



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

## TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de la ciudadanía con el servicio de información de calidad del aire y contaminación atmosférica a través del sitio web <https://airedemadrid.madrid.es>.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Evaluar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios de información de calidad del aire y contaminación atmosférica del portal de calidad del aire <https://airedemadrid.madrid.es>, aumentar el conocimiento de los usuarios de este servicio e identificar mejoras aplicables al mismo.

## UNIVERSO:

Usuarios del servicio de aviso de superaciones de NO<sub>2</sub> por mensaje de texto, del portal de calidad del aire (<https://airedemadrid.madrid.es>) y de la App "Aire de Madrid": 98.756 personas.

## TAMAÑO MUESTRAL:

Han contestado a la encuesta un total de 1.937 usuarios.

## ERROR DE MUESTREO:

El error muestral es de  $\pm 2,2\%$  para un nivel de confianza del 95%

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se ha enviado un mensaje de texto todas las personas usuarias del servicio de aviso de superaciones de NO<sub>2</sub> con el enlace a la encuesta de satisfacción. A su vez, el enlace de la encuesta se ha publicado en el portal de calidad del aire y en la App "Aire de Madrid".

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta en línea.

## METODOLOGÍA:

Cuestionario electrónico.

## TEMAS ANALIZADOS:

Niveles de utilización del portal de calidad del aire <https://airedemadrid.madrid.es>  
Nivel de satisfacción con el servicio ofrecido en el portal de calidad del aire.  
Sugerencias de mejora del servicio.  
Uso de otros canales o servicios de calidad del aire del Ayuntamiento de Madrid.

## FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 13 al 26 de noviembre de 2023.

## REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Envira Sostenible, S.A. Sin coste adicional, incluido entre las prestaciones del contrato 300/2021/00714 (Servicios de mantenimiento y explotación del Sistema Integral de Vigilancia, Predicción e Información de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid)