

## Cuestionario

**Estudio de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos y la gestión institucional del Ayuntamiento de Madrid ante la Covid-19**



*La encuesta va dirigida a personas de 18 años o más que residan de forma habitual en la vivienda contactada. Cuando se llama a la vivienda se pregunta a la persona que coge el teléfono si desea colaborar en la encuesta. Si la respuesta es afirmativa, se recoge información sobre la composición del hogar y se comprueba si se ajusta a la cuota de tipología de vivienda buscada.*

*La persona informante se elige entre los miembros que residen habitualmente en esa vivienda atendiendo a criterios de equilibrio por sexo, edad (18 años o más), distrito y tamaño del hogar, según las últimas cifras disponibles del Padrón municipal de Madrid. La persona seleccionada (informante) será la única persona que responda al cuestionario.*

*Sólo se podrá hacer una encuesta por vivienda*

CÓDIGO ENTREVISTADOR/A: \_\_\_\_\_

Nº ENCUESTA: \_\_\_\_\_

## PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes,

Soy..... de ..., estamos llevando a cabo un estudio por encargo del Ayuntamiento de Madrid para conocer la opinión de la ciudadanía con los servicios públicos prestados y la gestión institucional realizada por el Ayuntamiento de Madrid ante la Covid-19. Su teléfono ha sido obtenido mediante una combinación aleatoria de números. Su información será tratada solo de forma anónima y agregada, El tiempo estimado de duración de la encuesta es de, aproximadamente, 15 minutos.

¿SERÍA TAN AMABLE DE CONTESTAR UNAS PREGUNTAS?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**BLOQUE 1. IDENTIFICACIÓN DE MIEMBROS DEL HOGAR y DEL INFORMANTE**

1. Para empezar y saber a quién tengo que entrevistar ¿me podría indicar el número de personas que residen habitualmente en la vivienda, contándose usted?

.....

2. ¿Podría indicarme el tipo de hogar en el que vive?

TIPO DE HOGAR	
Hogar unipersonal, persona sola menor de 65 años	1
Hogar unipersonal, 65 años o más	2
Hogar monoparental, padre/madre solo con algún hijo	3
Pareja sin hijos que convivan en el hogar	4
Pareja con hijos que convivan en el hogar	5
Otros	6

3. ¿Podría indicarme su edad?

Entrevistador/a, anotar la edad exacta. En el caso de que la persona entrevistada sea reacia a dar su edad exacta, preguntar por el rango de edad.

Edad \_\_\_\_\_  
NC \_\_\_\_\_ 999

Rango de edad	
Menor de 18 años	0
De 18 a 29	1
De 30 a 44	2
De 45 a 54	3
De 55 a 64	4
65 o más	5

4. Sexo (Entrevistador/a, anote sin preguntar)

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

5. Distrito: .....

*En su caso, explicar la finalización de la encuesta por no estar dentro de la cuota.*

**BLOQUE 2. SERVICIOS PÚBLICOS Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ANTE LA COVID-19**
**HABLEMOS A CONTINUACIÓN DE CUESTIONES RELATIVAS A LA COVID-19**

6. En relación con la información que ha recibido sobre la Covid-19, ¿en qué medida se considera usted informado/a sobre...

	Muy informada/o	Bastante informada/o	Poco informada/o	Nada informada/o	Ns	Nc
Las acciones para afrontar el impacto de la pandemia en nuestro país	4	3	2	1	8	9
Las acciones para afrontar el impacto de la pandemia en nuestra ciudad	4	3	2	1	8	9

7. Del 0 al 10, donde 0 significa nada preocupado y 10 muy preocupado, ¿podría decirme el grado de preocupación que tiene usted por la presencia de la Covid-19?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. ¿Cómo le afecta a usted la presencia de la Covid-19?

Le afecta muchísimo y le supone un problema grave (pérdida o miedo a perder el trabajo, problemas de salud...)	1
Le afecta mucho y le crea ciertos problemas, pero de momento no lo lleva mal	2
Le afecta algo, pero lo lleva bien	3
Le afecta poco	4
No le afecta nada: sigue con su vida normal y laboral	5
Ns	8
Nc	9

9. Ahora, en términos generales, ¿cómo calificaría usted la **gestión de la pandemia** de la Covid-19 por parte del...?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns	Nc
Gobierno de España	5	4	3	2	1	8	9
Comunidad de Madrid	5	4	3	2	1	8	9
Ayuntamiento de Madrid	5	4	3	2	1	8	9

10. Aparte de las sanitarias, se está hablando mucho de las **consecuencias** que tendrá esta situación. ¿Qué consecuencias cree usted que tendrá para la ciudad de Madrid?

