



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y GESTIÓN ANTE LA COVID-19

INFORME DE RESULTADOS

- La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico **Ikerfel** por encargo del **Ayuntamiento de Madrid**.
- El objetivo principal de esta investigación es conocer la percepción y satisfacción con los servicios municipales y la valoración de la gestión del ayuntamiento ante la COVID-19.
- Este objetivo se ha abordado desde una perspectiva metodológica **cuantitativa**, concretamente se han realizado **1.700 Entrevistas Telefónicas**.
- El trabajo de campo ha sido realizado entre octubre y noviembre de 2020.



Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 40 años de experiencia en el sector y más de 9.500 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España)  la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

ÍNDICE

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y GESTIÓN ANTE LA COVID-19

A.- OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno	10
B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?	24
B.2. Gestión municipal de la pandemia	42
B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid	54
B.3.1 Principales problemas de la ciudad y satisfacción de los madrileños	55
B.3.2 Valoración de los servicios municipales	67
C. – CONSIDERACIONES FINALES	77

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

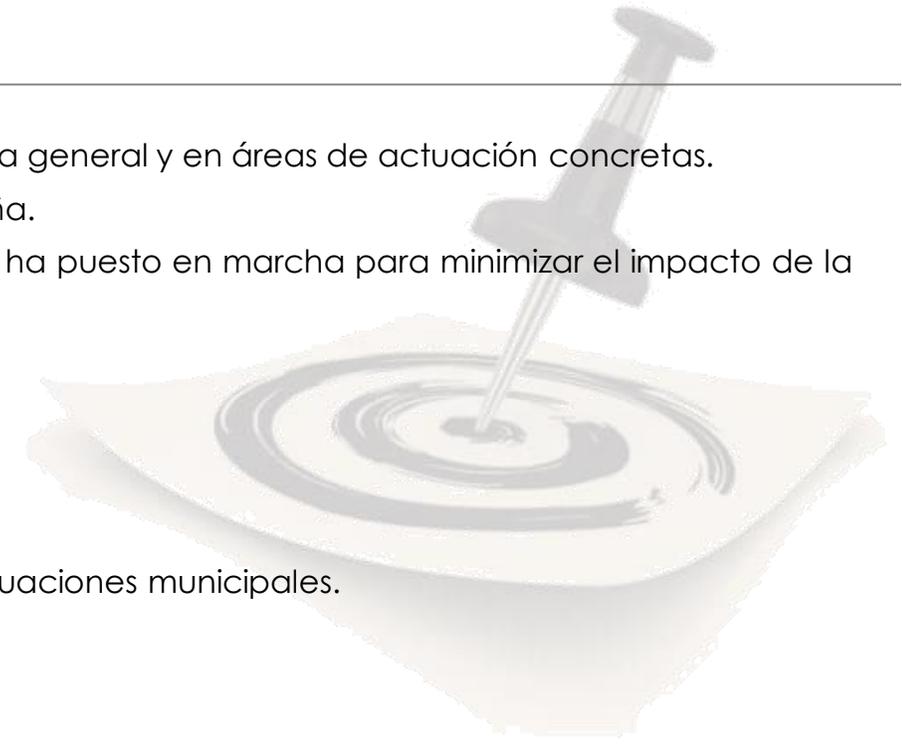
A.2. Ficha técnica

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

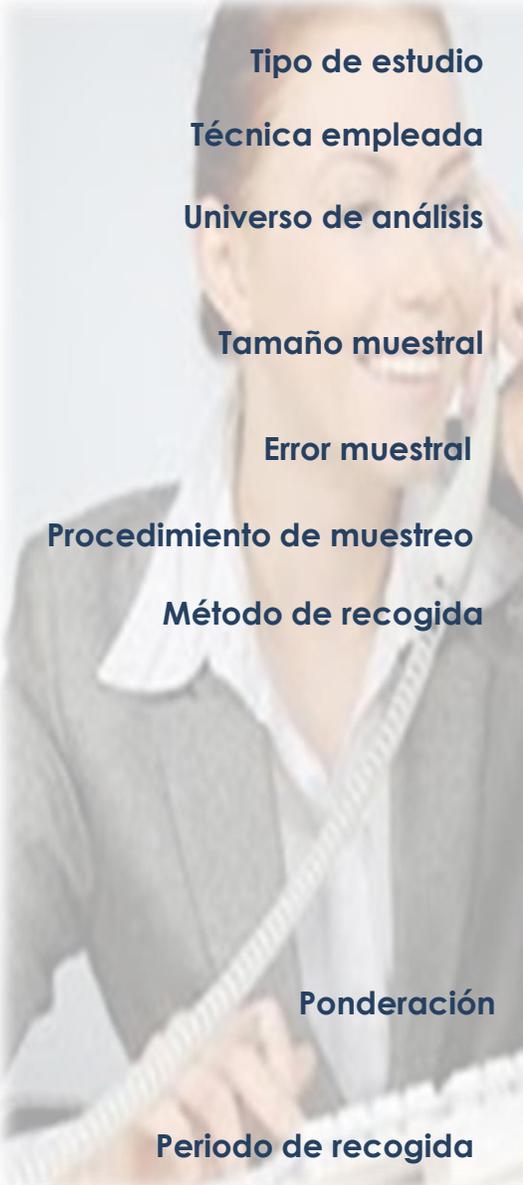
- ▶ Conocer cómo la ciudadanía madrileña percibe la gestión del gobierno municipal, de manera general y en áreas de actuación concretas.
- ▶ Explorar cómo afecta y preocupa la crisis provocada por la COVID-19 a la población madrileña.
- ▶ Identificar el grado de conocimiento de la ciudadanía acerca de las medidas que la ciudad ha puesto en marcha para minimizar el impacto de la pandemia.
- ▶ Profundizar en el grado de aceptación de estas medidas y su utilidad.
- ▶ Conocer la satisfacción de la población madrileña con la vida en su barrio y en la ciudad.
- ▶ Conocer la percepción acerca de la calidad de vida en estos entornos (barrio y ciudad).
- ▶ Identificar los principales problemas de la ciudad de Madrid.
- ▶ Profundizar en el uso y valoración de la ciudadanía acerca de los servicios, instalaciones y actuaciones municipales.



A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica



Tipo de estudio	Cuantitativo
Técnica empleada	Entrevistas Telefónicas
Universo de análisis	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 , distribuidas de manera proporcional a la muestra por tipología de hogar de la ciudad de Madrid, considerando 6 tipologías según la explotación estadística de las cifras de la Encuesta Continua de Hogares 2019.
Error muestral	Para los datos totales, de $\pm 2,4\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ .
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por tipo de hogar.
Método de recogida	Mediante cuestionario telefónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta. Conformado por los siguientes bloques: <ul style="list-style-type: none">- 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.
Periodo de recogida	Del 29 de octubre al 7 de noviembre de 2020. Pretest: 22 de octubre de 2020.

NOTA METODOLÓGICA

Segmentaciones

- A lo largo del **informe se incluyen** los **datos totales**, resultantes del análisis **sobre el total de entrevistados**, y los **datos segmentados** por **aquellas variables** que, tras una **análisis previo** de los **resultados**, hemos **considerado más relevantes** para la investigación.
- Éstas **variables** de segmentación son:
 - **Sexo**
 - **Edad**
 - **Ideología política**
- **Adicionalmente**, en algunas variables se incluyen **otras segmentaciones** que **consideramos** que **pueden clarificar y aportar** más **información**, según la **temática** y la **significatividad** que ofrecen los datos.

Datos con decimales y datos redondeados

- Los datos ofrecidos en el informe se han redondeado, para facilitar su lectura. Por ello, en ocasiones algunas suma de datos, pueden no coincidir con la suma directa de los mismos, ya que la suma real realizada proviene de los datos con decimales.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno
- B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?
- B.2. Gestión municipal de la pandemia
- B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno

- B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?
- B.2. Gestión municipal de la pandemia
- B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid



LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO ES VALORADA COMO BUENA O MUY BUENA POR ALGO MÁS DE CUATRO DE CADA DIEZ ENTREVISTADOS



- En general, las valoraciones muy o bastante positivas destacan en mayor medida entre los hombres, la población de más edad y quienes se posicionan ideológicamente en el centro-derecha.

LA VALORACIÓN ESPECIFICA DE LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA, TAMBIÉN ES MAYORITARIAMENTE POSITIVA



- Ya que un tercio de la ciudadanía valora la misma como buena o muy buena.
- Además comparativamente con otras administraciones (Gobierno Central 22% y Comunidad de Madrid 19%), el Ayuntamiento de Madrid es el mejor valorado.

UN TERCIO DE LA CIUDADANÍA VALORA COMO BUENA O MUY BUENA LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO (TANTO DE MANERA GENERAL COMO ESPECÍFICAMENTE RESPECTO A LA PANDEMIA), FRENTE A ALGO MÁS DE UNO DE CADA DIEZ ENTREVISTADOS QUE MUESTRAN EN AMBAS UNA VALORACIÓN MENOS POSITIVA



- Un 31% valora bien o muy bien la gestión del ayuntamiento en general y específicamente la relativa a la pandemia.
- Un 16% valora mal o muy mal la gestión del ayuntamiento en general y específicamente la relativa a la pandemia.
- También contamos con un 15% cuya valoración positiva del gobierno municipal está en riesgo puesto que valoran bien o muy bien la gestión de gobierno en general pero son críticos con la gestión de la pandemia (la valoran mal o muy mal). Existiendo el riesgo de que este sentimiento negativo sobre la gestión de la pandemia se traslade a la valoración general del gobierno municipal.

DOS TERCIOS DE LA CIUDADANÍA IDENTIFICA UN MANTENIMIENTO O MEJORÍA DE LA GESTIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO



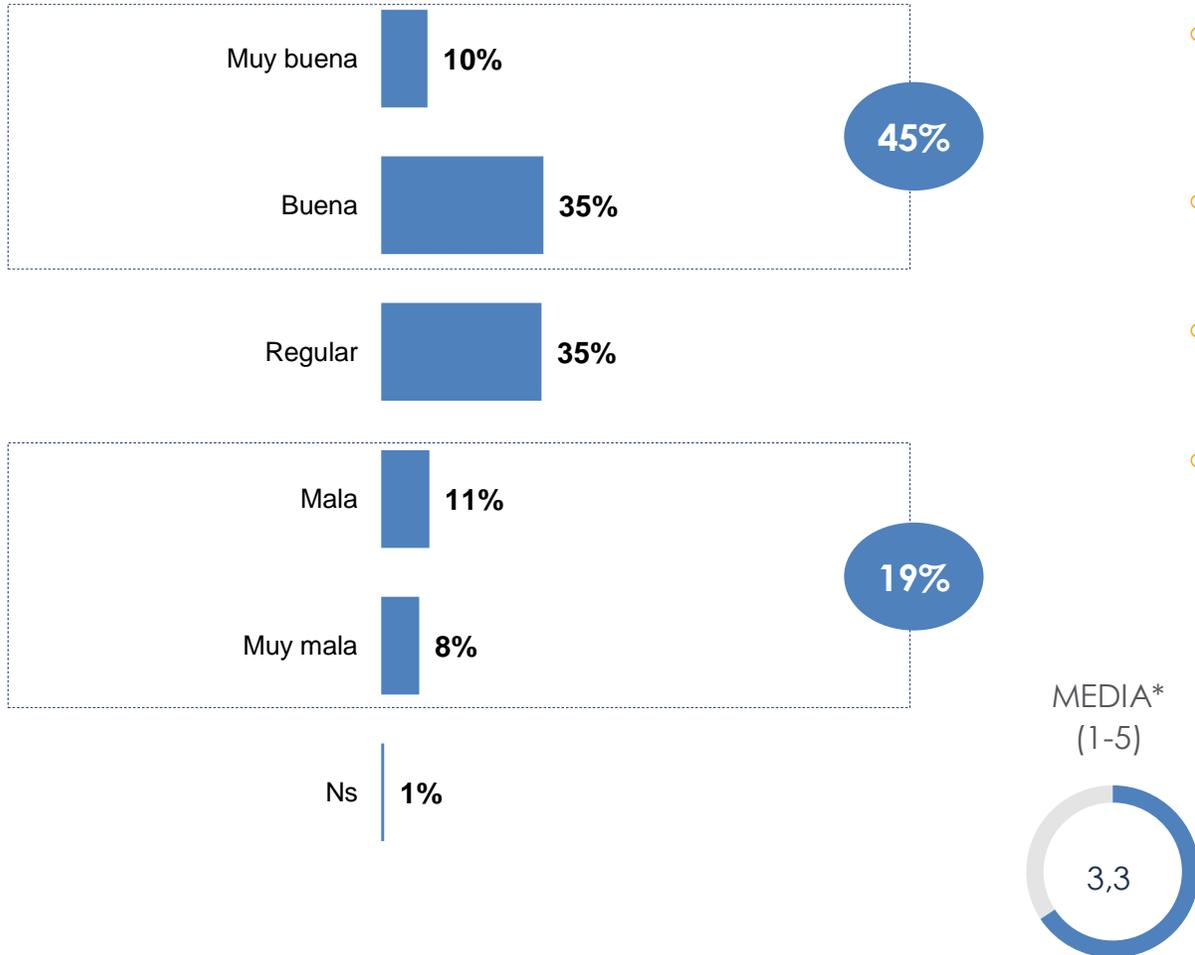
- EL 67% de los entrevistados así lo pone de manifiesto.
- Siendo mayoritaria la percepción de mejoría (37%) frente a la de mantenimiento (30%).

EN LO REFERIDO A LA TRANSPARENCIA, VEMOS COMO EL AYUNTAMIENTO DE MADRID SOBREPASA EL APROBADO



- Ya que alcanza un 2,4 de media, en una escala de valoración del 1 al 4.
- Un 43% de los entrevistados consideran muy o bastante transparente al Ayuntamiento de Madrid.

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



- La **gestión realizada** por el **equipo de Gobierno** obtiene una **media** de **3,3** en la escala de valoración usada de 1 a 5, **sobrepasando el aprobado**.
- Un **45%** de la ciudadanía **valora como buena o muy buena la gestión del equipo de gobierno en el Ayuntamiento de Madrid**.
- Se **incrementa la valoración positiva** de la gestión **según aumenta la edad** de la población.
- Son **las personas más jóvenes** (18-29 años, con un 17%) y quienes se posicionan en la **izquierda ideológica** (17%), **los que consideran menos positiva la gestión del equipo de gobierno**.



□ ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA GESTIÓN QUE ESTÁ REALIZANDO EL EQUIPO DE GOBIERNO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID? (P.23)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Mala" y 5 "Muy buena"

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY BUENA + BUENA	45%	48%	43%	34%	40%	45%	47%	56%	15%	43%	79%
Muy buena	10%	9%	11%	5%	10%	8%	11%	15%	1%	7%	25%
Buena	35%	39%	31%	29%	31%	38%	36%	41%	14%	36%	54%
Regular	35%	31%	38%	37%	41%	32%	37%	28%	49%	37%	17%
Mala	11%	11%	10%	10%	9%	16%	10%	8%	19%	11%	2%
Muy mala	8%	9%	8%	17%	9%	6%	5%	7%	17%	8%	1%
Ns	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%
Nc	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

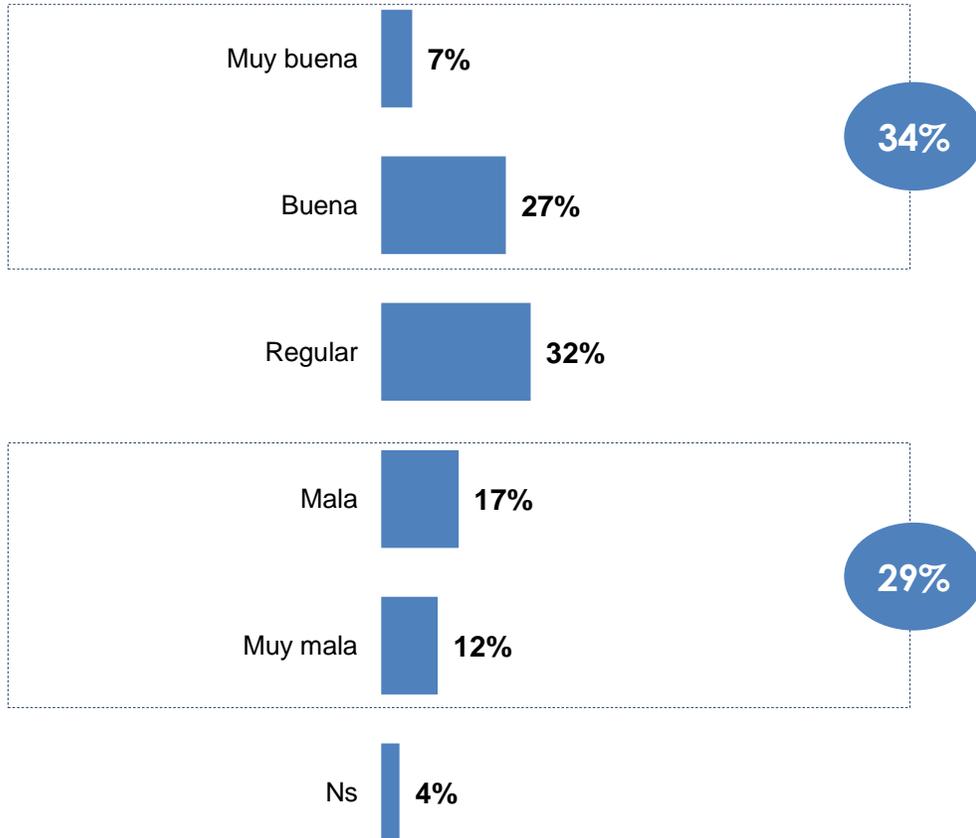
- Los **hombres**, y entre quienes **se posicionan en el centro, y derecha ideológica**, muestran un **porcentaje más alto** en lo referido a una **buena o muy buena gestión** del equipo de gobierno.

□ ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LA GESTIÓN QUE ESTÁ REALIZANDO EL EQUIPO DE GOBIERNO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID? (P.23)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Mala" y 5 "Muy buena"

VALORACIÓN DE LA **GESTIÓN DE LA PANDEMIA** DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



- La **gestión de la pandemia realizada** por el **Ayuntamiento** obtiene una **media** de **3** en la escala de valoración usada de 1 a 5, **situándose en el aprobado**.
- Por lo tanto, vemos como la consideración de una gestión buena o muy buena de la gestión municipal se **reduce si nos centramos** específicamente **en la gestión de la pandemia** (34%). Aunque sigue **siendo mayoritaria** la **consideración** de la **gestión** como **buena o muy buena**.
- Son los **ciudadanos de más edad** (65 años o más, 46%), quienes ofrecen un **porcentaje más alto** de **valoración buena o muy buena** de la **gestión**.



□ **AHORA, EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID ? (P.9)***

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

VALORACIÓN DE LA **GESTIÓN DE LA PANDEMIA** DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY+BUENA	34%	33%	35%	35%	31%	23%	33%	46%	14%	31%	61%
Muy buena	7%	6%	7%	8%	5%	4%	6%	10%	2%	4%	18%
Buena	27%	27%	27%	27%	26%	18%	26%	35%	12%	27%	43%
Regular	32%	31%	33%	30%	35%	37%	33%	26%	34%	36%	24%
Mala	17%	19%	15%	17%	19%	23%	18%	9%	27%	17%	8%
Muy mala	12%	14%	11%	17%	9%	14%	12%	12%	21%	11%	4%
Ns	4%	3%	5%	1%	5%	2%	4%	7%	5%	4%	3%
Nc	1%	0%	1%	1%		1%	0%	1%		1%	0%
MEDIA	3,0	2,9	3,1	2,9	3,0	2,7	3,0	3,3	2,4	3,0	3,7

- Para **3 de cada 5 ciudadanos** de la **derecha ideológica**, la **gestión de la pandemia** por parte del ayuntamiento está siendo **buena o muy buena**.

