
Informe de resultados de la Encuesta de CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2021

Área de Acción: Seguridad y Emergencias

Marzo 2022

Dirección General de Transparencia y Calidad

SIGMADOS



vicealcaldía
área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

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

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 2021
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	8.515 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: $\pm 1,08\%$ 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 género según el Padrón de Habitantes
Ponderación	Los resultados se muestran ponderados por distrito, género y edad, según Padrón de Habitantes a 1 de enero de 2021
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 22 de noviembre de 2021 al 4 de enero de 2022
Expediente	300/2021/00328 Empresa adjudicataria: SIGMADOS Importe de adjudicación: 70.684,18 + 14.843,68 de IVA, total 85.527,86

Antecedentes

- Desde 2006 se han realizado sucesivas ediciones de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos Municipales promovida por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las sucesivas 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 a través del presente estudio para el año 2021.
- Sin embargo, la Dirección General de Transparencia y Calidad ha visto 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 anteriores ediciones y de estudios e investigaciones similares en otras ciudades de España y de Europa.
- Así, en ediciones anteriores el **método** utilizado para recoger la información fue la encuesta personal, pero en 2021 la recogida se ha llevado a cabo de manera telefónica (a teléfonos fijos y móviles) para adaptarlo a la crisis epidemiológica generada por la COVID 19 y a las nuevas formas de vida.

Este cambio de metodología conlleva la necesidad de **reducir la duración de la encuesta** y, por tanto, el número de indicadores. Este proceso de adaptación del cuestionario se ha llevado a cabo por los responsables de la Dirección de Transparencia y Calidad y de la empresa adjudicataria responsable del trabajo de campo.

- 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). En el cuestionario de 2021, estos indicadores se han unificado utilizándose en todo el cuestionario escalas numéricas de 0 a 10.

Indicadores utilizados

PREGUNTAS DE ESCALA NUMÉRICA

La mayoría de **valoraciones** que se han recogido en 2021 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

$$IS = \frac{(100 \cdot P3) + (50 \cdot P2) + (0 \cdot P1)}{(P3 + P2 + P1)}$$

Para 4 categorías

$$IS = 50 + 0,5 \cdot (P4 - P1) + 0,25 \cdot (P3 - P2)$$

Para 5 categorías de respuesta

$$IS = \frac{(100 \cdot P5) + (75 \cdot P4) + (50 \cdot P3) + (25 \cdot P2) + (0 \cdot P1)}{(P5 + P4 + P3 + P2 + P1)}$$

RESTO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

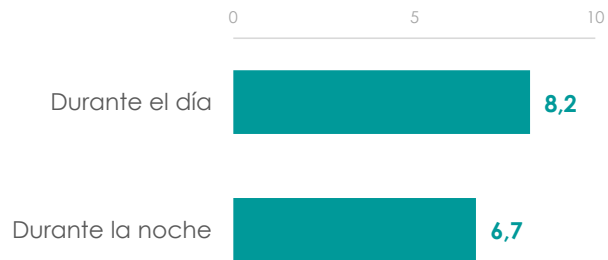
El resto de preguntas se muestran con **FRECUENCIAS PORCENTUALES**.

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: medias (escala 0 a 10)

Sensación de seguridad en la ciudad de Madrid



Unidad: medias (escala 0 a 10)

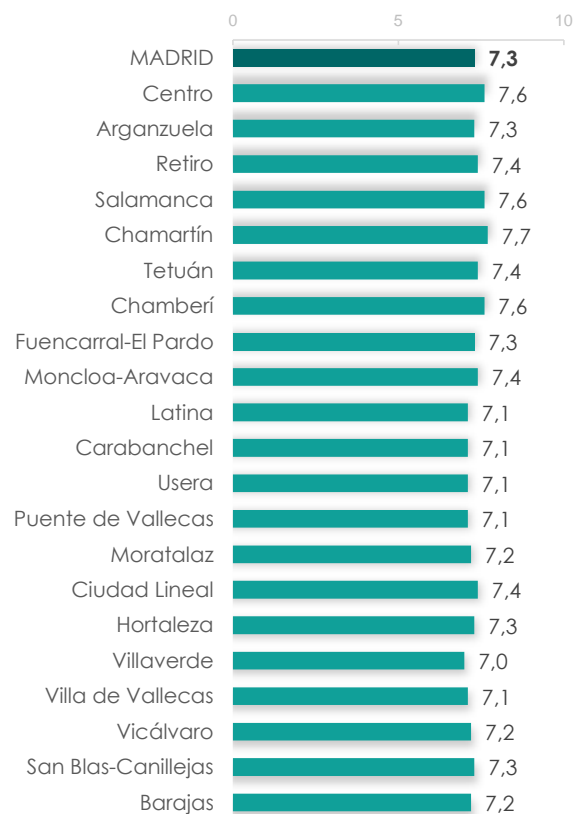
	2021	2019	2017	2016
	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN EL BARRIO O ZONA DONDE VIVE				
Durante el día	8,2	76,0	75,5	74,0
Durante la noche	6,7	60,2	61,7	58,8
SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE MADRID	7,3	67,6	69,2	63,0

Se mantiene la diferencia en la sensación de seguridad en el barrio durante el día y la noche (1,5 puntos), a la vez que se incrementa la sensación de seguridad en la ciudad de Madrid

Base: contestan
 Total muestra 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

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid, por distrito

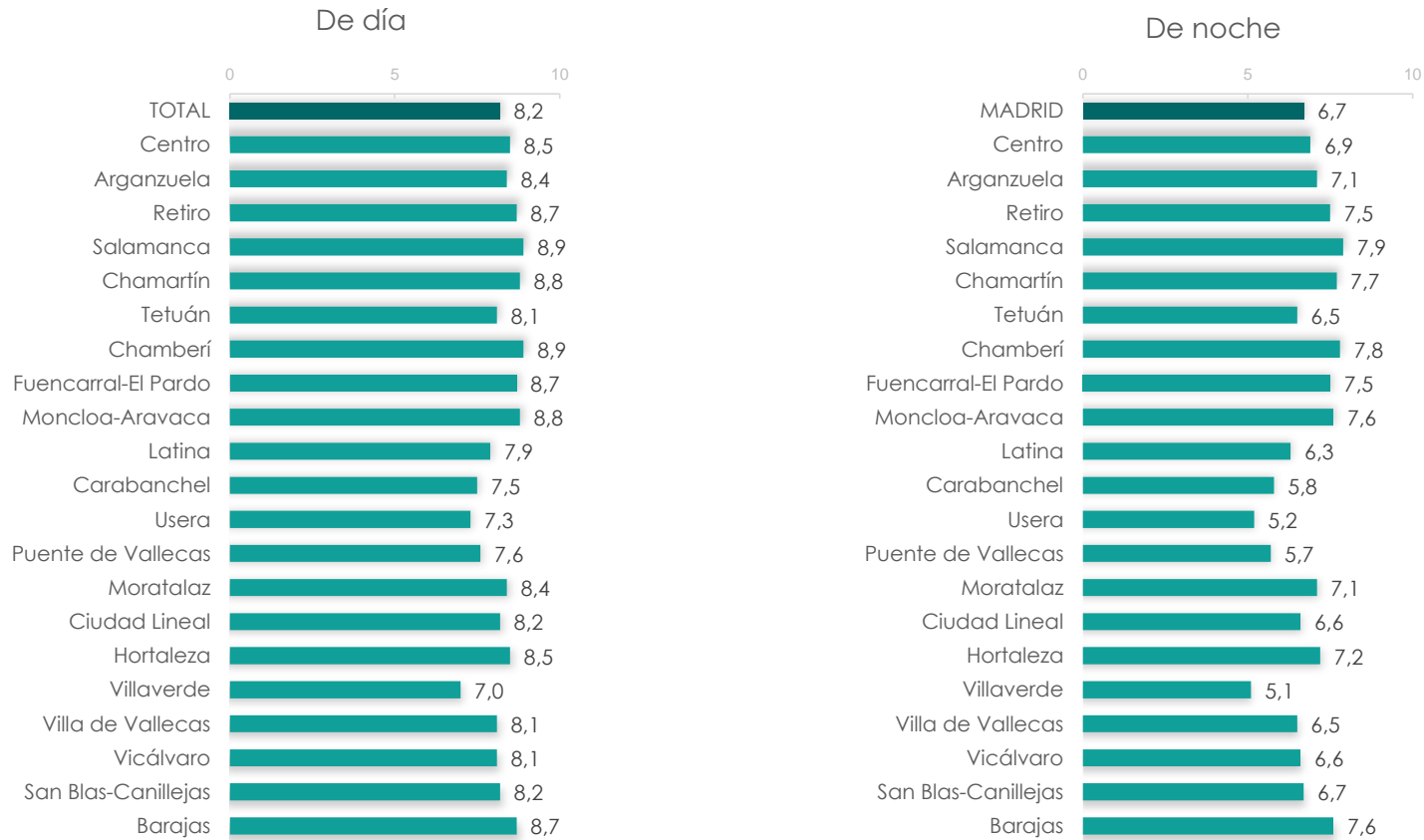


Base contestan Unidad: medias (escala 0 a 10)
 Total muestra 2021 n=8.515
 2019 n=8.578 / 2017 n=3.003 / 2016 n=8.537

Percepción de seguridad en la ciudad de Madrid: evolutivo

		2021	2019	2017	2016
Base 2021	Base media (contestan)	(media 0-10)	Indicador sintético (0-100%)		
8515	8420	MADRID 7,3	67,6	69,2	63,8
405	403	Centro 7,6	76,5	77,8	74,6
405	401	Arganzuela 7,3	67,1	68,0	68,2
406	402	Retiro 7,4	65,0	65,1	67,4
405	404	Salamanca 7,6	69,8	72,7	64,6
405	399	Chamartín 7,7	74,9	75,7	61,7
406	403	Tetuán 7,4	70,3	73,8	64,8
406	403	Chamberí 7,6	67,7	73,1	65,3
405	402	Fuencarral-El Pardo 7,3	61,7	72,7	65,9
407	401	Moncloa-Aravaca 7,4	70,8	72,6	66,2
405	405	Latina 7,1	73,0	67,7	65,4
406	402	Carabanchel 7,1	66,5	75,9	61,9
408	403	Usera 7,1	62,3	66,6	62,4
403	394	Puente de Vallecas 7,1	65,2	70,6	64,1
405	400	Moratalaz 7,2	67,2	64,5	59,7
406	401	Ciudad Lineal 7,4	68,0	64,3	64,4
406	404	Hortaleza 7,3	66,4	68,8	63,8
406	396	Villaverde 7,0	60,8	57,0	56,4
406	401	Villa de Vallecas 7,1	65,2	67,8	65,0
406	401	Vicálvaro 7,2	63,6	56,6	59,7
406	400	San Blas-Canillejas 7,3	68,4	63,8	52,4
402	395	Barajas 7,2	59,9	58,8	59,5

Percepción de la seguridad en su barrio, por distrito



El distrito con mayor sensación de seguridad, sin importar la hora, es el distrito de Salamanca

