Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2022 – Nivel Distrito

Área de Acción: Seguridad y Emergencias

Diciembre 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial, transparencia y participación ciudadana

MADRID

SIGMADOS

INDICE

1. Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados **3**

2. Principales resultados **7**

2.1. Percepción de seguridad en su barrio y en la ciudad de Madrid 8

2.2. Situación de Seguridad y Emergencias entre los principales problemas de la ciudad 11

2.3. Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales 12

2.4. Situación en el ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos 14

1 Ficha técnica, antecedentes e indicadores utilizados

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
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 2022 - Distrital
Órgano promotor	Dirección General de Transparencia y Calidad
Objetivo del estudio	• 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	8.501 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 máximo es de: ± 1,1% para la muestra del municipio de Madrid ± 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 género según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes
Método de recogida	Encuesta telefónica a teléfonos fijos y móviles de la ciudad, recogiendo la información en soporte electrónico
Periodo de recogida de la información	El trabajo de campo se realizó del 26 de septiembre de 2022 al 26 de octubre de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 88.765,82 + 18.640,82 de IVA, total 107.406,64

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 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019 han permitido tener una importante **serie temporal** cuya continuidad se mantiene en los estudios de 2021 y 2022.

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.

Para no perder el nivel de información alcanzado en ediciones anteriores, en 2022 se realizan **2 oleadas**: la primera a nivel ciudad y la segunda a nivel distrital.

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.

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 y 2022 ha 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 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).

2 Principales resultados

Percepción de seguridad en su barrio y en la ciudad de Madrid

Sensación de seguridad en el barrio o zona donde vive

Unidad: media (escala 0 a 10)

Sensación de seguridad en la ciudad de Madrid

Unidad: media (escala 0 a 10)

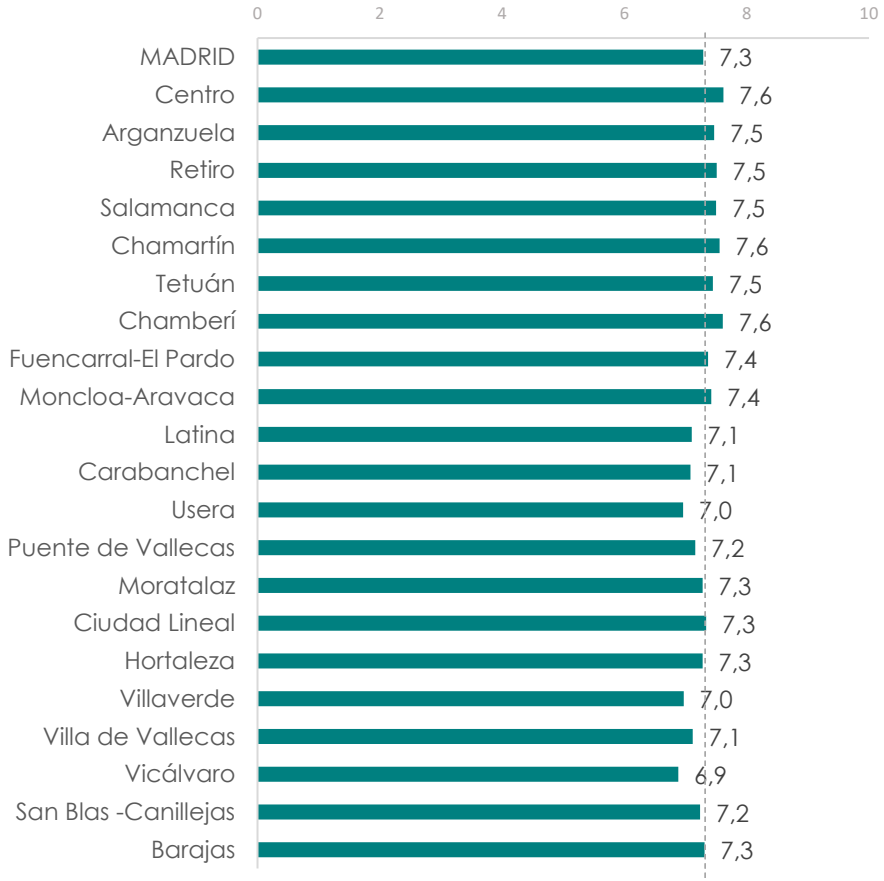
	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)		
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN EL BARRIO O ZONA DONDE VIVE					
Durante el día	**8,2**	8,2	76,0	75,5	74,0
Durante la noche	**6,8**	6,7	60,2	61,7	58,8
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN GENERAL EN MADRID					
Media	**7,3**	7,3	67,6	69,2	63,0

- La percepción de seguridad no presenta cambios significativos respecto a 2021.
- La sensación de seguridad en el barrio desciende durante la noche.
- En general, la sensación de seguridad en la ciudad de Madrid se acerca a la media resultante entre la sensación de seguridad durante el día y la noche en el barrio.

Base: contestan
Total muestra 2022 n=8.501
2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid: por distrito y evolutivo

Sensación de seguridad en Madrid, por distrito



Unidad: media (escala 0 a 10)

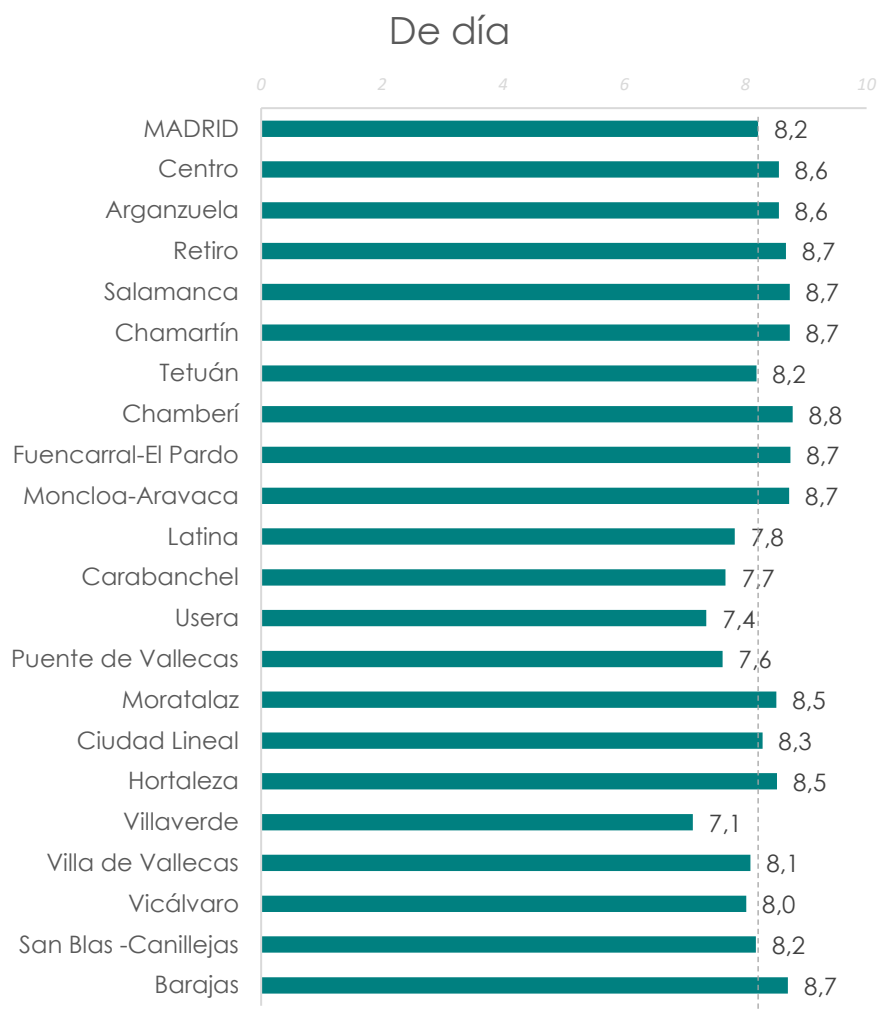
Base: contestan
Total muestra 2022 n=8.501
2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

