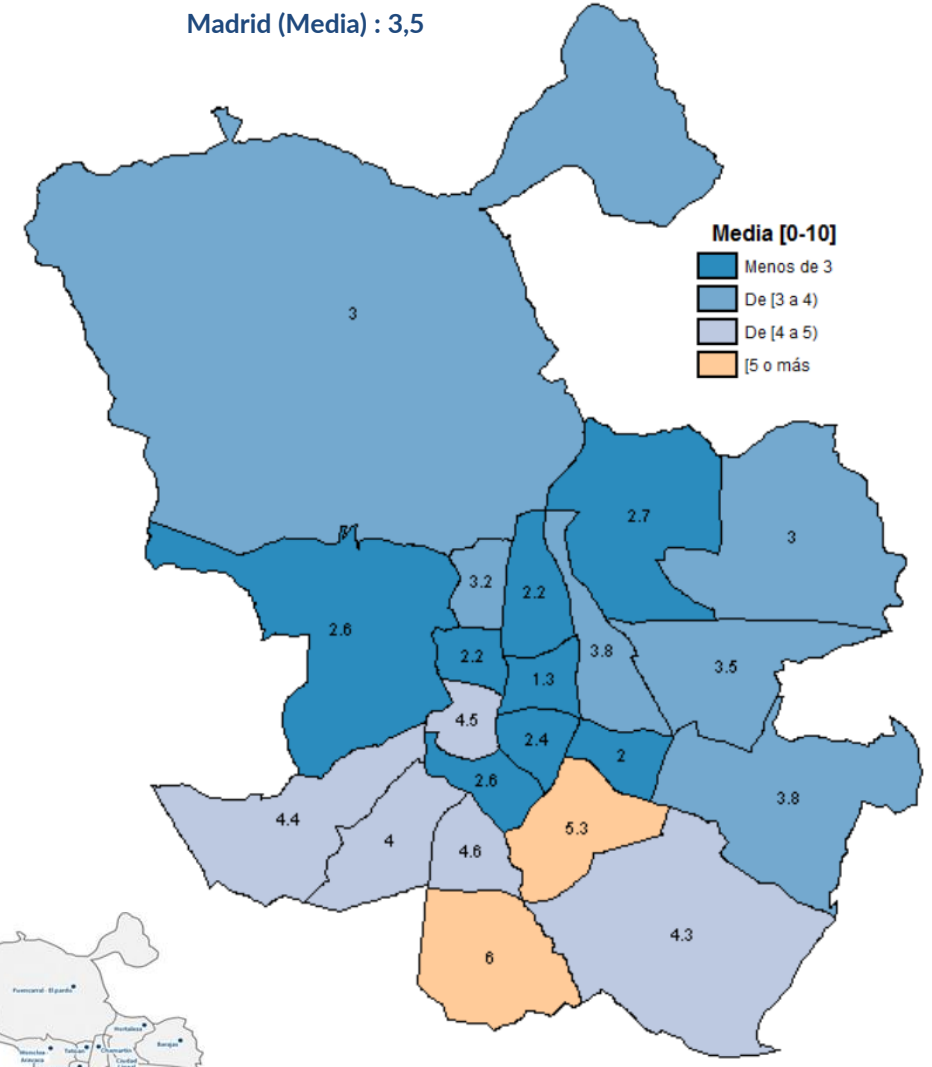
Personas orinando en las calles

Madrid (Media) : 4



Vandalismo

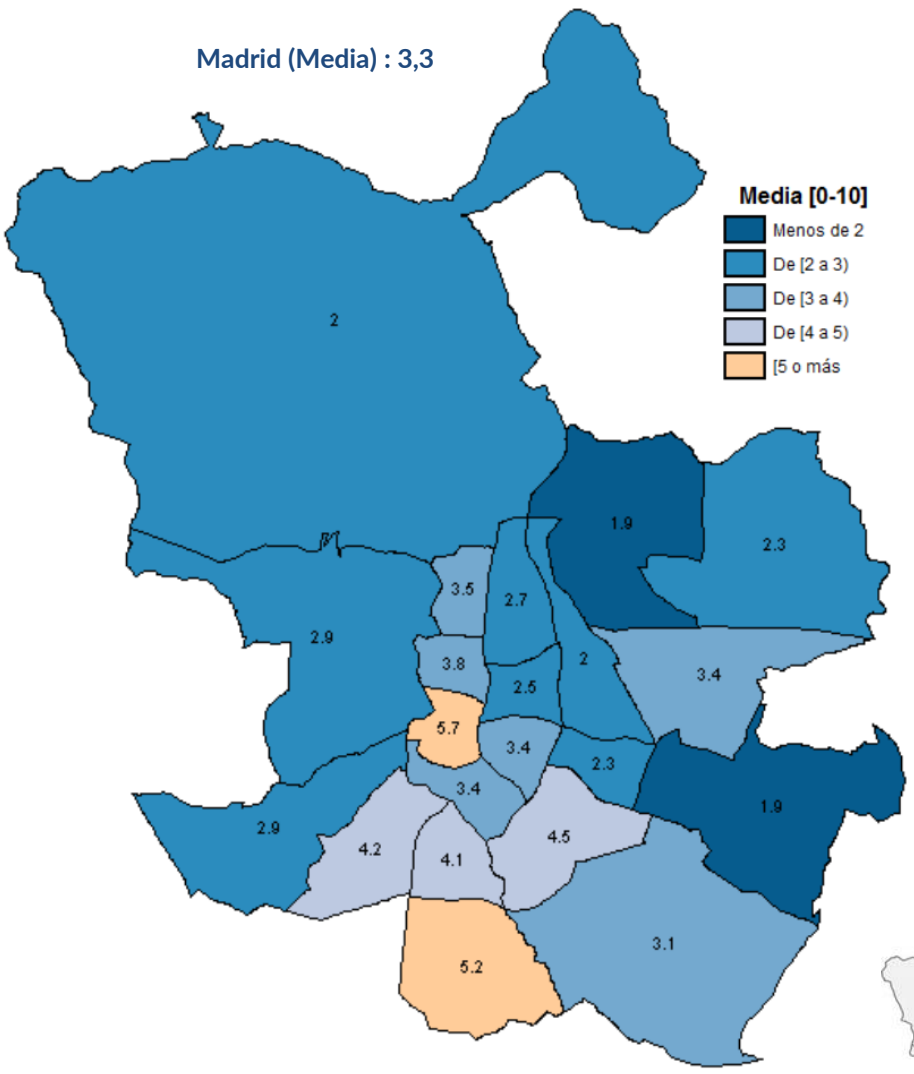
Madrid (Media) : 3,5



Frecuencia con la que se produce según distrito...