□ AHORA, EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID? (P.9)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

RELACIÓN ENTRE LA VALORACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO Y LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA

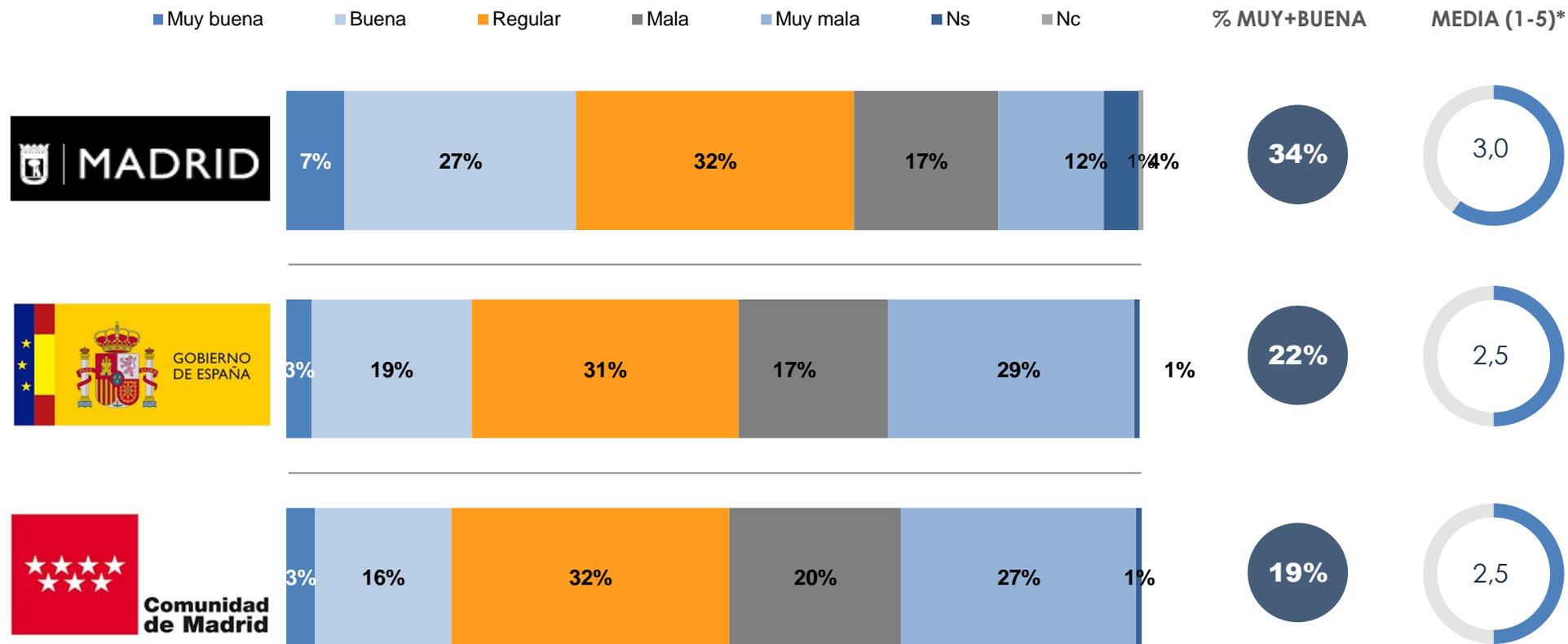
		VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA		
		Buena+Muy Buena	Regular	Mala+Muy Mala
VALORACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO	Muy buena	9%	1%	0%
	Buena	21%	11%	3%
	Regular	4%	20%	10%
	Mala	0%	1%	9%
	Muy mala	0%	0%	7%
	Ns	0%	0%	0%
	Nc	0%	0%	0%

% de la ciudadanía en riesgo de que sus opiniones negativas sobre la gestión de la pandemia puedan afectar negativamente a su valoración positiva del gobierno municipal.

- La **gestión del ayuntamiento** (tanto de carácter general como específicamente respecto a la pandemia) tiene un **31% de ciudadanía con una valoración buena o muy buena, frente a un 16% de población menos positiva.**
- Por otro lado, un **15% de personas que muestran valoración buena o muy buena de la gestión** general del ayuntamiento, **muestran una valoración mala o muy mala con la gestión** de los aspectos relativos a la **pandemia.**

* Los datos ofrecidos en el informe se han redondeado, para facilitar su lectura. Por ello, en ocasiones algunas suma de datos, pueden no coincidir con la suma directa de los mismos. P.e 9,47% + 21,3% = 30,77%, que redondeando = 31%.

GESTIÓN DE LA PANDEMIA: AYUNTAMIENTO DE MADRID VS. OTRAS ADMINISTRACIONES



- Comparativamente con el resto de administraciones, observamos como **la gestión de la pandemia mejor valorada es la efectuada por el Ayuntamiento de Madrid.**

□ AHORA, EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 POR PARTE DEL... ? (P.9)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

VALORACIÓN DE LA **GESTIÓN DE LA PANDEMIA** DEL GOBIERNO DE ESPAÑA

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY+BUENA	22%	20%	23%	15%	21%	21%	28%	22%	52%	18%	4%
Muy buena	3%	3%	3%	1%	3%	4%	2%	4%	9%	1%	1%
Buena	19%	17%	20%	14%	18%	17%	26%	19%	43%	17%	4%
Regular	31%	30%	32%	45%	32%	33%	28%	24%	40%	36%	14%
Mala	17%	18%	17%	14%	20%	19%	13%	18%	4%	21%	22%
Muy mala	29%	31%	27%	26%	27%	25%	30%	33%	4%	24%	59%
Ns	1%	0%	1%			0%	1%	2%	0%	1%	0%
Nc	0%	0%	0%			2%		0%		1%	
MEDIA	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,6	2,6	2,4	3,5	2,5	1,6

□ AHORA, EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 POR PARTE DEL GOBIERNO DE ESPAÑA? (P.9)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

VALORACIÓN DE LA **GESTIÓN DE LA PANDEMIA** DE LA COMUNIDAD DE MADRID

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY+BUENA	19%	19%	20%	15%	17%	10%	20%	30%	4%	14%	45%
Muy buena	3%	4%	3%	2%	3%	1%	4%	6%	1%	1%	11%
Buena	16%	15%	17%	12%	14%	10%	16%	24%	3%	13%	34%
Regular	32%	32%	33%	33%	37%	26%	28%	35%	22%	37%	33%
Mala	20%	20%	20%	23%	23%	23%	21%	12%	27%	22%	13%
Muy mala	27%	29%	26%	29%	21%	40%	31%	21%	47%	26%	9%
Ns	1%	0%	1%		1%		0%	2%	0%	1%	1%
Nc	0%		0%			1%		0%		0%	
MEDIA	2,5	2,4	2,5	2,4	2,5	2,1	2,4	2,8	1,8	2,4	3,3

□ AHORA, EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 POR PARTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P.9)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID EN EL ÚLTIMO AÑO



- La **mayor parte de la ciudadanía** (67%) identifica un **mantenimiento o mejora de la administración del Ayuntamiento** de Madrid durante el último año.
- Son los **más mayores** (65 o más años, 51%), quienes **identifican una mejora** de la administración **en mayor medida**.
- Los **parados (precovid)** por el contrario, son el **único colectivo junto con** quienes se posicionan en la **izquierda ideológica**, que **en su mayoría identifican un empeoramiento** en el último año (45%-58% respectivamente).

□ EN GENERAL, ¿DIRÍA USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA MEJORADO, SIGUE IGUAL O HA EMPEORADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.22)

Base: Total de personas entrevistadas

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID EN EL ÚLTIMO AÑO

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			SITUACIÓN LABORAL PRECOVID				
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Trabajando	Parado	Estudiante	Jubilado	Trabajo doméstico
Ha mejorado	37%	38%	35%	36%	33%	26%	34%	51%	9%	32%	73%	32%	15%	45%	50%	29%
Sigue igual	30%	29%	31%	28%	32%	38%	31%	23%	31%	36%	17%	34%	35%	18%	22%	36%
Ha empeorado	30%	31%	29%	35%	33%	32%	32%	21%	58%	29%	8%	31%	45%	35%	24%	33%
Ns	3%	2%	4%	1%	2%	4%	3%	5%	2%	3%	2%	3%	5%	1%	4%	2%

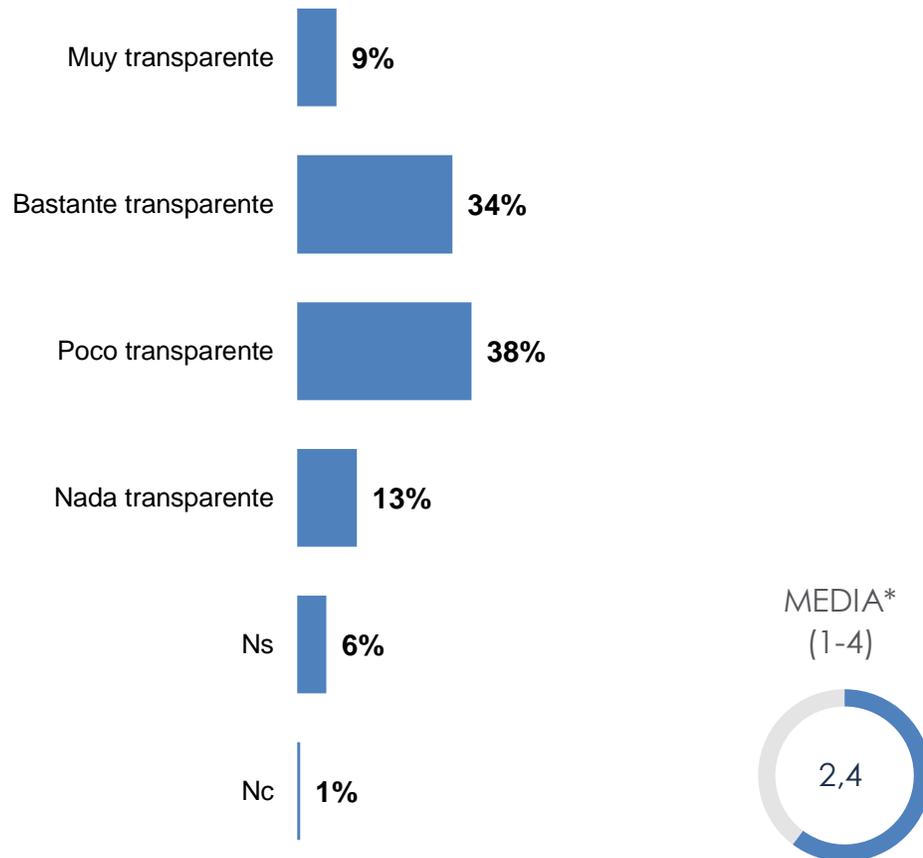
- Para una parte importante de la ciudadanía ideológicamente de derechas (73%), la gestión del ayuntamiento ha mejorado en el último año.

□ EN GENERAL, ¿DIRÍA USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID HA MEJORADO, SIGUE IGUAL O HA EMPEORADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.22)

Base: Total de personas entrevistadas

TRANSPARENCIA * DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

* Debemos recordar que el entrevistado hace una interpretación subjetiva del término transparencia



- En lo referido a la **transparencia**, vemos como el **Ayuntamiento de Madrid sobrepasa el aprobado (2,0)** en una escala de valoración del 1 al 4, **alcanzando un 2,4 de media**.
- Un **43% de los entrevistados consideran muy o bastante transparente** al Ayuntamiento de Madrid.
- Tan **solo uno de cada diez entrevistados** considera al Ayuntamiento de Madrid **nada transparente**.



□ **CÓMO CALIFICARÍA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA TRANSPARENCIA: ¿MUY TRANSPARENTE, BASTANTE TRANSPARENTE, POCO O NADA TRANSPARENTE? (P.24)***

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Nada" y 4 "Muy"

TRANSPARENCIA * DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

* Debemos recordar que el entrevistado hace una interpretación subjetiva del término transparencia

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			PERCEPCIÓN DE INFORMACIÓN		PERCEPCIÓN DE INFORMACIÓN	
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No	Menos de 5	5 o más
Muy transparente	9%	9%	8%	2%	10%	6%	7%	12%	1%	6%	19%	10%	7%	6%	16%
Bastante transparente	34%	39%	29%	31%	28%	41%	37%	32%	21%	33%	49%	38%	28%	30%	42%
Poco transparente	38%	33%	41%	40%	43%	34%	38%	34%	47%	41%	22%	36%	39%	41%	29%
Nada transparente	13%	13%	13%	22%	13%	13%	9%	12%	27%	13%	3%	10%	17%	14%	9%
Ns	6%	5%	8%	2%	5%	6%	8%	9%	4%	7%	6%	5%	8%	8%	3%
Nc	1%	1%	1%	2%	1%		1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%
MEDIA	2,4	2,5	2,4	2,2	2,4	2,4	2,5	2,5	2,0	2,4	2,9	2,5	2,3	2,3	2,7

- La transparencia es un término abstracto y puede resultar hasta ambiguo cómo cada ciudadano lo entiende, si bien, más allá de características sociodemográficas o de posicionamiento político: los **hombres**, y quienes tienen un **posicionamiento más cercano ideológicamente** al gobierno municipal, **perciben una mayor transparencia** en el Ayuntamiento de Madrid...
- ... Se observa como la **información y el conocimiento de las actuaciones emprendidas**, en este caso frente al Covid-19, **influyen de manera directa en la percepción de transparencia**, a mayor consideración de estar informado y mayor conocimiento, mayor percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid.

□ **CÓMO CALIFICARÍA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA TRANSPARENCIA: ¿MUY TRANSPARENTE, BASTANTE TRANSPARENTE, POCO O NADA TRANSPARENTE? (P.24)***

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Nada" y 4 "Muy"

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno

B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?

B.2. Gestión municipal de la pandemia

B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid



EL 70% DE LA CIUDADANÍA DE MADRID SE SIENTE BASTANTE O MUY INFORMADA ACERCA DE LAS ACCIONES PARA AFRONTAR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA, PERO EN MAYOR MEDIDA DE LAS ACCIONES DE CARÁCTER ESTATAL



- La ciudadanía se siente más informada respecto a las acciones de carácter estatal (64%) que de las acciones a nivel municipal, sobre las que declara sentirse informada solo la mitad (53%) de la población de Madrid ciudad.
- Parece conveniente esforzarse en incrementar la información con la que cuenta la población, ya que el sentirse informado redundará en un incremento de la valoración positiva de la gestión municipal.

EL 72% DE LA POBLACIÓN MADRILEÑA SE CONSIDERA AFECTADA POR LA COVID-19, Y EL 77% SI NO LO ESTÁ AHORA, PIENSA QUE ESTARÁ AFECTADA EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES



- Esta afección es sobre todo a nivel perceptivo, el 59% de la ciudadanía considera que la COVID-19 les crea algunos o muchos problemas de diverso tipo. Pero en Madrid también contamos con un 41% de la ciudadanía, que declara haber sufrido un descenso de ingresos en su hogar.
- Sobre los afectados a día de hoy se prevé un incremento de 5 puntos porcentuales, si añadimos a quienes consideran que sufrirán un descenso de sus ingresos en los próximos 6 meses y a aquellos que consideran que necesitarán alguna ayuda pública al margen del desempleo.
- Son las mujeres quienes presentan una mayor incertidumbre futura, además de sufrir actualmente y prever de aquí a seis meses un mayor porcentaje de descenso de ingresos que los hombres.

SENTIRSE INFORMADO LIMITA LA PERCEPCIÓN DE AFECCIÓN DE LA CIUDADANÍA



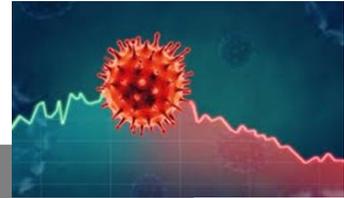
- De nuevo se observa la conveniencia de que la población madrileña se sienta informada, ya que además de contribuir a una mejor valoración de la gestión municipal, limita su sensación de afección por la pandemia.

LA GRAN MAYORÍA DE LA CIUDADANÍA (88%) ESTÁ PREOCUPADA POR LA COVID-19 Y HAY CONSENSO (94%) EN QUE LA PANDEMIA TENDRÁ IMPORTANTES CONSECUENCIAS APARTE DE LAS SANITARIAS



- El 73% de la población madrileña considera que se tardará mucho tiempo en volver a la situación previa.
- El 21% incluso considera que nada volverá a ser como antes.

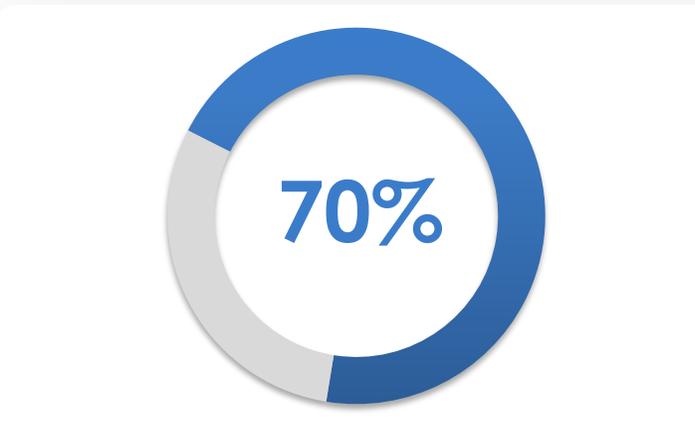
¿CÓMO SE SIENTEN LOS CIUDADANOS MADRILEÑOS FRENTE A LA COVID-19?



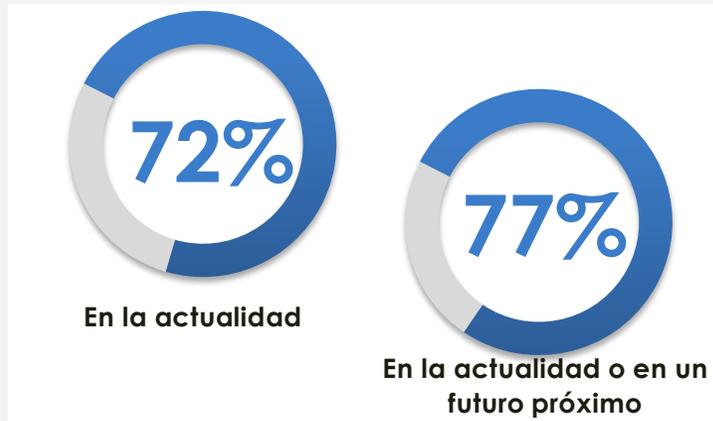
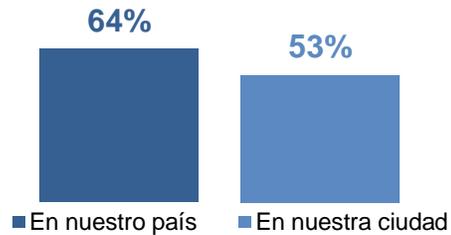
Información

Afección

Preocupación



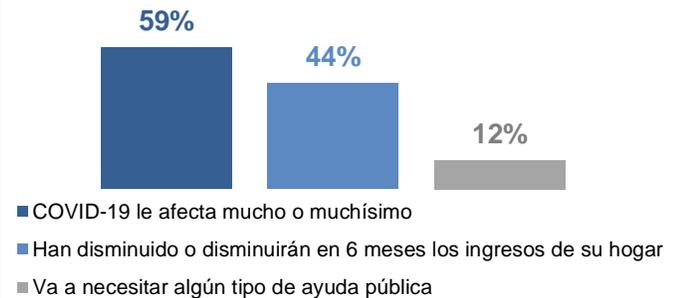
Población informada* sobre las acciones para afrontar el impacto de la pandemia...



Población afectada en la actualidad

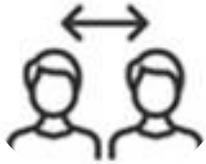


Población afectada en la actualidad o en un futuro próximo



*% Bastante+Muy Informado.

¿CÓMO SE SIENTEN DE **INFORMADOS** LOS CIUDADANOS MADRILEÑOS?



■ Muy informada/o (4)

■ Bastante informada/o (3)

■ Algo informada/o (2)

■ Nada informada/o (1)

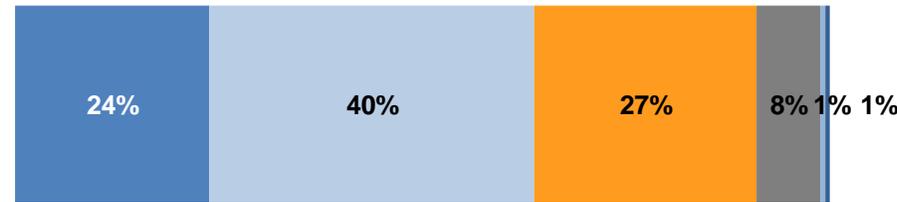
■ Ns

■ Nc

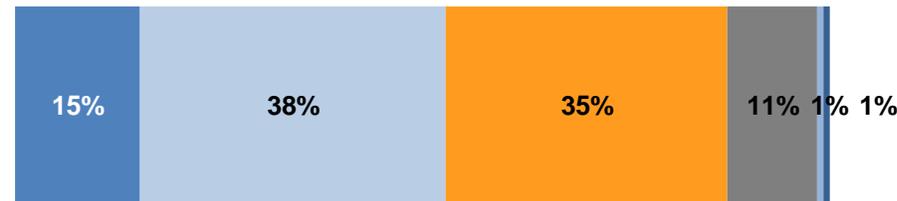
% MUY+BASTANTE

MEDIA (1-4)*

Las acciones para afrontar el impacto de la pandemia en nuestro país



Las acciones para afrontar el impacto de la pandemia en nuestra ciudad



NO AFECTADOS POR LA PANDEMA EN LA ACTUALIDAD



- La **ciudadanía de Madrid** considera estar **más informada de las acciones** para afrontar el impacto de la pandemia **de carácter estatal que de las municipales**. Solo aproximadamente **la mitad de la población** considera **estar muy o bastante informada de las acciones de carácter municipal**.
- **A nivel ciudad**, se considera **más informada** la población de la **derecha ideológica (68%)**.
- También quienes que **no se consideran afectados actualmente** por la pandemia (62%) y quienes **valoran positivamente la gestión del gobierno municipal** (67% valoración general, 71% valoración gestión de la pandemia).

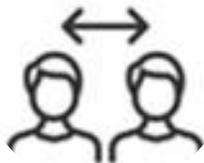
□ EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO SOBRE LA COVID-19, ¿EN QUÉ MEDIDA SE CONSIDERA USTED INFORMADA/O SOBRE... (P.6)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada" y 10 "Muy"

¿CÓMO SE SIENTEN DE **INFORMADOS** LOS CIUDADANOS MADRILEÑOS?

Sobre las **acciones** para afrontar el impacto de la pandemia **en nuestra ciudad...**



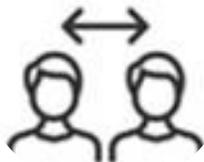
	TOTAL	AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD		VALORACIÓN GESTIÓN AYTO			VALORACIÓN GESTIÓN AYTO PANDEMIA		
		Sí	No	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala
% MUY + BASTANTE	53%	51%	62%	67%	48%	30%	71%	51%	32%
Muy informada/o (9-10)	15%	14%	18%	20%	11%	10%	22%	12%	12%
Bastante informada/o (7-8)	38%	37%	44%	47%	38%	20%	49%	39%	20%
Algo informada/o (5-6)	35%	35%	31%	26%	43%	42%	24%	41%	42%
Nada informada/o (0-4)	11%	13%	6%	4%	8%	26%	3%	8%	25%
Ns	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Nc	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%
MEDIA	2,6	2,5	2,7	2,8	2,5	2,1	2,9	2,5	2,2

- Que la **ciudadanía** se sienta **informada repercute positivamente**, **limitando la percepción de afección** que ésta tiene por la COVID-19 y **aumentando la valoración positiva** que otorga a la **gestión municipal**.

□ EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO SOBRE LA COVID-19, ¿EN QUÉ MEDIDA SE CONSIDERA USTED INFORMADA/O SOBRE... (P.6)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada" y 10 "Muy"

¿CÓMO SE SIENTEN DE **INFORMADOS** LOS CIUDADANOS MADRILEÑOS?Sobre las **acciones** para afrontar el impacto de la pandemia **en nuestra ciudad...**

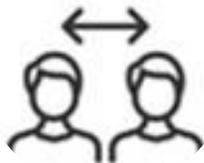
	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY + BASTANTE	53%	56%	51%	50%	52%	54%	54%	54%	48%	50%	68%
Muy informada/o (9-10)	15%	15%	15%	12%	12%	18%	16%	19%	13%	13%	21%
Bastante informada/o (7-8)	38%	40%	35%	38%	40%	36%	39%	35%	36%	37%	46%
Algo informada/o (5-6)	35%	34%	35%	41%	38%	36%	31%	29%	37%	37%	26%
Nada informada/o (0-4)	11%	10%	12%	9%	10%	10%	12%	14%	13%	11%	4%
Ns	1%	0%	1%	0%		0%	1%	2%	0%	1%	1%
Nc	1%	0%	1%			0%	2%	2%	1%	1%	1%
MEDIA	2,6	2,6	2,6	2,5	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,5	2,9

- El **posicionamiento ideológico** de la población madrileña también **influye en la percepción acerca de la información con la que consideran que cuentan.**

□ **EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO SOBRE LA COVID-19, ¿EN QUÉ MEDIDA SE CONSIDERA USTED INFORMADA/O SOBRE... (P.6)***

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada" y 10 "Muy"

¿CÓMO SE SIENTEN DE **INFORMADOS** LOS CIUDADANOS MADRILEÑOS?Sobre las **acciones** para afrontar el impacto de la pandemia **en nuestro país...**

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
% MUY + BASTANTE	64%	67%	61%	59%	69%	69%	66%	55%	69%	63%	63%
Muy informada/o (9-10)	24%	26%	22%	20%	25%	26%	23%	23%	25%	23%	24%
Bastante informada/o (7-8)	40%	41%	39%	39%	44%	43%	43%	31%	45%	41%	39%
Algo informada/o (5-6)	27%	26%	29%	36%	25%	24%	23%	30%	23%	27%	30%
Nada informada/o (0-4)	8%	7%	8%	5%	6%	7%	9%	12%	7%	8%	5%
Ns	1%	0%	1%			0%	1%	2%	0%	1%	1%
Nc	1%	0%	1%				1%	2%	1%	0%	1%
MEDIA	2,8	2,9	2,8	2,7	2,9	2,9	2,8	2,7	2,9	2,8	2,8

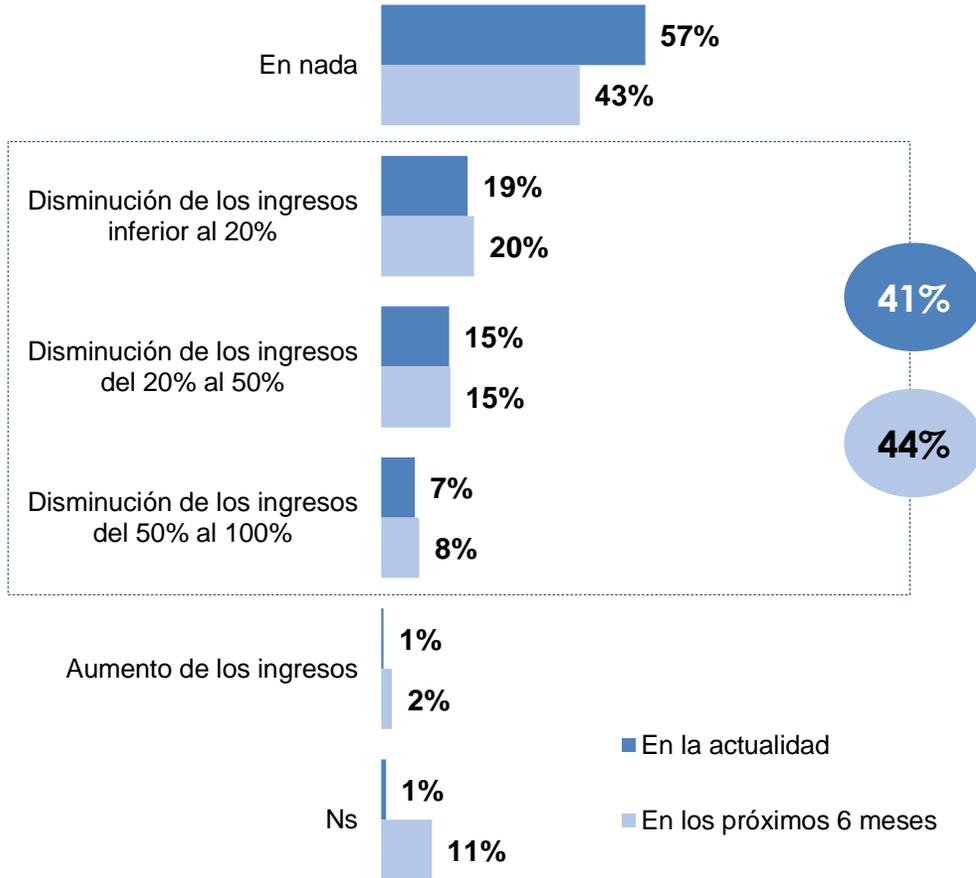
- **No existen diferencias significativas** entre los distintos colectivos analizados, **en cuanto a la información con la que la ciudadanía dice contar respecto a las acciones estatales.**

□ **EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO SOBRE LA COVID-19, ¿EN QUÉ MEDIDA SE CONSIDERA USTED INFORMADA/O SOBRE... (P.6)***

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada" y 10 "Muy"

¿CÓMO ESTÁ AFECTANDO LA COVID-19 A LOS INGRESOS DE LOS HOGARES?



- El **41% de los hogares** madrileños declaran haber sufrido **alguna reducción de ingresos**, y un **44%** considera que **si no lo ha sufrido ahora, lo sufrirá en los próximos 6 meses**.
- Son las personas entrevistadas **más jóvenes**, principalmente **estudiantes** los que acusan un **mayor descenso de ingresos en su hogar (actual y futuro)**.
- Por otro lado, son las **mujeres** las que presentan **una mayor sensación de incertidumbre futura**. Previendo además un **mayor porcentaje de descenso de ingresos** que los hombres (**entre el 20% y 50%** de los ingresos del hogar).



□ ¿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? (P.15)

Base: Total de las personas entrevistadas

¿CÓMO ESTÁ AFECTANDO LA COVID-19 A LOS INGRESOS DE LOS HOGARES?



En la actualidad



	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			SITUACIÓN LABORAL PRECOVID				
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Trabajando	Parado	Estudiante	Jubilado	Trabajo doméstico
En nada	57%	58%	57%	27%	58%	52%	54%	79%	56%	54%	64%	54%	57%	19%	79%	47%
Disminución de los ingresos inferior al 20%	19%	21%	17%	38%	18%	17%	21%	8%	19%	19%	21%	20%	16%	49%	9%	17%
Disminución de los ingresos del 20% al 50%	15%	12%	17%	17%	14%	20%	18%	8%	15%	18%	9%	17%	11%	18%	8%	21%
Disminución de los ingresos del 50% al 100%	7%	8%	7%	13%	8%	11%	5%	3%	10%	7%	5%	8%	14%	6%	2%	15%
Aumento de los ingresos	1%	1%	0%	3%	1%			0%		1%	0%	1%		4%	0%	
Ns	1%	0%	2%	2%	1%		1%	2%		1%	1%	1%	2%	4%	1%	

En los próximos seis meses

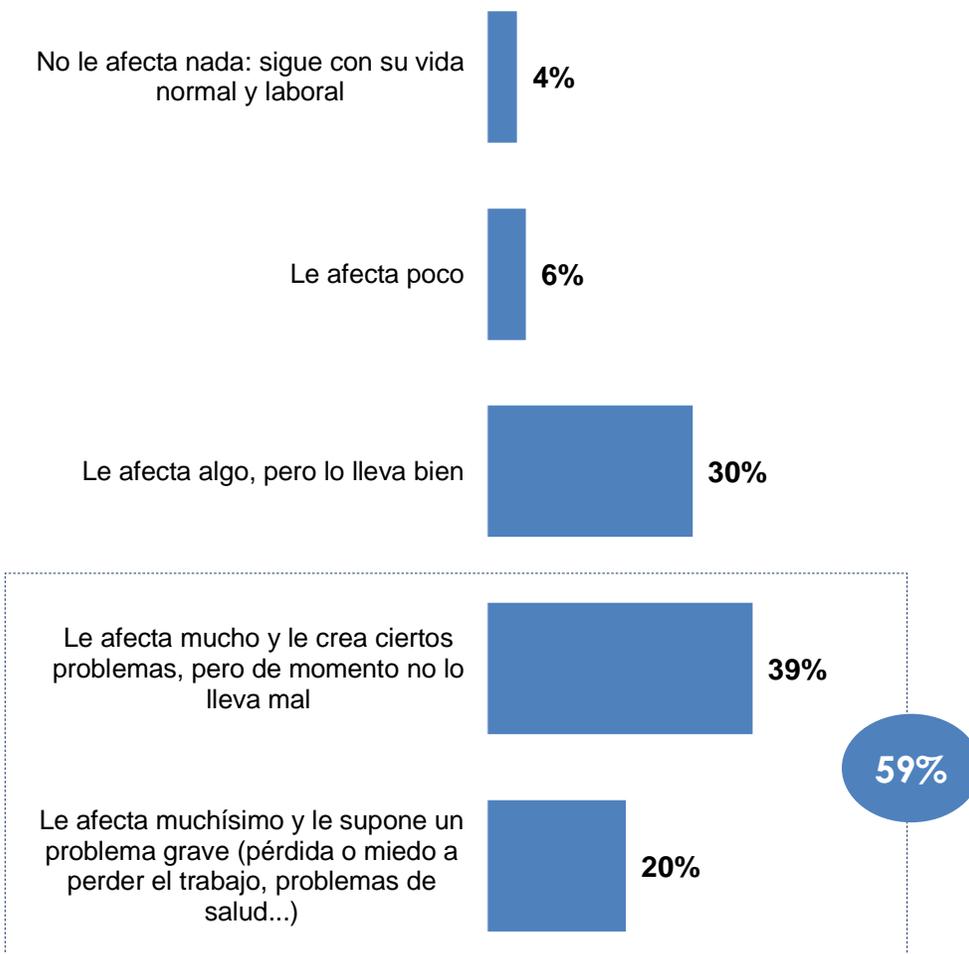


	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			SITUACIÓN LABORAL PRECOVID				
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Trabajando	Parado	Estudiante	Jubilado	Trabajo doméstico
En nada	43%	46%	41%	22%	42%	40%	50%	53%	41%	43%	46%	43%	45%	18%	55%	20%
Disminución de los ingresos inferior al 20%	20%	25%	17%	29%	21%	25%	16%	14%	20%	21%	20%	21%	9%	35%	16%	19%
Disminución de los ingresos del 20% al 50%	15%	12%	18%	22%	16%	14%	16%	10%	16%	13%	17%	15%	15%	26%	9%	24%
Disminución de los ingresos del 50% al 100%	8%	8%	9%	10%	8%	15%	8%	3%	9%	9%	6%	10%	14%	5%	3%	8%
Aumento de los ingresos	2%	3%	2%	8%	3%	1%	1%	1%	6%	2%	0%	2%	6%	4%	1%	3%
Ns	11%	7%	14%	8%	10%	4%	10%	19%	7%	11%	11%	8%	11%	13%	16%	26%

¿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? (P.15)

Base: Total de las personas entrevistadas

¿HASTA QUÉ PUNTO SIENTEN QUE LA COVID-19 LES AFECTA?



- Independientemente del descenso objetivo de ingresos, el **59%** de la **población madrileña** considera que **la COVID-19 le está afectando en importante medida**. El **20%** con una **elevada intensidad**.
- Sobre todo las **mujeres**, son las que **más acusan esta percepción**.



□ ¿CÓMO LE AFECTA A USTED LA PRESENCIA DE LA COVID-19? (P.8)

Base: Total de personas entrevistadas

¿HASTA QUÉ PUNTO SIENTEN QUE LA COVID-19 LES AFECTA?



	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
No le afecta nada: sigue con su vida normal y laboral	4%	6%	3%	3%	5%	2%	4%	6%	3%	4%	5%
Le afecta poco	6%	7%	5%	4%	5%	2%	7%	9%	4%	6%	8%
Le afecta algo, pero lo lleva bien	30%	35%	27%	35%	30%	31%	26%	30%	32%	29%	33%
Le afecta mucho y le crea ciertos problemas, pero de momento no lo lleva mal	39%	32%	45%	36%	42%	39%	40%	37%	35%	39%	40%
Le afecta muchísimo y le supone un problema grave (pérdida o miedo a perder el trabajo, problemas de salud...)	20%	20%	21%	22%	18%	25%	23%	17%	25%	22%	14%

□ ¿CÓMO LE AFECTA A USTED LA PRESENCIA DE LA COVID-19? (P.8)

Base: Total de personas entrevistadas

¿HASTA QUÉ PUNTO SIENTEN QUE LA COVID-19 LES AFECTA?



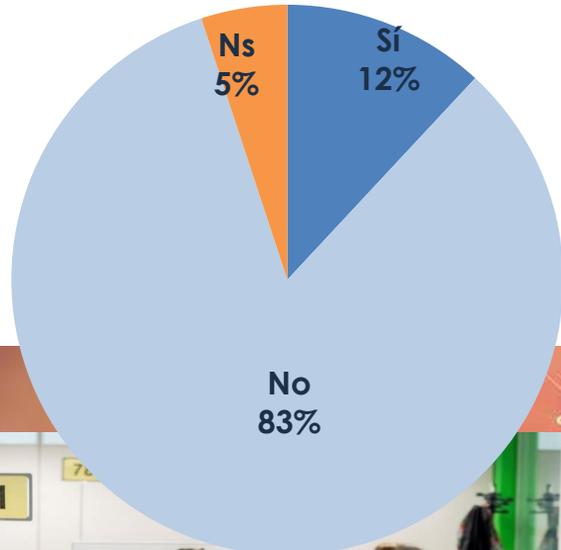
	TOTAL	INFORMADOS		VALORACIÓN GESTIÓN AYTO			VALORACIÓN GESTIÓN AYTO PANDEMIA		
		Sí	No	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala
No le afecta nada: sigue con su vida normal y laboral	4%	5%	4%	7%	3%	3%	5%	3%	5%
Le afecta poco	6%	6%	6%	7%	4%	5%	6%	5%	5%
Le afecta algo, pero lo lleva bien	30%	35%	24%	29%	38%	21%	33%	31%	22%
Le afecta mucho y le crea ciertos problemas, pero de momento no lo lleva mal	39%	39%	39%	41%	39%	35%	36%	45%	37%
Le afecta muchísimo y le supone un problema grave (pérdida o miedo a perder el trabajo, problemas de salud...)	20%	16%	26%	16%	16%	35%	19%	16%	31%
Ns	0%	0%							
Nc	0%	0%	0%	0%			1%		
MEDIA	2,3	2,4	2,2	2,5	2,4	2,1	2,4	2,4	2,2

- Como observábamos anteriormente, **cuanto más informado se siente un ciudadano menor es su percepción de afección** por la pandemia.

□ ¿CÓMO LE AFECTA A USTED LA PRESENCIA DE LA COVID-19? (P.8)

Base: Total de personas entrevistadas

¿SE PREVÉ NECESITAR AYUDA PÚBLICA?



- Un **12%** de la población **considera que necesitará ayudas públicas** (al margen del desempleo) a raíz de la situación generada por la pandemia.
- Esta **percepción** es **homogénea** entre los **distintos colectivos** de análisis.



❑ **USTED CREE QUE, COMO CONSECUENCIA DE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DE COVID-19 EN SU HOGAR, ¿VA A NECESITAR ALGÚN TIPO DE AYUDA PÚBLICA INDEPENDIEMENTE DE LAS PRESTACIONES POR DESEMPLEO? (P.16)**

Base: Total de las personas entrevistadas

¿SE PREVÉ NECESITAR AYUDA PÚBLICA?

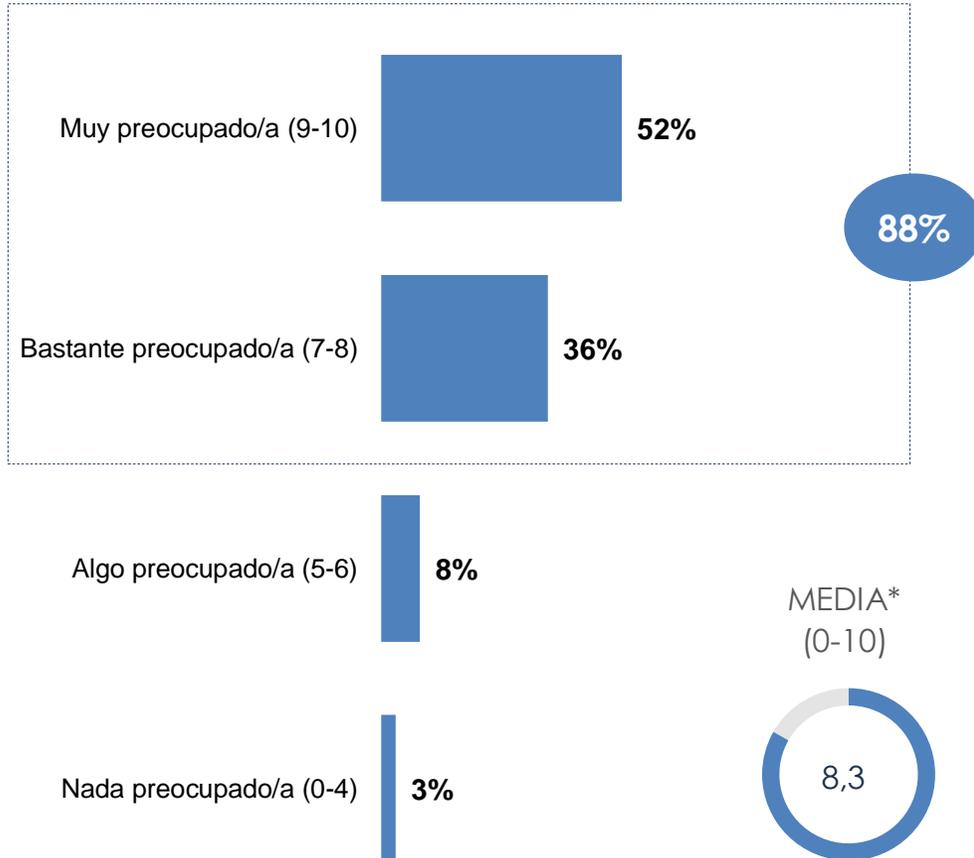


	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
Sí	12%	10%	14%	11%	13%	15%	10%	10%	14%	13%	7%
No	83%	85%	81%	87%	85%	78%	82%	83%	79%	83%	88%
Ns	5%	5%	5%	2%	2%	7%	8%	6%	6%	5%	5%

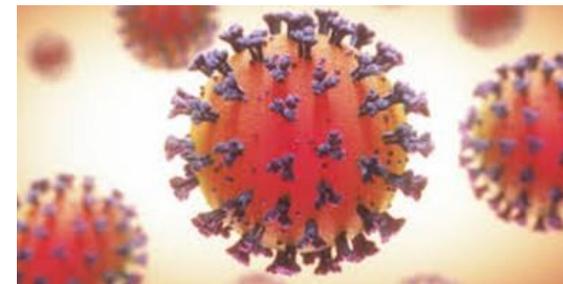
USTED CREE QUE, COMO CONSECUENCIA DE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DE COVID-19 EN SU HOGAR, ¿VA A NECESITAR ALGÚN TIPO DE AYUDA PÚBLICA INDEPENDIEMENTE DE LAS PRESTACIONES POR DESEMPLEO? (P.16)

Base: Total de las personas entrevistadas

¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ PREOCUPADA LA CIUDADANÍA POR LA COVID-19?



- Si atendemos a la **media**, vemos como **alcanzamos un nivel de preocupación notable-alto** de la **ciudadanía** por la **Covid-19**.
- Independientemente de lo informada o afectada que se sienta, **gran parte (88%)** de la **población declara estar bastante o muy preocupado**, que unido al **8%** de los que **declaran estar algo preocupados**, **alcanza un 96%** de **preocupación en diferente medida por la COVID-19**.
- Como **percepción general no presenta** importantes diferencias entre los distintos colectivos de análisis. Aunque **es más intensa la preocupación** mostrada por: los **mayores de 29 años**, las **mujeres** y los ciudadanos del **centro-izquierda ideológico**.



□ DEL 0 AL 10, DONDE 0 SIGNIFICA NADA PREOCUPADO/A Y 10 MUY PREOCUPADO/A, ¿PODRÍA DECIRME EL GRADO DE PREOCUPACIÓN QUE TIENE USTED POR LA PRESENCIA DE LA COVID-19? (P.7)*

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 1 es "Nada preocupado/a" y 4 "Muy preocupado/a"

¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ PREOCUPADA LA CIUDADANÍA POR LA COVID-19?



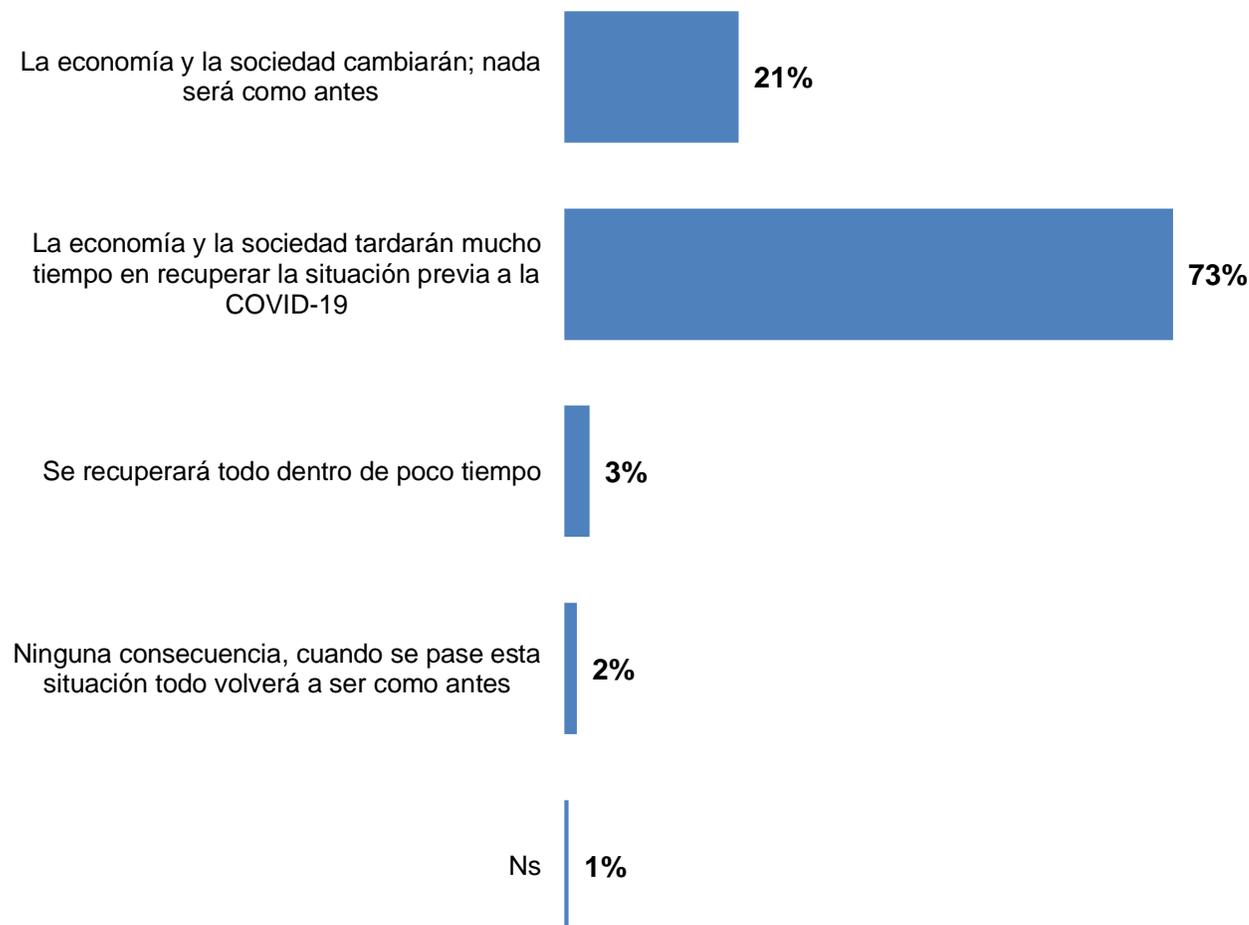
	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			SITUACIÓN LABORAL PRECOVID				
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Trabajando	Parado	Estudiante	Jubilado	Trabajo doméstico
% MUY + BASTANTE	88%	87%	89%	83%	92%	91%	90%	84%	89%	89%	85%	91%	87%	83%	84%	89%
Muy preocupado/a (9-10)	52%	46%	57%	33%	53%	59%	57%	54%	55%	54%	44%	54%	54%	27%	53%	67%
Bastante preocupado/a (7-8)	36%	41%	32%	50%	39%	32%	34%	30%	34%	35%	41%	37%	34%	57%	31%	21%
Algo preocupado/a (5-6)	8%	10%	7%	11%	7%	6%	7%	12%	8%	9%	10%	7%	8%	11%	12%	10%
Nada preocupado/a (0-4)	3%	3%	3%	6%	1%	3%	2%	5%	3%	2%	5%	3%	5%	6%	4%	2%
Ns	0%	0%							0%							
MEDIA	8,3	8,1	8,5	7,7	8,5	8,5	8,6	8,2	8,4	8,4	8,0	8,4	8,4	7,6	8,2	8,7

□ DEL 0 AL 10, DONDE 0 SIGNIFICA NADA PREOCUPADO/A Y 10 MUY PREOCUPADO/A, ¿PODRÍA DECIRME EL GRADO DE PREOCUPACIÓN QUE TIENE USTED POR LA PRESENCIA DE LA COVID-19? (P.7)*

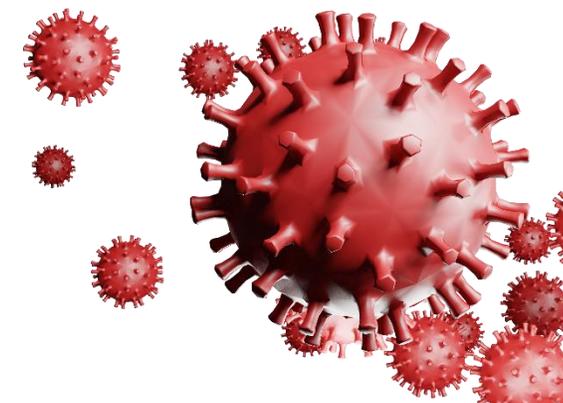
Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 1 es "Nada preocupado/a" y 4 "Muy preocupado/a"

CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA



- La **ciudadanía en su conjunto (94%)** considera que **se derivarán consecuencias importantes de esta pandemia** (además de las sanitarias).
- Sobre todo se alega a la **gran cantidad de tiempo** que será necesaria **para volver a la situación previa**.
- Esta **percepción** también es **homogénea entre los distintos colectivos de análisis**.



☐ **APARTE DE LAS SANITARIAS, SE ESTÁ HABLANDO MUCHO DE LAS OTRAS CONSECUENCIAS QUE TENDRÁ ESTA SITUACIÓN. ¿QUÉ CONSECUENCIAS CREE USTED QUE TENDRÁ PARA LA CIUDAD DE MADRID? (P.10)**

Base: Total de personas entrevistadas

CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
La economía y la sociedad cambiarán; nada será como antes	21%	20%	22%	29%	22%	19%	22%	18%	22%	23%	18%
La economía y la sociedad tardarán mucho tiempo en recuperar la situación previa a la COVID-19	73%	73%	74%	69%	74%	76%	70%	76%	69%	73%	78%
Se recuperará todo dentro de poco tiempo	3%	4%	2%	2%	3%	2%	5%	4%	5%	2%	3%
Ninguna consecuencia, cuando se pase esta situación todo volverá a ser como antes	2%	2%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	3%	1%	0%
Ns	1%	0%	1%				1%	1%	1%	0%	0%

☐ APARTE DE LAS SANITARIAS, SE ESTÁ HABLANDO MUCHO DE LAS OTRAS CONSECUENCIAS QUE TENDRÁ ESTA SITUACIÓN. ¿QUÉ CONSECUENCIAS CREE USTED QUE TENDRÁ PARA LA CIUDAD DE MADRID? (P.10)

Base: Total de personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno
- B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?
- B.2. Gestión municipal de la pandemia**
- B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid



TODAS LAS POSIBLES ACTUACIONES MUNICIPALES ANALIZADAS GOZAN DE UN NIVEL DE APOYO ELEVADO POR EL CONJUNTO DE POBLACIÓN MADRILEÑA



- Aunque cualquiera de las actuaciones propuestas para reducir el impacto de la pandemia goza de buena aceptación. La ciudadanía prioriza las medidas de apoyo a personas más vulnerables y a los autónomos, enfatizando en los hosteleros y el pequeño comercio.

ADEMÁS DE LAS PROPUESTAS, LA CIUDADANÍA DEMANDA MEDIDAS QUE GIREN EN TORNO A LAS SIGUIENTES ÁREAS



- Movilidad, sanidad, vigilancia en el cumplimiento de las normas, apoyo de los colectivos más afectados, determinada actitud política y proporcionar información a ciudadanía.

LA CIUDADANÍA CONOCE DE MEDIA ALGO MÁS DE 5 MEDIDAS ADOPTADAS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA REDUCIR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA



- Un 15% de la población madrileña no conoce ninguna de las medidas analizadas.
- Pero incluso las medidas más conocidas las conoce solo la mitad de la ciudadanía y un número importante de ellas (11 de las 15 analizadas) solo un tercio de la población de Madrid ciudad.

LA PERCEPCIÓN ACERCA DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA REDUCIR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DIVIDE A LA CIUDADANÍA



- Son aproximadamente el mismo porcentaje de población madrileña, quienes aceptan la contribución de estas medidas que quienes opinan lo contrario.
- Las mujeres y la población mayor de 44 años son más críticos con esta cuestión. Así como, el centro-izda ideológico y los afectados por la pandemia.
- También es importante observar el destacado porcentaje de personas, que en todos los colectivos analizados, no tiene claro si la contribución de estas medidas para reducir el impacto de la pandemia es positivo o negativo.
- Cuanta mayor información (percibida u objetiva) se tiene de las medidas, más probable es que se reconozca la contribución positiva de las mismas.

CONOCIMIENTO DE MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA DURANTE LA COVID-19



Nº medio de medidas conocidas: 5,23

- El **conocimiento de las medidas** puestas en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para reducir el impacto de la pandemia es **limitado**.
- Un **15% de la ciudadanía no conoce** la existencia de **ninguna** de estas medidas. **Quienes conocen** alguna, **conocen 5 de media**, siendo las más conocidas la **prestación telemática de los servicios municipales** y las **actuaciones para garantizar productos de primera necesidad** a personas en situación de vulnerabilidad. Medidas que aún así **solo conocen aproximadamente la mitad de los ciudadanos**.
- Además, nos encontramos con **11 de las 15 medidas** analizadas que **conoce menos de un tercio de la ciudadanía**.

□ DURANTE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DE LA COVID-19, ME PODRÍA DECIR SI HA TENIDO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE... (P.11)

Base: Total de las personas entrevistadas

CONOCIMIENTO DE **MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA** DURANTE LA **COVID-19**

Nº medio de medidas
conocidas: 5,23

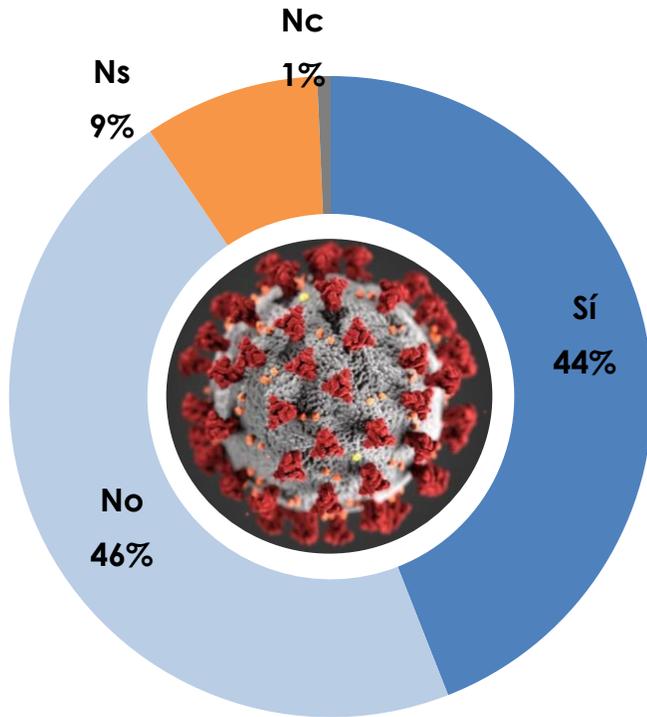
Ligero mayor conocimiento de las medidas puestas en marcha durante la COVID-19 entre:

- Quienes no se sienten afectados por la pandemia	5,68
- Jóvenes de 18 a 29 años	5,76
- Derecha ideológica	6,01
- Quienes valoran mejor la gestión municipal:	
- La gestión ha mejorado	6,04
- La gestión municipal es buena o muy buena	5,86
- La gestión municipal de la pandemia es buena o muy buena	6,36
- El gobierno municipal es transparente o muy transparente	5,86

DURANTE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA DE LA COVID-19, ME PODRÍA DECIR SI HA TENIDO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE... (P.11)

Base: Total de las personas entrevistadas

PERCEPCIÓN SOBRE LA UTILIDAD DE LAS MEDIDAS MUNICIPALES



- La **ciudadanía se divide** cuando preguntamos **acerca de la utilidad de las medidas** puestas en marcha por el gobierno municipal.
- Además, contamos con **un porcentaje destacado** de población (9%) que **no tienen claro el sentido positivo o negativo** de la contribución **de estas medidas**. **Disipar las dudas** de esta población madrileña dudosa **podría convertir a alguna de las dos opiniones opuestas en mayoritaria**.
- La **población madrileña más informada** atribuye una **efectividad mayor a las medidas** puestas en marcha por el gobierno. Esto es así entre **quienes se sienten más informados, y sobre todo** entre los que **efectivamente conocen un mayor número de medidas** (5 o más).

	TOTAL	INFORMADOS		Nº MEDIDAS CONOCIDAS	
		Sí	No	Menos de 5	5 o más
Sí	44%	51%	35%	36%	67%
No	46%	40%	55%	54%	26%
Ns	9%	8%	10%	10%	7%
Nc	1%	1%	0%	1%	1%

¿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? (P.13)

Base: Total de las personas entrevistadas

PERCEPCIÓN SOBRE LA UTILIDAD DE LAS MEDIDAS MUNICIPALES

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD	
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No
Sí	44%	46%	43%	51%	47%	40%	40%	43%	26%	40%	70%	43%	51%
No	46%	45%	48%	46%	46%	50%	49%	44%	67%	49%	21%	48%	40%
Ns	9%	9%	9%	4%	7%	10%	10%	12%	6%	10%	8%	8%	9%
Nc	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%

- Por el contrario la **población más crítica con la efectividad de las medidas** implementadas para reducir el impacto de la pandemia son: la **población más mayor** (sobre todo la población entre 45 y 64 años), las **mujeres**, quienes se posicionan en **el centro-izquierda ideológico** y como es lógico, también quienes se sienten **afectados por la pandemia** en la actualidad.

¿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? (P.13)

Base: Total de las personas entrevistadas

PERCEPCIÓN SOBRE LA UTILIDAD DE LAS MEDIDAS MUNICIPALES

	TOTAL	DISTRITO**																				
		Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-el pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Cara-banchel	Usera	Puente de vallecas	Moratalaz	Ciudad lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
Sí	44%	42%	51%	44%	50%	65%	53%	48%	47%	61%	39%	38%	35%	37%	33%	45%	48%	47%	38%	34%	38%	31%
No	46%	44%	41%	41%	36%	28%	38%	42%	46%	29%	52%	54%	58%	54%	51%	50%	43%	43%	52%	57%	54%	54%
Ns	9%	14%	7%	13%	12%	7%	6%	9%	8%	10%	8%	8%	6%	9%	12%	5%	8%	11%	11%	9%	7%	9%
Nc	1%		1%	2%	1%		3%	1%			1%				4%		1%					7%

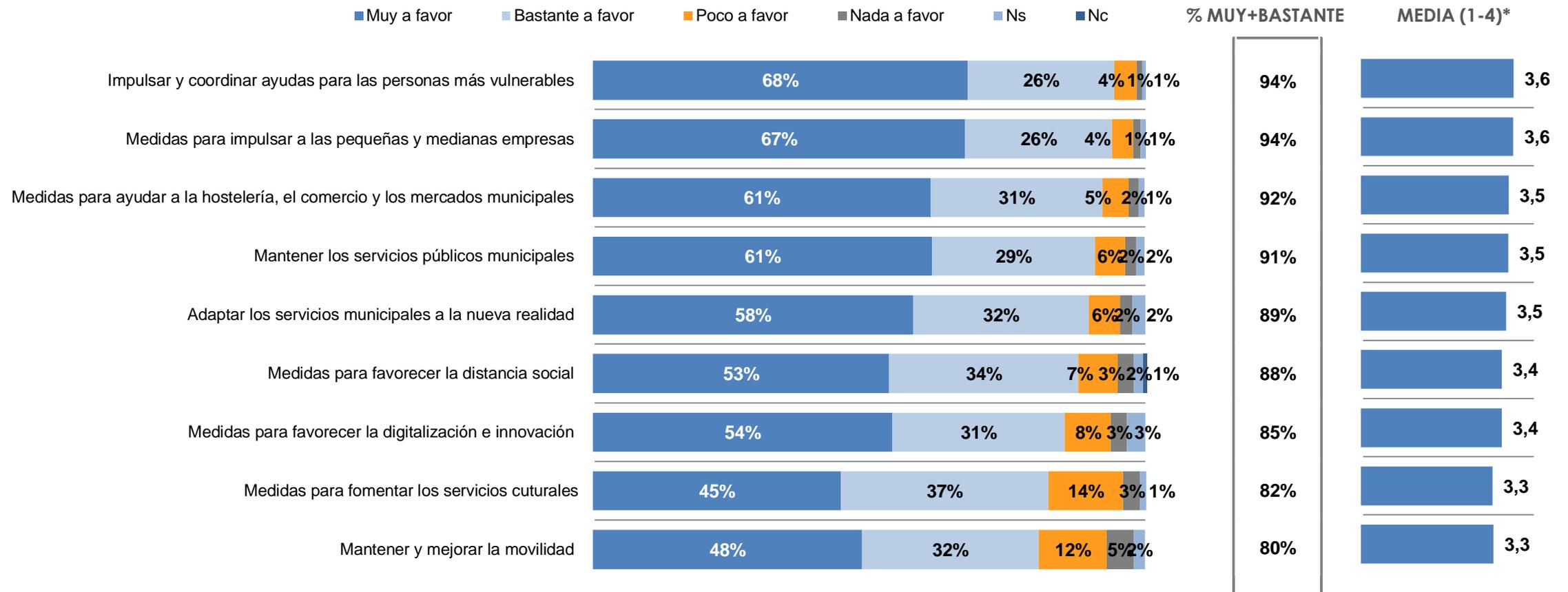
- En función del distrito de residencia también observamos diferencias, siendo **más crítica la población de Usera, Vicálvaro, Barajas, Puente de Vallecas, San Blas...**
- Por el contrario, **Chamartín y Moncloa-Aravaca** son **las zonas con más población con una valoración positiva** de la contribución de las medidas implementadas.
- Independientemente de esto **en todos los colectivos analizados el porcentaje de población madrileña que no tiene clara su postura es notable.**

¿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? (P.13)

Base: Total de las personas entrevistadas

** Bases muestrales reducidas, por lo que los resultados deben ser interpretados con cautela.

VALORACIÓN DE LAS ACTUACIONES MUNICIPALES PREVISTAS



- Las **actuaciones municipales** analizadas gozan de un **gran nivel de aceptación**, todas ellas superan el 80% apoyo por parte de la ciudadanía, estando muy o bastante a favor de ellas.
- Destaca especialmente el apoyo que recoge lo relativo a impulsar **ayudas para las personas más vulnerables** (94%), así como las referentes a **impulsar a las PYMES** (94%), específicamente a la **hostelería**, el **comercio** y los **mercados municipales** (92%).

