

ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2023

Buenos días/tardes

La Dirección General de Transparencia y Calidad de la ciudad del Ayuntamiento de Madrid, a través de la empresa Ikerfel está realizando un estudio de temas de interés general de Madrid.

Por ello, solicitamos su colaboración y le agradecemos de antemano su atención. La selección de las personas a las que se solicita la colaboración en el estudio es estrictamente aleatoria. Toda la información que nos facilite está sujeta a las especificaciones del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD") de 25 de mayo de 2018. Los datos que le solicitamos se tratarán de forma totalmente ANÓNIMA, sin grabar sus datos personales.

El tiempo estimado de duración de la encuesta es, aproximadamente, 15 minutos.

GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN.

0. ¿Podría decirme si tiene 16 años cumplidos y vive en la ciudad de Madrid desde hace más de seis meses?

SI 1
No 2 Final de la entrevista

- Accede
- Cita... (día y hora)
- No accede
- El teléfono no es de un hogar

Control telefónico

P. Sexo (según cuotas)

(CODIFICAR SEXO POR LA VOZ)

Hombre..... 1
Mujer..... 2

P. Edad (según cuotas)

¿Me puede decir su edad? (Anotar años)

_____ años
No contesta

Entrevistador/a: Codificar la edad en el tramo que corresponda.

Si no quiere responder su edad preguntar en qué rango de edad se encuentra

16 a 29 1
30 a 44 2
45 a 54 3
55 a 64 4
65 o más 5
No contesta 99

DISTRITO: _____(Listaremos los distritos)

1. Para empezar, ¿Cómo valoraría en una escala de 0 a 10 la satisfacción de vivir en...? Valore en una escala de 0 “nada satisfecho/a” a 10 “muy satisfecho/a”

	0-10	No sabe	No contesta
En Madrid		98	99
En su distrito		98	99
En su barrio		98	99

2. ¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en la ciudad de Madrid? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. MÁXIMO TRES RESPUESTAS). Entrevistador, anote el o los literales que diga el entrevistado. El entrevistado debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente)

1º

2º

3º

NS..... 98

NC..... 99

3. A continuación, le voy a leer una serie de aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad de Madrid. Por favor, valore su satisfacción en esa misma escala de 0 a 10. (Rotar) Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
Cuidado y conservación de la ciudad		98	99
Movilidad y transporte público		98	99
Calidad medioambiental		98	99
Facilidad para encontrar un trabajo		98	99
Facilidad para emprender un negocio		98	99
Imagen internacional de Madrid		98	99
Coste de la vida		98	99
Integración social		98	99
Salud y servicios sanitarios		98	99
Educación y centros educativos		98	99
Facilidad para encontrar una vivienda en el marco de sus posibilidades		98	99
Facilidad para hacer deporte		98	99
Oferta cultural, ocio y diversión		98	99
Convivencia vecinal		98	99

4. Y en términos generales, ¿cómo valoraría en una escala de 0 “muy mala” a 10 “muy buena” la calidad de vida en:

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
En Madrid		98	99
En su distrito		98	99
En su barrio		98	99

5. Y en los próximos cinco años, ¿en esa misma escala de 0 a 10 como creé usted que será la calidad de vida en:

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
En Madrid		98	99
En su distrito		98	99
En su barrio		98	99

6. ¿Dígame en una escala de 0 “ninguna” a 10 “muchas” su valoración sobre la existencia de desigualdades en Madrid entre los siguientes colectivos?

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
Desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres		98	99
Desigualdad de oportunidades entre la población extranjera y autóctona		98	99

7. Por otro lado, en una escala de 0 “nada” a 10 “mucho” ¿Cómo valoraría Madrid como ciudad amigable con...?

(Rotar)

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
Con las personas mayores		98	99
Con la infancia		98	99
Con las personas con discapacidad		98	99
Con las personas Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales		98	99
Con los migrantes		98	99
Con la adolescencia		98	99

A CONTINUACIÓN, DESEARÍAMOS CONOCER SU SATISFACCIÓN CON LAS ACTUACIONES, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO A LA CIUDADANÍA MADRILEÑA.