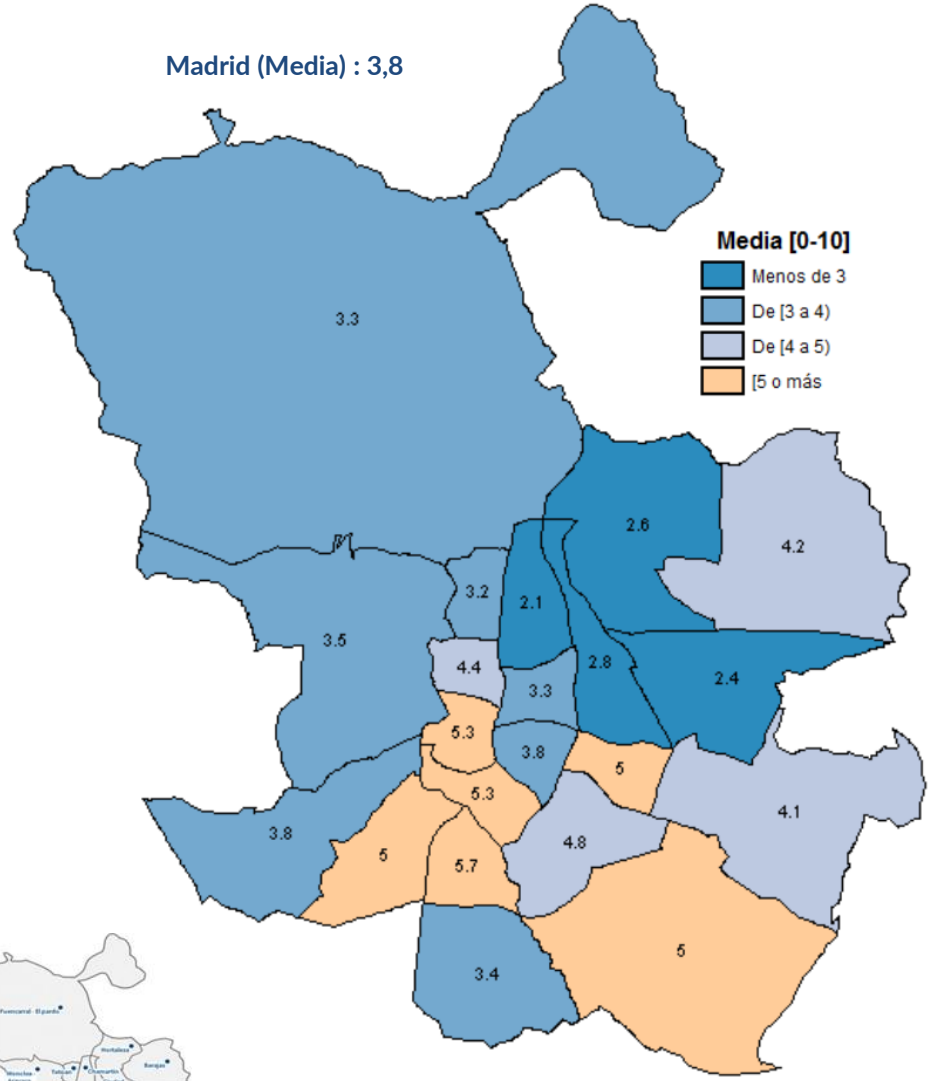
Molestias por ruidos

Madrid (Media) : 3,3



Grafitis

Madrid (Media) : 3,8



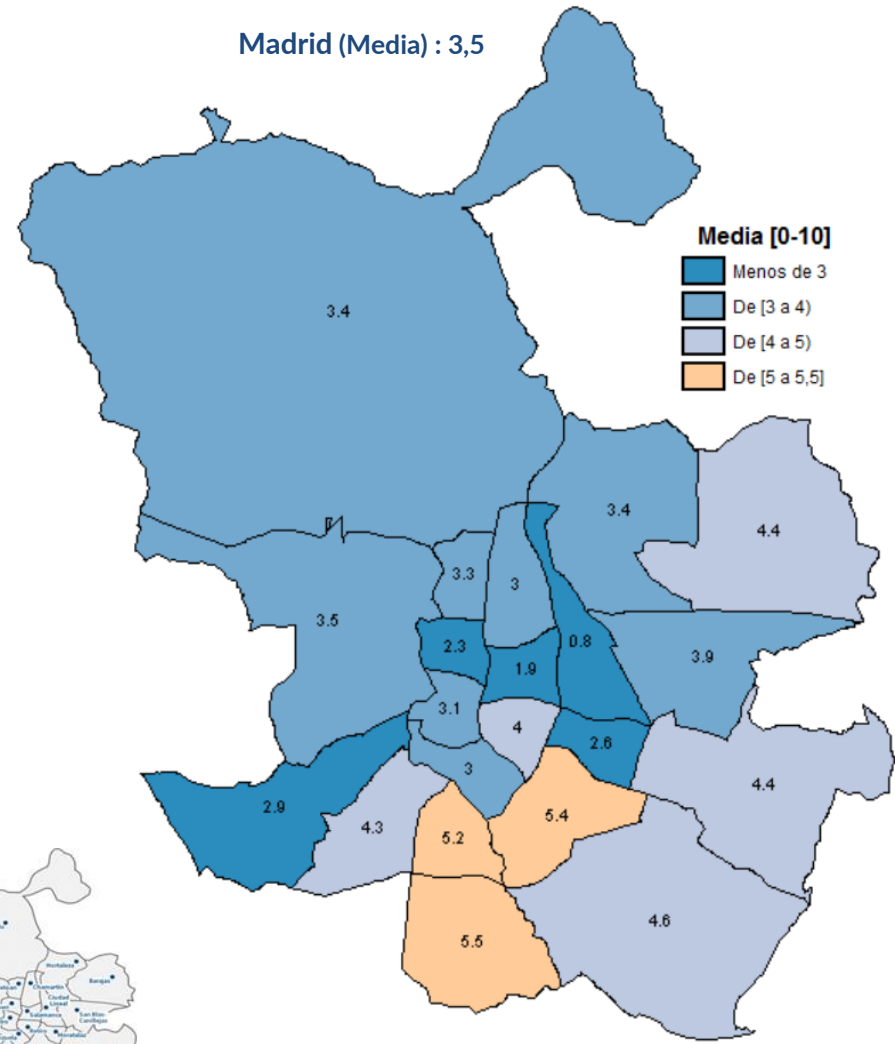
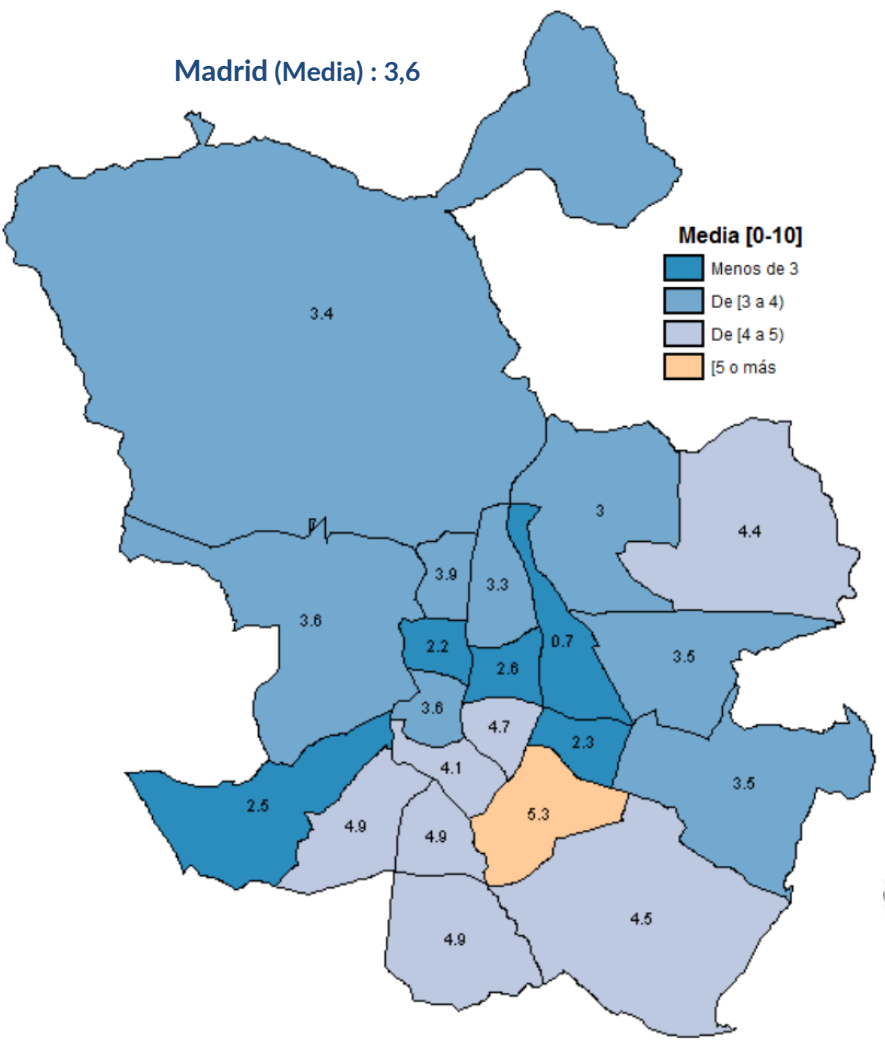
Frecuencia con la que se produce según distrito...

Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial
(cruces indebidos, lanzamientos de objetos...)

