

# Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016

## Seguridad

Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
2017

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Universo</b>	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta		
<b>Tamaño muestral</b>	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente		
<b>Error muestral</b>	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 $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple		
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito		
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada		
<b>Periodo de recogida</b>	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016		
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016		
<b>Número de expediente</b>	300/2015/01539	Presupuesto base de licitación:	132.231,40€
		Importe IVA 21%:	27.768,60€
		Presupuesto total (IVA incluido 21%):	160.000,00€
<b>Empresa adjudicataria trabajo de campo</b>	Dephimática S.L	Precio de adjudicación:	120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido)

## INDICADORES UTILIZADOS



## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Bilbao	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-29 junio 2016	Octubre-diciembre 2015	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2009 con carácter anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.373.323 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años ( 345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	1.200 encuestas realizadas de forma personal	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, 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

## TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

Estrato socioeconómico	Valor
Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación	1
Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	2
Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores	3
Personas con educación superior, elevada presencia de personas extranjeras y edad media	4
Población española envejecida con gran dependencia social	5
Personas extranjeras, hogares de más de una persona, sin personas menores y con formación media	6

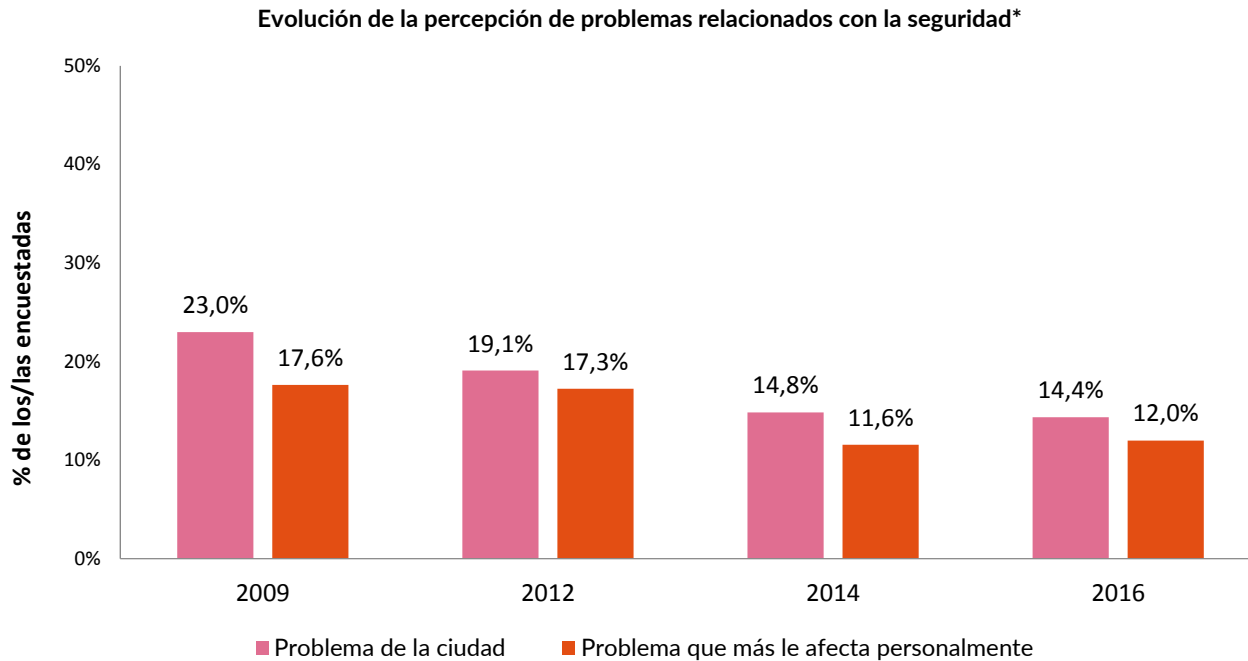
*Elaboración: Subdirección General de Análisis Socioeconómicos. Área de Gobierno de Economía y Hacienda*

## Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

	2009	2012	2014	2016
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido
13	Crisis, economía	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida

La inseguridad se siguen manteniendo entre los principales problemas de la ciudad, ocupando este año el puesto nº5.

## Percepción problemas relacionados con la seguridad. Evolución 2009-2016

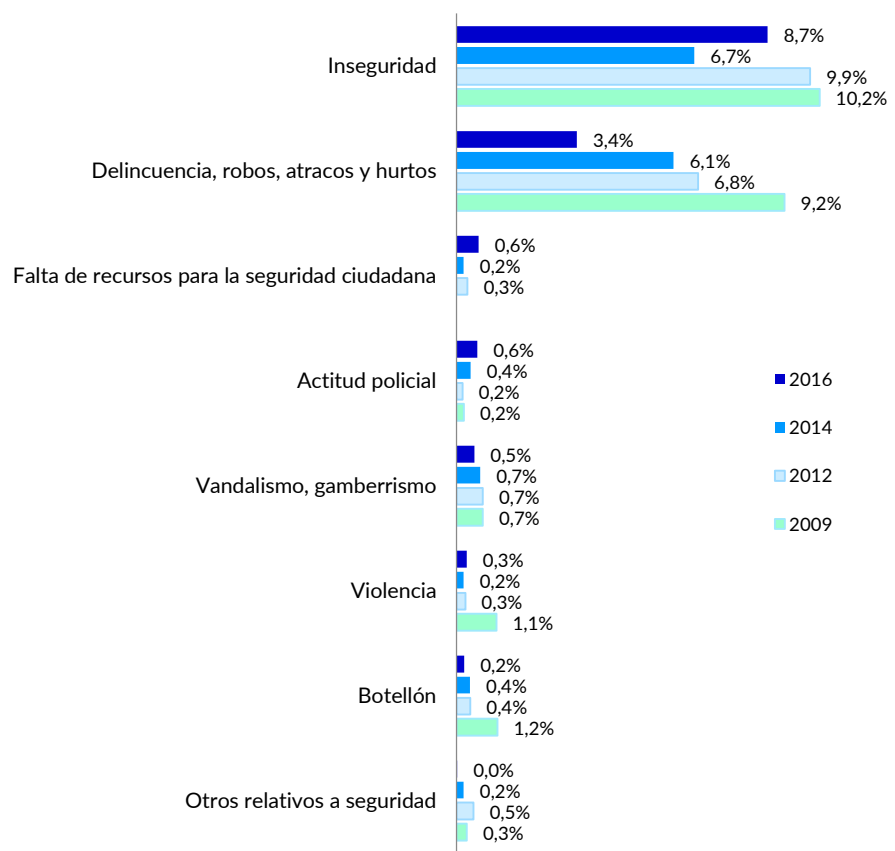


\* Incluye la inseguridad, delincuencia, robos, atracos y hurtos, falta de recursos para la seguridad ciudadana, actitud policial, vandalismo, gamberrismo, botellón, violencia, terrorismo y otros relacionados con la seguridad.

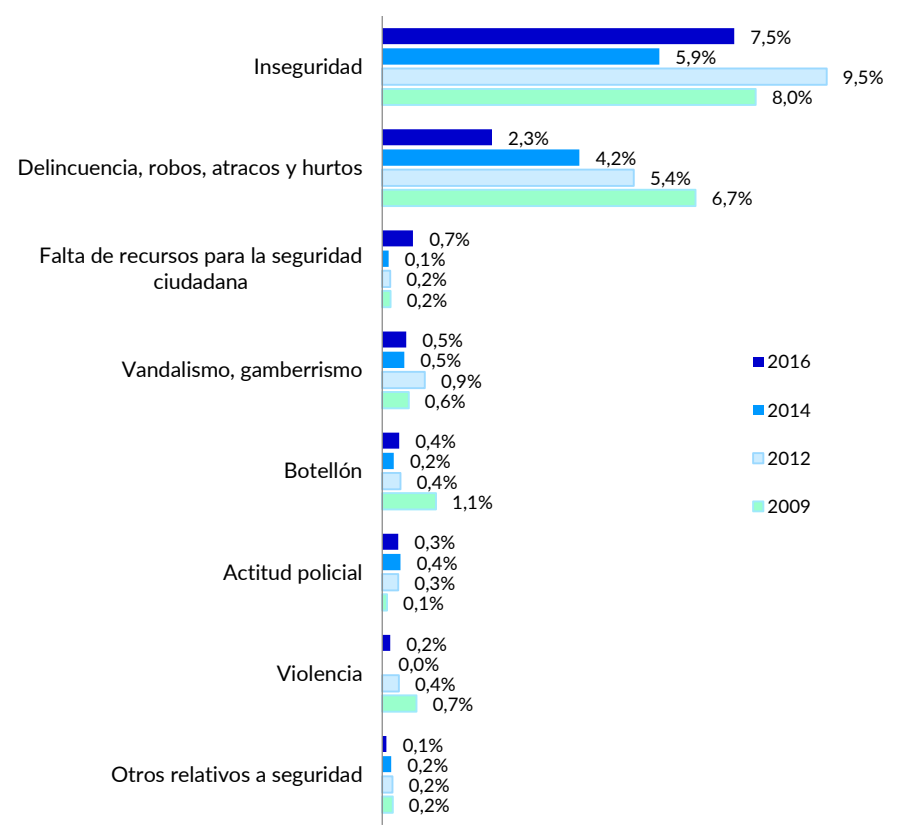
Los problemas relacionados con la seguridad, aunque ocupan un lugar importante entre los problemas de la ciudad y los que afectan a la ciudadanía, el volumen de personas encuestadas que lo señala entre los 3 principales problemas de la ciudad se mantiene relativamente estable respecto al año 2014.

# Evolución de los problemas relacionados con la seguridad

Principales problemas de la ciudad relacionados con la seguridad



Problemas que más afectan a la ciudadanía relacionados con la seguridad

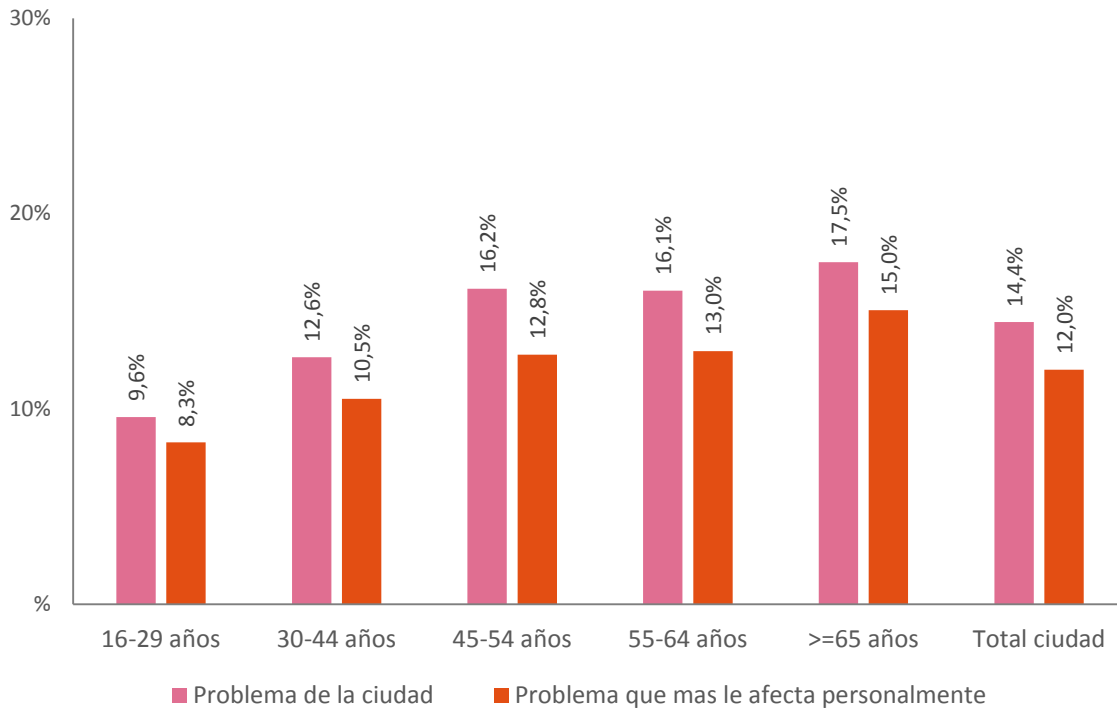


Los principales problemas relacionados con la seguridad en el año 2016 tanto en la agenda pública como en la egocéntrica, son la inseguridad y la delincuencia, robos , atracos y hurtos. El inseguridad ha sufrido un incremento respecto al año 2014 y la delincuencia, robos, atracos y hurtos, como percepción de problema, sigue una importante pauta descendente desde el año 2009.



## Problemas relacionados con la seguridad por grupos de edad

Problemas relacionados con la seguridad\* según grupos de edad

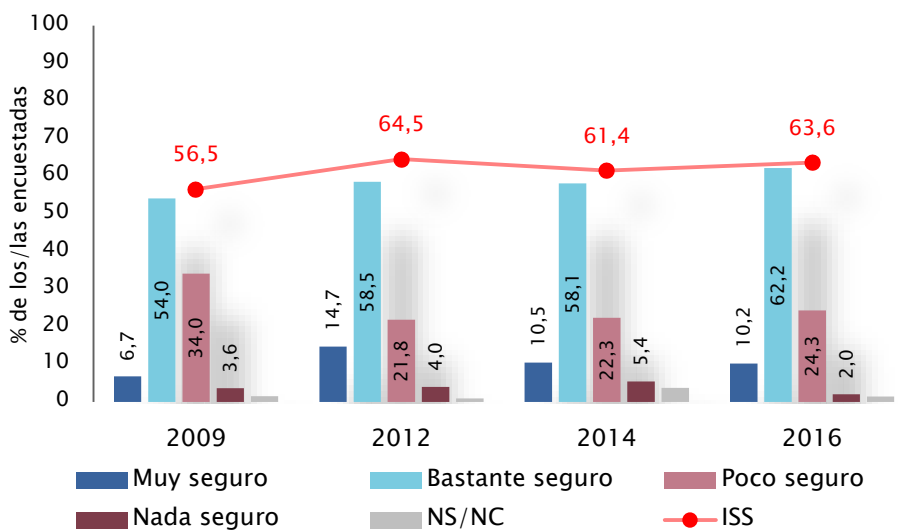


La percepción de problemas relacionados con la seguridad que existen en la ciudad son mayores que los que afectan a la ciudadanía en todos los grupos de edad.