8. Le voy a leer diferentes líneas de actuación municipal para que valore su satisfacción con cada una de ellas en una escala de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecho/a y 10 que está muy satisfecho/a. (Rotar)

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	Satisfacción		
	0-10	No sabe	No contesta
La recogida de basuras y contenedores		98	99
La gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.)		98	99
El control de la contaminación atmosférica		98	99
El control del ruido		98	99
La limpieza de las calles		98	99
El alumbrado público		98	99
Las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos (avenidas, calles, túneles, etc....)		98	99
La pavimentación y conservación de las aceras		98	99
El asfaltado y conservación de las calzadas		98	99
La peatonalización de calles		98	99
La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc.)		98	99
Madrid 360 (Distrito Centro, subvenciones a la movilidad sostenible y mejora de la calidad del aire público)		98	99
La conservación y rehabilitación de los edificios		98	99
La protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico		98	99
La Información y promoción turística		98	99
La organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...)		98	99
El control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)		98	99
Las ayudas e incentivos a PYMES y autónomos		98	99
La Información al consumidor		98	99
La promoción pública de viviendas y la actuación frente a la ocupación ilegal		98	99
Los beneficios fiscales promovidos por el Ayuntamiento (bajada de impuestos, bonificaciones y exenciones)		98	99

9. Ahora le voy a leer una lista de servicios y equipamientos municipales para que los valore también de 0 a 10, (Rotar)

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	Satisfacción		
	0-10	No sabe	No contesta
La atención a la ciudadanía		98	99
El bosque metropolitano		98	99
El servicio de autobuses de la EMT		98	99
Los taxis		98	99
El servicio de estacionamiento regulado		98	99
Los Agentes de Movilidad		98	99
La Policía Municipal		98	99
Los Bomberos		98	99
SAMUR – Protección Civil		98	99
La beca infantil para la escolarización 0-3 años		98	99
Los servicios sociales municipales (centros para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)		98	99
Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)		98	99
Los aparcamientos públicos municipales		98	99
Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)		98	99
Los espacios verdes (parques y jardines)		98	99
Los parques infantiles		98	99
La reforma y modernización de mercados		98	99
Las instalaciones deportivas municipales		98	99
Los centros culturales municipales		98	99
Las bibliotecas municipales		98	99
Los teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)		98	99
El Samur Social		98	99
BiciMAD		98	99

HABLEMOS A CONTINUACIÓN DE CUESTIONES RELATIVAS A LA MOVILIDAD EN LA CIUDAD

10. ¿Qué medio o medios de transporte utiliza habitualmente para sus desplazamientos cotidianos (desplazamientos al lugar de trabajo, estudio u otros con periodicidad de varios días a la semana)? (RESPUESTA MÚLTIPLE). LEER OPCIONES. Entrevistador/a, anote todas las respuestas que diga la persona entrevistada.

Autobús urbano	1
Autobús interurbano	2
Transporte escolar	3
Transporte de empresa	4
Metro/metro ligero	5
Tren de cercanías	6
Coche particular	7
Moto particular	8
Taxi	9
Servicios de VTC (Vehículos de Transporte con Conductor)	10
Servicios de alquiler de coches y/o motos por minutos	11
Servicios de alquiler de patinetes por minutos	12
Bicicleta	13
Otros medios	14
Generalmente no utilizo ningún medio de transporte	15
No contesta	99

PASAMOS AHORA A TRATAR CUESTIONES RELATIVAS A LA SEGURIDAD EN MADRID'

11. ¿Podría decirme en una escala de 0 “nada seguro/a” a 10 “muy seguro/a” cómo se siente usted de seguro/a en la ciudad de Madrid...?

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
En general		98	99
Durante el día		98	99
Durante la noche		98	99

12. ¿Podría decirme en esa misma escala de 0 a 10 cómo se siente usted de seguro/a en el distrito donde vive...?

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala

	0-10	No sabe	No contesta
En general		98	99
Durante el día		98	99
Durante la noche		98	99

13. ¿Podría decirme en esa escala de 0 a 10 cómo se siente usted de seguro/a en el barrio donde vive...?

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala

	0-10	No sabe	No contesta
En general		98	99
Durante el día		98	99
Durante la noche		98	99

TRATAREMOS A CONTINUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL GOBIERNO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

14. En una escala de 0 “nada” a 10 “mucho”, ¿en qué medida se considera usted informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?

0-10	No sabe	No contesta
	98	99

15. A continuación, en una escala de 0 a 10, donde “0” sería la peor valoración y “10” la mejor valoración, le voy a pedir que valore los siguientes servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, (Rotar)

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala

	0-10	No sabe	No contesta
Las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid		98	99
El teléfono 010		98	99
La web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es		98	99
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (app para móviles, <i>Madrid Móvil</i> , <i>Emt Madrid</i> ...)		98	99
Las oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid		98	99
Chat on line de Línea Madrid		98	99
Atención directa a las personas mayores, con número preferente y atención presencial sin cita previa		98	99

16. Y comparando la Administración del Ayuntamiento de Madrid con la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid y con la Administración del Estado, valore de 0 a 10 el funcionamiento de cada una de ellas. “0” sería la peor valoración y “10” la mejor valoración.