Exceso de velocidad

Madrid (Media) : 3,6

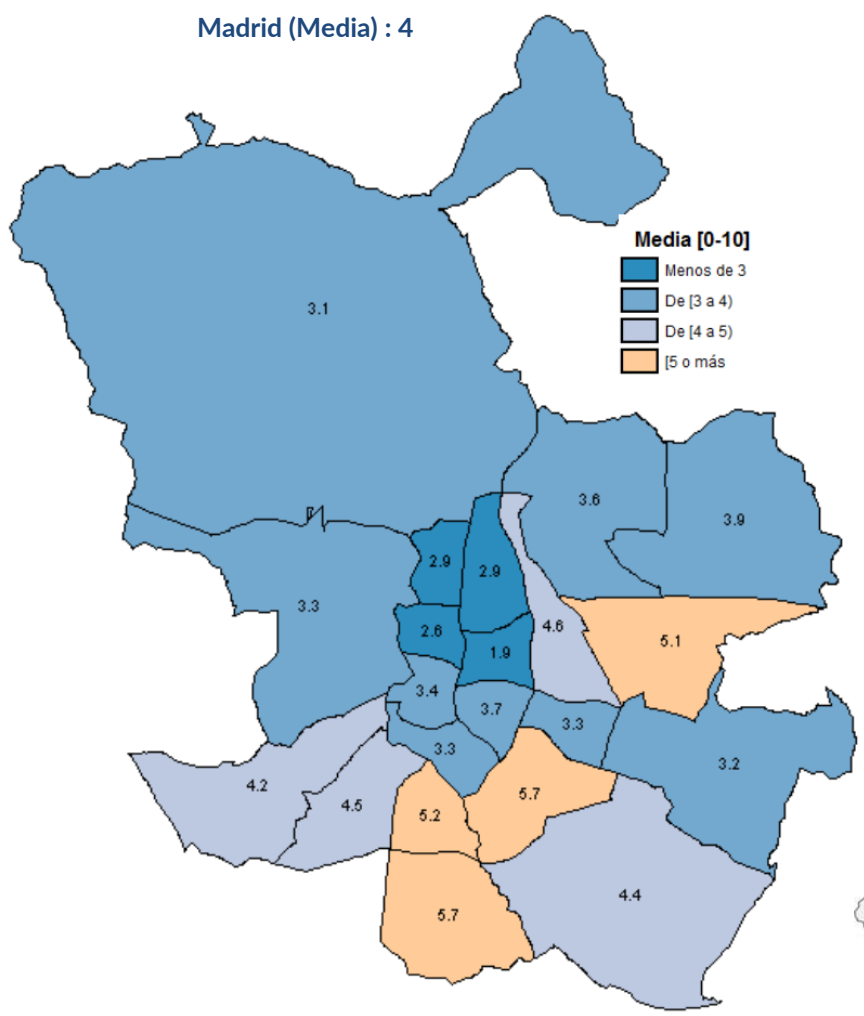
Madrid (Media) : 3,5



Frecuencia con la que se produce según distrito...

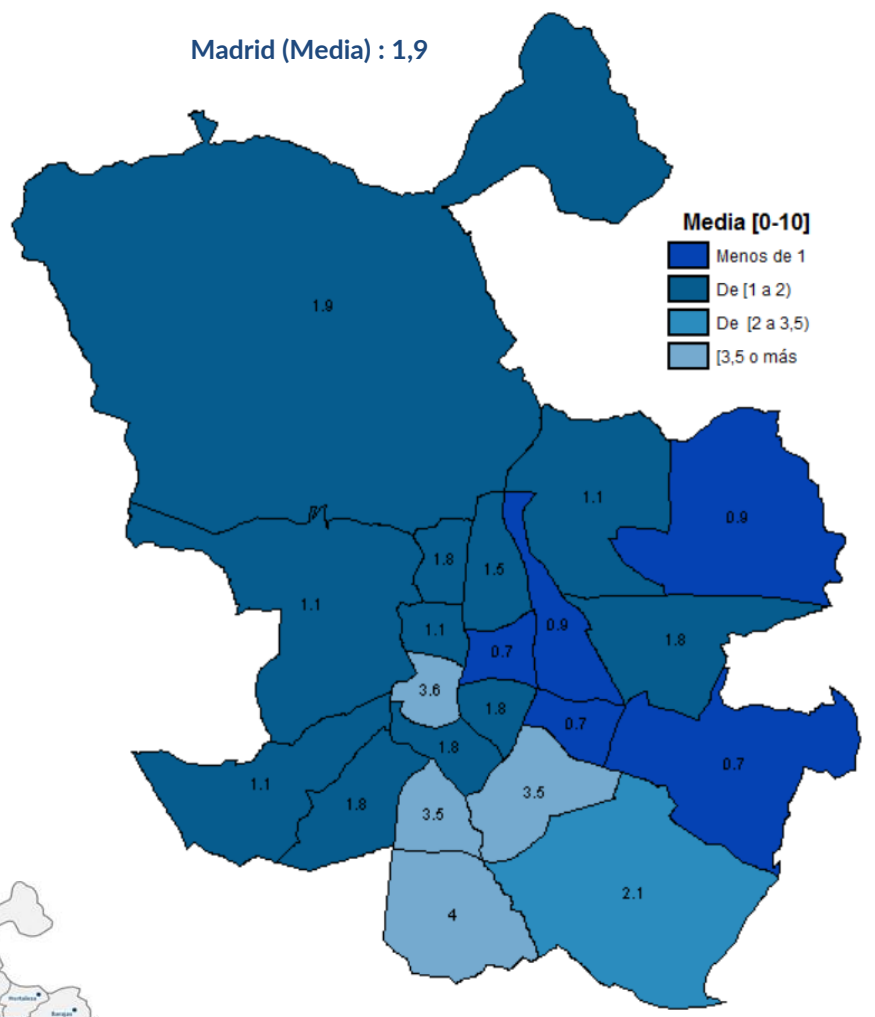
Estacionamientos indebidos

Madrid (Media) : 4

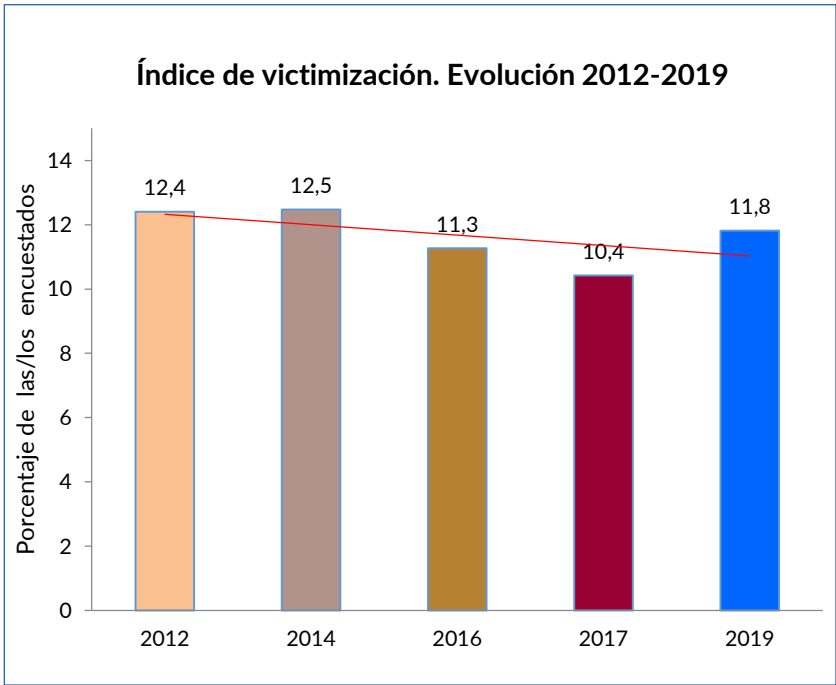


Venta ambulante

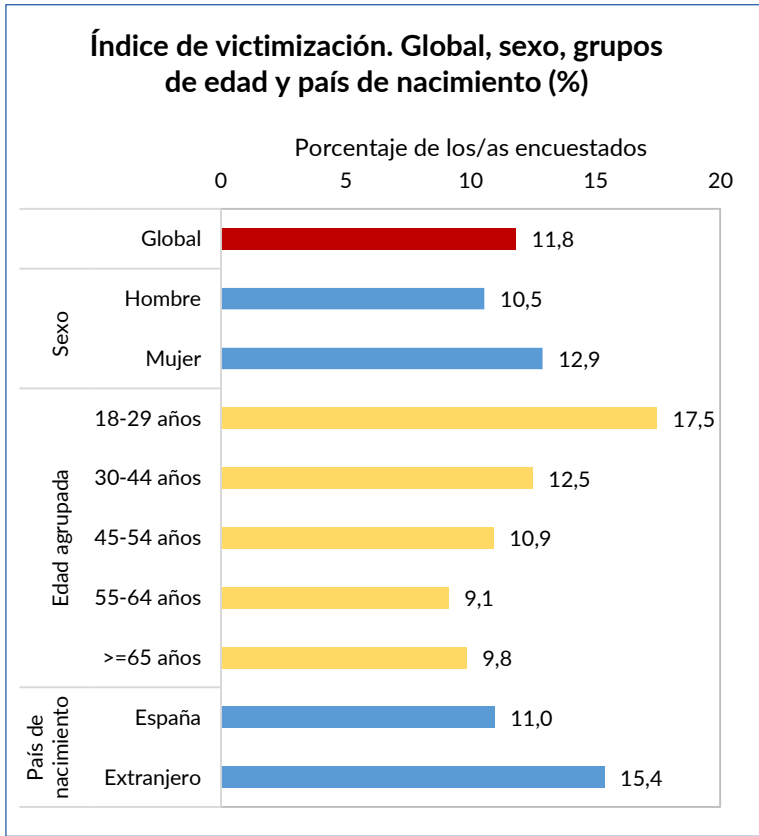
Madrid (Media) : 1,9



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



- 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 aumentado respecto a 2016 y 2017.