□ EN LA SITUACIÓN ACTUAL, ¿CÓMO CONSIDERA QUE EL AYUNTAMIENTO PUEDE AYUDARLE? DÍGAME SU OPINIÓN RESPECTO A LAS SIGUIENTES ACTUACIONES MUNICIPALES (P.14)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 0 es "Nada a favor" y 10 "Muy a favor"

VALORACIÓN DE LAS ACTUACIONES MUNICIPALES PREVISTAS

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
Impulsar y coordinar ayudas para las personas más vulnerables	94%	93%	95%	91%	95%	98%	93%	92%	94%	95%	95%
Medidas para impulsar a las pequeñas y medianas empresas	94%	94%	94%	95%	94%	96%	94%	90%	95%	93%	95%
Medidas para ayudar a la hostelería, el comercio y los mercados municipales	92%	89%	94%	94%	93%	93%	91%	89%	91%	91%	95%
Mantener los servicios públicos municipales	91%	93%	88%	90%	89%	94%	91%	89%	87%	93%	91%
Adaptar los servicios municipales a la nueva realidad	89%	87%	92%	92%	91%	90%	90%	86%	88%	91%	90%
Medidas para favorecer la distancia social	88%	85%	90%	91%	89%	90%	87%	82%	87%	89%	87%
Medidas para favorecer la digitalización e innovación	85%	85%	85%	91%	90%	90%	85%	72%	85%	87%	83%
Medidas para fomentar los servicios culturales	82%	80%	84%	87%	79%	80%	86%	82%	86%	83%	78%
Mantener y mejorar la movilidad	80%	83%	79%	86%	83%	80%	81%	75%	77%	80%	87%

- o El **apoyo** a las distintas **actuaciones municipales propuestas** es **elevado por parte de todos los colectivos analizados**.
- o La población madrileña **más joven** muestra un **mayor nivel de apoyo** a las **medidas para favorecer la digitalización e innovación**.

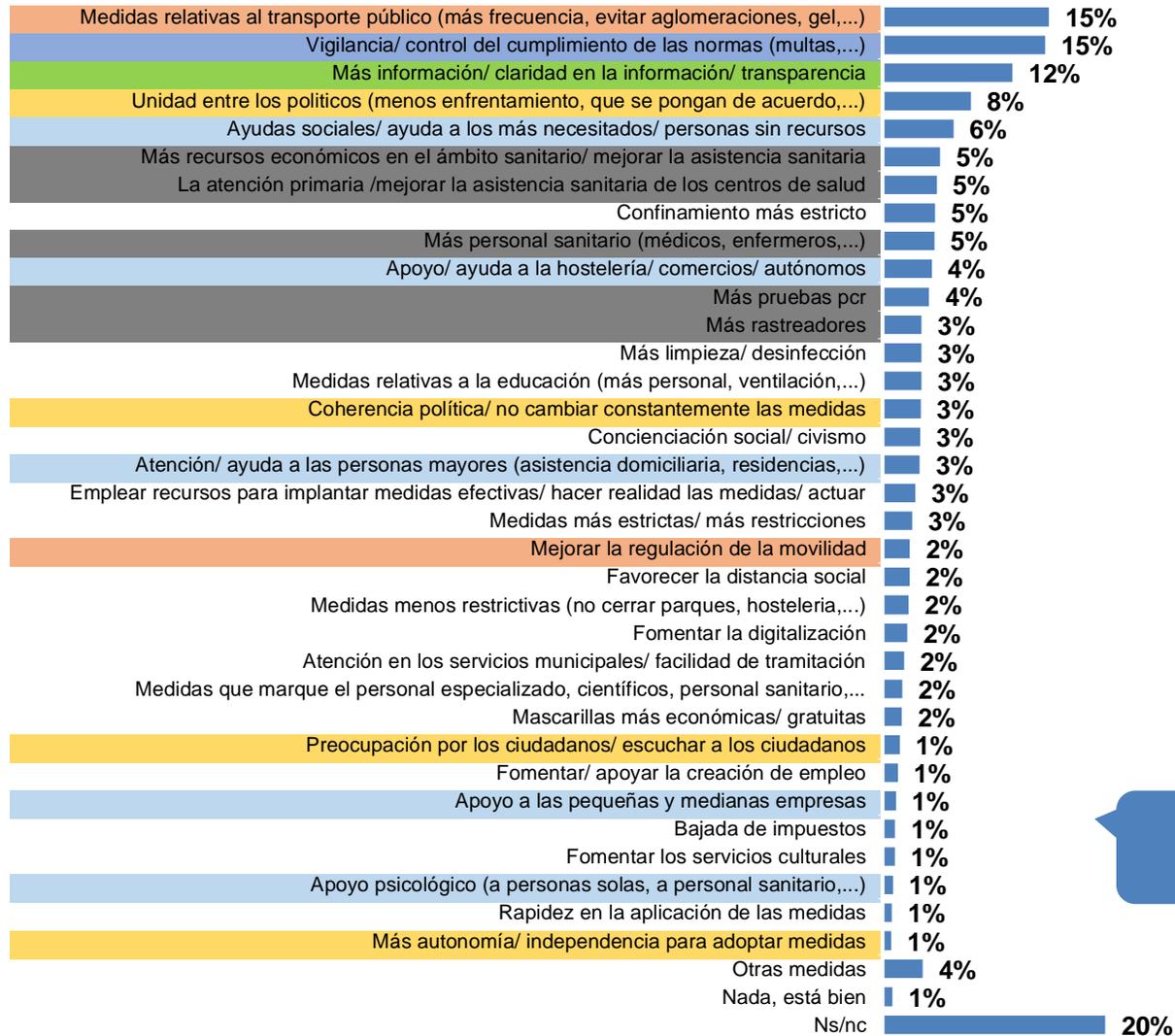
EN LA SITUACIÓN ACTUAL, ¿CÓMO CONSIDERA QUE EL AYUNTAMIENTO PUEDE AYUDARLE? DÍGAME SU OPINIÓN RESPECTO A LAS SIGUIENTES ACTUACIONES MUNICIPALES (P.14)*/**

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 1 a 4, donde 0 es "Nada a favor" y 10 "Muy a favor"

** Porcentaje de Bastante + Muy a favor

¿QUÉ DEMANDA LA CIUDADANÍA PARA REDUCIR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA?



Nº medio de menciones
1,68

El 80% la ciudadanía tiene alguna demanda para el Ayuntamiento de Madrid



¿QUÉ OTRAS MEDIDAS LE PEDIRÍA AL GOBIERNO MUNICIPAL QUE PUSIERA EN MARCHA PARA REDUCIR LAS CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19? (P.15)*

Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta espontánea y múltiple por lo que sus porcentajes pueden sumar más de 100%.

¿QUÉ DEMANDA LA CIUDADANÍA PARA REDUCIR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA?

El 80% la ciudadanía tiene alguna demanda para el Ayuntamiento de Madrid

80%

MOVILIDAD

17%

SANIDAD

17%

VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO

15%

COLECTIVOS MÁS AFECTADOS

13%

ACTITUD POLÍTICA

13%

INFORMACIÓN

12%

Un 20% la ciudadanía no tiene claro que otras medidas pediría al gobierno municipal

- Además de las medidas implementadas, las demandas de la ciudadanía giran en torno a las siguientes áreas de trabajo: medidas de **control de la pandemia en el transporte público** (más frecuencia, evitar aglomeraciones, disponibilidad de geles hidroalcohólicos...) y **más apoyo al ámbito sanitario**. Entendiendo por apoyo al ámbito sanitario:
 - Más recursos económicos
 - Reforzar la atención primaria
 - Más personal
 - Más PCR
 - Más rastreadores
- Pero **además** de esto, la población madrileña pide **vigilancia del cumplimiento de las medidas** de prevención por parte de la ciudadanía, **apoyo a los colectivos más afectados** (personas **sin recursos, hostelería, comercio y mayores**), una **actitud política** basada en una **menor confrontación, coherencia y escucha al ciudadano** e **informar a la ciudadanía** transmitiendo **claridad y transparencia**.

□ ¿QUÉ OTRAS MEDIDAS LE PEDIRÍA AL GOBIERNO MUNICIPAL QUE PUSIERA EN MARCHA PARA REDUCIR LAS CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19? (P.15)

Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta espontánea y múltiple por lo que sus porcentajes pueden sumar más de 100%.

¿QUÉ DEMANDA LA CIUDADANÍA PARA REDUCIR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA?

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
Movilidad	17%	17%	17%	22%	29%	14%	14%	8%	23%	17%	14%
Sanidad	17%	11%	21%	28%	18%	18%	14%	10%	29%	13%	13%
Vigilancia, cumplimiento	15%	11%	18%	16%	12%	20%	13%	13%	16%	14%	17%
Colectivos más afectados	13%	13%	12%	12%	10%	16%	15%	11%	12%	11%	17%
Actitud política	13%	13%	13%	3%	11%	13%	17%	16%	14%	14%	8%
Información	12%	12%	11%	5%	10%	15%	15%	12%	11%	13%	11%

- Es la población **más joven** quien otorga más importancia a las medidas relativas a la movilidad (**control de la pandemia en el transporte público**).
- Para las **mujeres** y quienes se posicionan en la **izquierda ideológica** su **principal demanda** tiene que ver con el **apoyo al ámbito sanitario**.

¿QUÉ OTRAS MEDIDAS LE PEDIRÍA AL GOBIERNO MUNICIPAL QUE PUSIERA EN MARCHA PARA REDUCIR LAS CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19? (P.15)

Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta espontánea y múltiple por lo que sus porcentajes pueden sumar más de 100%.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.0. Evaluación actual del equipo de gobierno
- B.1. ¿Cómo se sienten los ciudadanos madrileños frente a la COVID-19?
- B.2. Gestión municipal de la pandemia
- B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid**

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid

B.3.1. Principales problemas de la ciudad y satisfacción de los madrileños

B.3.2. Valoración de los servicios municipales



OCHO DE CADA DIEZ ENTREVISTADOS VALORAN COMO BUENA O MUY BUENA LA VIDA EN MADRID Y EN SU BARRIO, MIENTRAS QUE EN TORNO A SIETE DE CADA DIEZ ENTREVISTADOS VALORAN COMO BUENA O MUY BUENA, LA CALIDAD DE VIDA DE LA QUE SE DISFRUTA TANTO EN SU BARRIO COMO EN LA CIUDAD



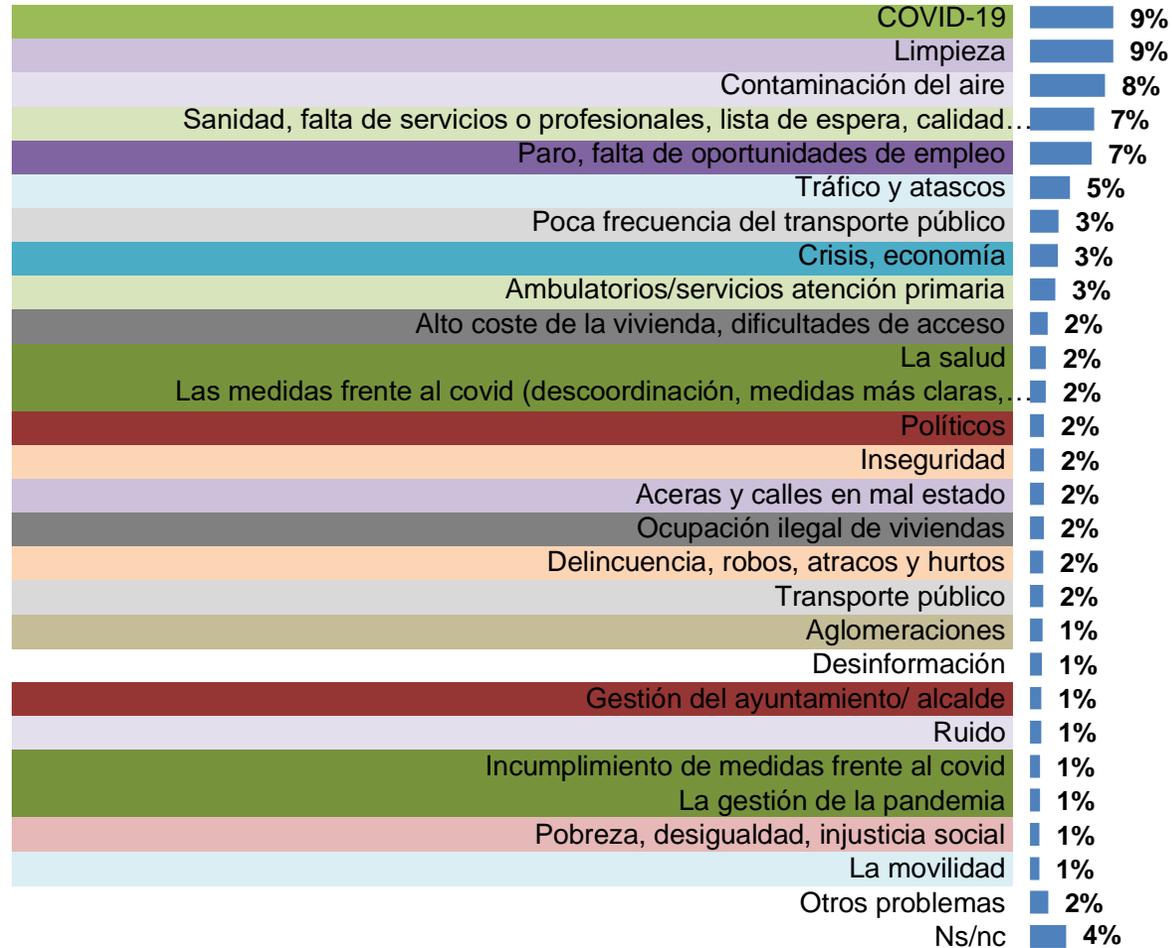
- La ciudadanía Está satisfecha con su vida en Madrid, tanto si nos centramos en su barrio como en la ciudad en general.
- Siendo ligeramente menor su percepción acerca de la calidad de vida de la que aquí se disfruta, sobre todo cuando hablamos de la ciudad en general.
- Determinados distritos acumulan valoraciones menos positivas en este sentido: Usera, Villaverde, Carabanchel, Puente de Vallecas... Distritos en los que en mayor medida se concentran ciudadanos de la izquierda ideológica, también menos “positivos” en este sentido.
- Quienes se consideran afectados por la pandemia también verbalizan una menor sensación de calidad de vida en sus barrios.

ENTRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD CONVIVEN LOS EFECTOS DE LA COVID-19 Y LOS QUE SE VENÍAN OBSERVANDO LOS ÚLTIMOS AÑOS



- El paro y la calidad de la sanidad, junto con la limpieza de la ciudad, la contaminación atmosférica y el tráfico o atascos son los principales problemas de Madrid para sus residentes.

PRINCIPAL PROBLEMA DE LA CIUDAD*



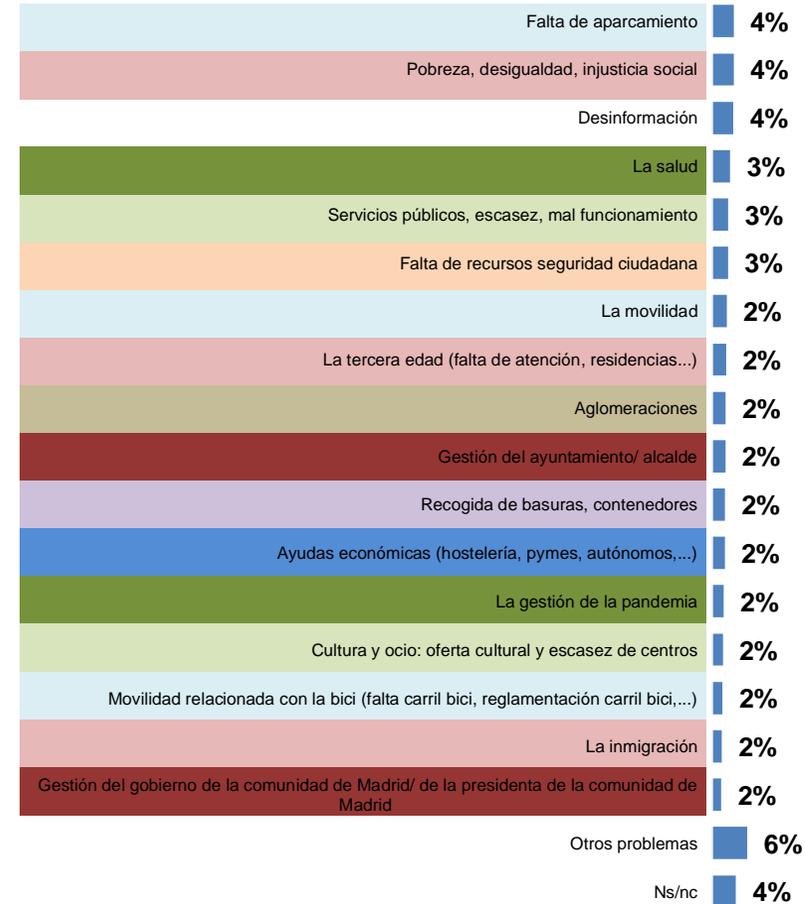
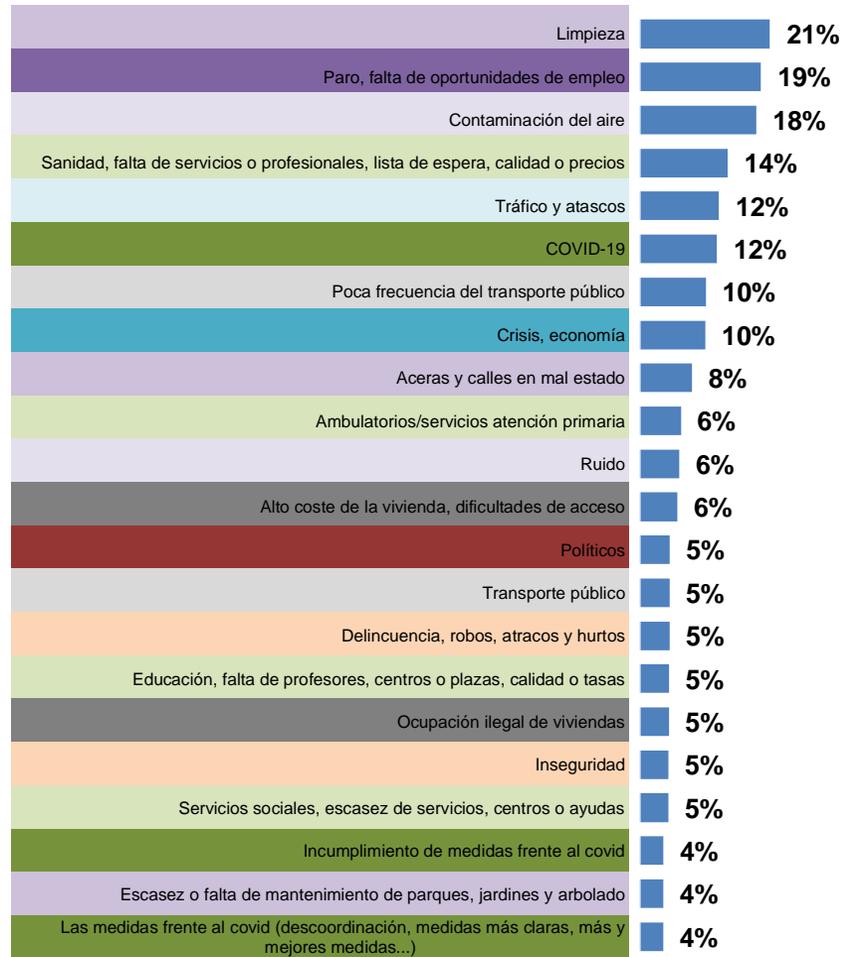
- A día de hoy, el **principal problema de la ciudad** para la población madrileña, es la **COVID-19**. Pero además, **derivado de esta situación cobra relevancia** en su discurso todo lo relacionado con la **calidad de la sanidad y el paro o falta de oportunidades laborales**.
- Estas **problemáticas conviven** con **otras que históricamente venían siendo los principales problemas para la población madrileña (limpieza, contaminación, tráfico)***.

□ ¿PODRÍA DECIRME CUÁLES SON, A SU JUICIO Y POR ORDEN DE PRIORIDAD, LOS TRES PROBLEMAS PRINCIPALES QUE EXISTEN ACTUALMENTE EN LA CIUDAD DE MADRID? (P.22)*

Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta espontánea, de los tres problemas por orden de prioridad que se piden a la ciudadanía aquí se recoge el 1º.