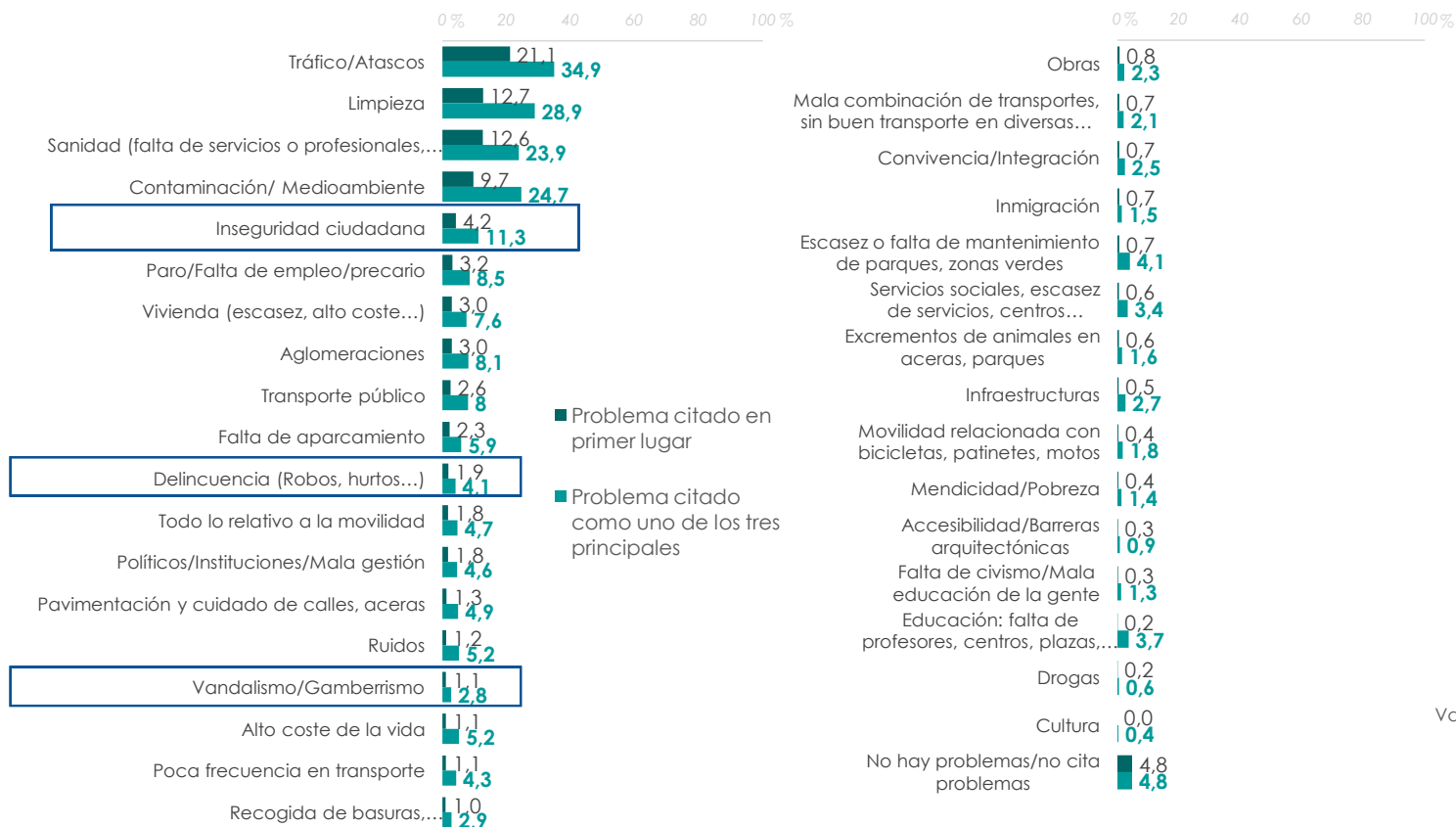
El distrito en el que más cambia la sensación de seguridad entre el día y la noche es el distrito de Usera

La percepción de seguridad es menor en el distrito de Villaverde, tanto de día como de noche