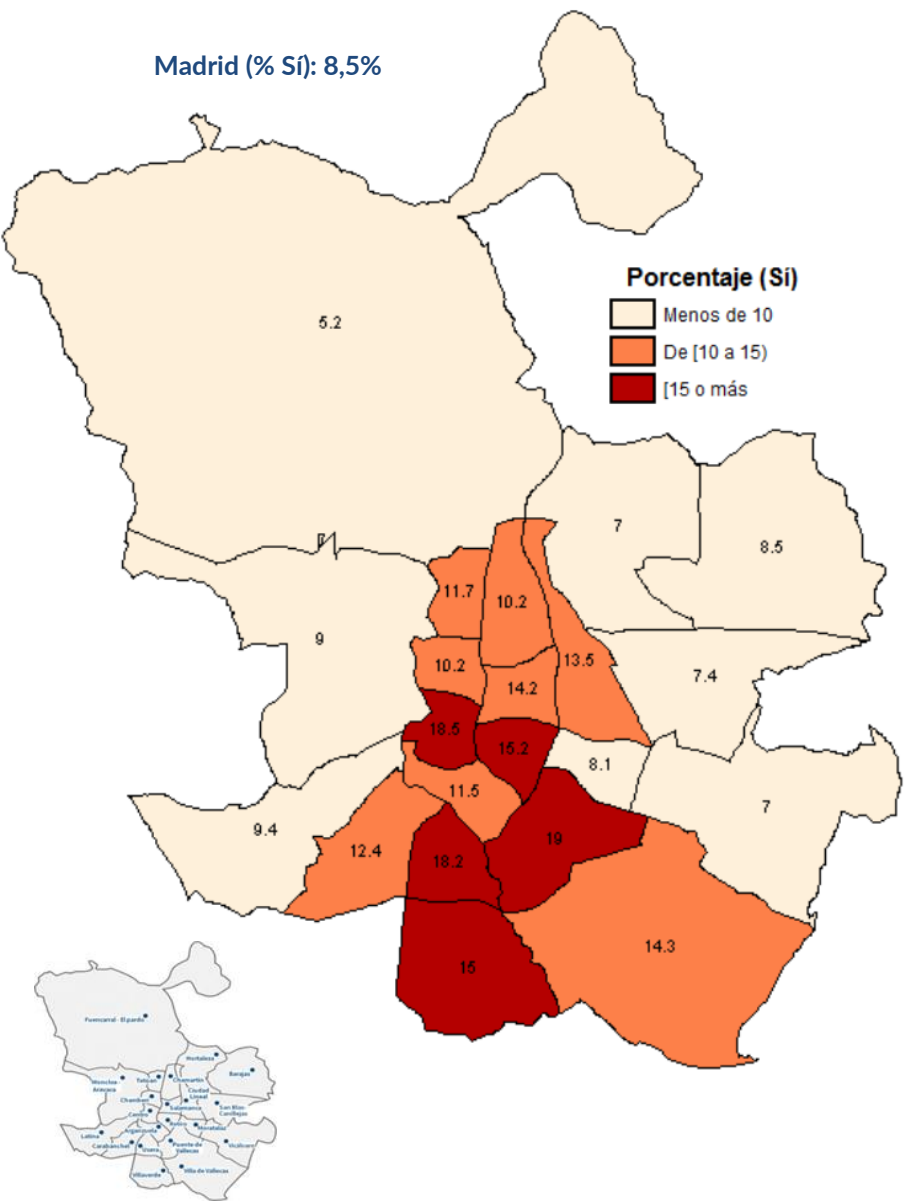


- En mayor medida, han sido víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid las mujeres, las personas más jóvenes y las nacidas fuera de España.

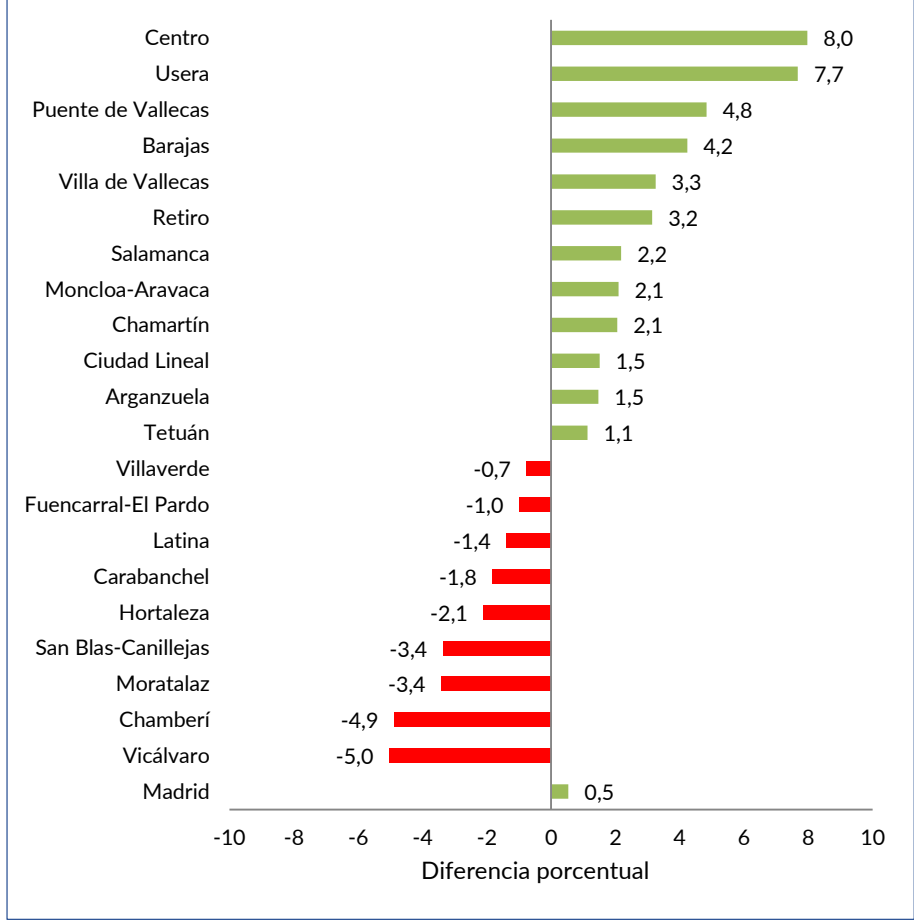
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid según distrito

Madrid (% Sí): 8,5%

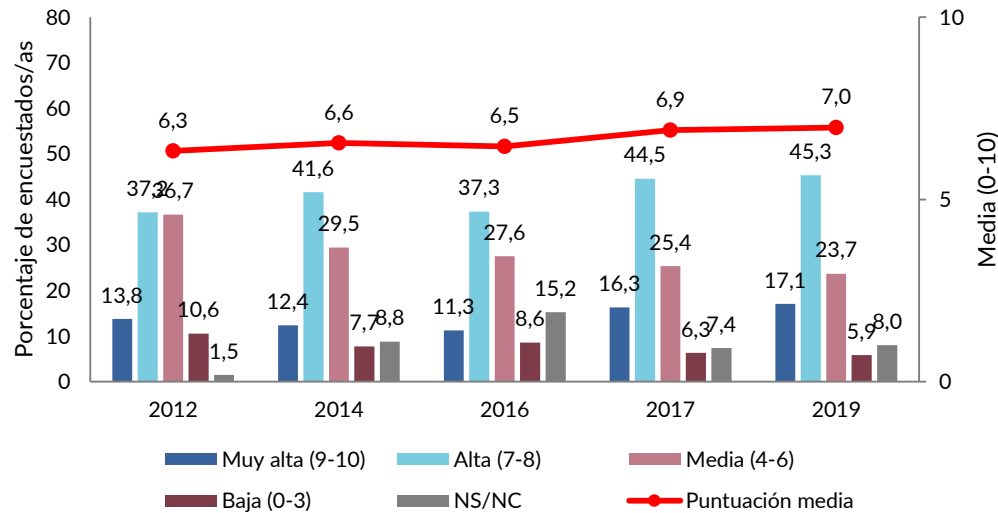


Diferencia porcentual de personas encuestadas que han sido víctimas de algún robo, atraco o agresión en el último año (2019-2016) según distrito



Satisfacción con los servicios de seguridad

Evolución de la satisfacción con la policía municipal

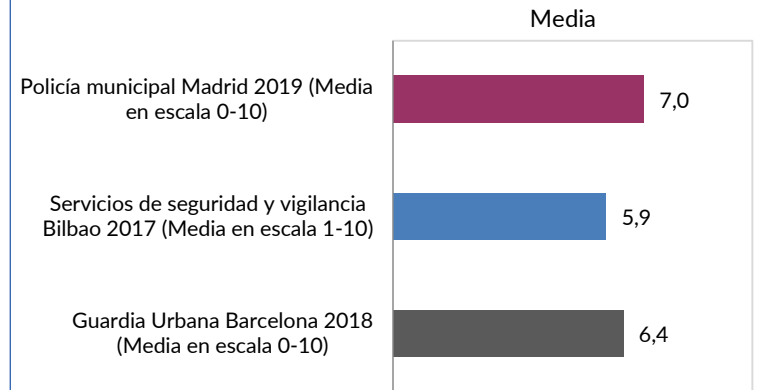


Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

- Los 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.