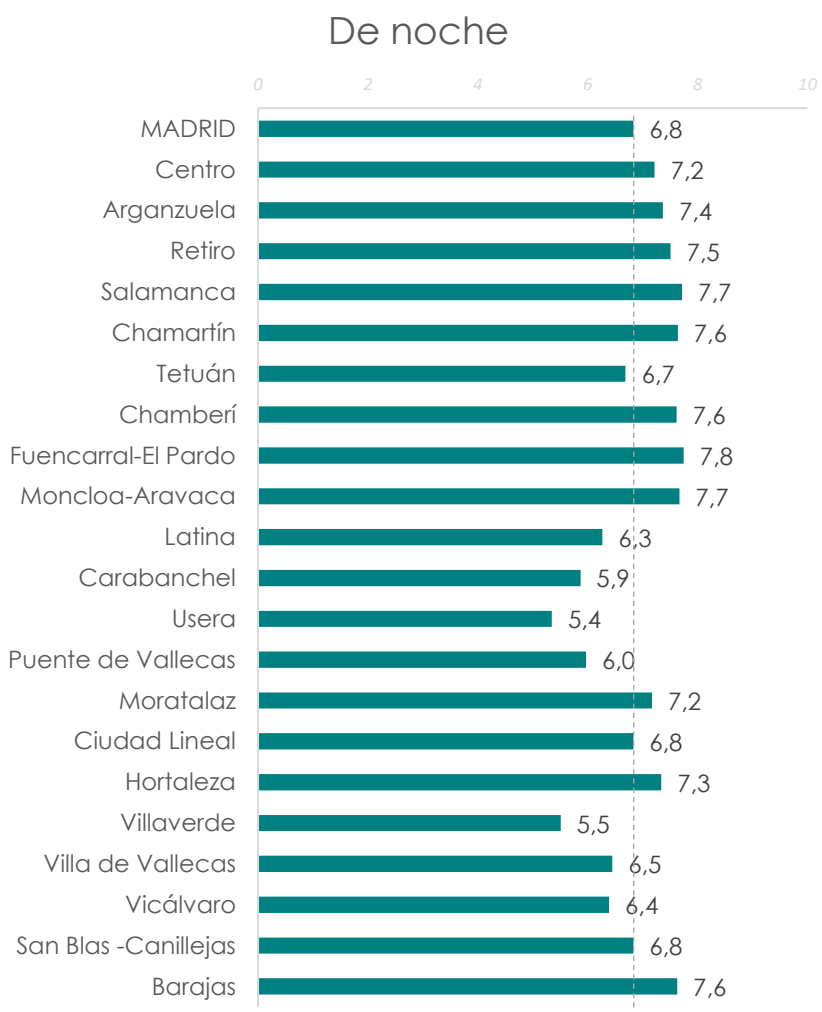
Sensación de seguridad en Madrid, por distrito: evolutivo

	2022	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)		Indicador sintético (0-100%)		
MADRID	**7,3**	**7,3**	**67,6**	**69,2**	**63,8**
Centro	**7,6**	7,6	76,5	77,8	74,6
Arganzuela	**7,5**	7,3	67,1	68,0	68,2
Retiro	**7,5**	7,4	65,0	65,1	67,4
Salamanca	**7,5**	7,6	69,8	72,7	64,6
Chamartín	**7,6**	7,7	74,9	75,7	61,7
Tetuán	**7,5**	7,4	70,3	73,8	64,8
Chamberí	**7,6**	7,6	67,7	73,1	65,3
Fuencarral-El Pardo	**7,4**	7,3	61,7	72,7	65,9
Moncloa-Aravaca	**7,4**	7,4	70,8	72,6	66,2
Latina	**7,1**	7,1	73,0	67,7	65,4
Carabanchel	**7,1**	7,1	66,5	75,9	61,9
Usera	**7,0**	7,1	62,3	66,6	62,4
Puente de Vallecas	**7,2**	7,1	65,2	70,6	64,1
Moratalaz	**7,3**	7,2	67,2	64,5	59,7
Ciudad Lineal	**7,3**	7,4	68,0	64,3	64,4
Hortaleza	**7,3**	7,3	66,4	68,8	63,8
Villaverde	**7,0**	7,0	60,8	57,0	56,4
Villa de Vallecas	**7,1**	7,1	65,2	67,8	65,0
Vicálvaro	**6,9**	7,2	63,6	56,6	59,7
San Blas-Canillejas	**7,2**	7,3	68,4	63,8	52,4
Barajas	**7,3**	7,2	59,9	58,8	59,5

La media se mueve entre el 6,9 del distrito de Vicálvaro y el 7,6 de Chamberí, Chamartín y Centro. En general, hay menos diferencias entre distritos que cuando se pregunta sobre la seguridad en el barrio.