Unidad: medias (escala 0 a 10)
Base contestan
Total muestra 2021 n=8.515

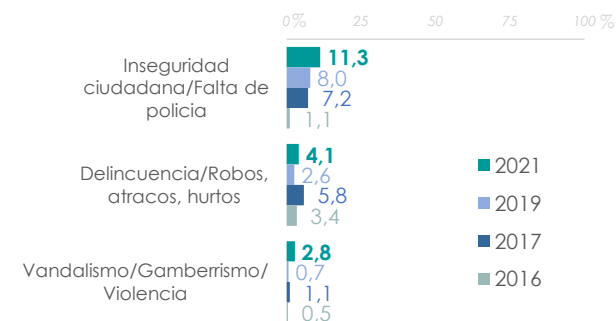
Situación de Seguridad y Emergencias entre los principales problemas de la ciudad

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



La percepción de inseguridad ciudadana es un problema que está aumentando con los años

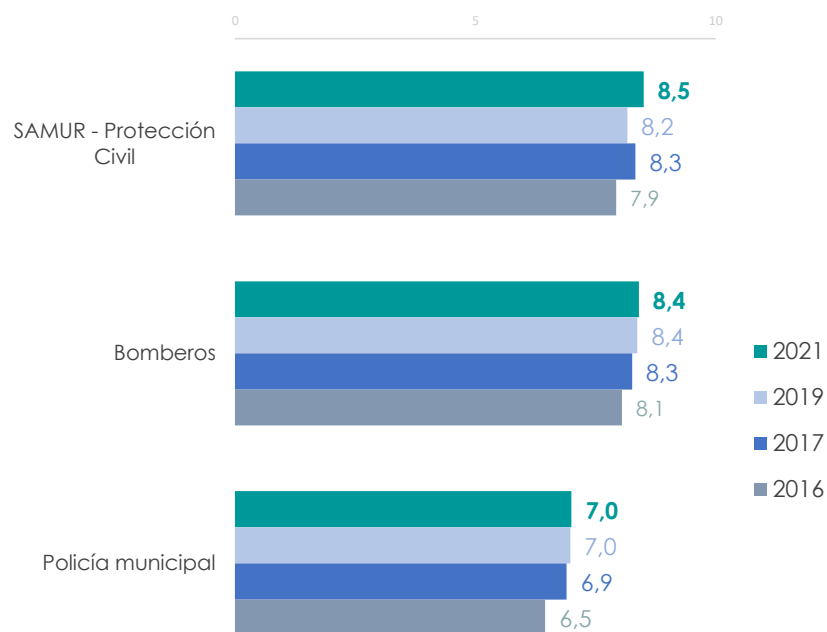
Evolución de Seguridad y Emergencias como problema de la ciudad



Base: porcentajes
Total muestra 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

La satisfacción con el servicio de SAMUR-Protección Civil se incrementa y con los servicios de Policía municipal y Bomberos se mantiene como en 2019