La economía y la sociedad cambiarán; nada será como antes	1
La economía y la sociedad tardarán mucho tiempo en recuperar la situación previa a la Covid-19	2
Se recuperará todo dentro de poco tiempo	3
Ninguna consecuencia, cuando se pase esta situación todo volverá a ser como antes	4
Ns	8
Nc	9

11. Durante la situación de pandemia de la Covid-19, me podría decir si ha tenido **conocimiento de la existencia de...**

Publicación en el web del Ayuntamiento de Madrid de diferente información de interés para la ciudadanía sobre la Covid-19

Sí No Ns Nc

Creación por el Ayuntamiento de Madrid de una Línea de Economía y Empleo

Sí No Ns Nc

Puesta en marcha por parte del Ayuntamiento del Programa Ayuda a Madrid Covid-19

Sí No Ns Nc

Prestación de los servicios municipales de forma telemática como alternativa a la atención presencial

Sí No Ns Nc

Puesta en marcha por el servicio del 010 de campañas destinadas a informar a las personas mayores en situación de vulnerabilidad de los distintos servicios municipales que ofrece el Ayuntamiento de Madrid.

Realización de llamadas por el servicio del 010 a las personas usuarias de los Servicios de Mayores cerrados para hacerles recomendaciones preventivas y ofrecer acompañamiento emocional

Sí No Ns Nc



Contactos telefónicos con las personas usuarias del Programa municipal Ejercicio al aire libre animándolos a realizar ejercicio en casa y recordando las medidas preventivas contra el contagio

Sí No Ns Nc

Implementación por parte del Ayuntamiento de una app para hacer ejercicio en casa

Sí No Ns Nc

Puesta en marcha por el Ayuntamiento de un programa gratuito de apoyo al duelo de los familiares fallecidos por la Covid-19

Sí No Ns Nc

Realización por el Ayuntamiento Propuestas culturales en casa: eBiblio Madrid, Planetario en casa, #MadridSeQuedaEnCasa, #CulturaEnCasa, Bloggin 'Madrid, Cocinar en casa con el chef Pepo, concursos de fotografía y dibujo, teatro online, ...

Sí No Ns Nc

Ejecución por el Ayuntamiento de diversas actuaciones que permitiesen garantizar la alimentación y otros productos de primera necesidad a las personas en situación de vulnerabilidad: tarjetas prepagadas, reparto de comida, kit de alimentos y productos de primera necesidad, ...

Sí No Ns Nc

Realización por el Ayuntamiento del Plan de Emergencia para Personas sin Hogar

Sí No Ns Nc

Implementación de medidas fiscales consistentes en la reducción de tasas e impuestos con el objetivo de mitigar los efectos económicos negativos que se pueden producir en determinados sectores de la economía de la Ciudad especialmente perjudicados por la pandemia de la Covid-19

Sí No Ns Nc

Puesta en marcha del canal en youtube #yoentrenoencasa Madrid es Deporte

Sí No Ns Nc

Implementación por parte del Ayuntamiento de una app para acceder a las clases en las instalaciones deportivas municipales

Sí No Ns Nc

**12. ¿Cree que las medidas adoptadas por el gobierno municipal han contribuido a reducir el impacto de la pandemia de la Covid-19 en la ciudad de Madrid?**

Sí	1
No	2
Ns	8
Nc	9

13. En la situación actual, ¿cómo considera que el Ayuntamiento puede ayudarle? ¿Dígame su opinión respecto a las siguientes actuaciones municipales?

	Muy a favor	Bastante a favor	Poco a favor	Nada a favor	Ns	Nc
Mantener los servicios públicos municipales	4	3	2	1	8	9
Impulsar y coordinar ayudas para las personas más vulnerables	4	3	2	1	8	9
Mantener y mejorar la movilidad	4	3	2	1	8	9
Medidas para impulsar a las pequeñas y medianas empresas	4	3	2	1	8	9
Medidas para favorecer la distancia social	4	3	2	1	8	9
Adaptar los servicios municipales a la nueva realidad	4	3	2	1	8	9
Medidas para favorecer la digitalización e innovación	4	3	2	1	8	9
Medidas para ayudar a la hostelería, el comercio y los mercados municipales	4	3	2	1	8	9
Medidas para fomentar los servicios culturales	4	3	2	1	8	9

14. ¿Qué otras medidas le pediría al gobierno municipal que pusiera en marcha para reducir las consecuencias de la pandemia de la Covid-19? (pregunta abierta, máximo 3 medidas).

1º .....

2º .....

3º .....

15. ¿Cómo está afectando la situación de pandemia a los ingresos económicos globales de su hogar en la actualidad? ¿cuál es su previsión de cuánto le afectará en los próximos 6 meses?

En la actualidad		En los próximos 6 meses	
En nada		En nada	
Disminución inferior al 20%		Disminución inferior al 20%	
Disminución del 20% al 50%		Disminución del 20% al 50%	
Disminución del 50% al 100%		Disminución del 50% al 100%	
Aumento		Aumento	
Ns		Ns	
Nc		Nc	

16. Usted cree que, como consecuencia de la situación de pandemia de Covid-19 en su hogar, ¿va a necesitar algún tipo de ayuda pública independientemente de las prestaciones por desempleo?

Sí	1
No	2
Ns	8
Nc	9



**BLOQUE 3. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES**
**A CONTINUACIÓN DESEARÍAMOS CONOCER SU SATISFACCIÓN CON LAS ACTUACIONES, EQUIPAMIENTOS y SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO**

17. Para empezar ¿diría usted que está muy satisfecha/o, bastante, poco o nada **satisfecha/o con vivir en ...?**

	Muy satisfecha/o	Bastante satisfecha/o	Poco satisfecha/o	Nada satisfecha/o	Ns	Nc
En su barrio						
En Madrid						

18. Con el fin de conocer su opinión sobre los **servicios municipales**, le voy a leer una lista de servicios y equipamientos municipales para que los valore de 0 a 10, y para que me diga si los ha utilizado o no en el último año.

	Satisfacción			¿Lo ha utilizado o ha requerido sus servicios en el último año?			
	0-10	Ns	Nc	Sí	No	Ns	Nc
Los autobuses de la EMT							
Los taxis							
El servicio de estacionamiento regulado							
Los Agentes de Movilidad							
La Policía Municipal							
Los Bomberos							
SAMUR - Protección Civil							
Servicio 010 de atención a la ciudadanía							
Las escuelas infantiles públicas							
Los servicios sociales municipales (centros y servicios para mayores, para personas con discapacidad, para inmigrantes, para familias, para la infancia...)							
Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)							
Los aparcamientos públicos municipales							
Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos (fijos, móviles y de proximidad)							
Los espacios verdes (parques y jardines)							
Los parques infantiles							
Los mercados municipales							
Las instalaciones deportivas municipales							
Los centros culturales municipales							
Las bibliotecas y archivos municipales							
Los museos, exposiciones y Planetario municipales							
Los teatros municipales (Español, Matadero, Fernán Gómez...)							

19. Ahora le voy a leer una serie de **servicios e instalaciones municipales** para que valore su **satisfacción** con cada uno de ellos en una escala de 0 a 10, siendo 0 que está muy insatisfecha/o y 10 que está muy satisfecha/o.

	Satisfacción		
	0-10	Ns	Nc
La limpieza de las calles			
La recogida selectiva de residuos (contenedores de papel, vidrio, plásticos...)			
El control de la contaminación atmosférica			
El control del ruido			
El alumbrado público			
La pavimentación y conservación de las aceras			
El asfaltado y conservación de las calzadas			
La peatonalización de calles			
La lucha contra la ocupación ilegales de inmuebles			
La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc.)			
El control de la Salud Pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)			
La formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)			
Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor -OMIC-			
La promoción pública de viviendas			
Las instalaciones deportivas municipales			

20. En términos generales, ¿cómo calificaría usted la calidad de vida en su barrio en la actualidad: muy buena, buena, regular, mala o muy mala? ¿Y en la ciudad de Madrid en su conjunto?

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns	Nc
En su barrio	5	4	3	2	1	8	9
En Madrid	5	4	3	2	1	8	9

21. ¿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/a, anote el o los literales que diga el entrevistado. El entrevistado debe especificar suficientemente para que se pueda codificar correctamente

1º .....

2º .....

3º .....

22. En general, ¿diría usted que la administración del Ayuntamiento de Madrid ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en el último año?

Ha mejorado	Sigue igual	Ha empeorado	Ns	Nc
3	2	1	8	9

23. ¿Cómo calificaría Ud. la gestión que está realizando el Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns	Nc
5	4	3	2	1	8	9

24. Cómo calificaría al Ayuntamiento de Madrid desde el punto de vista de la transparencia: ¿muy transparente, bastante transparente, poco o nada transparente?

Muy transparente	4
Bastante transparente	3
Poco transparente	2
Nada transparente	1
NS	8
NC	9

#### BLOQUE 4. PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL

A CONTINUACIÓN, VOY A HACERLE ALGUNAS PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL a efectos estadísticos

**25. Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría usted?.**

Entrevistador, pida al entrevistado que indique la casilla en la que se posiciona y marque el código correspondiente.

IZQUIERDA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	DERECHA
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

NS.....98

NC.....99

**26. ¿Cuál era su situación laboral antes de la crisis del coronavirus?**

1. Trabajo por cuenta propia
2. Trabajo por cuenta ajena
3. Parado/a y ha trabajado antes
4. Parado/a buscando primer empleo
5. Estudiante
6. Jubilado/a o pensionista
7. Trabajo doméstico no remunerado
8. Otro
9. Ns/Nc

**27. ¿Cuál es el nivel de estudios oficiales más alto que ha finalizado?**

1. No sabe leer o escribir
2. Educación primaria incompleta
3. Estudios primarios o equivalentes
4. Enseñanza general secundaria,
5. Enseñanza profesional
6. Estudios de grado
7. Ns/Nc

Nombre de la persona encuestada: \_\_\_\_\_

Está de acuerdo con que les hagamos encuestas por teléfono o la web \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU TIEMPO**

Fecha realización del cuestionario: dd/mm/aaaa

Hora inicio: hh:mm

Hora fin: hh:mm

Teléfono: \_\_\_\_\_