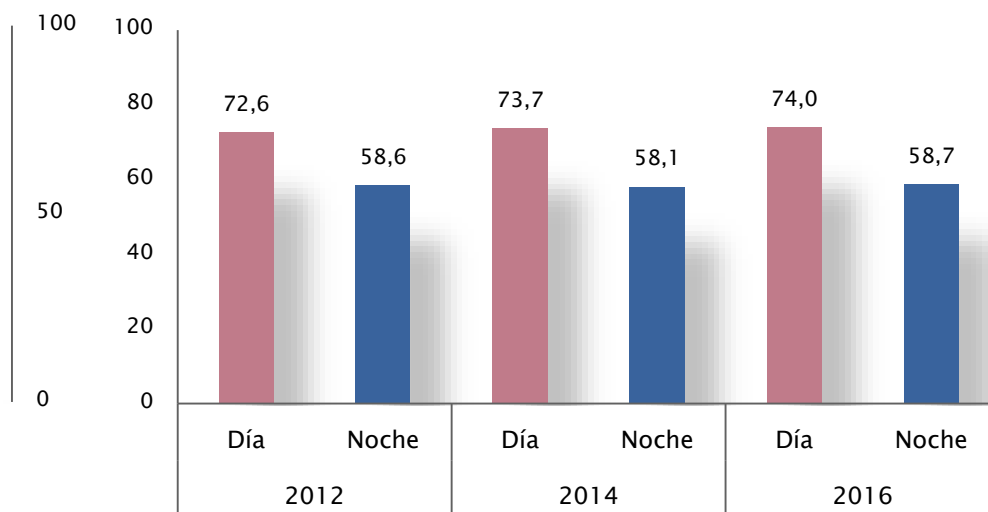
La percepción de problemas relacionados con la seguridad aumenta al aumentar la edad.

\* 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.

Evolución de la percepción de seguridad en la ciudad de Madrid

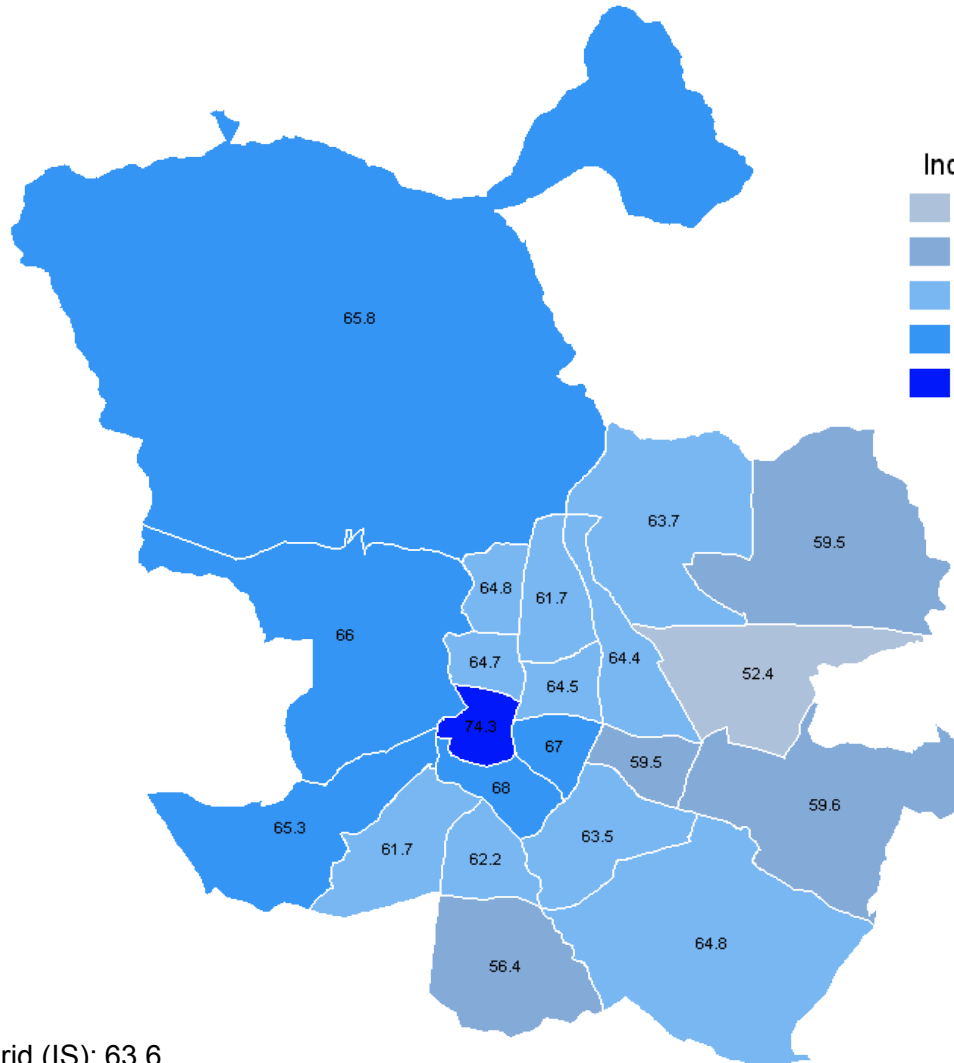


Evolución de la percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche IS (0-100)



La seguridad percibida en el conjunto de la ciudad ha aumentado respecto al año 2014. La seguridad percibida en el barrio también ha aumentado y es siempre mayor durante el día que durante la noche.

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



### Indicador Sintético (0-100)

- Menos de 56
- De [56 a 61)
- De [61 a 65)
- De [65 a 70)
- [70 o más

Los niveles mas bajos de percepción de seguridad en la ciudad están en los distritos de la zona sur y este de Madrid. El distrito con mejor percepción de seguridad en la ciudad es el distrito Centro.

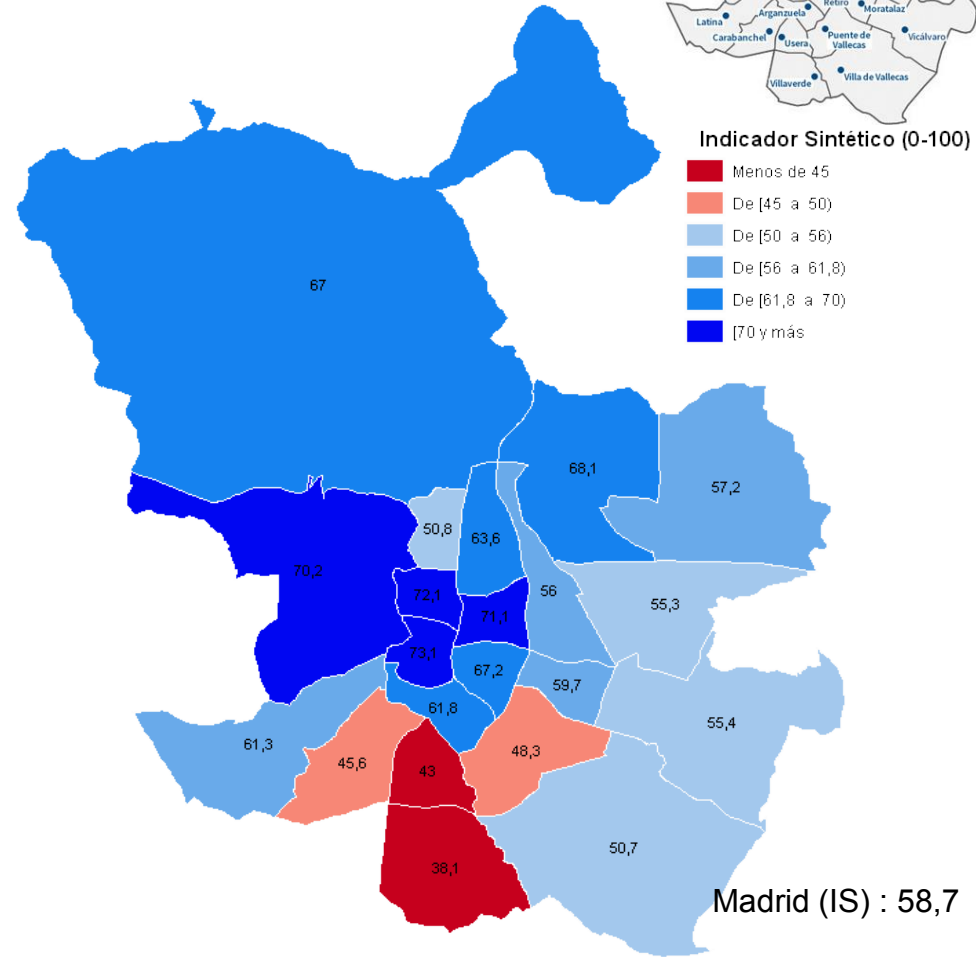
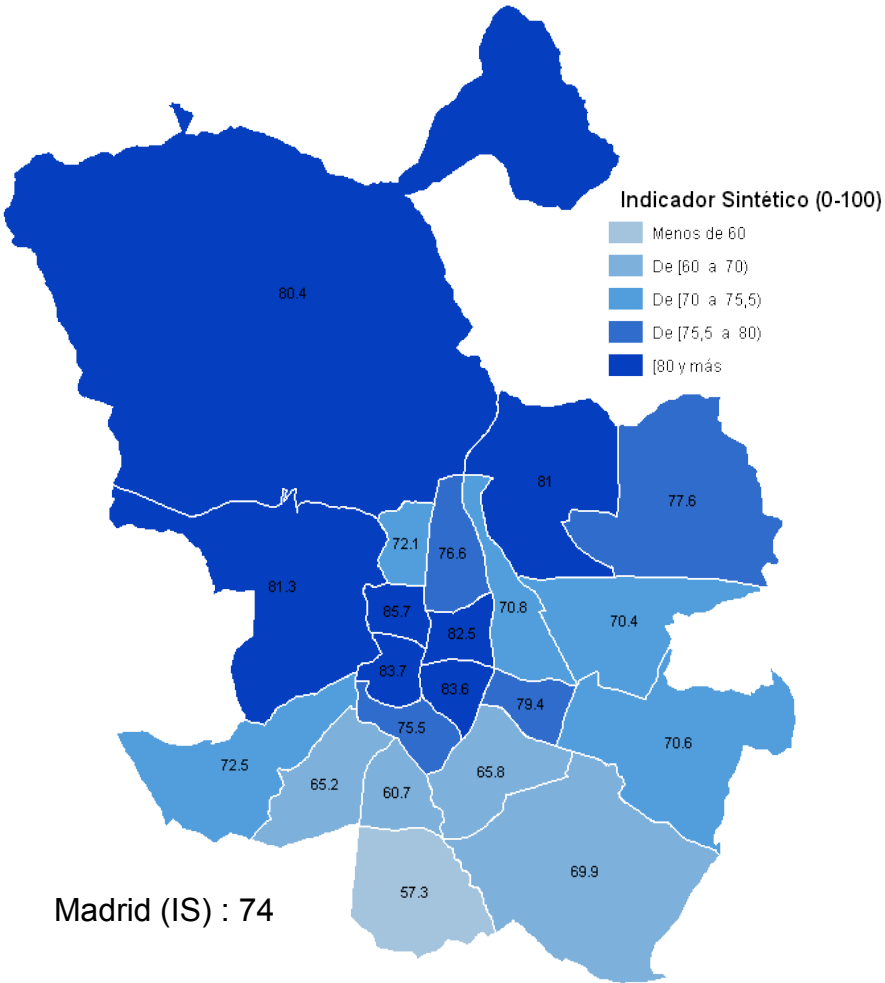
Madrid (IS): 63,6