Percepción de seguridad en el barrio o zona, por distrito



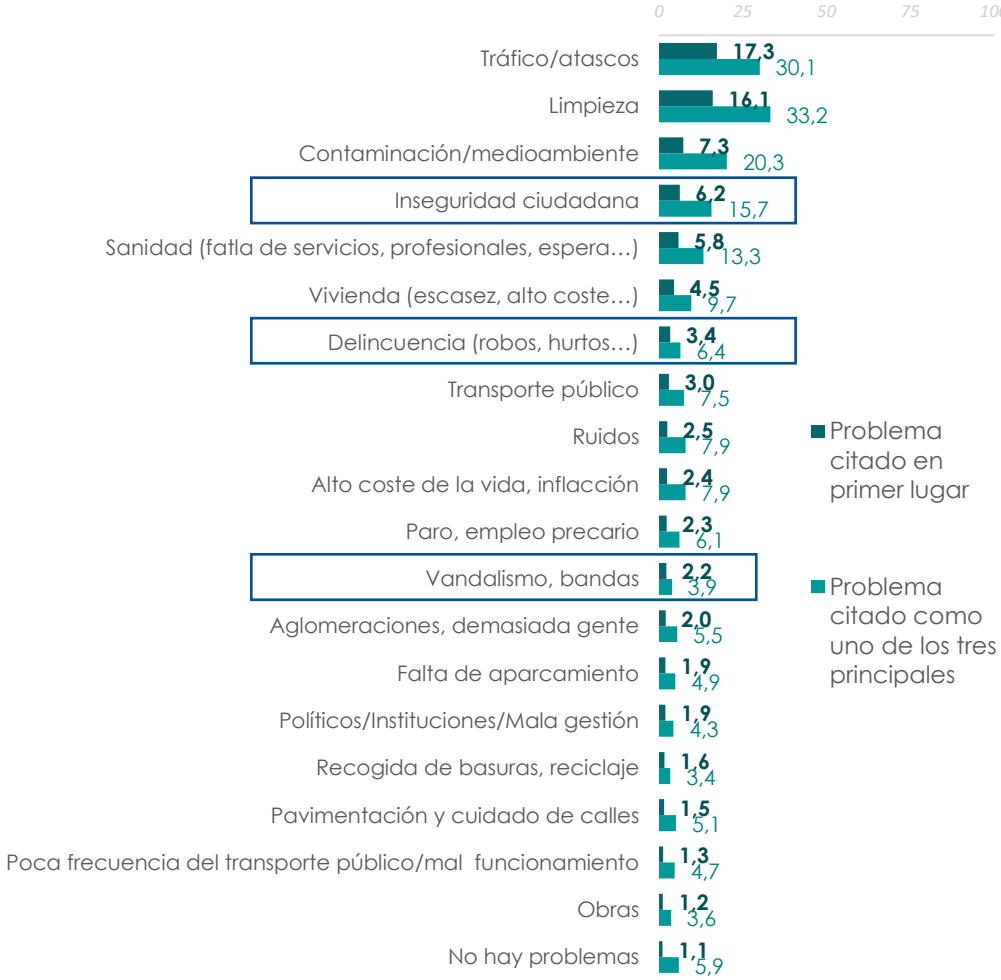


- De noche empeora la sensación de seguridad en el barrio en todos los distritos y se producen mayores diferencias en las valoraciones entre los diferentes distritos.
- La valoración de la percepción de seguridad de noche no llega a 6 en los distritos de Villaverde, Usera y Carabanchel.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: contestan
Total muestra 2022 n=8.501

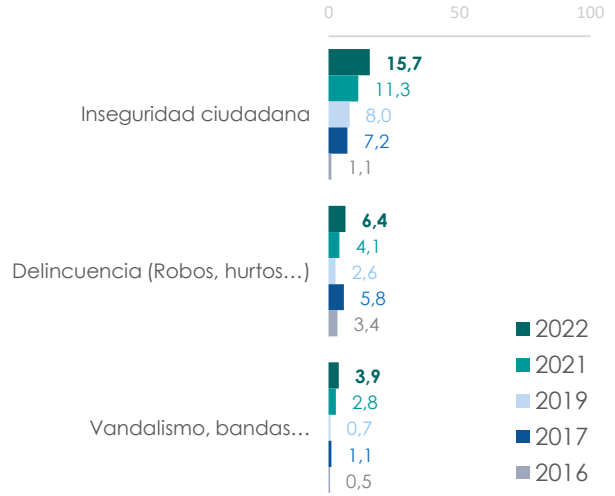
Situación de Seguridad y Emergencias entre los principales problemas de la ciudad

Principales problemas de la ciudad
(respuesta espontánea, máximo 3 problemas)



La inseguridad ciudadana, la delincuencia y el vandalismo que incluye a las bandas, son problemas que están aumentando su importancia.