- El 62,4% de las personas encuestadas puntúan con un 7 o más su satisfacción con la policía municipal y sigue una tendencia ascendente desde 2012.

Satisfacción con los servicios de seguridad: comparación de ciudades

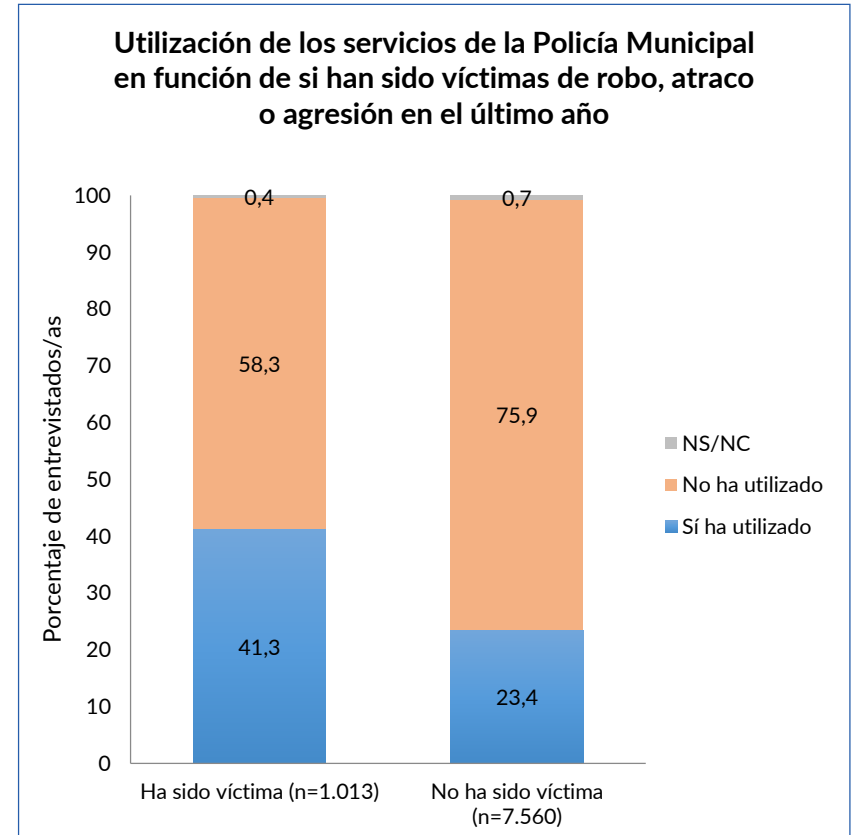


Fuentes:
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2018
 Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao 2017.

Satisfacción con la policía municipal

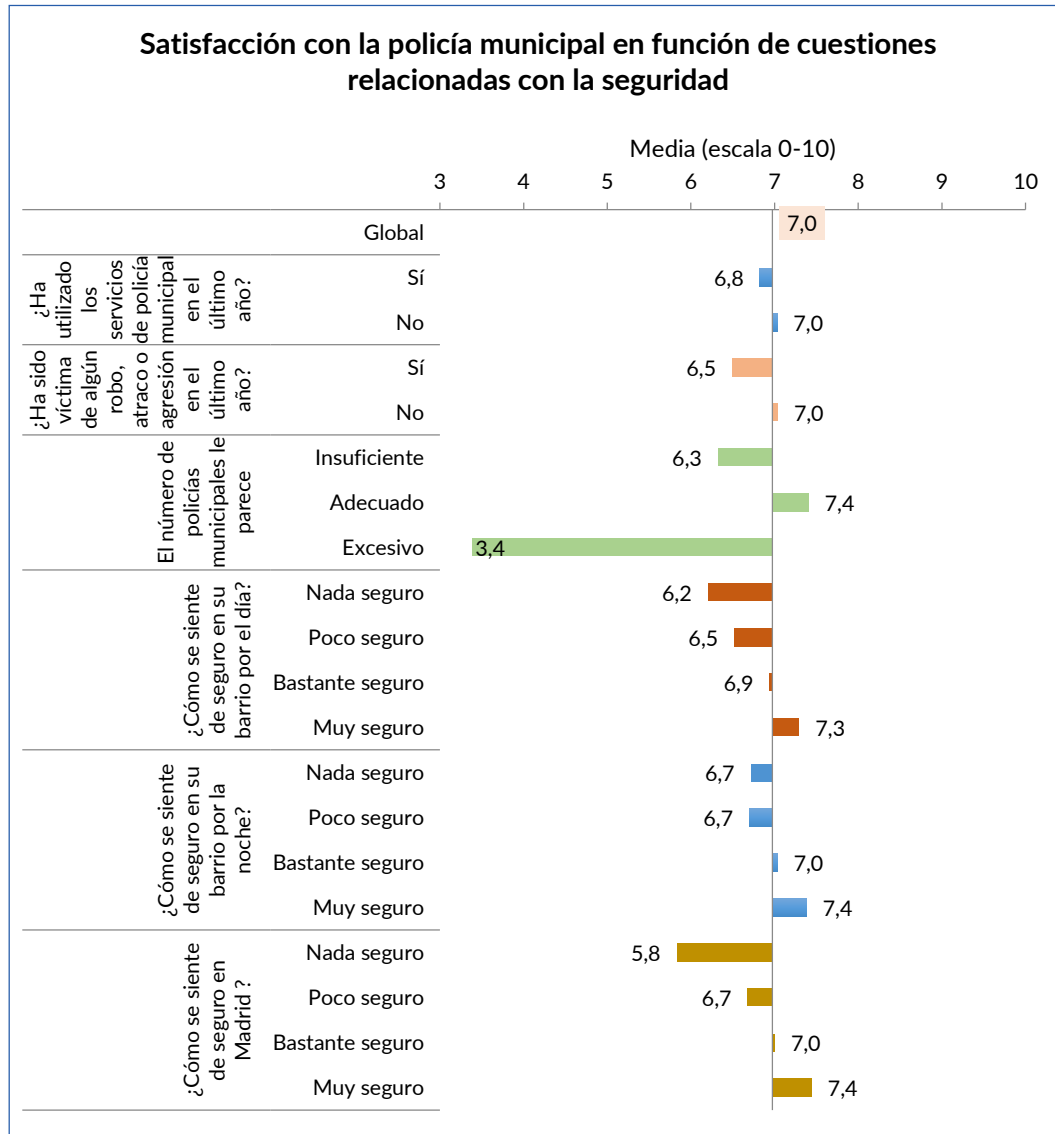


- La cuarta parte de las personas encuestadas ha utilizado en el último año los servicios de la policía municipal.
- La satisfacción es mayor entre las personas que no han utilizado sus servicios que entre las que sí los han utilizado.



- 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.