## Percepción de seguridad en el barrio durante el día y durante la noche IS (0-100)



### Durante el día

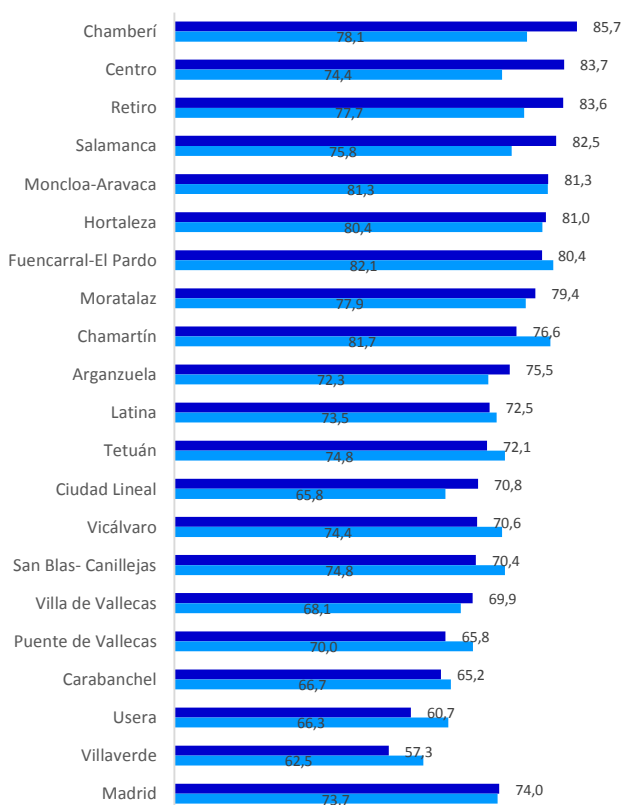
### Durante la noche



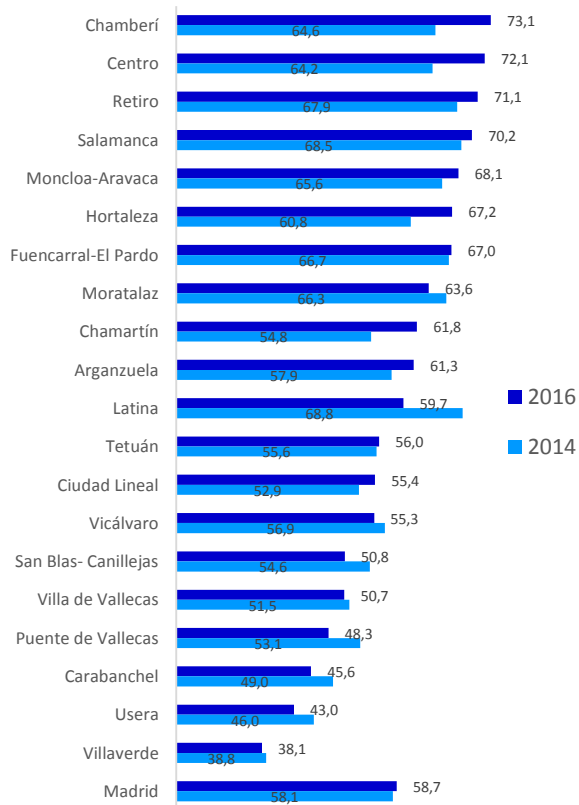
Los niveles mas bajos de percepción de seguridad en el barrio tanto de día como de noche están en los distritos de la zona sur de Madrid. Los niveles mas altos de percepción de seguridad se dan en la zona centro y norte de Madrid

## Percepción de seguridad en el barrio durante el día y durante la noche. Evolución 2014-2016 IS (0-100)

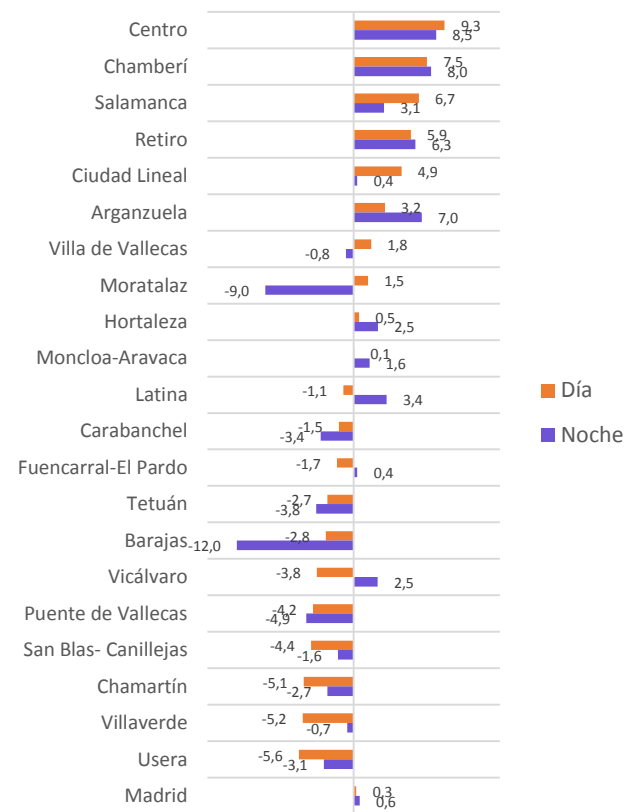
### Percepción de seguridad en el barrio por el día 2014-2016 IS (0-100)



### Percepción de seguridad en el barrio por la noche 2014-2016 IS (0-100)



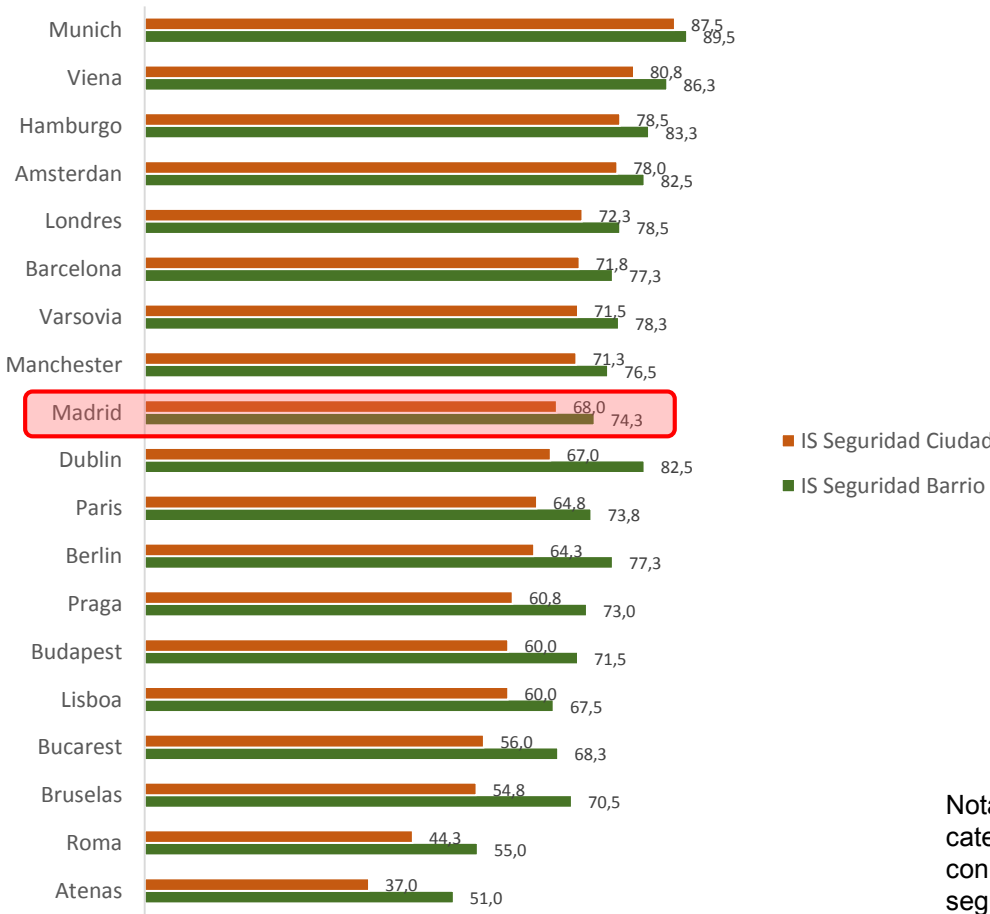
### Percepción de seguridad en el barrio por el día y por la noche diferencia 2016-2014 IS (0-100)



Ha aumentado la percepción de seguridad en el barrio tanto de día como de noche en los distritos: Centro, Chamberí, Salamanca, Retiro, Ciudad Lineal, Arganzuela, Hortaleza y Moncloa-Aravaca  
 Ha disminuido en Usera, Villaverde, Chamartín, San Blas-Canillejas, Puente de Vallecas, Barajas, Tetuan y Carabanchel.  
 Los distritos de Villaverde, Usera, Carabanchel y Puente de Vallecas que tenían una baja percepción de seguridad en el 2014 han seguido una tendencia descendente durante el 2016.

## Percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio: comparación de ciudades 2015. IS (0-100)

Percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio: comparativa de ciudades 2015. Indicador sintético.



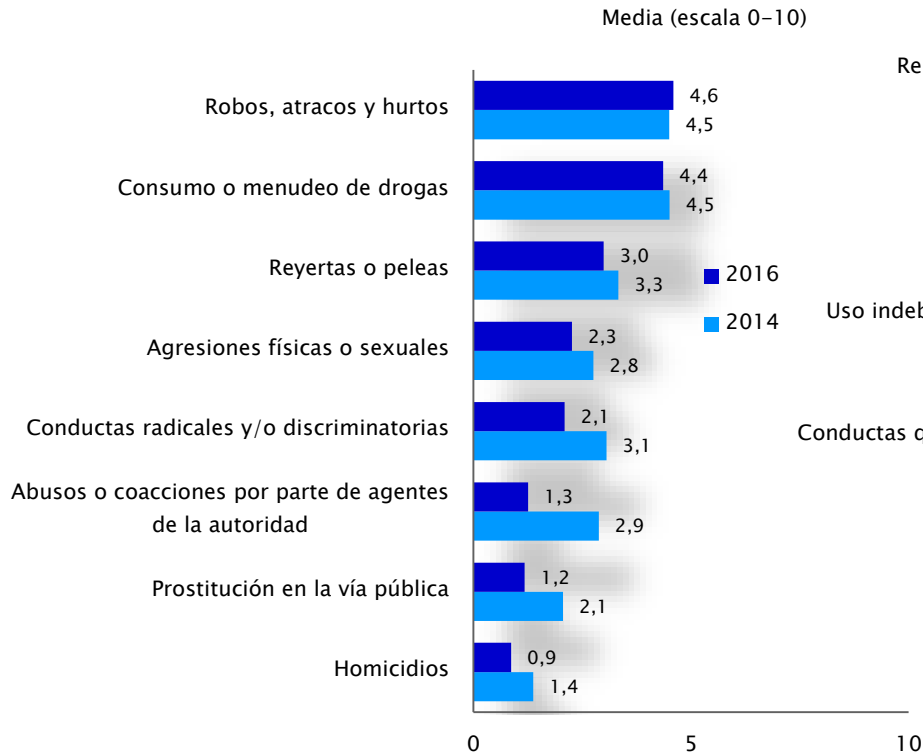
Según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas (2015), realizada en el contexto de Urban Audit, Madrid ocupa un lugar intermedio en relación a la percepción de seguridad tanto en la ciudad como en el barrio.

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.

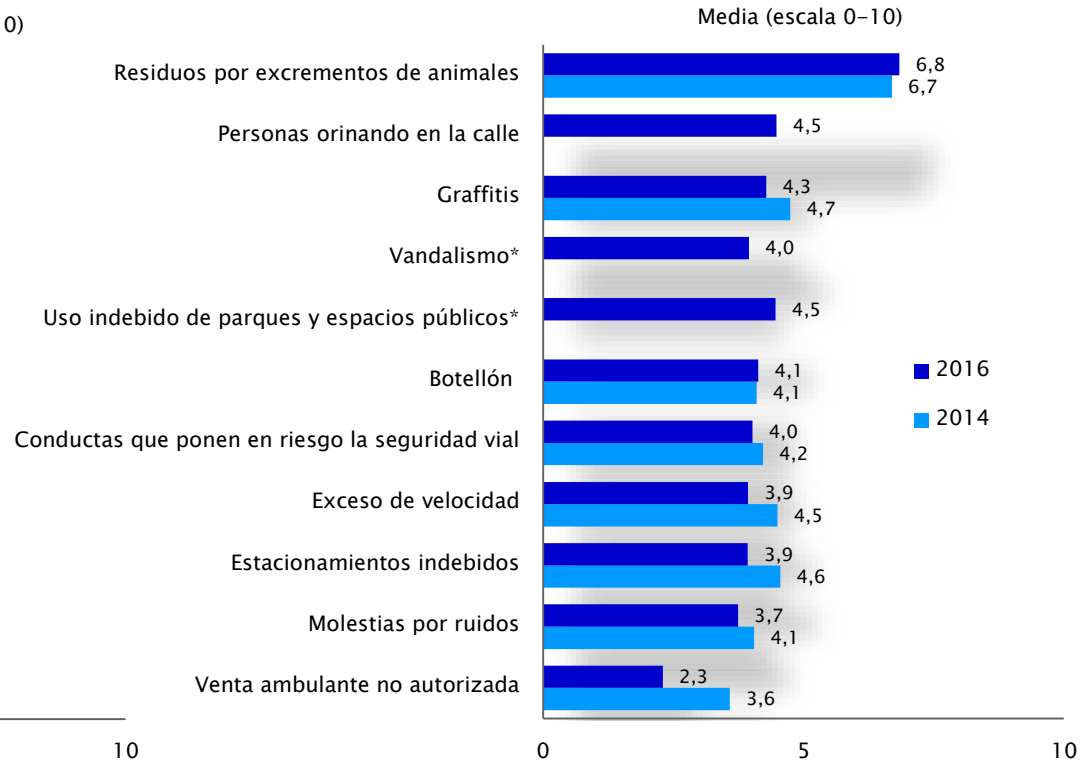
Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo jun-2015

## Percepción de la frecuencia se producen en su distrito...

### Los siguientes hechos relacionados con la seguridad



### Los siguientes hechos en espacios públicos



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

Los hechos en espacios públicos que se presentan con más frecuencia en los distritos son los residuos por excrementos de animales domésticos. En cuanto a problemas relacionados con la seguridad, los más frecuentes son los robos, atracos y hurtos y el consumo o menudeo de drogas. Los menos frecuentes son los homicidios y la prostitución en la vía pública.

## HECHOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y ESPACIOS PÚBLICOS QUE SE PRODUCEN EN SU BARRIO

Distrito	Primer problema más frecuente	Segundo problema más frecuente	Tercer problema más frecuente	Cuarto problema más frecuente
Centro	Personas orinando en la calle	Excrementos de animales domésticos	Molestias por ruido	Grafitis
Arganzuela	Excrementos de animales domésticos	Personas orinando en la calle	Consumo o menudeo de drogas	Robos, atracos y hurtos
Retiro	Excrementos de animales domésticos	Grafitis	Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Uso indebido de parques y espacios públicos
Salamanca	Excrementos de animales domésticos	Molestias por ruido	Personas orinando en la calle	Estacionamientos indebidos
Chamartín	Excrementos de animales domésticos	Uso indebido de parques y espacios públicos	Robos, atracos y hurtos	Molestias por ruido
Tetuán	Excrementos de animales domésticos	Consumo o menudeo de drogas	Personas orinando en la calle	Uso indebido de parques y espacios públicos
Chamberí	Excrementos de animales domésticos	Personas orinando en la calle	Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Molestias por ruido
Fuencarral-El Pardo	Excrementos de animales domésticos	Exceso de velocidad	Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Grafitis
Moncloa-Aravaca	Excrementos de animales domésticos	Grafitis	Botellón	Robos, atracos y hurtos
Latina	Excrementos de animales domésticos	Robos, atracos y hurtos	Vandalismo	Grafitis
Carabanchel	Excrementos de animales domésticos	Personas orinando en la calle	Robos, atracos y hurtos	Consumo o menudeo de drogas
Usera	Excrementos de animales domésticos	Personas orinando en la calle	Robos, atracos y hurtos	Consumo o menudeo de drogas
Puente de Vallecas	Excrementos de animales domésticos	Consumo o menudeo de drogas	Personas orinando en la calle	Robos, atracos y hurtos
Moratalaz	Excrementos de animales domésticos	Grafitis	Estacionamientos indebidos	Uso indebido de parques y espacios públicos
Ciudad Lineal	Excrementos de animales domésticos	Uso indebido de parques y espacios públicos	Robos, atracos y hurtos	Personas orinando en la calle
Hortaleza	Excrementos de animales domésticos	Robos, atracos y hurtos	Consumo o menudeo de drogas	Grafitis
Villaverde	Excrementos de animales domésticos	Consumo o menudeo de drogas	Robos, atracos y hurtos	Personas orinando en la calle
Villa de Vallecas	Excrementos de animales domésticos	Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Robos, atracos y hurtos	Exceso de velocidad
Vicálvaro	Excrementos de animales domésticos	Grafitis	Botellón	Uso indebido de parques y espacios públicos
San Blas- Canillejas	Excrementos de animales domésticos	Consumo o menudeo de drogas	Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Robos, atracos y hurtos
Barajas	Excrementos de animales domésticos	Robos, atracos y hurtos	Uso indebido de parques y espacios públicos	Consumo o menudeo de drogas
Madrid	Excrementos de animales domésticos	Robos, atracos y hurtos	Personas orinando en la calle	Consumo o menudeo de drogas

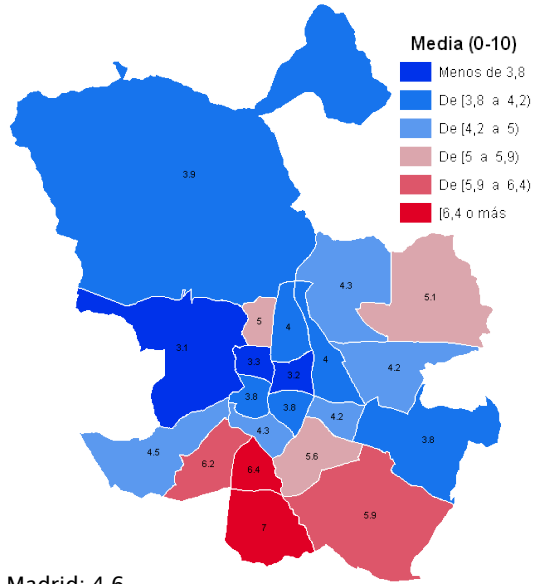


**HECHOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y ESPACIOS PÚBLICOS QUE SE PRODUCEN EN SU BARRIO.**  
Frecuencia con la que se producen.

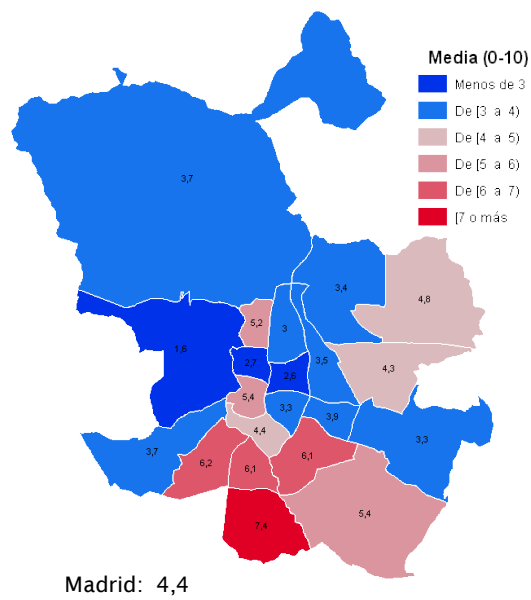
Problema	Primer distrito	Segundo distrito	Tercer distrito	Cuarto distrito
Robos, atracos y hurtos	Villaverde	Usera	Carabanchel	Villa de Vallecas
Agresiones físicas o sexuales	Villaverde	Carabanchel	Usera	Villa de Vallecas
Homicidios	Villaverde	Usera	Tetuán	Puente de Vallecas
Consumo o menudeo de drogas	Villaverde	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas
Prostitución en la vía pública	Villaverde	Centro	Tetuán	Chamartín
Reyertas o peleas	Villaverde	Usera	Carabanchel	Puente de Vallecas
Conductas radicales y/o discriminatorias	Villaverde	Carabanchel	Tetuán	Puente de Vallecas
Abusos o coacciones por parte de agentes de la autoridad	Villaverde	Carabanchel	Centro	Puente de Vallecas
Vandalismo	Villaverde	Usera	Carabanchel	Puente de Vallecas
Uso indebido de parques y espacios públicos	Villaverde	Carabanchel	Usera	Villa de Vallecas
Botellón	Villaverde	Usera	Carabanchel	Centro
Personas orinando en la calle	Centro	Villaverde	Usera	Carabanchel
Molestias por ruido	Centro	Villaverde	Usera	Tetuán
Grafitis	Carabanchel	Centro	Villa de Vallecas	Villaverde
Excrementos de animales domésticos	Villa de Vallecas	Villaverde	Vicálvaro	San Blas- Canillejas
Venta ambulante no autorizada	Villaverde	Centro	Puente de Vallecas	Usera
Estacionamientos indebidos	Villaverde	Villa de Vallecas	Carabanchel	Usera
Exceso de velocidad	Villaverde	Villa de Vallecas	Usera	Puente de Vallecas
Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	Villaverde	Villa de Vallecas	Puente de Vallecas	Carabanchel

Villaverde es el distrito en el que se percibe que se producen con mas frecuencia la mayoría de los hechos relacionados con la seguridad y espacios públicos preguntados. La presencia de personas orinando en la calle y molestias del ruido se perciben con mayor frecuencia en el distrito Centro, los grafitis en Carabanchel y los excrementos de animales domésticos en los espacios públicos en Villa de Vallecas.

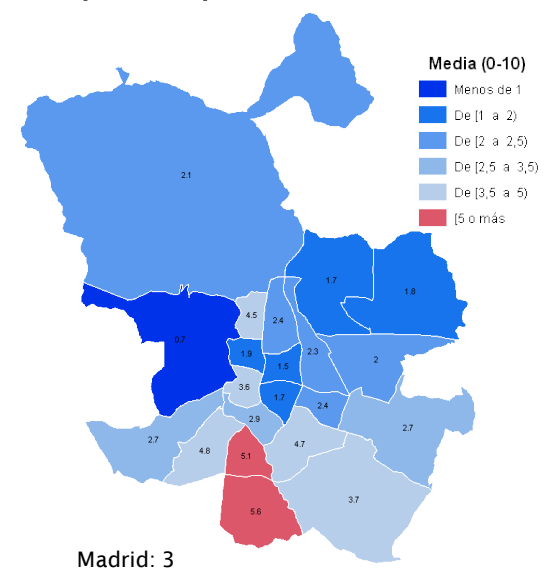
### Robos, atracos y hurtos



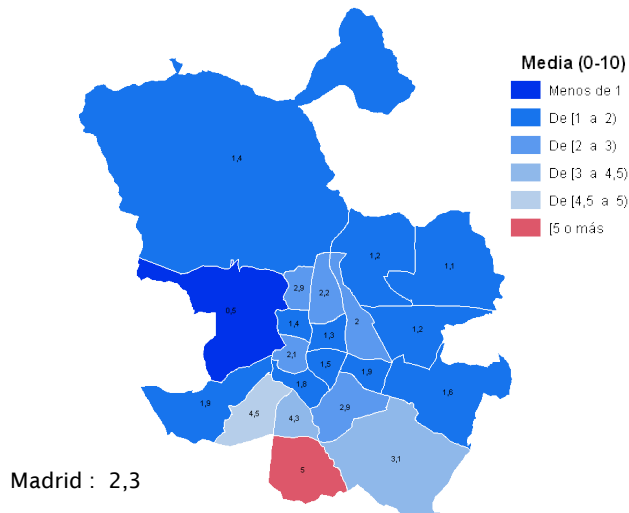
### Consumo o menudeo de drogas



### Reyertas o peleas



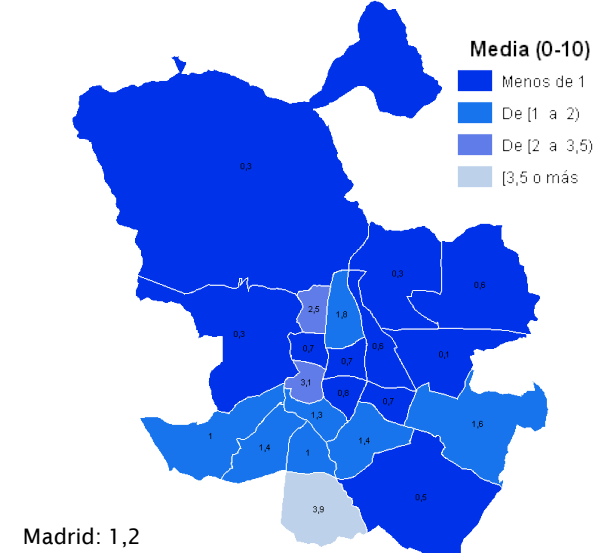
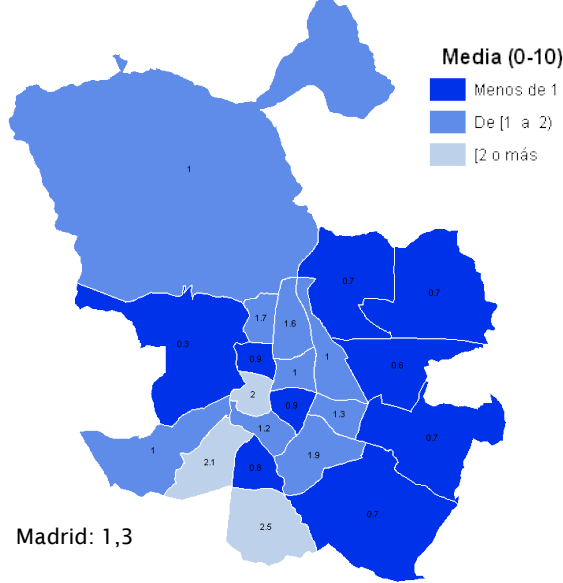
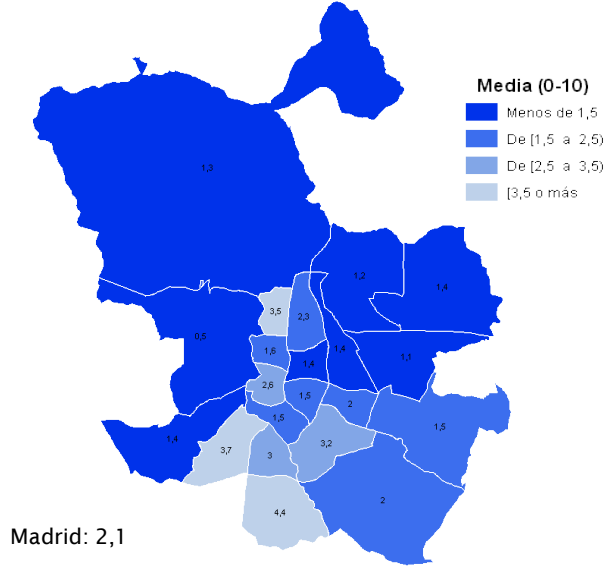
### Agresiones físicas o sexuales