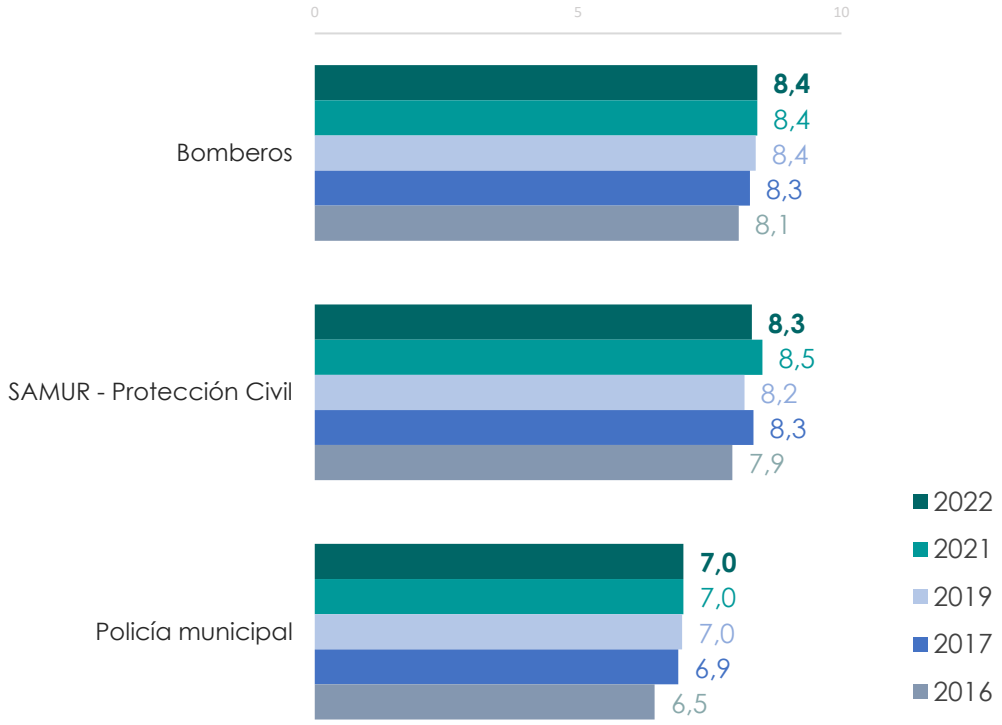
Evolución de Seguridad y Emergencias como problema de la ciudad



Unidad: porcentaje
Total muestra 2022 n=8.501 / 2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales

Satisfacción con los servicios de Seguridad y Emergencias



Los servicios de Emergencia son los mejor valorados de la ciudad. Bomberos y Policía Municipal mantienen el nivel de satisfacción de 2020 y 2021, un 8,4 y 7 respectivamente. SAMUR-Protección Civil, por el contrario, desciende dos décimas respecto a 2021.

Unidad: media (0 a 10)
Base: contestan
Total muestra 2021 n=8.501
2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Satisfacción con los principales servicios y equipamientos municipales, por distrito

Satisfacción con Bomberos

	2022	2021	2019	2017	2016
MADRID	**8,4**	**8,4**	**8,4**	**8,3**	**8,1**
Centro	**8,4**	8,4	8,2	8,4	7,9
Arganzuela	**8,1**	8,4	8,2	7,2	7,8
Retiro	**8,4**	8,3	8,6	8,6	8,2
Salamanca	**8,4**	8,5	7,6	8,4	8,1
Chamartín	**8,5**	8,5	8,4	8,3	7,3
Tetuán	**8,5**	8,5	8,4	8,4	7,9
Chamberí	**8,5**	8,5	8,2	8,0	8,3
Fuencarral-El Pardo	**8,5**	8,4	8,2	8,2	8,2
Moncloa-Aravaca	**8,6**	8,5	8,3	8,0	8,1
Latina	**8,4**	8,4	8,2	8,1	8,1
Carabanchel	**8,4**	8,4	8,6	8,4	8,3
Usera	**8,5**	8,5	8,4	8,5	8,5
Puente de Vallecas	**8,5**	8,5	8,9	8,3	8,2
Moratalaz	**8,5**	8,4	8,2	8,5	7,8
Ciudad Lineal	**8,5**	8,6	8,5	8,6	8,1
Hortaleza	**8,4**	8,4	8,5	8,0	7,9
Villaverde	**8,5**	8,3	8,3	8,9	7,8
Villa de Vallecas	**8,5**	8,5	8,3	8,4	8,1
Vicálvaro	**8,3**	8,3	8,2	8,2	7,9
San Blas-Canillejas	**8,3**	8,6	8,6	8,0	8,2
Barajas	**8,4**	8,4	8,4	8,0	7,3