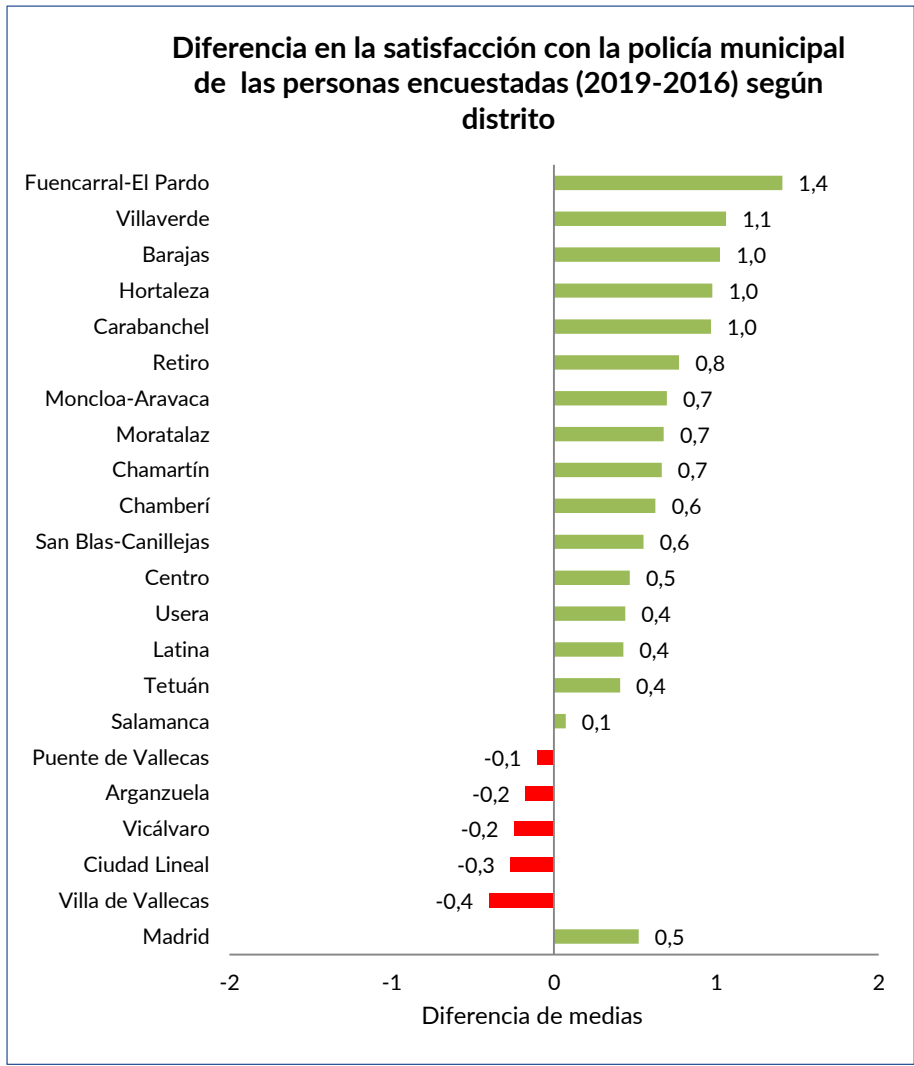
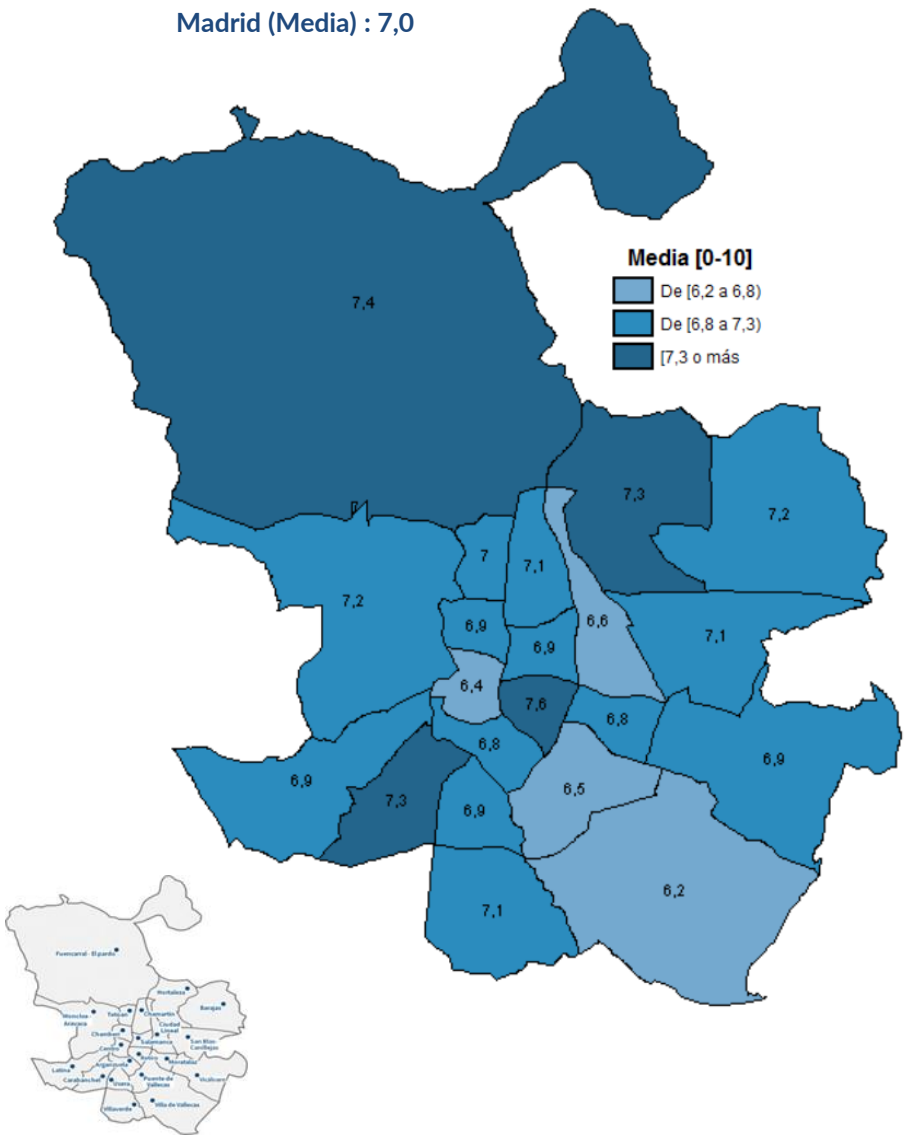
Satisfacción con la policía municipal



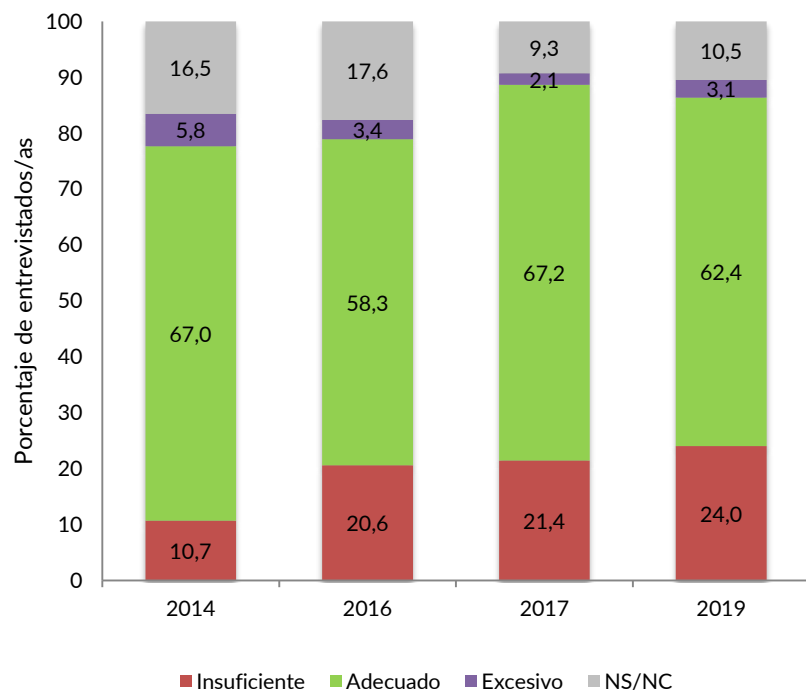
Se sienten más satisfechas con la policía municipal:

- las personas que no han utilizado el servicio en el último año
- Las que no han sido víctimas de algún robo, atraco o agresión en el último año.
- 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