Unidad: medias (0 a 10)
Base contestan
Total muestra 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 SAMUR – Protección Civil					Satisfacción con los Bomberos					Satisfacción con la Policía Municipal				
	2021	2019	2017	2016		2021	2019	2017	2016		2021	2019	2017	2016
MADRID	8,5	8,2	8,3	7,9	MADRID	8,4	8,4	8,3	8,1	MADRID	7,0	7,0	6,9	6,5
Centro	8,4	7,8	8,2	7,8	Centro	8,4	8,2	8,4	7,9	Centro	6,8	6,4	6,7	6,0
Arganzuela	8,4	8,0	7,7	7,7	Arganzuela	8,4	8,2	7,2	7,8	Arganzuela	6,8	6,8	4,3	6,9
Retiro	8,5	8,5	8,7	8,3	Retiro	8,3	8,6	8,6	8,2	Retiro	6,9	7,6	7,2	6,8
Salamanca	8,7	7,6	8,5	8,1	Salamanca	8,5	7,6	8,4	8,1	Salamanca	7,3	6,9	7,6	6,8
Chamartín	8,5	8,3	8,3	7,5	Chamartín	8,5	8,4	8,3	7,3	Chamartín	7,2	7,1	7,1	6,4
Tetuán	8,4	8,3	8,4	7,9	Tetuán	8,5	8,4	8,4	7,9	Tetuán	7,1	7,0	6,9	6,6
Chamberí	8,6	8,1	8,1	8,3	Chamberí	8,5	8,2	8,0	8,3	Chamberí	7,2	6,9	6,7	6,3
Fuencarral-El Pardo	8,6	8,1	8,3	8,1	Fuencarral-El Pardo	8,4	8,2	8,2	8,2	Fuencarral-El Pardo	7,3	7,4	7,0	6,0
Moncloa-Aravaca	8,5	8,5	8,1	8,1	Moncloa-Aravaca	8,5	8,3	8,0	8,1	Moncloa-Aravaca	6,9	7,2	7,0	6,6
Latina	8,4	8,1	8,3	7,8	Latina	8,4	8,2	8,1	8,1	Latina	6,9	6,9	6,4	6,4
Carabanchel	8,3	8,3	8,4	7,9	Carabanchel	8,4	8,6	8,4	8,3	Carabanchel	6,9	7,3	7,3	6,3
Usera	8,4	7,8	8,6	8,2	Usera	8,5	8,4	8,5	8,5	Usera	7,0	6,9	7,1	6,5
Puente de Vallecas	8,5	8,2	8,7	7,8	Puente de Vallecas	8,5	8,9	8,3	8,2	Puente de Vallecas	6,9	6,5	7,4	6,6
Moratalaz	8,5	8,1	8,4	7,7	Moratalaz	8,4	8,2	8,5	7,8	Moratalaz	7,0	6,8	7,4	6,2
Ciudad Lineal	8,6	8,6	8,4	8,1	Ciudad Lineal	8,6	8,5	8,6	8,1	Ciudad Lineal	7,3	6,6	7,3	6,8
Hortaleza	8,5	8,2	8,1	7,8	Hortaleza	8,4	8,5	8,0	7,9	Hortaleza	7,0	7,3	6,0	6,3
Villaverde	8,2	7,9	8,4	7,7	Villaverde	8,3	8,3	8,9	7,8	Villaverde	6,8	7,1	7,2	6,1
Villa de Vallecas	8,5	7,8	8,5	8,1	Villa de Vallecas	8,5	8,3	8,4	8,1	Villa de Vallecas	6,9	6,2	7,3	6,6
Vicálvaro	8,3	7,9	8,3	7,7	Vicálvaro	8,3	8,2	8,2	7,9	Vicálvaro	6,9	6,9	6,7	7,1
San Blas-Canillejas	8,4	8,3	8,0	7,9	San Blas-Canillejas	8,6	8,6	8,0	8,2	San Blas-Canillejas	7,3	7,1	6,9	6,6
Barajas	8,4	8,2	7,9	7,5	Barajas	8,4	8,4	8,0	7,3	Barajas	7,1	7,2	6,7	6,2