Entrevistador/a: Citar los ítems y la escala.

	0-10	No sabe	No contesta
Administración General del Estado		98	99
Administración de la Comunidad de Madrid		98	99
Administración del Ayuntamiento de Madrid		98	99

17. Pensando en los últimos cinco años, en una escala de 0 a 10, ¿cómo está de satisfecho/a con la Administración del Ayuntamiento de Madrid?

0-10	No sabe	No contesta
	98	99

18. ¿Y en términos generales, en una escala de 0 a 10 ¿cómo calificaría usted la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid?

0-10	No sabe	No contesta
	98	99

19. Poniendo en relación los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe. En una escala de 0 a 10 ¿Cómo de satisfecho/a está?

0-10	No sabe	No contesta
	98	99

20. Como usted sabe, el Ayuntamiento destina el dinero que pagamos en impuestos a financiar los servicios públicos y prestaciones. De los siguientes servicios, dígame, por favor, los dos a los cuales cree usted que **se** deberían dedicar más recursos. (Leer todos) (Rotar)

Entrevistador/a: Anotar en la columna correspondiente.

	PRIMERO	SEGUNDO
Seguridad en la ciudad	1	1
Transporte público	2	2
Tráfico y aparcamiento	3	3
Obras públicas e infraestructuras	4	4
Estado de las calles (pavimentación, limpieza, alumbrado, etc.)	5	5
Vivienda	6	6
Servicios sociales	7	7
Educación infantil	8	8
Cultura	9	9
Deportes	10	10
Medio ambiente (control de la contaminación, del ruido...)	11	11
Formación y orientación para el empleo	12	12
Fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo	13	13
La promoción de la ciudad en el extranjero	14	14
No sabe	98	98
No contesta	99	99

A CONTINUACIÓN, VOY A HACERLE ALGUNAS PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL

21. ¿Cuál de las siguientes situaciones corresponde a su caso? (leer opciones)

Ha nacido en España y tiene nacionalidad española	1
Ha nacido en España pero no tiene nacionalidad española	2
No ha nacido en España pero tiene nacionalidad española	3
No ha nacido en España y no tiene nacionalidad española.....	4
No contesta.....	99

22. ¿Cuál es su estado civil legal?

Casado/a	1
Soltero/a	2
Separado/a o Divorciado/a	3
Viudo/a	4
No contesta	9

23. Actualmente, ¿usted está viviendo.....? (leer opciones)

Solo/a	1
Solo/a con su/s hijo/a/s (con o sin otros/as parientes)	2
Con su cónyuge o pareja con hijos (con o sin otros/as parientes)	3
Con su cónyuge o pareja sin hijos (con o sin otros/as parientes)	4
Con su padre y/o madre con o sin hermanos o hermanas(con o sin otros/as parientes)	5
Otra situación	6
No contesta	99

24. ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que usted ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

No tiene estudios	1
Menos de estudios primarios	2
Estudios primarios	3
Estudios secundarios 1ª y 2ª Etapa (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)	4
Universitarios / Formación Profesional de Grado Superior o FP II	5
Estudios de postgrado	6
No contesta	99

25. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted actualmente? Situación principal (una sola respuesta) (leer opciones)

Trabaja	1
Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado)	2
Pensionista (anteriormente no ha trabajado)	3
Parado/a y ha trabajado antes	4
Parado/a y busca su primer empleo	5
Estudiante	6
Trabajo doméstico no remunerado	7
Otra situación (especificar)	8
No contesta	99

26. ¿Podría decirme, aproximadamente, cuál es el volumen de ingresos mensuales netos de su hogar entre todos los miembros del hogar y por todos los conceptos?

Entrevistador/a:

Menos de 500 euros	1
De 501 a 1000 euros	2
De 1.001 a 1.500	3
De 1.501 a 2.000	4
De 2.001 a 2.500	5
De 2.501 a 3.000	6
De 3.001 a 4.000	7
De 4.001 a 5.000	8
Más de 5.000 euros	9
No sabe	98
No contesta	99

27. ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó en las elecciones MUNICIPALES de mayo de 2023?

Entrevistador/a: No sugerir. Anotar la respuesta.

PP	1
Más Madrid	2
PSOE	3
Vox	4
Unidas Podemos	5
Ciudadanos	6
Otro partido o coalición	7
Votó en blanco	8
Votó nulo	9
No fue a votar o no pudo votar	10
No tenía edad para votar	11
No recuerda	88
No contesta	99

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN