

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos y la gestión institucional del Ayuntamiento de Madrid ante la Covid19.

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Transparencia y Calidad.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Objetivo Principal

- Conocer la percepción y el grado de satisfacción con los servicios municipales y la valoración de la gestión del Ayuntamiento de Madrid ante la COVID-19.

Objetivos específicos

- Conocer cómo la ciudadanía madrileña percibe la gestión del gobierno municipal, de manera general y en áreas de actuación concretas.
- Explorar cómo afecta y preocupa la crisis provocada por la COVID-19 a la población madrileña.
- Identificar el grado de conocimiento de la ciudadanía acerca de las medidas que la ciudad ha puesto en marcha para minimizar el impacto de la pandemia.

UNIVERSO:

Hogares en los que reside al menos una persona de 18 o más años.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 1.700 entrevistas telefónicas.

ERROR DE MUESTREO:

Para los datos totales, de $\pm 2,4\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2s.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo estratificado por tipo de hogar.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevistas telefónicas mediante cuestionario telefónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta. Conformado por los siguientes bloques:

- **Bloque 1:** Identificación de miembros del hogar y del informante
- **Bloque 2:** Servicios públicos y la gestión institucional del Ayuntamiento de Madrid ante la COVID-19
- **Bloque 3:** Satisfacción con los servicios municipales
- **Bloque 4:** Preguntas de carácter personal.

PONDERACIÓN:

Los datos han sido ponderados para reflejar la estructuración poblacional de la ciudad de Madrid.

Concretamente, en función del sexo y edad, según cifras del área de información estadística del Ayuntamiento de Madrid para 2020.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 29 de octubre al 7 de noviembre de 2020.

Pretest: 22 de octubre de 2020.

EMPRESA ADJUDICATARIA E IMPORTE:

IKERFEL, SAU, por un importe de 14.490,00 euros más 3.042,90 euros de IVA, totalizándose por el importe de 17.532,90 euros.