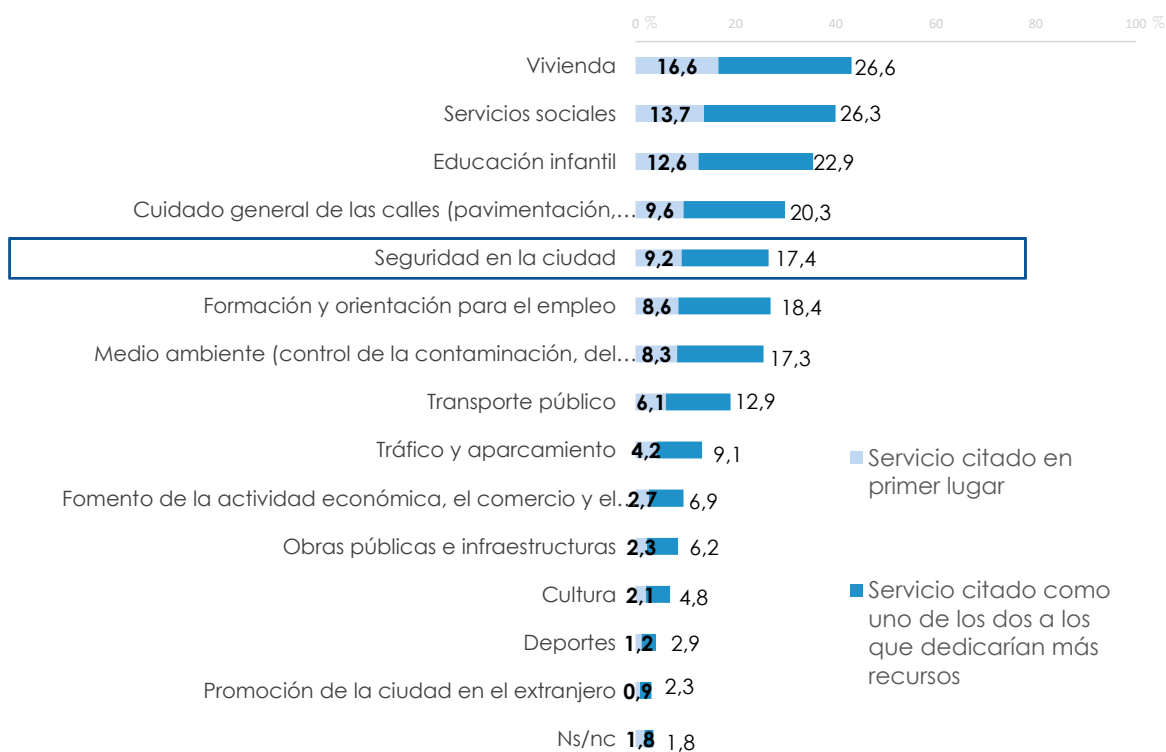
La satisfacción con la Policía municipal, respecto a la anterior edición, las mayores variaciones positivas por distrito las presentan Ciudad Lineal y Villa de Vallecas, mientras que la mayor variación negativa se observa en el distrito de Retiro. La satisfacción con los Bomberos es muy similar en todos los distritos; los de mayor satisfacción son Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas, y los de menor Retiro, Villaverde y Vicálvaro. La satisfacción con el servicio de SAMUR-Protección Civil también es muy similar en todos los distritos; el de mayor satisfacción es Salamanca y el de menor Villaverde

Unidad: medias (escala 0 a 10)
Base contestan

Total muestra 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 dedicarse más recursos

Ranking de servicios a los que deberían dedicarse más recursos



RANKING EVOLUTIVO

(no comparable al ser un índice basado en "que se gastan demasiados, pocos recursos")
Se muestran los porcentajes correspondientes a "pocos recursos"

	2019	2017	2016
Vivienda	17,0	20,7	20,6
Cuidado general de las calles	21,1	21,3	16,4
Formación y orientación para el empleo	23,0	19,8	18,8
Servicios Sociales	28,0	28,7	27,4
Sanidad	28,4	32,9	29,1
Educación	28,4	30,8	26,2
Medio Ambiente	29,7	23,7	21,1
Tráfico y aparcamiento	30,1	28,1	28,9
Seguridad en la ciudad	32,6	33,9	32,4
Transporte Público	35,0	36,5	36,8
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	35,3	30,0	30,8
Obras Públicas e Infraestructuras	36,4	33,6	32,8
Cultura	37,9	38,0	34,9
Deportes	39,8	39,8	38,2
Promoción de la ciudad en el extranjero	44,6	40,6	NA

Unidad: porcentajes
Total muestra 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 dedicarse más recursos, por distrito