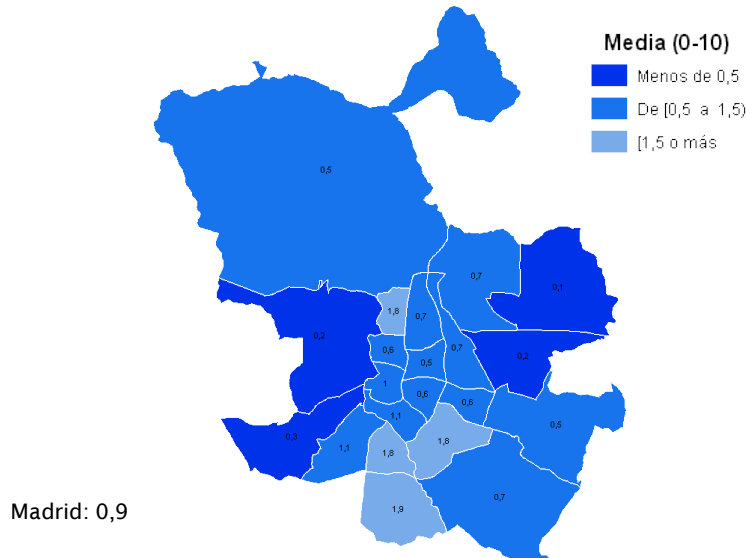
## Conductas radicales

## Abusos o coacciones por parte de la autoridad

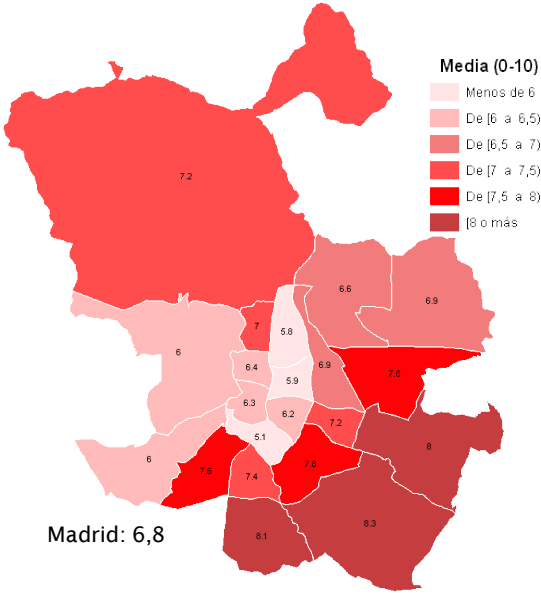
## Prostitución



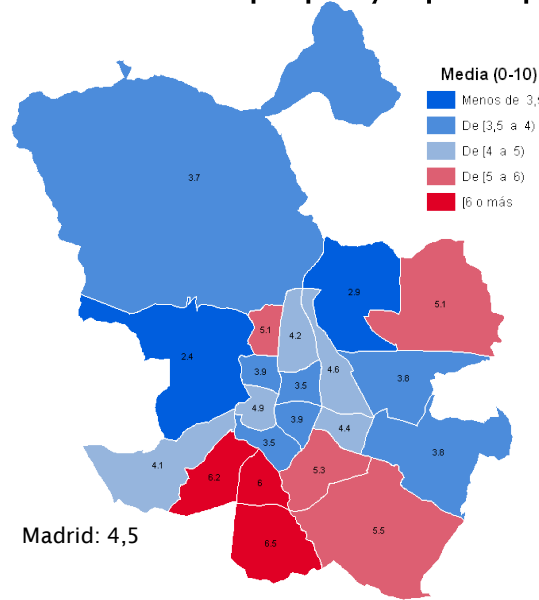
## Homicidios



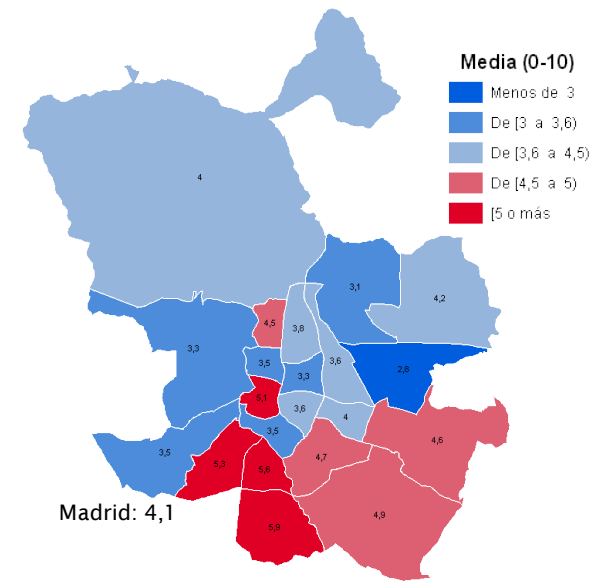
### Excrementos de animales domésticos



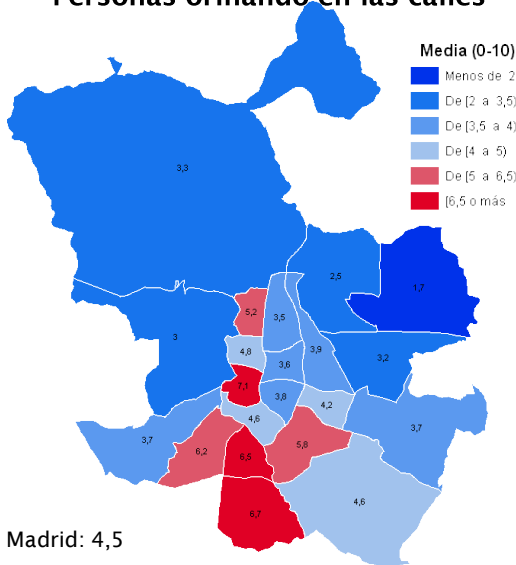
### Uso indebido de parques y espacios públicos



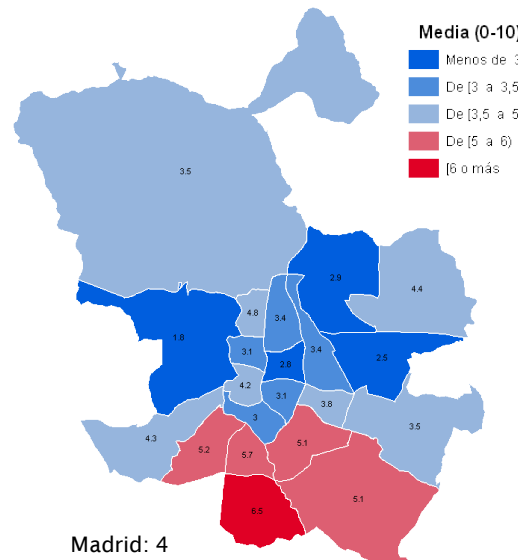
### Botellón



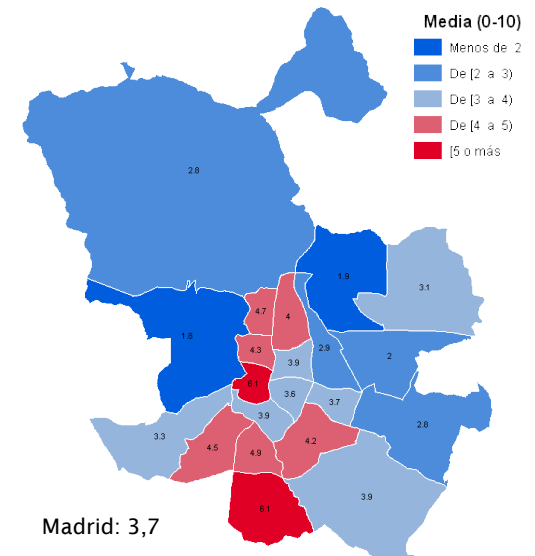
### Personas orinando en las calles



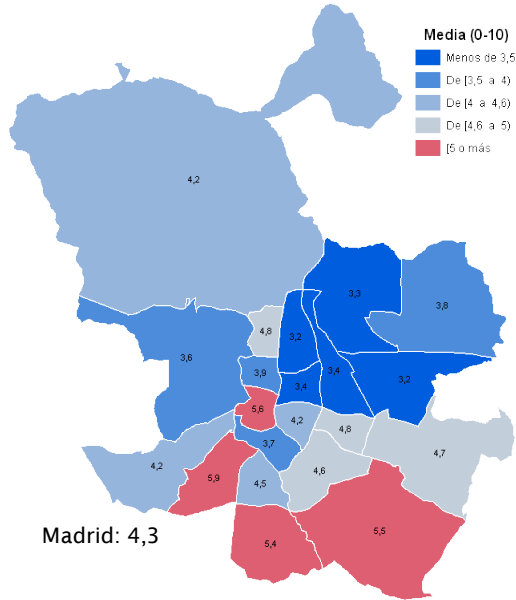
### Vandalismo



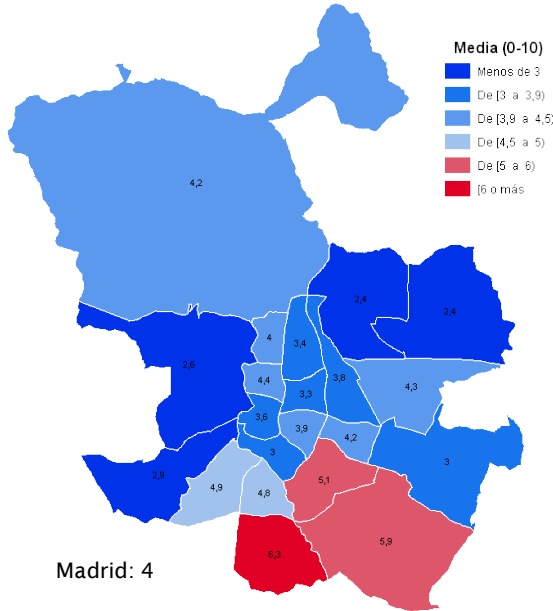
### Molestias por ruidos



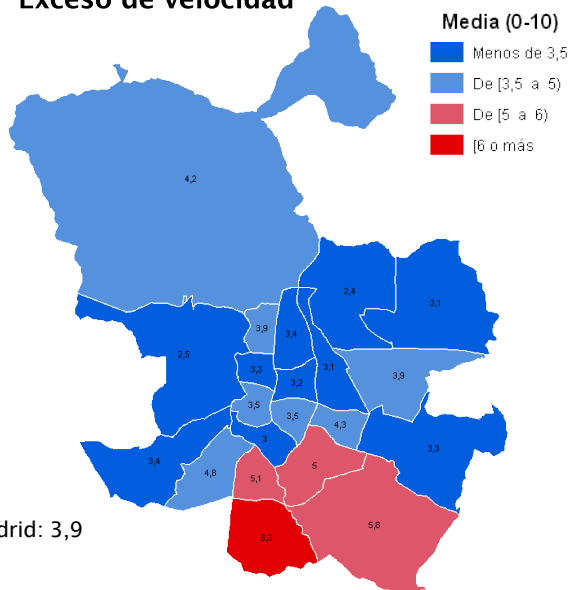
## Grafitis



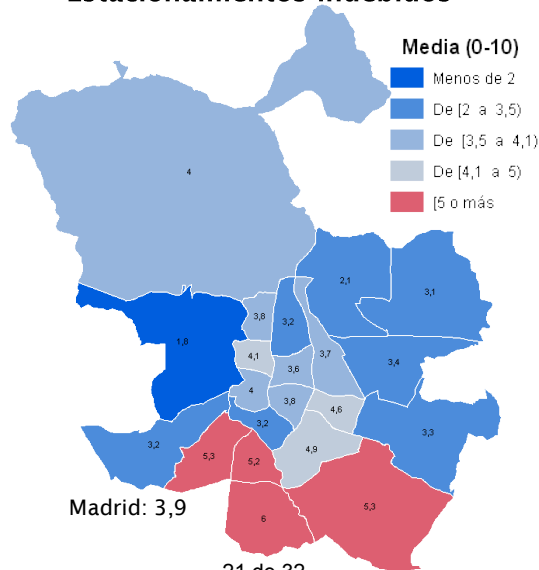
## Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial



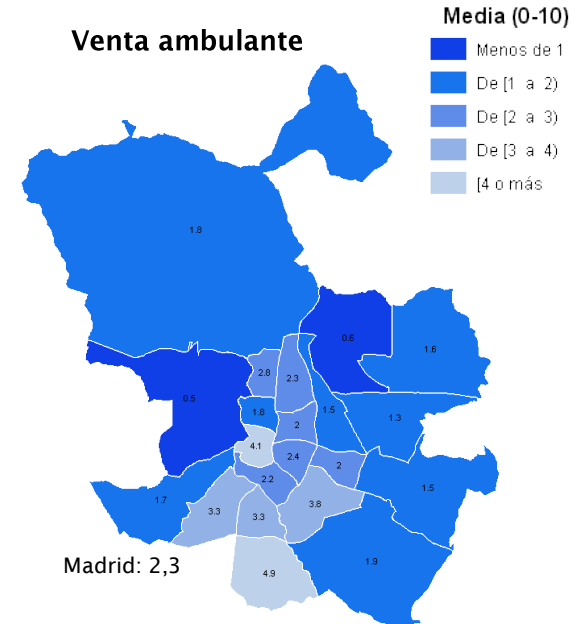
## Exceso de velocidad



## Estacionamientos indebidos

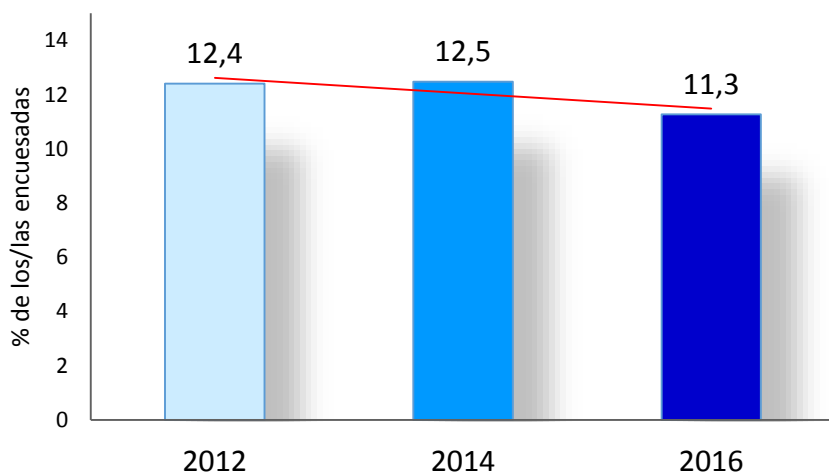


## Venta ambulante

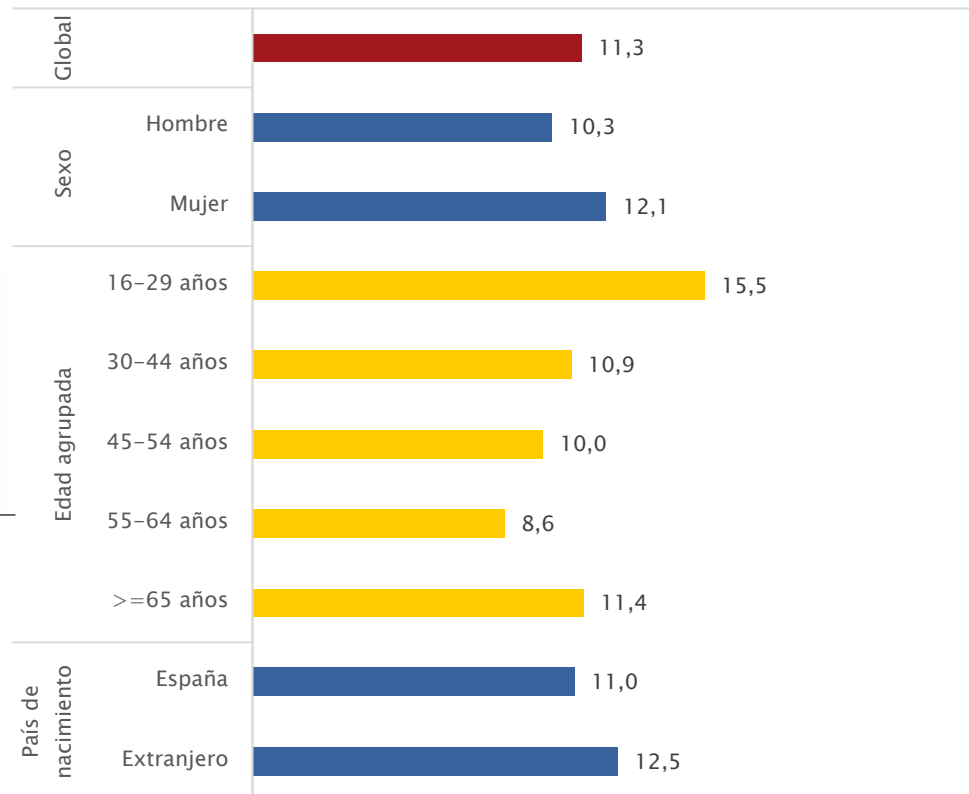


## Víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid. Índice de victimización

Índice de victimización. Evolución 2012-2014

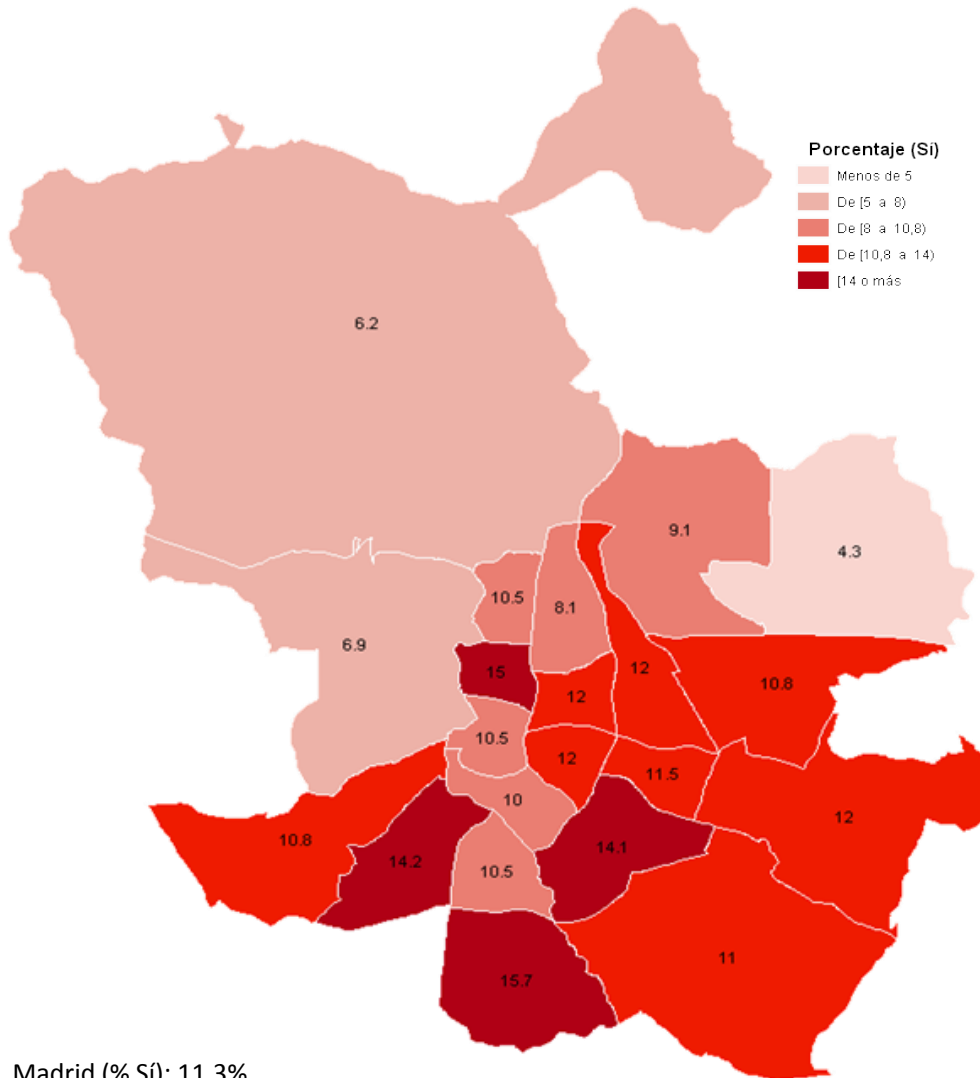


Índice de victimización. Global, sexo, grupos de edad y país de nacimiento (%)



El índice de victimización, es decir, el porcentaje de personas que han sido víctimas de algún delito en la ciudad en el último año ha seguido una pauta descendente desde el año 2012. El índice de victimización es mayor en mujeres, en las personas más jóvenes seguidas del grupo de mayor edad y en los extranjeros.

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

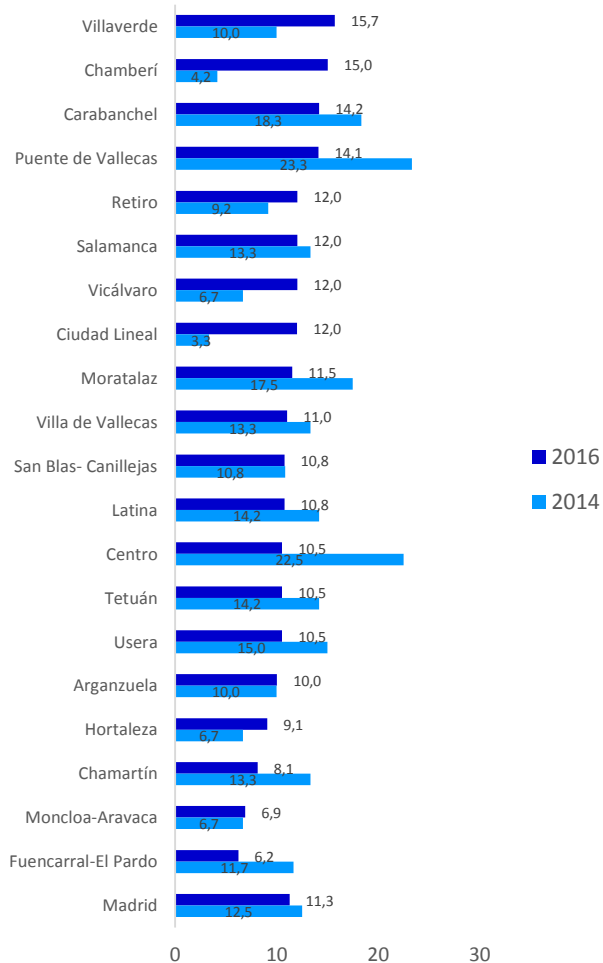


El índice de victimización en los distrito de Madrid varía en 11,4 puntos porcentuales, entre el 15,7% en el distrito de Villaverde y 4,3% en el distrito de Barajas.

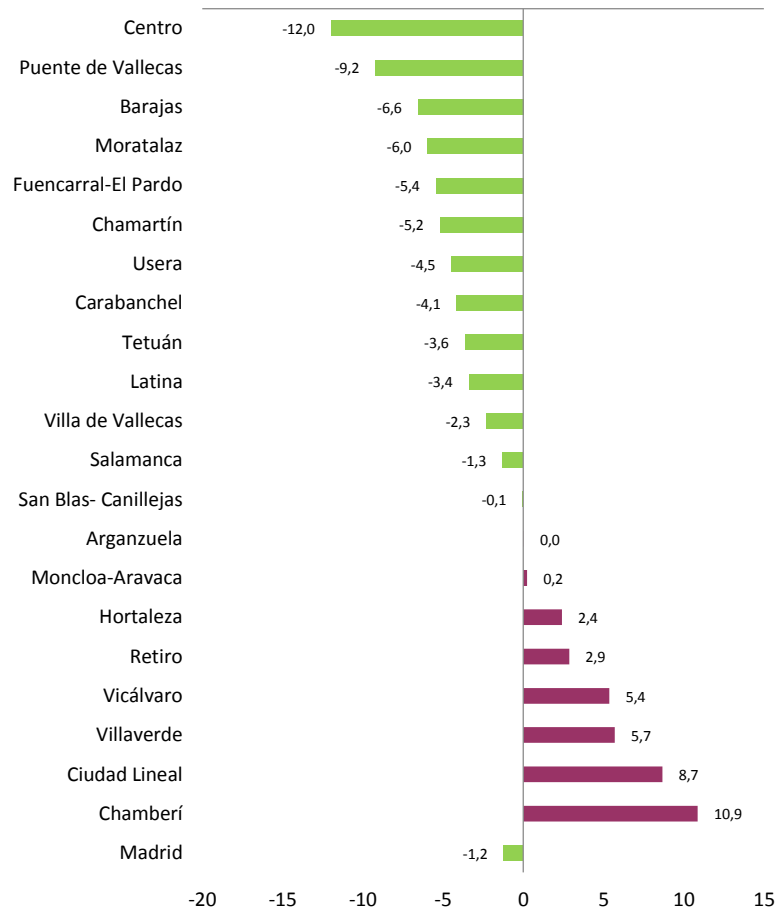
Madrid (% Sí): 11,3%

## Víctimas de robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid. Evolución 2014-2016

índice de victimización 2014-2016



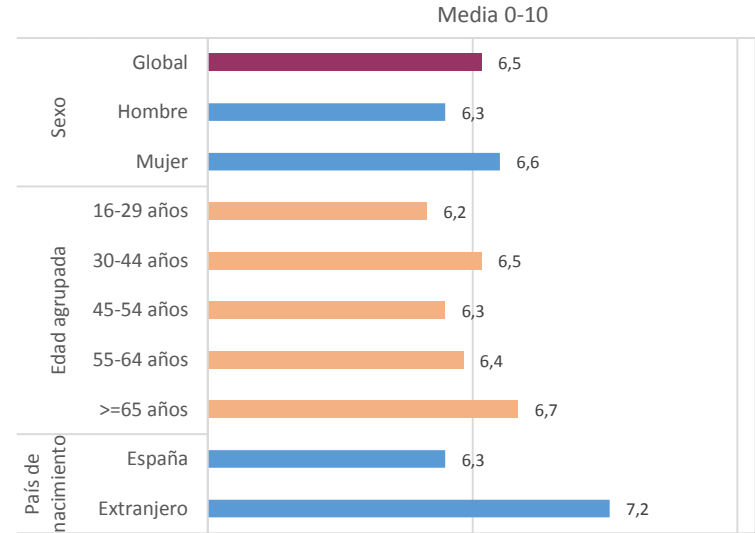
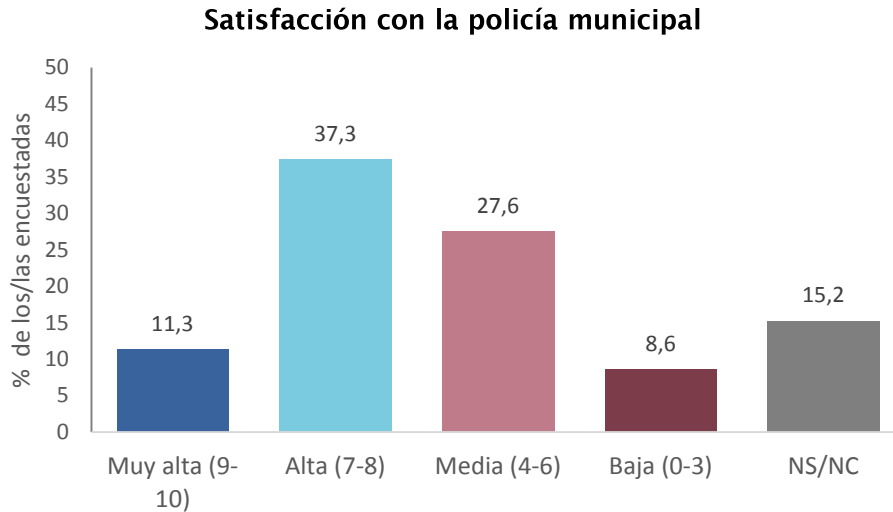
Diferencia entre los índices de victimización de 2016 y 2014  
Diferencia de medias 2016-2014



En los distritos que mas ha aumentado el índice de victimización han sido Chamberí, Ciudad Lineal, Villaverde y Vicálvaro. Distritos como Centro y Puente de Vallecas que tenían un índice muy alto en 2014 ha disminuido de forma importante en 2016.

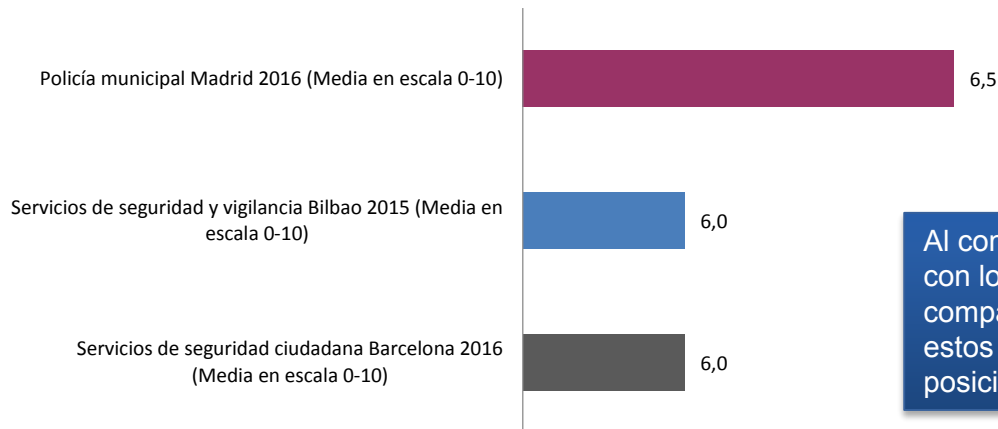


## Satisfacción con la policía municipal. Global, sexo, grupos de edad y nacionalidad



El 48,6% de las personas encuestadas considera que la satisfacción con la policía municipal es alta o muy alta. La puntuación media es de 6,5, siendo mayor en las mujeres, en las personas de mas edad y en los nacidos fuera de España.

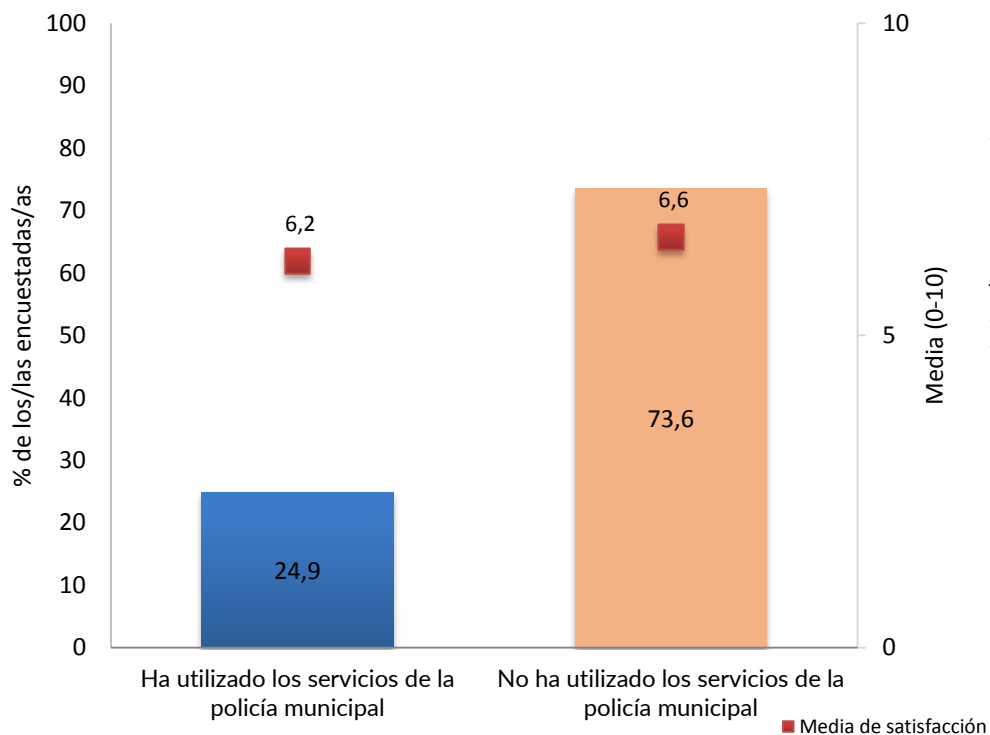
### Satisfacción con los servicios de seguridad: comparación de ciudades



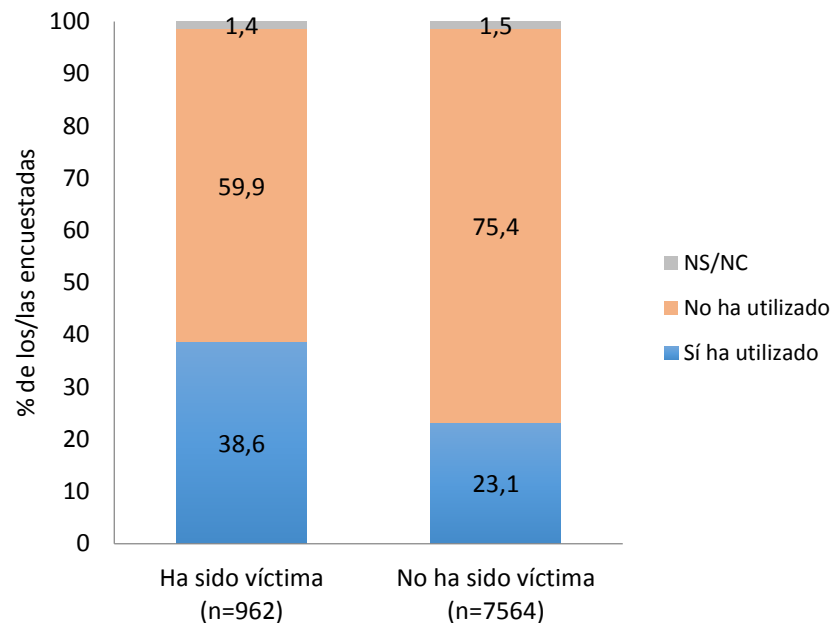
Al comparar con otras ciudades, los indicadores de satisfacción con los servicios de seguridad ciudadana no son exactamente comparables porque utilizan denominaciones distintas para estos servicios. Teniendo presentes estas consideraciones, la posición de Madrid parece favorable.

Fuentes:  
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016  
 Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao, IV Informe, mayo 2015.

### Satisfacción con la policía municipal según haya utilizado o no sus servicios en el último año



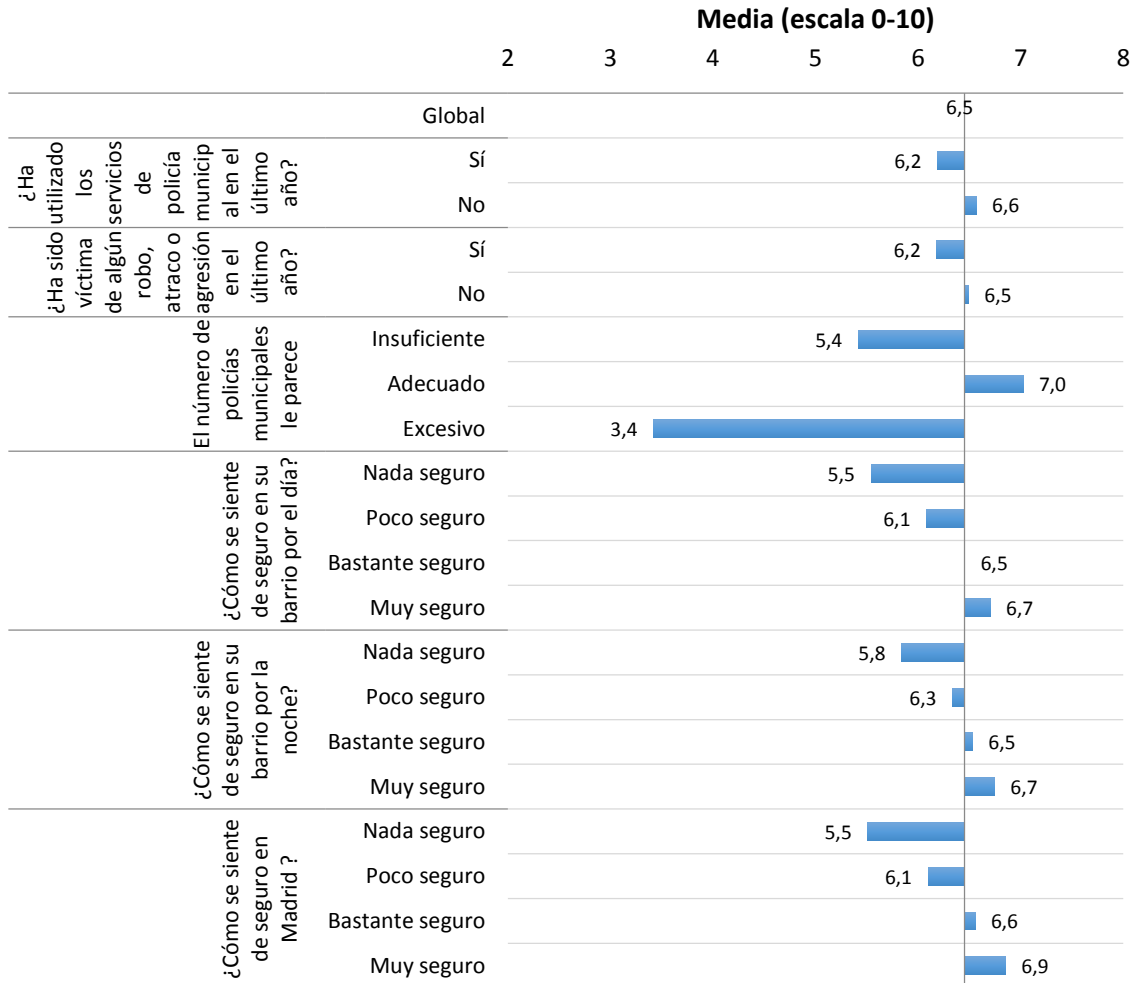
### Utilización de los servicios de la Policía Municipal en función de si han sido víctimas de robo, atraco o agresión en el último año



La cuarta parte de las personas encuestadas han utilizado en el último año los servicios de la policía municipal y la satisfacción es mayor entre las personas que no han utilizado sus servicios que entre las que 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 mas que las personas que no han sido víctimas.

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

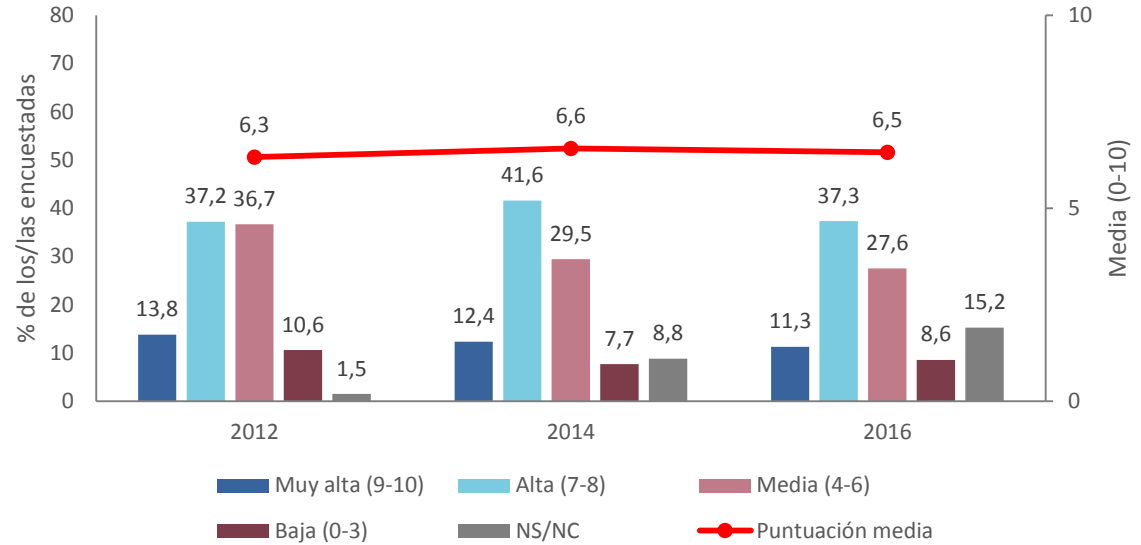


Se sienten mas satisfechos con la policía municipal:

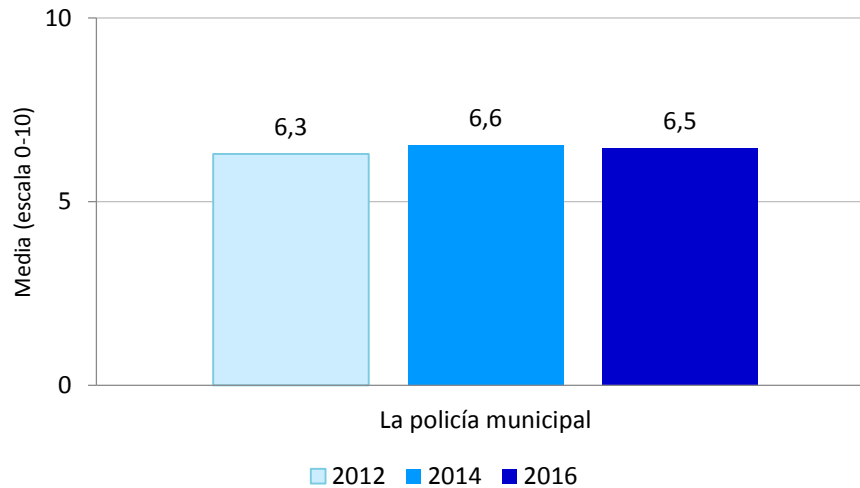
- las personas que no han utilizado el servicio,
- las que no han sido víctimas de robo, atraco o agresión,
- las que consideran que el número de efectivos es el adecuado y
- los que se sienten mas seguros en la ciudad o en el barrio tanto de día como de noche.