Satisfacción con SAMUR – Protección Civil

	2022	2021	2019	2017	2016
MADRID	**8,3**	**8,5**	**8,2**	**8,3**	**7,9**
Centro	**8,2**	8,4	7,8	8,2	7,8
Arganzuela	**8,2**	8,4	8,0	7,7	7,7
Retiro	**8,5**	8,5	8,5	8,7	8,3
Salamanca	**8,4**	8,7	7,6	8,5	8,1
Chamartín	**8,5**	8,5	8,3	8,3	7,5
Tetuán	**8,5**	8,4	8,3	8,4	7,9
Chamberí	**8,4**	8,6	8,1	8,1	8,3
Fuencarral-El Pardo	**8,5**	8,6	8,1	8,3	8,1
Moncloa-Aravaca	**8,6**	8,5	8,5	8,1	8,1
Latina	**8,3**	8,4	8,1	8,3	7,8
Carabanchel	**8,3**	8,3	8,3	8,4	7,9
Usera	**8,2**	8,4	7,8	8,6	8,2
Puente de Vallecas	**8,4**	8,5	8,2	8,7	7,8
Moratalaz	**8,3**	8,5	8,1	8,4	7,7
Ciudad Lineal	**8,4**	8,6	8,6	8,4	8,1
Hortaleza	**8,3**	8,5	8,2	8,1	7,8
Villaverde	**8,4**	8,2	7,9	8,4	7,7
Villa de Vallecas	**8,3**	8,5	7,8	8,5	8,1
Vicálvaro	**8,3**	8,3	7,9	8,3	7,7
San Blas-Canillejas	**8,1**	8,4	8,3	8,0	7,9
Barajas	**8,3**	8,4	8,2	7,9	7,5

Satisfacción con la Policía Municipal

	2022	2021	2019	2017	2016
MADRID	**7,0**	**7,0**	**7,0**	**6,9**	**6,5**
Centro	**7,0**	6,8	6,4	6,7	6,0
Arganzuela	**6,9**	6,8	6,8	4,3	6,9
Retiro	**7,1**	6,9	7,6	7,2	6,8
Salamanca	**7,0**	7,3	6,9	7,6	6,8
Chamartín	**7,2**	7,2	7,1	7,1	6,4
Tetuán	**7,2**	7,1	7,0	6,9	6,6
Chamberí	**7,1**	7,2	6,9	6,7	6,3
Fuencarral-El Pardo	**7,3**	7,3	7,4	7,0	6,0
Moncloa-Aravaca	**7,1**	6,9	7,2	7,0	6,6
Latina	**7,0**	6,9	6,9	6,4	6,4
Carabanchel	**6,9**	6,9	7,3	7,3	6,3
Usera	**6,9**	7,0	6,9	7,1	6,5
Puente de Vallecas	**6,7**	6,9	6,5	7,4	6,6
Moratalaz	**6,9**	7,0	6,8	7,4	6,2
Ciudad Lineal	**7,1**	7,3	6,6	7,3	6,8
Hortaleza	**7,0**	7,0	7,3	6,0	6,3
Villaverde	**7,0**	6,8	7,1	7,2	6,1
Villa de Vallecas	**7,1**	6,9	6,2	7,3	6,6
Vicálvaro	**6,7**	6,9	6,9	6,7	7,1
San Blas-Canillejas	**6,9**	7,3	7,1	6,9	6,6
Barajas	**7,2**	7,1	7,2	6,7	6,2

