



ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MADRID 2024 2º SEMESTRE

Buenos días/tardes

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la empresa Ikerfel está realizando una encuesta sobre la calidad de vida y la satisfacción con los servicios públicos de la ciudad.

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 este estudio es estrictamente aleatoria. Toda la información que nos facilite está sujeta a las especificaciones del *Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*. Los datos se tratarán de forma totalmente ANÓNIMA.

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

GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN

PREGUNTAS INTRODUCTORIAS

Empezamos,

C0. ¿Podría decirme si tiene 16 años cumplidos y vive en la ciudad de Madrid desde hace más de seis meses?

SI 1

No 2 -> Preguntar por si hay alguien en el hogar con estas características y solo dar a "fin de entrevista" si no hay nadie en el hogar que cumpla las condiciones

C0a. Tiene la opción de realizar la entrevista online, a través de Internet, de manera que pueda rellenarla cuando mejor le venga utilizando su ordenador, smartphone o tablet ¿quiere participar a través de un acceso en internet?

SI..... 1-> Pasar a ofrecer la opción de realizar a través del link acceso online

No, no utiliza Internet 2

Colabora por teléfono 3

C0b. Vamos a comenzar con la entrevista telefónica...

Colabora 1 -> Pasar a la pregunta C1

No colabora 2

A TODOS

C1. Distrito

¿En qué distrito vive ...? (Anotar)



C2. Es ... (Codificar sexo por la voz)

Hombre 1

Mujer..... 2

C3. Edad

¿Me puede decir su edad? (Anotar años)

_____ años

Si no quiere responder su edad, preguntar en que 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

C4. Actualmente, ¿está viviendo en? Leer opciones

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| un hogar unipersonal | 1 |
| un hogar monoparental, padre/madre solo con algún hijo | 2 |
| pareja, sin hijos que convivan en el hogar | 3 |
| pareja, con hijos que convivan en el hogar | 4 |
| Otros | 5 |
| No contesta | 99 |

Comprobar si la cuota aún no está completa y dar a "fin de entrevista" si ya lo está - Fin de entrevista

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE VIDA

1. Valore en una escala de 0 a 10, donde "0" significa muy insatisfactoria y "10" muy satisfactoria, la **satisfacción de vivir** en:

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

2. Valore en esa misma escala de 0 a 10, la **calidad de vida** en:

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

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

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

4. ¿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

5. Dígame en una escala de 0 a 10, donde "0" es ninguna y "10" muchas, su valoración sobre la existencia de desigualdades en Madrid entre los siguientes colectivos:

| | 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 |

6. Por otro lado, en la misma escala, ¿cómo valoraría Madrid como ciudad amigable con... (Rotar)

| | 0-10 | No sabe | No contesta |
|--------------------------------|------|---------|-------------|
| las personas mayores? | | 98 | 99 |
| la infancia? | | 98 | 99 |
| las personas con discapacidad? | | 98 | 99 |
| las personas LGTBIQ+? | | 98 | 99 |
| los migrantes? | | 98 | 99 |
| la adolescencia? | | 98 | 99 |

ACTUACIONES, SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES

7. 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.

| | 0-10 | No sabe | No contesta |
|--------------------------------------------------------------------|------|---------|-------------|
| La recogida de basuras y contenedores | | | |
| La gestión y tratamiento de residuos (reciclaje, compostaje, etc.) | | | |
| El control de la contaminación atmosférica | | | |
| El control del ruido | | | |



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

8. 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.

| | 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 |

| | 0-10 | No sabe | No contesta |
|--------------------------------------------------------------|------|---------|-------------|
| 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 |

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

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

SEGURIDAD

10. Valore en una escala de 0 a 10, donde "0" es nada y "10" mucho, su sensación de seguridad en:

| | 0-10 | No sabe | No contesta |
|-------------------------------------------|------|---------|-------------|
| En la ciudad de Madrid, durante el día | | 98 | 99 |
| ...y durante la noche | | 98 | 99 |
| En el distrito donde vive, durante el día | | 98 | 99 |
| ...y durante la noche | | 98 | 99 |
| En el barrio donde vive, durante el día | | 98 | 99 |
| ...y durante la noche | | 98 | 99 |

ADMINISTRACIÓN

11. En la misma escala, ¿en qué medida se considera informado/a de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid?

| 0-10 | No sabe | No contesta |
|------|---------|-------------|
| | 98 | 99 |

12. A continuación, 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, Madrid Móvil, Emt Madrid...) | | 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 |

PREGUNTAS A EFECTOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

A continuación, y para terminar, voy a hacerle algunas preguntas a efectos de análisis estadístico

13. ¿Por favor, podría indicarme su nacionalidad?

1º _____

2º No contesta

14. ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? -> No se leen las opciones, el encuestador apunta la opción correspondiente

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 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 |



15. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra 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 |

16. ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó en las elecciones MUNICIPALES de mayo de 2023? *Leer opciones. 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