Satisfacción con la policía municipal según distrito

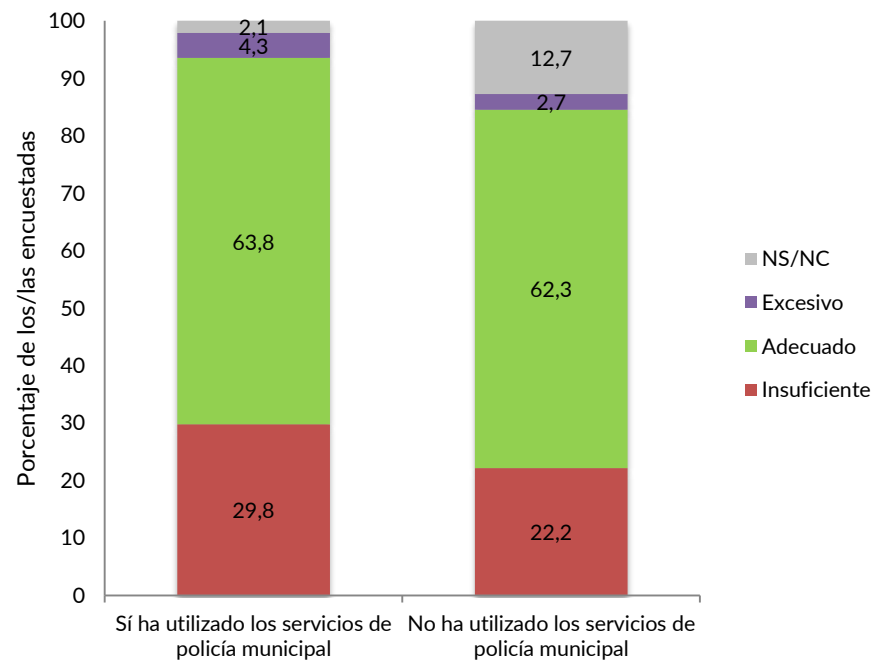


¿El número de policías municipales le parece...?



- El 62,4% de las personas encuestadas consideran que el número de policías municipales es el adecuado, casi 7 puntos menos respecto 2017.
- Algo menos de una cuarta parte lo considera insuficiente (24,0%) .

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

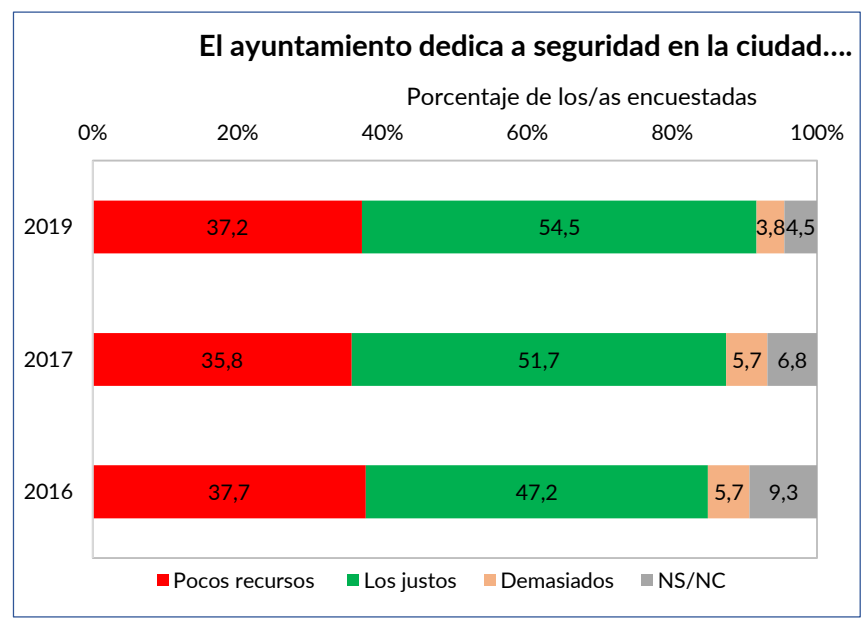
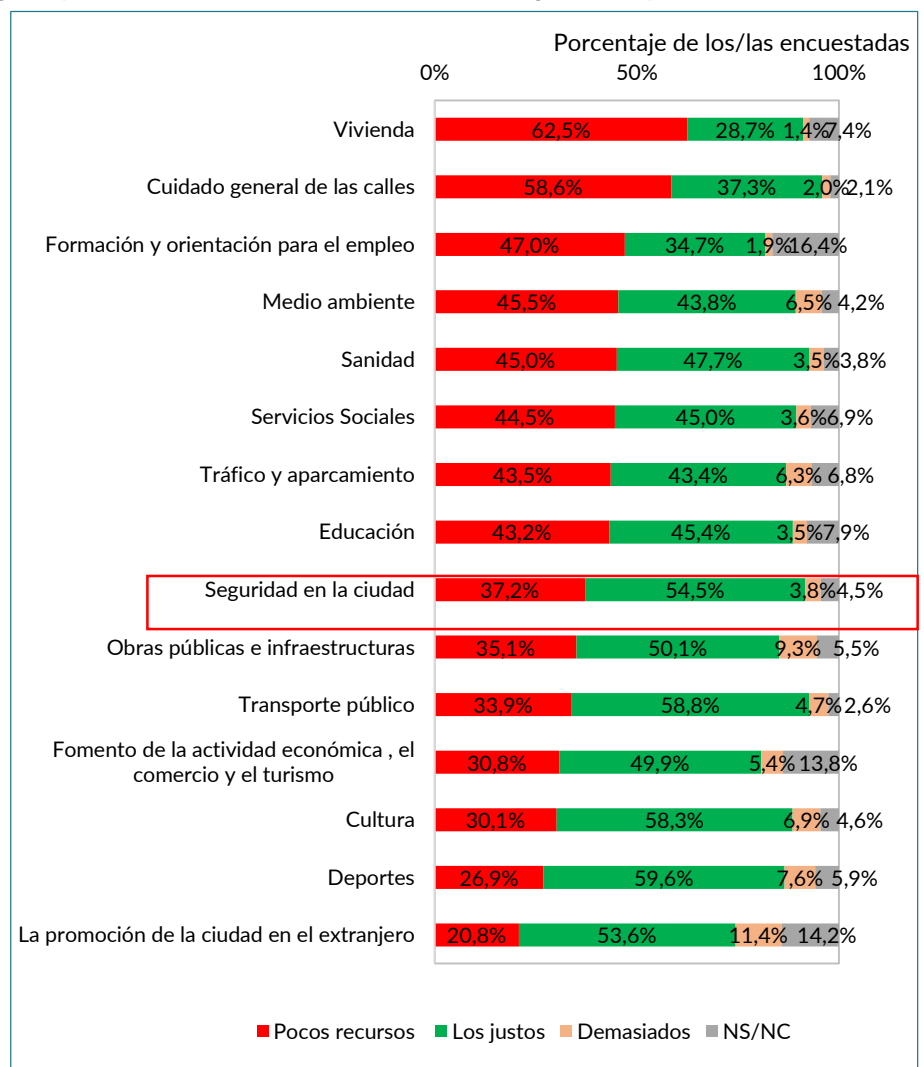


- El 29,8% de las personas encuestadas que han utilizado los servicios de policía consideran que el número de policías es insuficiente
- El 22,2% de las que no los han utilizado dicen que es insuficiente.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