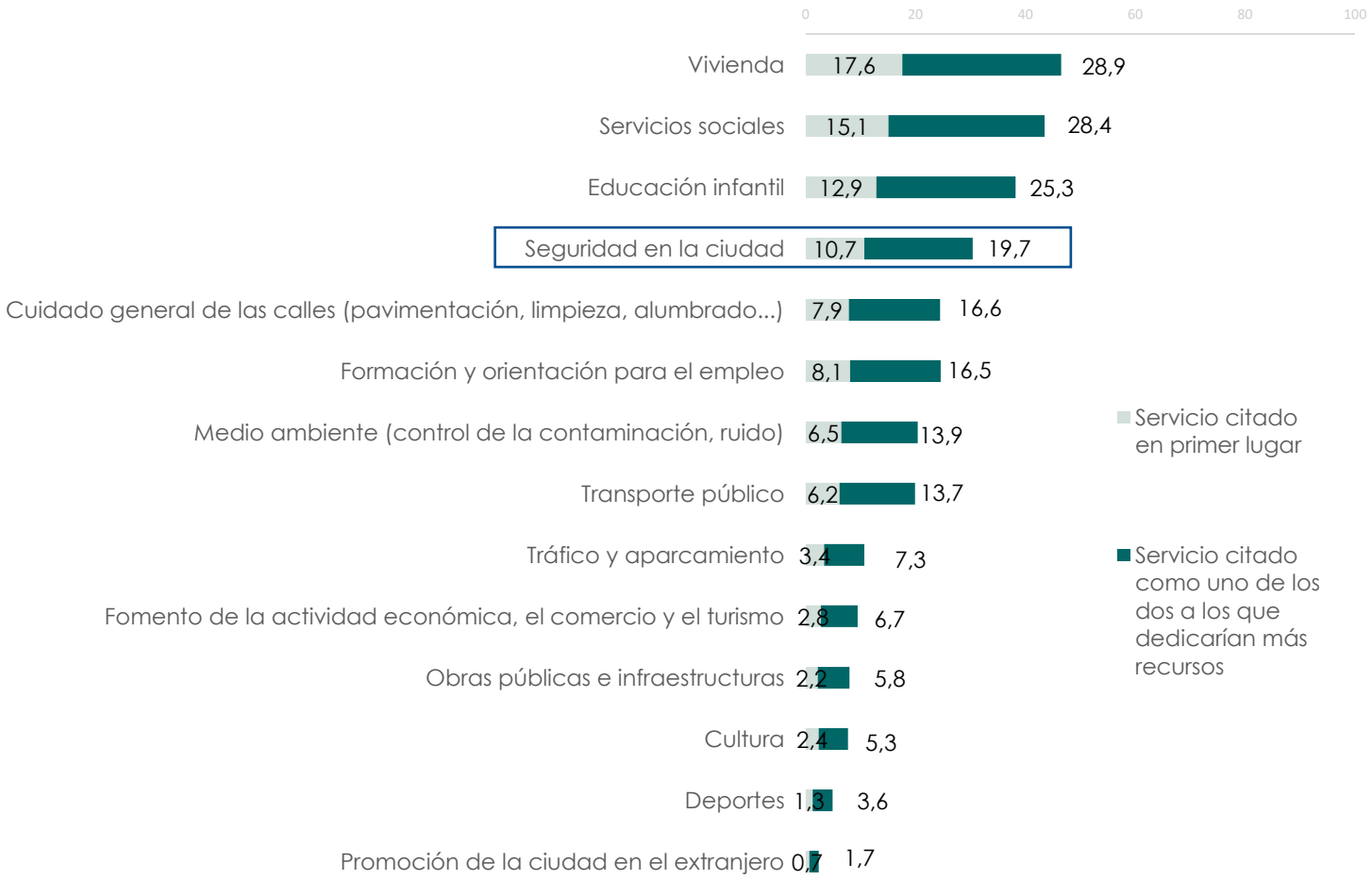
- En el distrito de Moncloa-Aravaca se valora especialmente bien el servicio de SAMUR-Protección Civil y Bomberos (8,6 de media).
- La Policía Municipal, como en 2021, es mejor valorada en el distrito de Fuencarral-El Pardo con un 7,3 de media.

Unidad: media (escala 0 a 10)
Base: contestan

Total muestra 2022 n=8.501
2021 n=8.515 / 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

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

Ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos



Unidad: porcentaje
Base: contestan
Total muestra 2022 n=8.501 / 2021 n=8.515

La seguridad en la ciudad se mantiene como uno de los servicios a los que deberían dedicarse más recursos, incrementándose su importancia respecto a 2021.