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD*



TOTAL DE MENCIONES



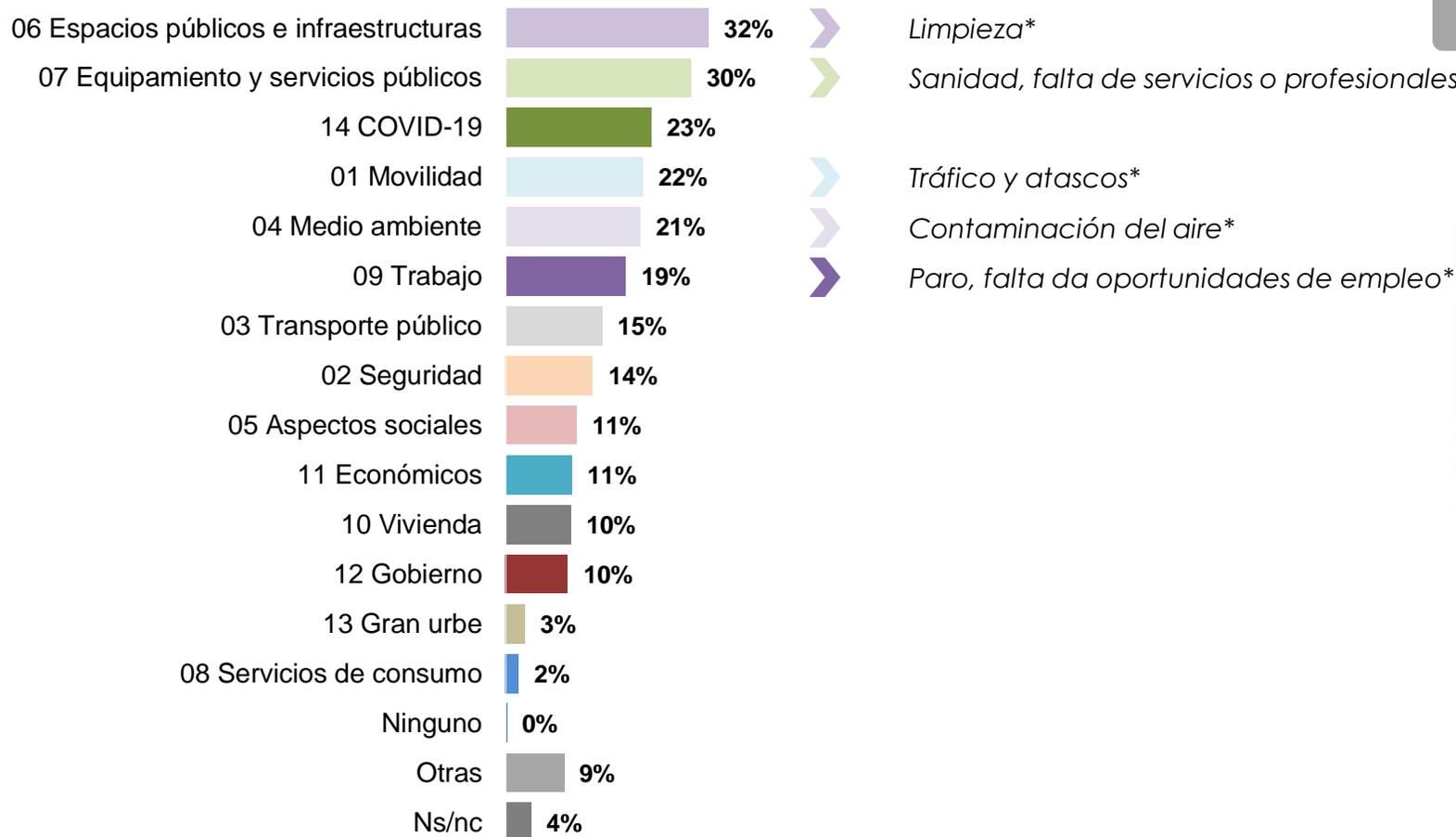
- Observando el conjunto de menciones (los **tres principales problemas** de la ciudad), la COVID-19 como tal retrocede algunas posiciones. Pero algunos de sus efectos como el **paro o la percepción de una sanidad necesitada de un mayor apoyo** siguen encontrándose **entre los problemas más mencionados por la ciudadanía**, junto con la **limpieza de la ciudad, la contaminación y el tráfico**.

❑ ¿PODRÍA DECIRME CUÁLES SON, A SU JUICIO Y POR ORDEN DE PRIORIDAD, LOS TRES PROBLEMAS PRINCIPALES QUE EXISTEN ACTUALMENTE EN LA CIUDAD DE MADRID? (P.22)

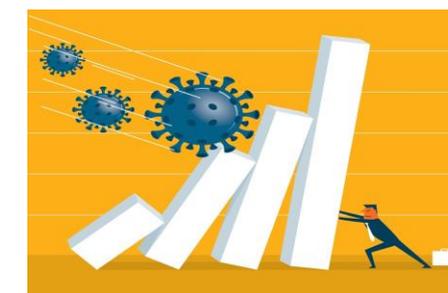
Base: Total de personas entrevistadas

*Pregunta de respuesta espontánea, de los tres problemas por orden de prioridad que se piden a la ciudadanía, aquí se recoge el porcentaje conjunto de los tres mencionados.

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD



TOTAL DE MENCIONES



- Observándolo en función de las **grandes áreas de trabajo**, los **espacios públicos e infraestructuras y el equipamiento y los servicios públicos** se posicionan como las áreas más problemáticas para la población de Madrid ciudad. Seguido de lo relativo a **movilidad, medio ambiente y trabajo**.

□ ¿PODRÍA DECIRME CUÁLES SON, A SU JUICIO Y POR ORDEN DE PRIORIDAD, LOS TRES PROBLEMAS PRINCIPALES QUE EXISTEN ACTUALMENTE EN LA CIUDAD DE MADRID? (P.22)

Base: Total de personas entrevistadas

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD

TOTAL DE MENCIONES

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
06 Espacios públicos e infraestructuras	32%	33%	32%	20%	28%	34%	39%	38%	33%	33%	31%
07 Equipamiento y servicios públicos	30%	26%	32%	39%	33%	33%	28%	20%	40%	30%	22%
14 Covid-19	23%	24%	23%	28%	28%	24%	21%	15%	19%	23%	26%
01 Movilidad	22%	24%	20%	19%	20%	25%	28%	20%	23%	22%	23%
04 Medio ambiente	21%	23%	20%	24%	18%	28%	25%	17%	27%	24%	11%
09 Trabajo	19%	22%	17%	15%	23%	28%	20%	10%	16%	22%	17%
03 Transporte público	15%	14%	17%	21%	15%	18%	15%	10%	21%	14%	12%
02 Seguridad	14%	16%	12%	5%	13%	14%	17%	18%	9%	15%	17%
05 Aspectos sociales	11%	10%	12%	14%	9%	9%	11%	14%	11%	10%	14%
11 Económicos	11%	10%	11%	13%	15%	11%	9%	5%	7%	12%	12%
10 Vivienda	10%	12%	9%	10%	14%	7%	9%	9%	8%	12%	10%
12 Gobierno	10%	11%	9%	13%	13%	8%	7%	9%	11%	10%	9%
13 Gran urbe	3%	2%	4%	6%	3%	1%	3%	4%	4%	3%	3%
08 Servicios de consumo	2%	2%	2%	4%	2%	3%	1%	1%	2%	2%	3%
Ninguno	0%		0%					1%	0%		0%
Otras	9%	10%	9%	15%	9%	8%	6%	9%	11%	8%	11%
Ns/nc	4%	2%	5%	3%	3%	2%	2%	8%	1%	3%	6%

- Las **personas de más edad** (más de 55 años) consideran **más problemático lo relativo al área de espacios públicos e infraestructuras** (cuyo principal exponente es la **limpieza**) y **los más jóvenes** (hasta 44 años) lo relativo a **equipamientos y servicios públicos** (donde **destaca como problema concreto la sanidad**, falta de profesionales o servicios). **Este también es el área más problemática para quienes se posicionan en la izquierda ideológica.**

□ ¿PODRÍA DECIRME CUÁLES SON, A SU JUICIO Y POR ORDEN DE PRIORIDAD, LOS TRES PROBLEMAS PRINCIPALES QUE EXISTEN ACTUALMENTE EN LA CIUDAD DE MADRID? (P.22)

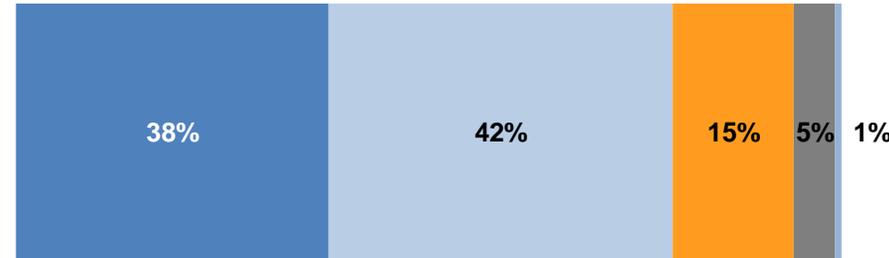
Base: Total de personas entrevistadas

SATISFACCIÓN CON LA VIDA EN LOS BARRIOS Y EN LA CIUDAD DE MADRID

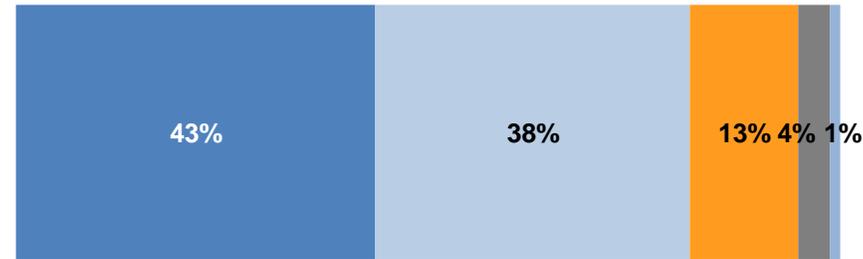
■ Muy satisfecha/o ■ Bastante satisfecha/o ■ Poco satisfecha/o ■ Nada satisfecha/o ■ Ns ■ Nc % MUY+BASTANTE MEDIA (1-4)*



En su barrio



En Madrid



- La población de Madrid presentan una **notable satisfacción ante el hecho de vivir en Madrid** (tanto en su barrio en particular como en la ciudad en general).
- Como venimos observando, la **población madrileña afectada por la COVID-19, muestra una valoración menos positiva** (barrio: afectados, muy o bastante satisfechos 76% vs. No afectados 83% / ciudad: afectados 77% vs. No afectados 85%):

□ ¿DIRÍA USTED QUE ESTÁ MUY SATISFECHA/O, BASTANTE, POCO O NADA SATISFECHA/O CON VIVIR ... ? (P.18)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Nada" y 4 "Muy"

SATISFACCIÓN CON LA VIDA EN LOS BARRIOS Y EN LA CIUDAD DE MADRID



	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD	
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No
% MUUY+BASTANTE	79%	80%	79%	76%	86%	77%	73%	81%	72%	80%	87%	76%	83%
Muy satisfecha/o	38%	37%	39%	37%	41%	34%	32%	41%	33%	34%	48%	38%	34%
Bastante satisfecha/o	42%	44%	40%	39%	44%	43%	41%	39%	40%	46%	39%	38%	49%
Poco satisfecha/o	15%	15%	15%	17%	11%	18%	19%	12%	19%	15%	10%	16%	14%
Nada satisfecha/o	5%	4%	6%	7%	3%	5%	7%	5%	8%	4%	3%	7%	2%
Ns	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%
MEDIA	3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,1	3,0	3,2	3,0	3,1	3,3	3,1	3,2



	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD	
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No
% MUUY+BASTANTE	81%	81%	82%	78%	85%	77%	78%	85%	71%	82%	91%	77%	85%
Muy satisfecha/o	43%	43%	44%	39%	41%	41%	38%	53%	33%	41%	58%	42%	46%
Bastante satisfecha/o	38%	38%	38%	38%	44%	36%	40%	32%	38%	41%	33%	36%	39%
Poco satisfecha/o	13%	15%	12%	14%	12%	16%	17%	9%	22%	13%	6%	16%	13%
Nada satisfecha/o	4%	3%	5%	7%	2%	5%	4%	3%	6%	3%	2%	6%	1%
Ns	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%
MEDIA	3,2	3,2	3,2	3,1	3,2	3,1	3,1	3,4	3,0	3,2	3,5	3,1	3,3

□ ¿DIRÍA USTED QUE ESTÁ MUY SATISFECHA/O, BASTANTE, POCO O NADA SATISFECHA/O CON VIVIR ... ? (P.18)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Nada" y 4 "Muy"

SATISFACCIÓN CON LA VIDA EN LOS BARRIOS Y EN LA CIUDAD DE MADRID

	TOTAL	DISTRITO**																					
		Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-el pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de vallecas	Moratalaz	Ciudad lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas	
 En su barrio	% MUY+BASTANTE	79%	80%	85%	94%	91%	91%	78%	91%	87%	89%	79%	64%	57%	64%	77%	79%	92%	59%	81%	84%	82%	80%
	Muy satisfecha/o	38%	49%	37%	49%	55%	52%	21%	64%	45%	47%	35%	30%	11%	32%	30%	39%	34%	26%	32%	44%	37%	31%
	Bastante satisfecha/o	42%	31%	48%	45%	37%	39%	57%	27%	41%	42%	43%	34%	46%	32%	47%	40%	57%	32%	49%	40%	45%	49%
	Poco satisfecha/o	15%	17%	11%	5%	5%	9%	13%	6%	10%	5%	14%	26%	38%	25%	11%	13%	8%	29%	10%	16%	14%	12%
	Nada satisfecha/o	5%	2%	3%	1%	2%		5%	3%	3%	2%	5%	8%	5%	10%	11%	7%		12%	9%		4%	8%
	Ns	1%	1%					4%			4%	2%	1%		2%	1%	1%						
	Nc	0%		1%	1%					1%		1%	1%										
	MEDIA	3,1	3,3	3,2	3,4	3,5	3,4	3,0	3,5	3,3	3,4	3,1	2,9	2,6	2,9	3,0	3,1	3,3	2,7	3,0	3,3	3,2	3,0

- Se observan **diferencias en la satisfacción de sus residentes en determinados distritos**: Usera, Villaverde, Carabanchel y Puente de Vallecas son los que presentan una **menor satisfacción**. Frente a: Retiro, Hortaleza, Salamanca, Chamberí, Fuencarral-El Pardo o Moncloa-Aravaca en los que **la inmensa mayoría de sus vecinos se muestran bastante o muy satisfechos** con su vida en estos distritos.

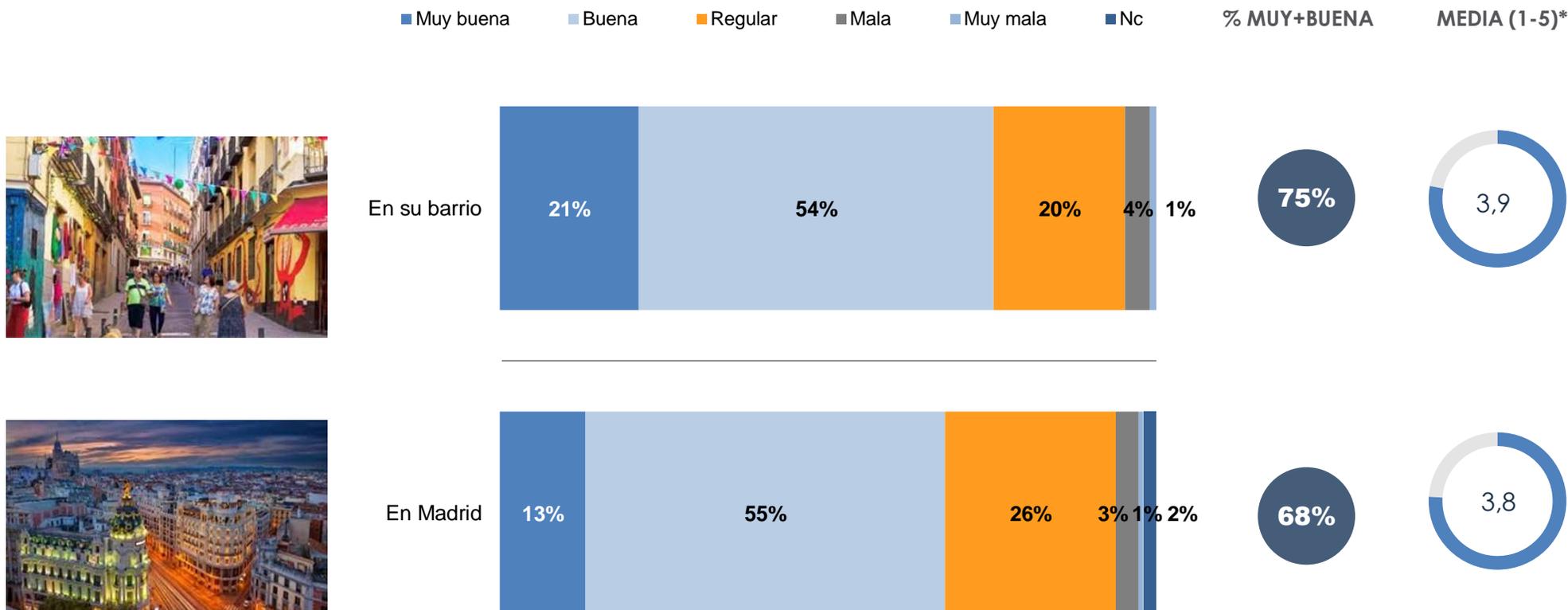
¿DIRÍA USTED QUE ESTÁ MUY SATISFECHA/O, BASTANTE, POCO O NADA SATISFECHA/O CON VIVIR ... ? (P.18)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 4, donde 1 es "Nada" y 4 "Muy"

** Bases muestrales reducidas, por lo que los resultados deben ser interpretados con cautela.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN LOS BARRIOS Y LA CIUDAD DE MADRID



- Cuando preguntamos acerca de la **calidad de vida en sus barrios y en la ciudad de Madrid en general, la ciudadanía descende ligeramente su valoración vs la ofrecida con la satisfacción con la vida en su barrio y en la propia ciudad, sobre todo en cuanto a la calidad de vida en la ciudad de Madrid en general.**
- Quienes se consideran **afectados por la pandemia** son **menos entusiastas con la calidad de vida en su barrio** que el resto de ciudadanos (70% vs 83%).

□ EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE VIDA EN SU BARRIO EN LA ACTUALIDAD? ¿Y EN LA CIUDAD DE MADRID EN SU CONJUNTO? (P.21)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN LOS BARRIOS Y LA CIUDAD DE MADRID

		TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD	
			Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No
 <p>En su barrio</p>	% MUY+BUENA	75%	78%	73%	72%	77%	75%	71%	76%	66%	76%	85%	70%	83%
	Muy buena	21%	20%	22%	33%	25%	17%	14%	19%	17%	20%	28%	18%	22%
	Buena	54%	58%	51%	40%	52%	59%	58%	57%	49%	56%	57%	52%	61%
	Regular	20%	18%	22%	14%	19%	20%	25%	20%	26%	19%	12%	27%	14%
	Mala	4%	3%	4%	9%	3%	4%	3%	3%	7%	3%	3%	3%	3%
	Muy mala	1%	1%	1%	5%	1%	1%		0%	1%	2%		1%	
	Ns	0%	0%						0%				0%	
	Nc	0%	0%	0%				1%	0%		0%		0%	
MEDIA	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9	3,7	3,9	4,1	3,8	4,0	
		TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA			AFECTADOS EN LA ACTUALIDAD	
			Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha	Sí	No
 <p>En Madrid</p>	% MUY + BUENA	68%	69%	66%	74%	80%	62%	56%	64%	59%	67%	79%	65%	73%
	Muy buena	13%	12%	14%	23%	15%	10%	10%	11%	13%	12%	17%	13%	18%
	Buena	55%	57%	53%	51%	65%	53%	46%	53%	45%	56%	62%	52%	56%
	Regular	26%	26%	26%	14%	17%	34%	37%	27%	32%	28%	16%	26%	24%
	Mala	3%	3%	3%	9%	2%	2%	4%	3%	7%	2%	2%	5%	
	Muy mala	1%	0%	1%	2%	1%	1%	0%			1%		1%	
	Ns	2%	1%	3%	1%		1%	3%	5%	1%	2%	3%	1%	2%
	Nc	0%	0%	0%				1%	1%	1%		0%	1%	
MEDIA	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,6	3,8	3,7	3,8	4,0	3,7	3,9	

□ EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE VIDA EN SU BARRIO EN LA ACTUALIDAD? ¿Y EN LA CIUDAD DE MADRID EN SU CONJUNTO? (P.21)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN LOS BARRIOS Y LA CIUDAD



En su barrio

	TOTAL	DISTRITO**																				
		Centro	Arganzuela	Retiro	Salamanca	Chamartín	Tetuán	Chamberí	Fuencarral-el pardo	Moncloa-Aravaca	Latina	Carabanchel	Usera	Puente de vallecas	Moratalaz	Ciudad lineal	Hortaleza	Villaverde	Villa de vallecas	Vicálvaro	San Blas-Canillejas	Barajas
% MUY + BUENA	75%	73%	94%	98%	96%	94%	77%	100%	91%	92%	65%	45%	34%	48%	80%	77%	94%	54%	83%	87%	69%	85%
Muy buena	21%	17%	25%	36%	31%	38%	14%	24%	39%	45%	20%	6%	8%	9%	27%	20%	30%	10%	17%	17%	13%	16%
Buena	54%	56%	69%	62%	65%	56%	64%	76%	52%	47%	46%	38%	26%	40%	53%	58%	64%	44%	65%	70%	57%	68%
Regular	20%	19%	6%	2%	4%	6%	17%		8%	8%	30%	45%	43%	41%	9%	20%	6%	38%	12%	13%	25%	15%
Mala	4%	9%					6%				1%	7%	18%	10%	7%	2%		6%	3%		3%	
Muy mala	1%										4%		5%	1%	4%			2%	3%		2%	
Ns	0%								1%													
Nc	0%												3%									
MEDIA	3,9	3,8	4,2	4,3	4,3	4,3	3,9	4,2	4,3	4,4	3,8	3,5	3,1	3,5	3,9	3,9	4,2	3,5	3,9	4,0	3,7	4,0

- De nuevo, vemos cómo los distritos de Carabanchel, Puente de Vallecas, Usera o Villaverde... emiten peores valoraciones. Frente a Chamberí, Retiro, Salamanca...

EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE VIDA EN SU BARRIO EN LA ACTUALIDAD? ¿Y EN LA CIUDAD DE MADRID EN SU CONJUNTO? (P.21)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy mala" y 5 "Muy buena"

** Bases muestrales reducidas, por lo que los resultados deben ser interpretados con cautela.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.3. Situación actual de la ciudad de Madrid

B.3.1. Principales problemas de la ciudad y satisfacción de los madrileños

B.3.2. Valoración de los servicios municipales



ALGO MÁS DEL 90% DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES MUESTRAN UNA VALORACIÓN POR ENCIMA DEL APROBADO, DESTACANDO ADEMÁS QUE EL 40% DE ELLOS MUESTRAN NOTAS MEDIAS NOTABLES



- Son los servicios de Bomberos y el del SAMUR-Protección Civil los que ofrecen una puntuación media más alta, (por encima del 8,5* casi rozando el sobresaliente).
- En sentido positivo, observamos que quienes han utilizado los servicios municipales en el último año les otorgan una mejor valoración que el conjunto de los ciudadanos.

LA PANDEMIA TAMBIÉN ESTÁ TENIENDO EFECTOS SOBRE LA VALORACIÓN DE SERVICIOS A PRIORI NO RELACIONADOS CON LA MISMA



- La población madrileña que se considera afectada por la COVID-19 valora más negativamente determinados servicios municipales. Servicios cuyo desempeño es el mismo para unos y otros pero que aquellos que se sienten más afectados observan con mayor negatividad.

TAN SOLO TRES DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES VALORADOS, (EL 9% DEL TOTAL) MUESTRAN UNA VALORACIÓN MEDIA POR DEBAJO DEL APROBADO

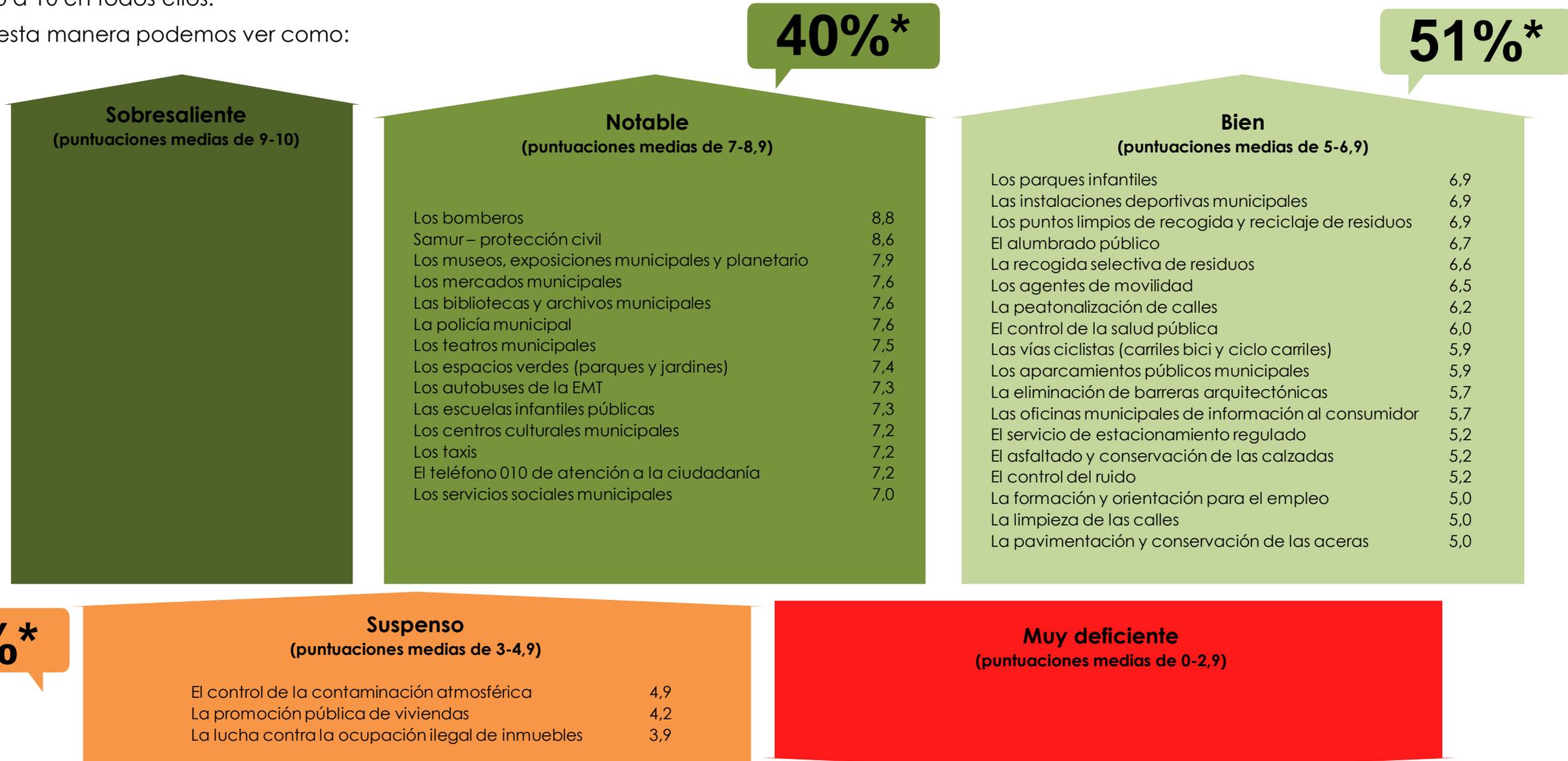


- Siendo estos servicios: la lucha contra la ocupación ilegal de inmuebles (4,9*), la promoción pública de vivienda (4,2*) y el control de la contaminación atmosférica (3,9*).

* Nota media, en una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

- Para analizar la **satisfacción** de los **Servicios Municipales** atendemos a la **valoración media** otorgada a los mismos, utilizando una escala de valoración de 0 a 10 en todos ellos.
- De esta manera podemos ver como:



SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

- **Complementariamente** al análisis de la media, y con el objetivo de priorizar y poder establecer pautas de mejora, tomamos el criterio de EFQM, sin olvidar que constituye un parámetro de calidad caracterizado por un elevado nivel de exigencia.
- Este parámetro nos ayudará a priorizar las áreas de actuación, en la búsqueda de una mejora continua por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- Este modelo se interpreta de la siguiente manera:

ASPECTO / VARIABLE	SIGNIFICADO
% de satisfechos* igual o superior al 90% de los usuarios	Excelente
% de satisfechos* entre el 80% y el 90% de los usuarios	Óptimo / Notable
% de satisfechos* entre el 70% y el 80% de los usuarios	Aceptable
% de satisfechos* por debajo del 70% de los usuarios	Oportunidad de mejora

* Según estándares de medición de calidad, en la que se considera el % de respuestas positivas (% de puntuaciones de 7 a 10) (Modelo Europeo de Excelencia de la EFQM)

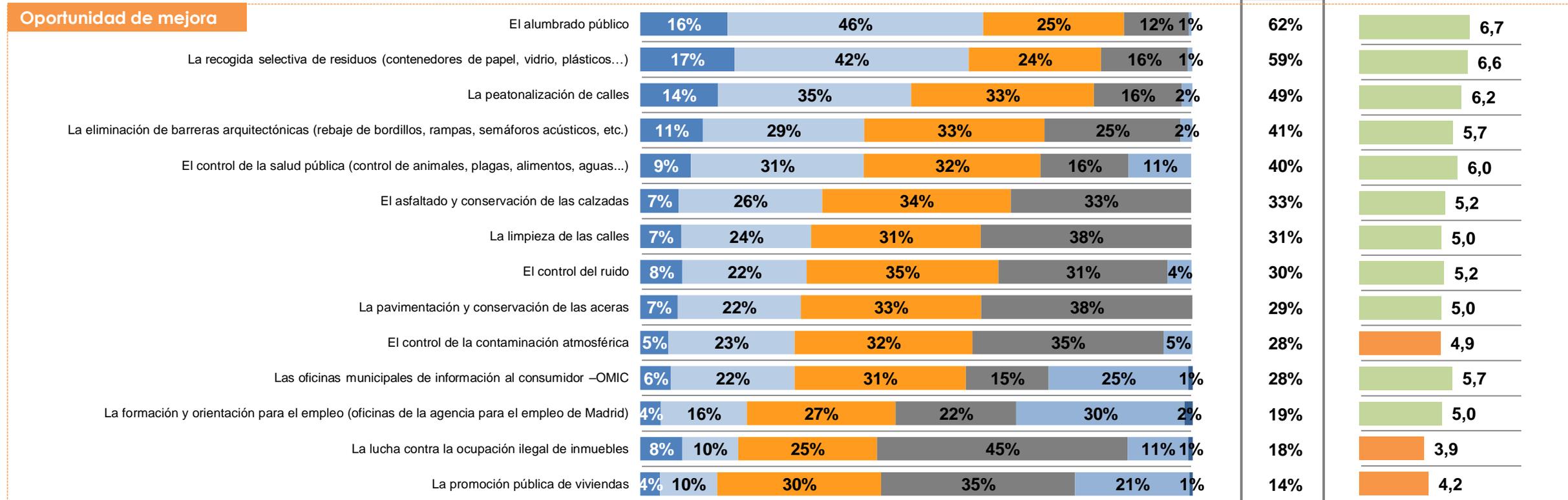
- Entendiendo siempre **por satisfechos** a quienes otorgan una puntuación 7 a 10 en una escala de 0 a 10.

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

■ Muy satisfecha/o (9-10) ■ Bastante satisfecha/o (7-8) ■ Poco satisfecha/o (5-6) ■ Nada satisfecha/o (0-4) ■ Ns ■ Nc

% 7-10

MEDIA (0-10)*



- Si atendemos a las **medias de valoración**, podemos ver como **la mayoría de los servicios municipales analizados se sitúan en niveles aceptables (5-6,9)**.
- **Tan solo tres de ellos suspenden**, sin alcanzar el **5 de valoración media**.
- Si atendemos al porcentaje **de valoraciones muy o bastante positivas (7-10)**, vemos como **todos ellos se sitúan en niveles de oportunidad de mejora**.

Notable
(puntuaciones medias de 7-8,9)

Aceptable / Bien
(puntuaciones medias de 5-6,9)

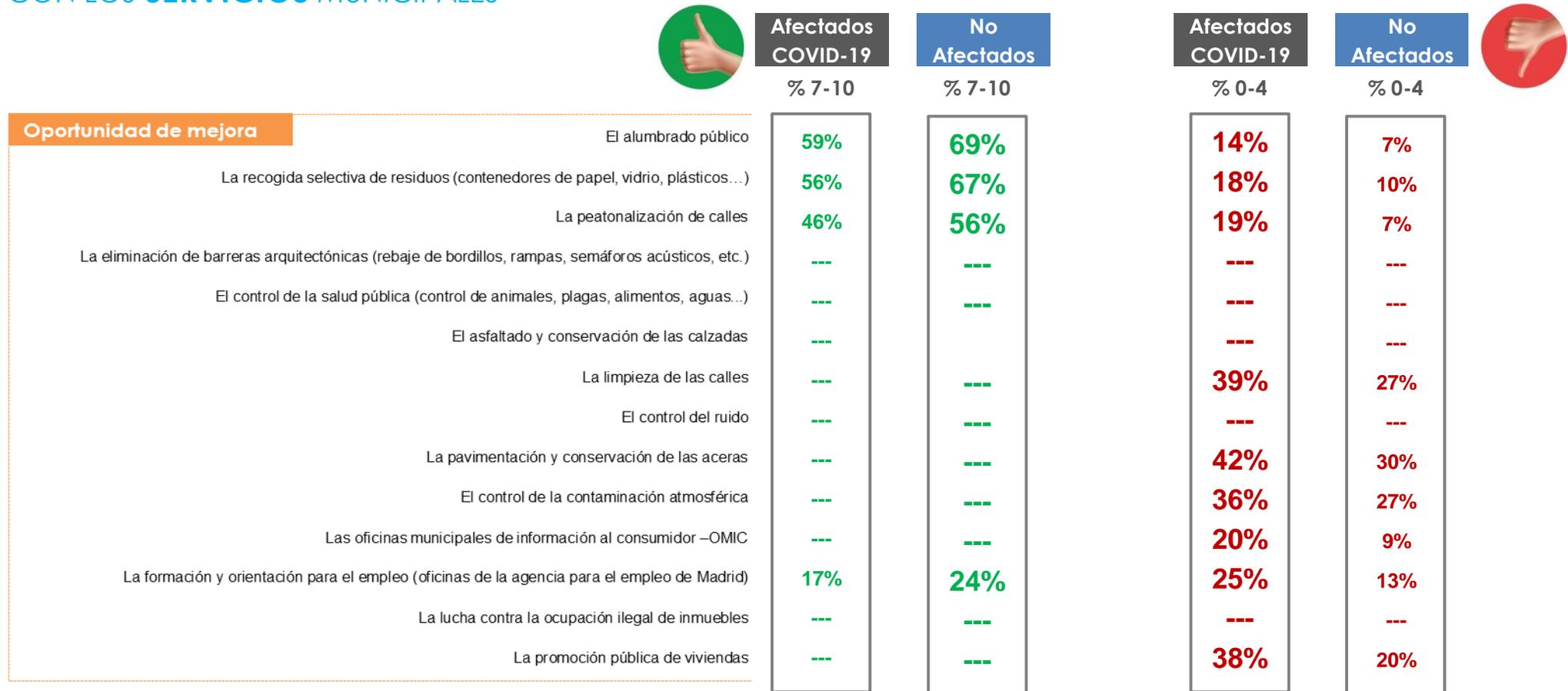
Suspense
(puntuaciones medias de 3-4,9)

☐ AHORA LE VOY A LEER UNA SERIE DE SERVICIOS E INSTALACIONES MUNICIPALES PARA QUE VALORE SU SATISFACCIÓN CON CADA UNO DE ELLOS (P.20)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES



- Observamos como **quienes se consideran afectados por la COVID-19 valoran menos positivamente determinados servicios.**
- Éstos son un 72% de la población de Madrid, pero **lo relevante** de esto **es que podemos considerar que sin el efecto distorsionador de la COVID-19, estos servicios que no tienen una relación directa con la pandemia, estarían mejor valorados.**

□ AHORA LE VOY A LEER UNA SERIE DE SERVICIOS E INSTALACIONES MUNICIPALES PARA QUE VALORE SU SATISFACCIÓN CON CADA UNO DE ELLOS (P.20)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

	TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
		El alumbrado público	62%	64%	61%	72%	61%	54%	56%	67%	57%
La recogida selectiva de residuos (contenedores de papel, vidrio, plásticos...)	59%	61%	59%	65%	61%	53%	57%	62%	56%	59%	66%
La peatonalización de calles	49%	50%	49%	61%	46%	51%	40%	51%	45%	47%	58%
La eliminación de barreras arquitectónicas (rebaje de bordillos, rampas, semáforos acústicos, etc.)	41%	45%	36%	53%	36%	31%	44%	45%	33%	39%	52%
El control de la salud pública (control de animales, plagas, alimentos, aguas...)	40%	37%	43%	56%	46%	36%	35%	34%	39%	37%	51%
El asfaltado y conservación de las calzadas	33%	33%	32%	50%	31%	30%	26%	32%	29%	28%	47%
La limpieza de las calles	31%	32%	30%	47%	34%	20%	23%	32%	25%	27%	45%
El control del ruido	30%	29%	31%	35%	33%	24%	26%	31%	24%	28%	40%
La pavimentación y conservación de las aceras	29%	31%	27%	50%	32%	23%	19%	26%	25%	27%	40%
El control de la contaminación atmosférica	28%	27%	29%	31%	30%	20%	31%	30%	14%	23%	50%
Las oficinas municipales de información al consumidor –omic	28%	30%	26%	32%	29%	25%	29%	27%	22%	26%	38%
La formación y orientación para el empleo (oficinas de la agencia para el empleo de Madrid)	19%	18%	20%	33%	18%	16%	18%	15%	12%	19%	27%
La lucha contra la ocupación ilegal de inmuebles	18%	18%	17%	18%	16%	20%	17%	17%	12%	16%	27%
La promoción pública de viviendas	14%	14%	14%	23%	10%	13%	11%	16%	6%	12%	23%

Oportunidad de mejora

AHORA LE VOY A LEER UNA SERIE DE SERVICIOS E INSTALACIONES MUNICIPALES PARA QUE VALORE SU SATISFACCIÓN CON CADA UNO DE ELLOS (P.20)*

Base: Total de las personas entrevistadas

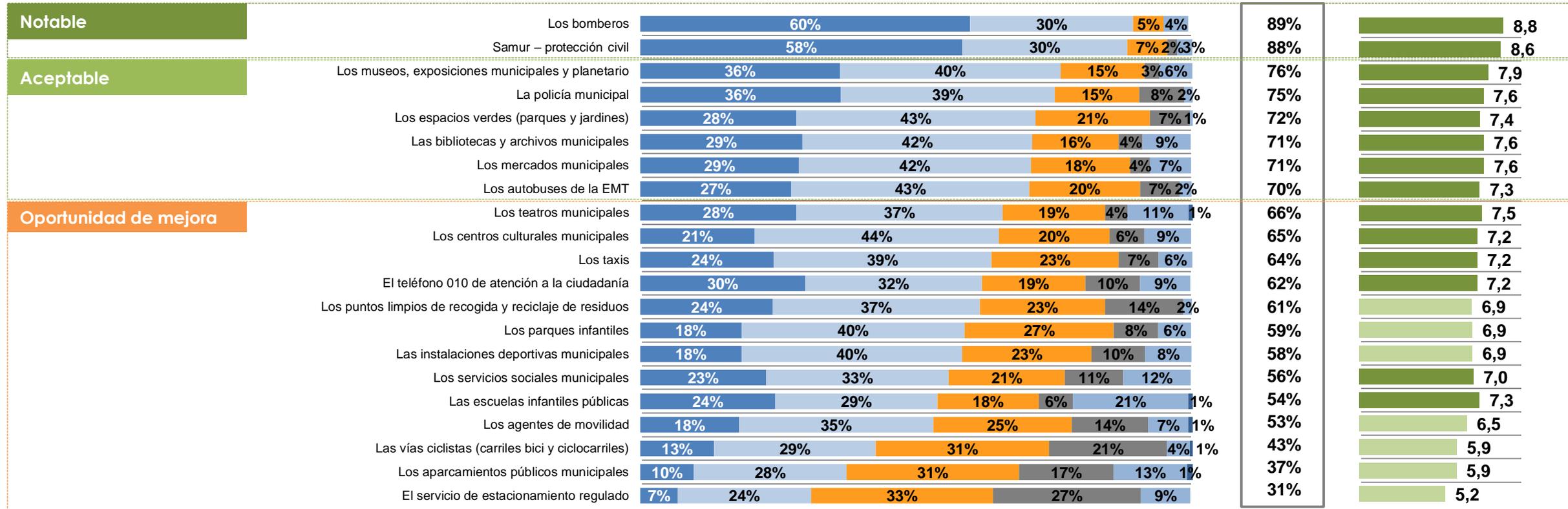
* Porcentaje de Muy/Bastante satisfechos (7-10)

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

■ Muy satisfecha/o (9-10) ■ Bastante satisfecha/o (7-8) ■ Poco satisfecha/o (5-6) ■ Nada satisfecha/o (0-4) ■ Ns ■ Nc

% 7-10

MEDIA (0-10)*



- Si atendemos a las **medias de valoración**, podemos ver como **la mayoría de los servicios municipales analizados se sitúan en niveles Notables (7-8,9)**, destacando los bomberos y el Samur – Protección Civil; mientras que el **resto de servicios se sitúan en niveles aceptables (5-6,9)**.
- Si atendemos al porcentaje **de valoraciones muy o bastante positivas (7-10)**, vemos como 13 de ellos no alcanzan el 70%, lo que hace que se **sitúen en niveles de oportunidad de mejora**.