Hay un ligero descenso en la puntuación media de satisfacción respecto al año 2014.

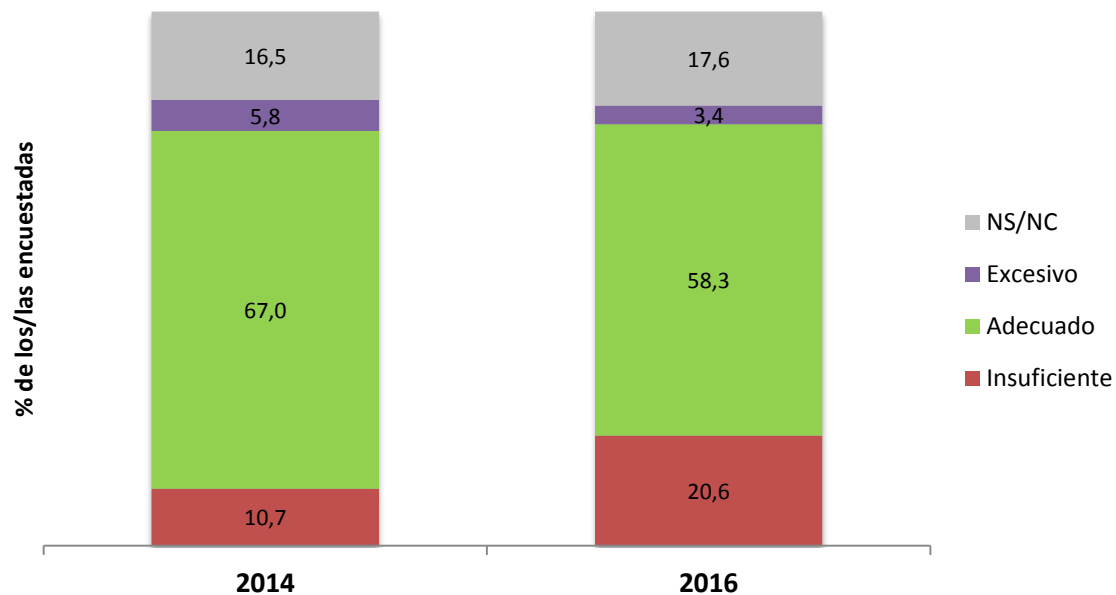
### Evolución de la satisfacción con la policía municipal



### Evolución de la satisfacción ciudadana con la policía municipal. 2012-2016

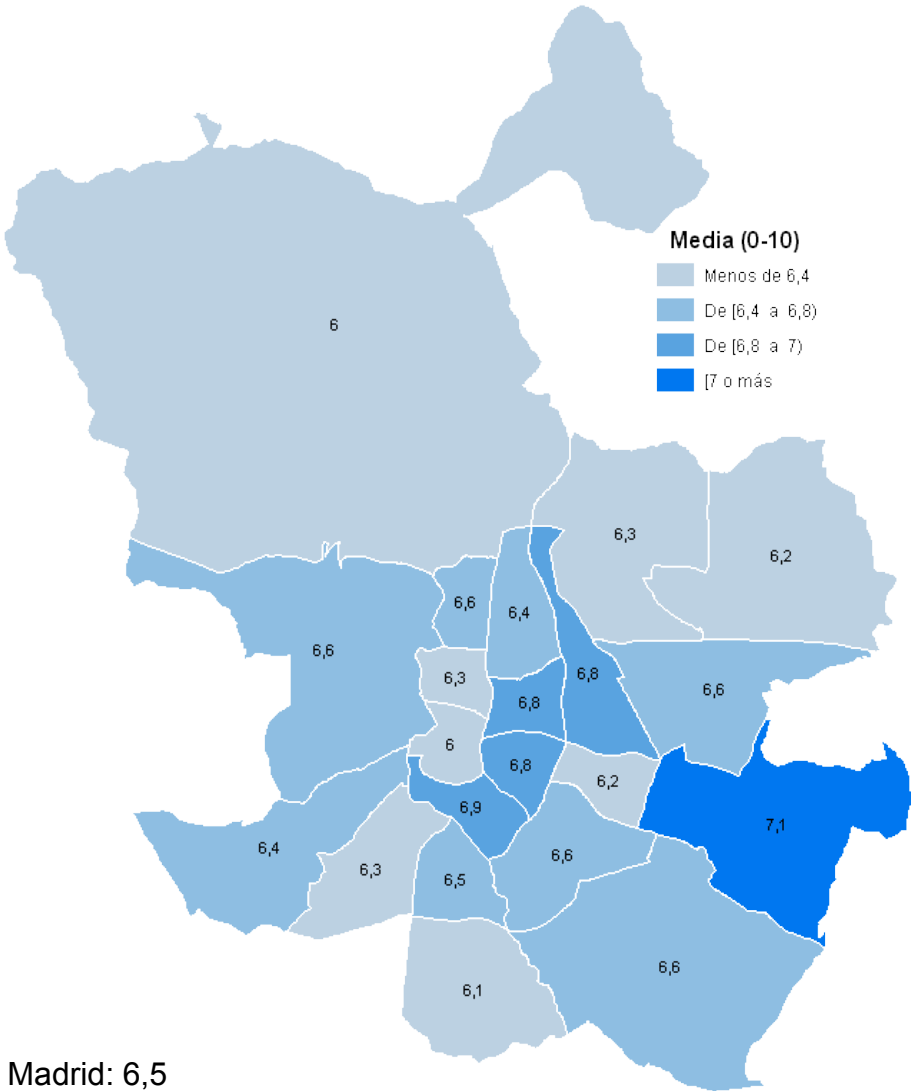


## ¿El número de policías municipales le parece...?



Algo más de la mitad de las personas encuestadas consideran que el número de policías municipales es el adecuado, aunque hay una quinta parte que lo considera insuficiente. La percepción de insuficiencia de policía municipal se ha duplicado prácticamente respecto al 2014

## Satisfacción con la policía municipal según distrito



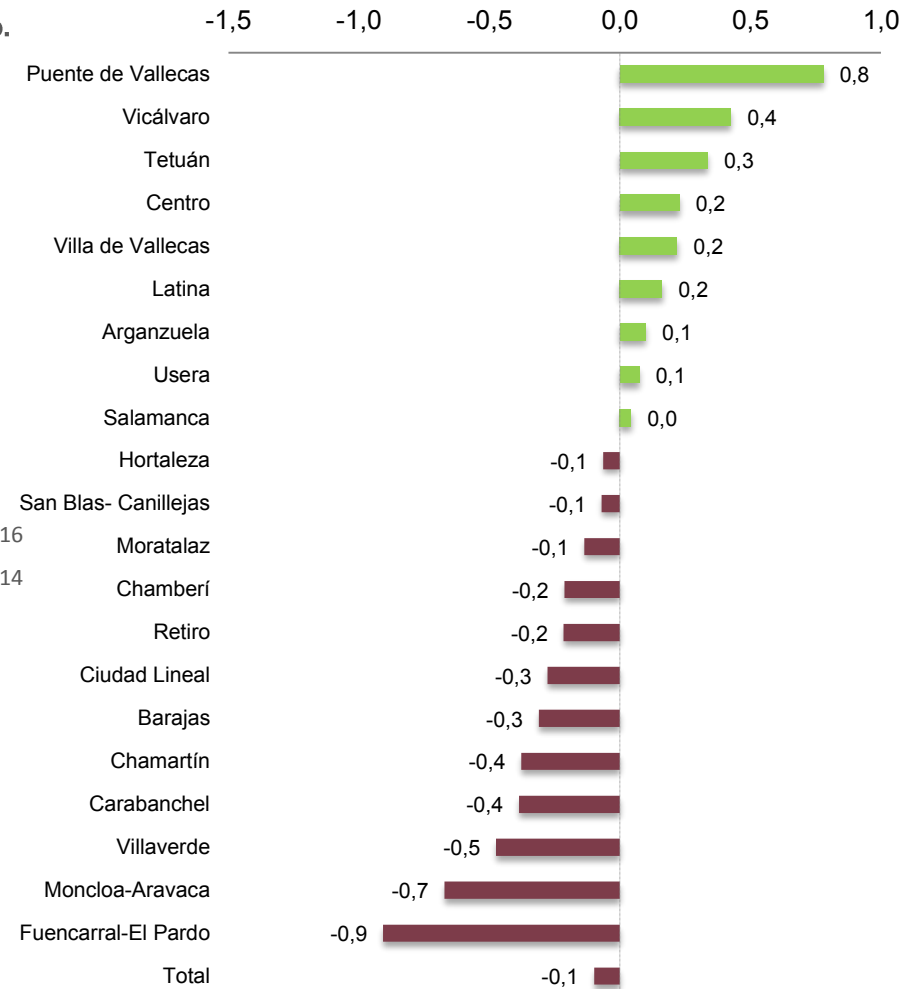
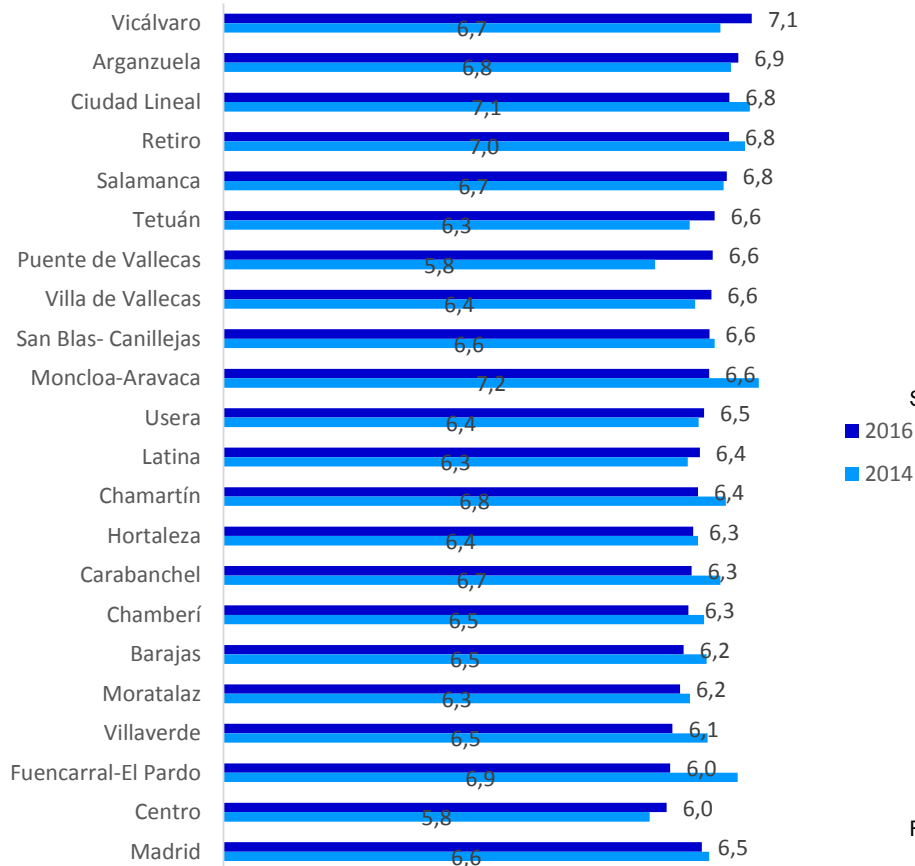
### Media (0-10)

- Menos de 6,4
- De [6,4 a 6,8)
- De [6,8 a 7)
- [7 o más

Madrid: 6,5

La satisfacción con la policía municipal en los distrito de Madrid varía en 1,1 puntos de media, El distrito que muestra una mayor satisfacción es Vicálvaro y el menor el distrito Centro.

Satisfacción con la policía municipal según distrito.  
Evolución 2014-2016  
Media (0-10)



La satisfacción con la policía municipal varía 1,1 puntos de media entre el distrito de mejor satisfacción, Vicálvaro y el de peor satisfacción, Centro.

Los distritos que han disminuido más su nivel de satisfacción medio son Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca, y Villaverde que partían de niveles medios altos de satisfacción el año anterior.

El distrito que más ha mejorado su satisfacción es Puente de Vallecas que se sitúa en un nivel de satisfacción intermedio y partía de un nivel muy bajo de satisfacción.

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