Servicios a los que deberían dedicarse más recursos, por distrito

	MADRID	Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarril.-El Pardo	Moncloa-Aravaca	Lafina	Carabanchel	Usera	Puente de Vallecas	Moratalaz	Ciudad Lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de Vallecas	Vicálvaro	San Blas-Camillejas	Barajas
Bases	8515	405	405	406	405	405	406	406	405	407	405	406	408	403	405	406	406	406	406	406	406	402
Vivienda	16,6	14,7	18,6	14,6	13,5	19,0	21,5	16,8	16,8	14,9	18,0	18,2	15,4	13,4	17,1	17,8	16,8	14,6	17,2	14,9	16,8	13,9
Servicios sociales	13,7	11,9	15,4	15,3	11,9	11,5	17,0	10,8	14,3	13,0	13,6	13,6	14,7	12,2	17,2	15,2	10,8	13,3	15,0	14,4	13,8	15,1
Educación infantil	12,6	13,6	10,5	11,4	9,1	12,8	12,3	11,1	12,7	12,9	12,6	11,6	12,0	15,1	9,1	13,5	12,3	15,5	16,0	13,6	13,1	13,9
Cuidado general de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	9,6	8,9	7,6	10,0	13,1	9,1	12,5	10,3	8,9	12,2	10,6	11,1	6,8	9,6	6,9	8,6	11,3	5,9	9,4	7,8	8,6	12,0
Seguridad en la ciudad	9,2	9,6	6,4	5,9	9,4	8,1	7,6	6,4	8,3	9,0	11,6	9,6	12,3	8,7	6,9	11,5	8,4	14,0	9,1	10,6	9,3	6,1
Formación y orientación para el empleo	8,6	8,4	8,3	6,2	6,4	8,8	6,2	8,4	7,4	8,0	8,7	8,9	9,8	11,5	9,3	6,9	11,1	9,3	7,4	11,6	9,8	8,8
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	8,3	11,3	11,4	11,1	9,1	8,4	8,6	10,6	8,0	5,6	6,4	7,6	8,0	8,4	9,2	7,9	7,1	6,4	5,7	7,4	8,9	7,5
Transporte público	6,1	6,2	6,5	7,9	5,4	4,2	3,4	5,2	5,2	5,9	5,9	6,9	6,7	10,0	7,9	3,7	4,9	8,1	7,6	6,6	5,7	4,1
Tráfico y aparcamiento	4,2	3,9	4,0	5,2	8,6	4,0	3,5	7,1	5,9	3,9	3,5	3,4	4,7	3,0	5,4	2,2	4,6	2,2	3,7	3,2	2,5	5,2
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	2,7	3,2	2,0	4,2	4,9	4,3	2,2	5,2	3,2	5,4	1,2	1,7	1,7	0,5	1,8	4,0	2,7	2,2	2,5	2,0	2,7	2,5
Obras públicas e infraestructuras	2,3	3,0	2,5	2,2	1,5	2,5	2,4	1,7	2,9	1,7	2,7	2,0	2,2	1,5	2,0	2,5	2,4	2,5	2,2	1,9	3,0	3,0
Cultura	2,1	3,2	2,5	2,7	2,2	1,7	0,7	2,2	2,5	2,5	1,7	2,2	2,5	1,0	2,2	1,5	3,7	1,5	1,2	2,2	2,5	1,6
Deportes	1,2	1,2	0,3	1,5	0,7	2,2	0,7	2,0	0,7	1,5	0,7	0,5	1,2	2,0	1,0	1,7	1,2	1,2	1,0	1,7	1,2	3,1
Promoción de la ciudad en el extranjero	0,9	0,2	1,5	1,0	2,4	1,8	0,2	1,2	1,2	1,2	1,2	0,7	0,2	0,5	0,5	0,8	1,0	1,0	0,5	0,2	0,2	0,5

Unidad: porcentajes

SIGMADOS



www.sigmados.com



Sigmados



@Sigmados



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