Notable
(puntuaciones medias de 7-8,9)

Aceptable / Bien
(puntuaciones medias de 5-6,9)

Suspense
(puntuaciones medias de 3-4,9)

☐ 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. (P.19)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES

		TOTAL	SEXO		EDAD					IDEOLOGÍA		
			Hombre	Mujer	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 54	De 55 a 64	65 o más	Izquierda	Centro	Derecha
Notable	Los bomberos	89%	88%	90%	83%	92%	89%	91%	89%	86%	90%	93%
	Samur – protección civil	88%	88%	88%	86%	89%	90%	87%	87%	83%	87%	95%
Aceptable	Los museos, exposiciones municipales y planetario	76%	72%	80%	82%	75%	77%	73%	75%	71%	78%	80%
	La policía municipal	75%	71%	79%	67%	77%	76%	72%	79%	67%	74%	86%
	Los espacios verdes (parques y jardines)	72%	71%	72%	79%	75%	65%	67%	72%	59%	71%	84%
	Las bibliotecas y archivos municipales	71%	69%	72%	75%	73%	74%	70%	65%	73%	72%	72%
	Los mercados municipales	71%	67%	74%	72%	73%	76%	64%	67%	65%	69%	80%
	Los autobuses de la EMT	70%	71%	70%	71%	71%	68%	65%	74%	59%	70%	82%
Oportunidad de mejora	Los teatros municipales	66%	62%	69%	71%	67%	66%	66%	60%	66%	64%	69%
	Los centros culturales municipales	65%	64%	66%	75%	65%	67%	60%	62%	65%	62%	72%
	Los taxis	64%	57%	69%	58%	64%	57%	67%	70%	62%	61%	71%
	El teléfono 010 de atención a la ciudadanía	62%	59%	64%	49%	65%	64%	62%	63%	54%	62%	71%
	Los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos	61%	61%	62%	68%	69%	52%	59%	60%	60%	61%	67%
	Los parques infantiles	59%	57%	60%	67%	63%	47%	56%	62%	51%	57%	70%
	Las instalaciones deportivas municipales	58%	60%	57%	62%	59%	58%	59%	56%	55%	55%	70%
	Los servicios sociales municipales	56%	57%	55%	60%	57%	55%	49%	58%	45%	55%	69%
	Las escuelas infantiles públicas	54%	54%	54%	69%	54%	51%	47%	52%	49%	52%	63%
	Los agentes de movilidad	53%	47%	58%	60%	53%	48%	51%	55%	48%	52%	59%
	Las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)	43%	41%	44%	48%	40%	38%	43%	46%	39%	44%	43%
	Los aparcamientos públicos municipales	37%	35%	39%	46%	37%	40%	32%	35%	32%	34%	49%
	El servicio de estacionamiento regulado	31%	29%	33%	26%	29%	34%	35%	31%	24%	30%	39%

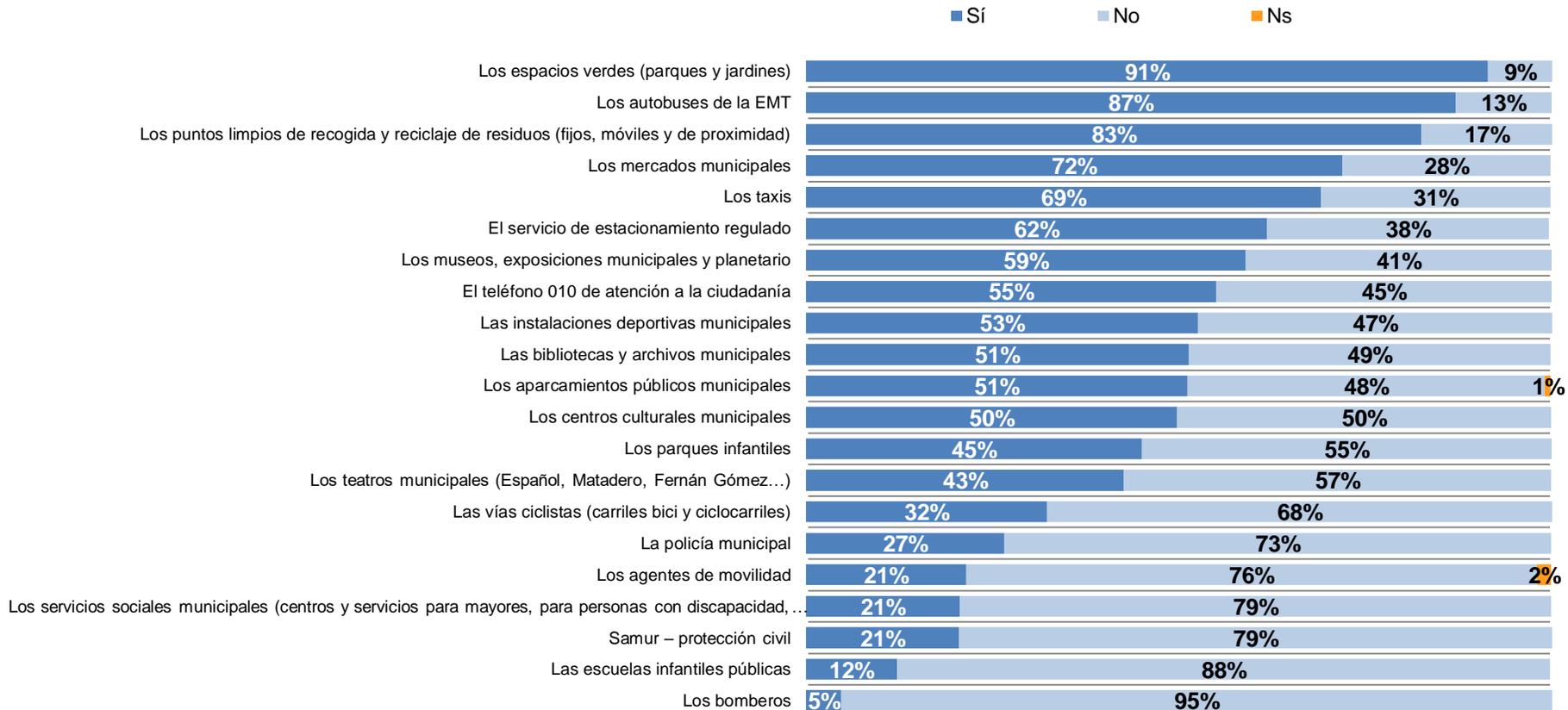
- De forma **generalizada** los que posicionan a la **derecha** del espectro político demuestran, de manera **significativa, mayor satisfacción** con los servicios municipales.
- Aunque en **menor medida**, ocurre algo similar con **las mujeres**, las cuales están **significativamente más satisfechas** que los hombres con ciertos servicios municipales (museos, policía municipal, teatros, taxis y agentes de movilidad).
- Los **centros culturales municipales** y las **escuelas infantiles** públicas son **significativamente mejor valoradas por los jóvenes**.

□ 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. (P.19)*

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

¿CUÁNTOS CIUDADANOS UTILIZAN CADA UNO DE ESTOS SERVICIOS?

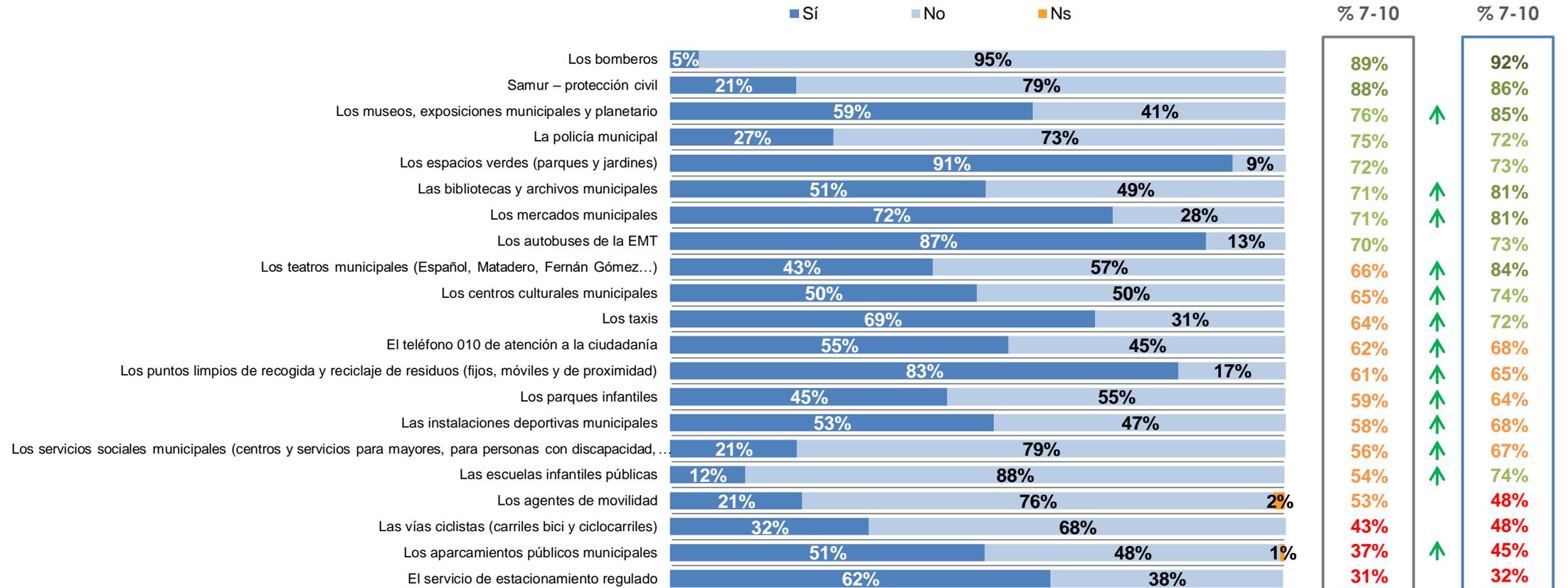


- Los **espacios verdes, autobuses de la EMT y los puntos limpios** han sido **utilizados en el último año por un volumen importante de madrileños y madrileñas**
- Los **servicios municipales de carácter deportivo o cultural** los han utilizados por **entre un 40% y un 60% de la población.**
- Los **servicios menos utilizados** tienen que ver con **situaciones personales o acontecimientos más específicos** como **necesitar el servicio de los bomberos, el Samur-Protección Civil...** tener que hacer uso de **escuelas infantiles o servicios sociales.**

□ ¿LOS HA UTILIZADO O HA REQUERIDO SUS SERVICIOS EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.19B)

Base: Total de las personas entrevistadas

USO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES VS. SATISFACCIÓN



- Si comparamos la satisfacción con estos servicios de la ciudadanía en general con la de aquellos que han hecho uso de los mismos en el último año, observamos como en general la satisfacción de los que han sido usuarios de los servicios es superior a la de la población en general.

□ 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. (P.19)*
 □ ¿LOS HA UTILIZADO O REQUERIDO DE SUS SERVICIOS EN EL ÚLTIMO AÑO? (P.19B)

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy insatisfecha/a" y 10 "Muy satisfecha/o"

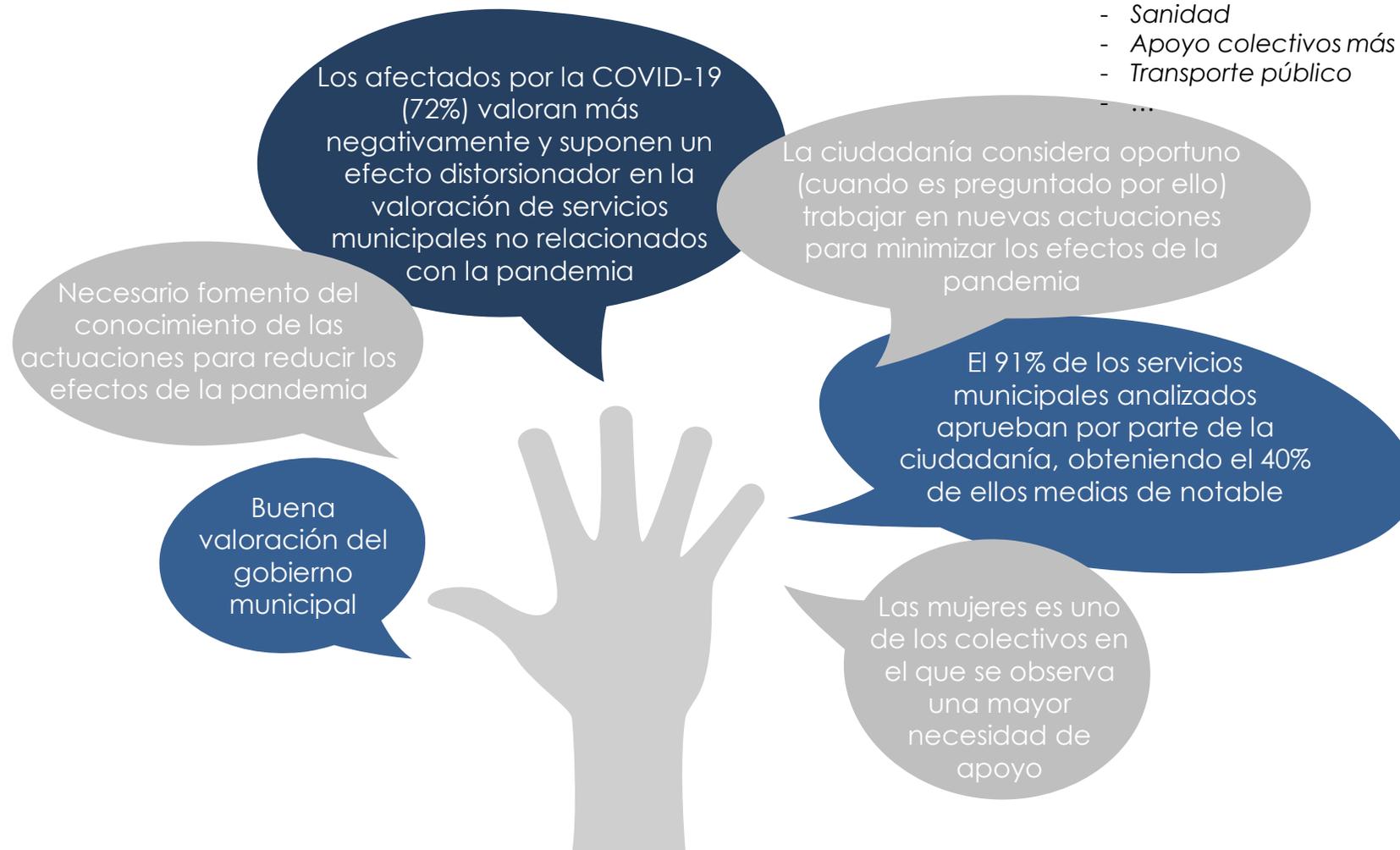


C- CONSIDERACIONES FINALES

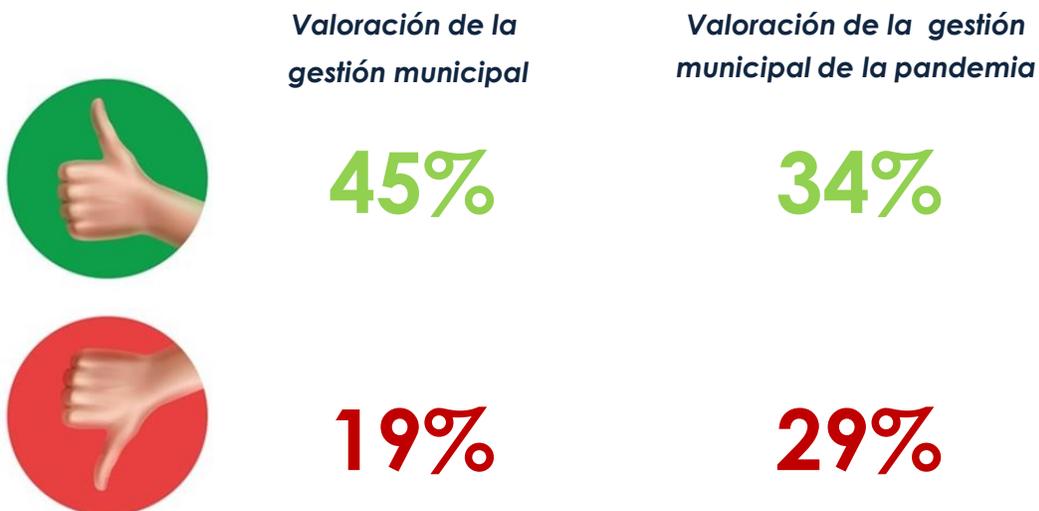
➤ Los principales mensajes que se desprenden es esta investigación son...

Principalmente en estos ámbitos:

- Empleo
- Sanidad
- Apoyo colectivos más afectados
- Transporte público



LA GESTIÓN MUNICIPAL SE VALORA MAYORITARIAMENTE DE FORMA POSITIVA



LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA PANDEMIA ES SIGNIFICATIVAMENTE MEJOR VALORADA QUE LA REALIZADA POR EL GOBIERNO CENTRAL O LA COMUNIDAD DE MADRID

ADEMÁS LA MAYORÍA DE LA POBLACIÓN IDENTIFICA UNA MEJORÍA O MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO

- La **mayor parte de la ciudadanía valora de forma positiva la gestión** municipal.
- La **gestión específicamente de la pandemia** se valora de manera menos positiva, pero **el ayuntamiento** es la **Administración mejor valorada** por la población residente en Madrid.
- Además **un 67% de la ciudadanía** identifica una **mejoría** (37%) o **un mantenimiento** (30%) de la **gestión en el último año**. Siendo la **percepción de mejora el sentimiento mayoritario**.

FOMENTAR EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA REDUNDRÁ EN EL INCREMENTO DE LA VALORACIÓN POSITIVA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL...

Limitado conocimiento de las medidas puestas en marcha para reducir el impacto de la COVID-19...



- A pesar de valorar positivamente la gestión de la pandemia, la ciudadanía muestra un **bajo conocimiento** específico acerca de lo que esta gestión significa.
- Además un **9%** no tiene clara la contribución positiva o negativa de dichas medidas para reducir el impacto de la pandemia.

...ADEMÁS DE INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE AQUELLAS PERSONAS PARA LOS QUE LAS MEDIDAS CONTRIBUYEN POSITIVAMENTE A LA REDUCCIÓN DE LA PANDEMIA

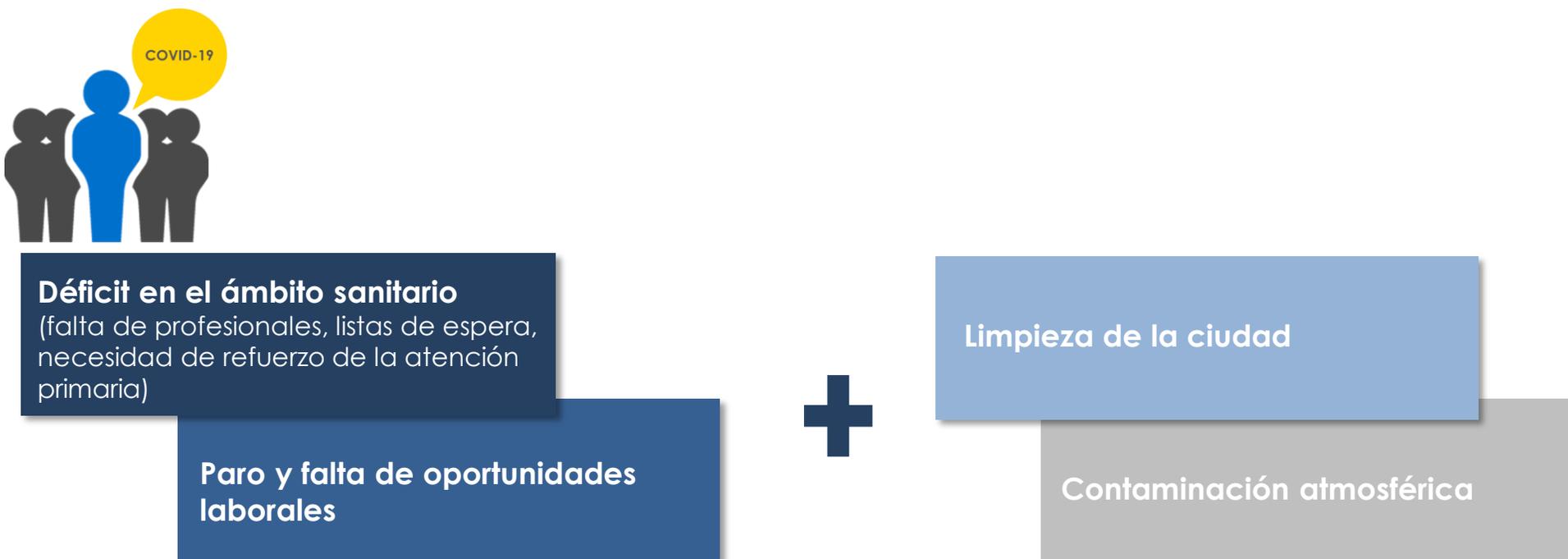
PRINCIPALES DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA PARA LA REDUCCIÓN DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA

- Entre las **medidas planteadas** por el ayuntamiento son el **apoyo a los colectivos más vulnerables** y a las **pymes** las que **acumulan un mayor nivel de apoyo** entre la ciudadanía. Pero **además de esto, se verbalizan otras demandas** al Ayuntamiento de Madrid...



SANIDAD Y EMPLEO JUNTO CON LAS TRADICIONALES LIMPIEZA Y CONTAMINACIÓN, PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO PARA EL AYUNTAMIENTO

- La **COVID-19 es el principal problema de la ciudad** a día de hoy para la población de Madrid y además de en las medidas para la reducción de su impacto mencionadas anteriormente. **el ayuntamiento también es conveniente que considere trabajar, en la medida de sus posibilidades, en minimizar los efectos de esta pandemia y que la ciudadanía ya identifica como nuevos problemas principales de la ciudad.**
- Esto, **unido a los esfuerzos** que ya venían pidiendo los ciudadanos anteriormente, **relacionados con la limpieza de la ciudad y la reducción de la contaminación atmosférica.**



CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LOS DISTINTOS SERVICIOS MUNICIPALES TAMBIÉN NOS AYUDARA A PRIORIZAR ESFUERZOS



LAS MUJERES DENOTAN UNA MAYOR NECESIDAD DE APOYO

- Además de la izquierda ideológica, lógicamente **más crítica con la gestión** municipal actual, encontramos **las verbalizaciones menos positivas**, sobre la **gestión general** o sobre la **gestión** concretamente **de la pandemia en los siguientes colectivos**:



*Pero las mujeres, no solamente son un colectivo que manifiesta opiniones menos positivas, sino que, además, parece conveniente orientar un **mayor apoyo hacia ellas**, puesto que **alegan una mayor sensación de incertidumbre futura, preocupación por la situación actual y son afectadas en mayor medida por la reducción de ingresos.***