El gasto municipal en seguridad en la ciudad

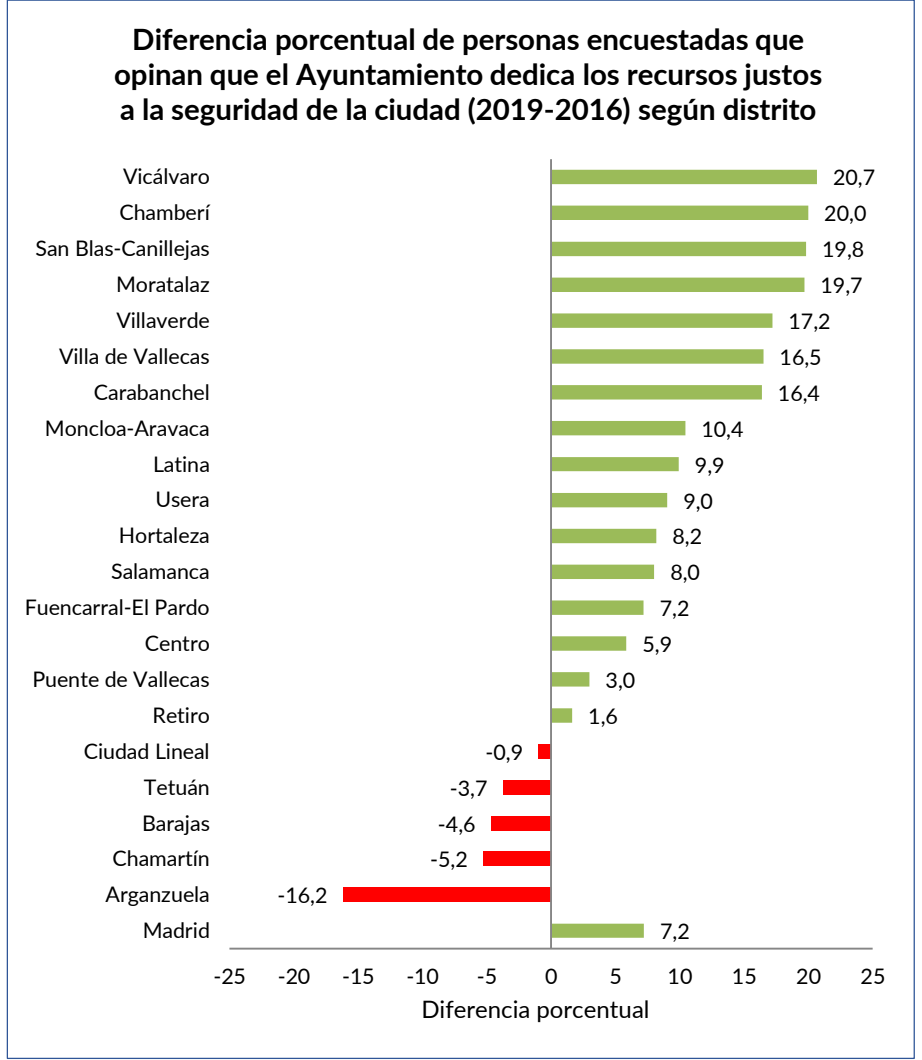
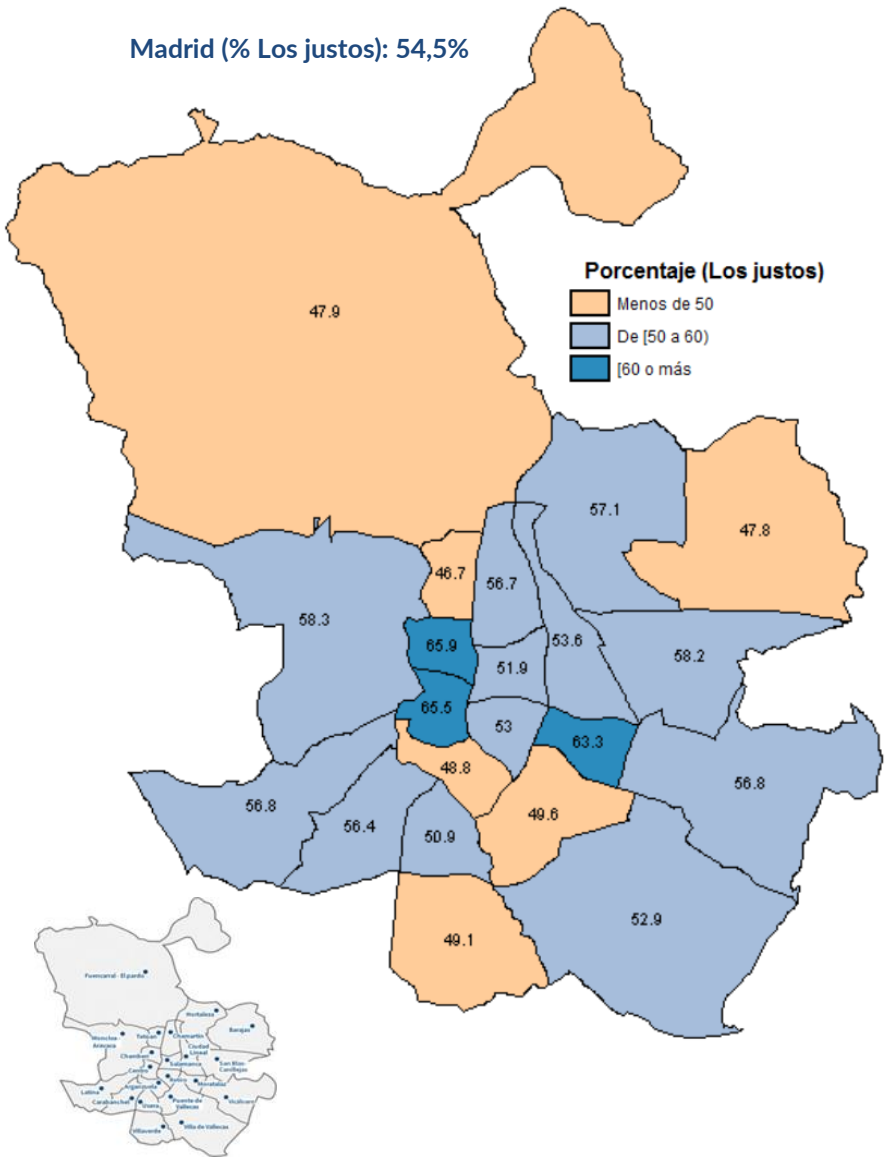
¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



- Más de la mitad de las personas encuestadas dicen que se dedican los recursos justos a la seguridad de la ciudad y sigue una tendencia ascendente desde 2016.
- Respecto 2017, ha aumentado el porcentaje de personas encuestadas que considera que se dedican pocos recursos a la seguridad de la ciudad.

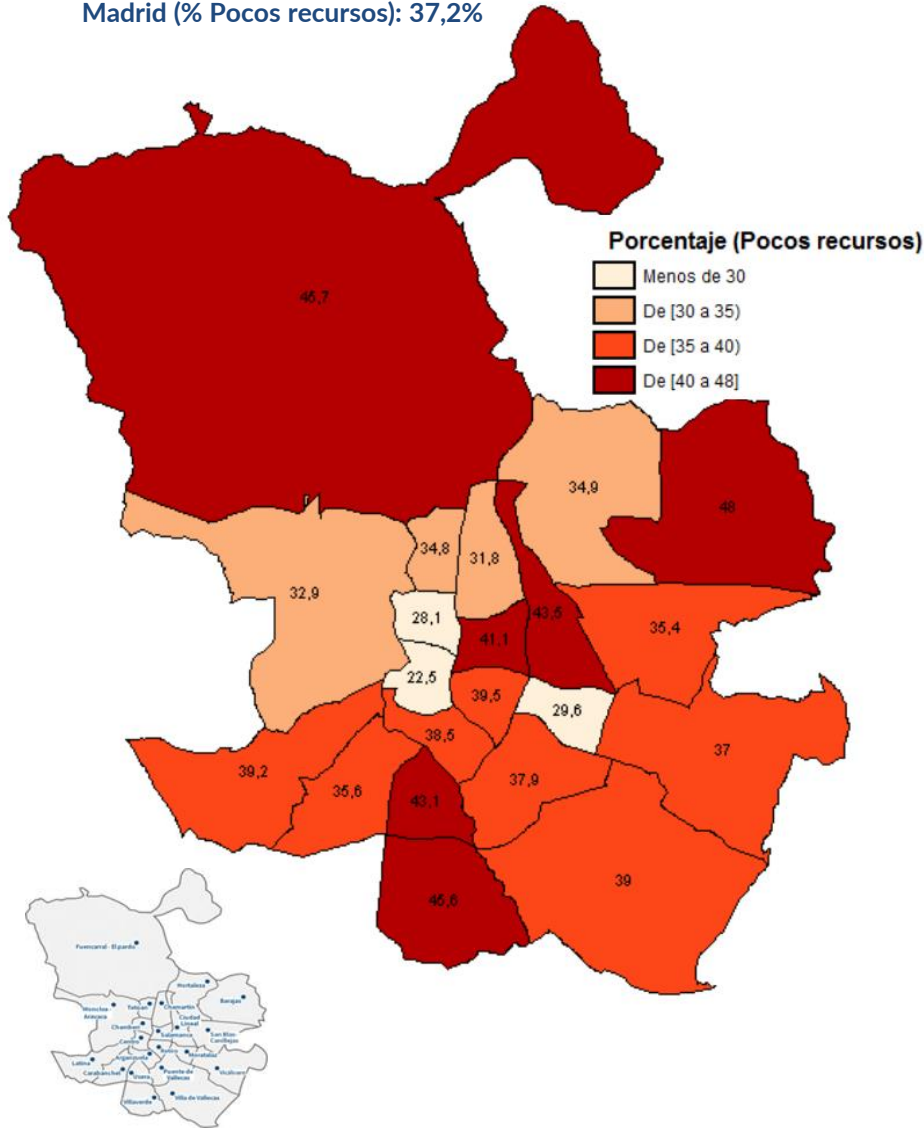
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

El gasto municipal en seguridad en la ciudad por distrito



El gasto municipal en seguridad en la ciudad por distrito

Madrid (% Pocos recursos): 37,2%



Diferencia porcentual de personas encuestadas que opinan que el Ayuntamiento dedica pocos recursos a seguridad en la ciudad (2019-2016) según distrito