Ranking de servicios a los que dedicar más recursos (primer lugar): evolutivo*

	2022	2021
	(media 0-10)	
Vivienda	**17,6**	16,6
Servicios sociales	**15,1**	13,7
Educación infantil	**12,9**	12,6
Seguridad en la ciudad	**10,7**	9,2
Formación y orientación para el empleo	**8,1**	8,6
Cuidado general de las calles y alumbrado	**7,9**	9,6
Medio ambiente	**6,5**	8,3
Transporte público	**6,2**	6,1
Tráfico y aparcamiento	**3,4**	4,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	**2,8**	2,7
Obras Públicas e Infraestructuras	**2,2**	2,3
Cultura	**2,4**	2,1
Deportes	**1,3**	1,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	**0,7**	0,9

**No es posible la comparativa con ediciones anteriores porque este indicador se recogía con otro tipo de escala*

Situación en el ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos, por distrito

		Servicio citado en primer lugar 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
Base	8.501	408	401	406	402	405	401	400	411	401	406	417	400	409	405	405	408	400	406	401	408	401
Vivienda	**17,6**	17,0	17,7	18,7	14,3	17,1	20,2	19,6	16,8	17,2	14,0	17,4	18,4	19,1	15,6	18,9	17,5	19,4	17	18,8	18,8	14,4
Servicios sociales	**15,1**	16,7	16,3	18,0	17,1	14,4	12,2	13,4	16,5	13,9	16,3	13,3	14,4	14	18,7	15,4	13,5	13,2	14,7	17,7	14,9	15,9
Educación infantil	**12,9**	11,5	14,0	12,9	8,2	11,0	16,1	10,5	13,8	10,6	11,7	13,4	13,6	15,5	12,3	13	14,1	12,5	14,8	13,8	11,8	15,8
Seguridad en la ciudad	**10,7**	6,0	7,3	10,5	10,0	10,8	9,6	8,0	9,8	7,4	14,9	13,3	14,8	9,7	8,3	10,6	11,1	16,3	11,4	12,6	9,2	8,5
Formación y orientación para el empleo	**8,1**	9,4	9,5	7,3	6,1	5,8	6,3	7,5	9,6	6,2	7,2	9,3	11,6	8,6	8,8	5,4	7,4	9,4	9,4	7,5	8,5	8,1
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	**7,9**	9,5	6,2	5,8	10,9	9,8	9,5	9,6	4,4	6,9	8,8	8,5	4,9	9,1	6,4	9,1	8,0	5,6	7,8	4,8	9,1	10,6
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	**6,5**	8,4	9,2	8,8	9,2	7,2	5,8	6,7	6,9	7,1	6,5	4,6	4,3	6,1	6,4	6,3	4,7	6,7	5,6	5,1	7,5	4,4
Transporte público	**6,2**	7,4	5,7	5,3	4,2	7,4	3,8	5,1	7,3	8,1	5,3	5,5	6,4	5,7	10,4	6,3	4,7	6,2	8,7	7,4	7,4	4,1
Tráfico y aparcamiento	**3,4**	3,2	4,3	2,6	5,7	2,4	3,1	3,4	2,6	5,0	3,5	4,2	2,2	3,4	2,0	3,5	4,6	3,4	2,2	4,3	1,9	5,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	**2,8**	2,6	1,7	2,4	5,6	4,3	2,8	4,6	4,2	5,8	1,7	1,8	1,1	1,3	3,2	4,1	3,5	0,7	1,3	1,7	2,9	2,1
Obras públicas e infraestructuras	**2,2**	1,1	2,0	1,7	1,9	2,8	2,8	3,4	1,9	2,9	2,6	1,7	2,0	1,5	3,2	2,4	3,5	0,7	2,9	1,5	1,7	1,9
Cultura	**2,4**	1,9	1,2	1,2	3,1	2,1	3	4,3	1,6	1,9	3,2	2,5	1,7	1,9	1,8	2,7	1,5	2,6	2,4	1,8	4,1	2,9
Deportes	**1,3**	1,4	2,4	1,3	0,9	1,6	1,3	1,2	2,0	2,9	1,0	1,1	1,3	1,0	1,0	1,2	2,0	0,4	0,5	0,9	1,0	2,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	**0,7**	1,8	0,5	1,6	0,9	1,0	0,7	1,2	1,0	0,6	0,2	0,6	0,7	0,3	1,3	0,0	0,6	0,5	0,2	0,3	0,0	1,1

La seguridad en la ciudad parece cobrar más importancia en los distritos de Latina, Usera y Villaverde, frente al distrito Centro donde queda relegado a posiciones menos relevantes, con solo un 6% de la ciudadanía que elije este aspecto como al que deben dedicarse más recursos.

Unidad: porcentaje

SIGMADOS

www.sigmados.com

Sigmados

@Sigmados

EUROSTAR

C/Velázquez, 50. 6ª Planta
28001 Madrid España

Elaborado por:

Dirección General de Transparencia y Calidad

AYUNTAMIENTO DE MADRID

vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial, transparencia y participación ciudadana

MADRID