



LÍNEA  
madrid

## Cuestionario de la encuesta de satisfacción de usuarios de [www.madrid.es](http://www.madrid.es)





## Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2013

**1. ¿Ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Sí
- No

**2. ¿Cómo conoció la existencia de esta web? (marque una o varias respuestas) (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)**

- Por conocidos, familiares o compañeros de trabajo
- Por anuncios en medios de comunicación
- Por la web de organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid)
- Por otras web de la ciudad (EMT, Empresa Municipal de la Vivienda...)
- Buscadores de internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)
- Por folletos, recibos, cartas o campañas municipales
- Porque trabajo en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid u otra administración
- Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano) o Junta de Distrito
- Otro medio
- No recuerda

**3. ¿Con qué frecuencia suele acceder a la web municipal? (marque solo una respuestas) (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Diariamente
- Dos o tres veces a la semana
- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Varias veces al año
- Ocasionalmente
- Ha sido la primera vez



- 4. ¿A través de qué dispositivo suele acceder a la web municipal? (marque una o varias respuestas) (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)**
- Ordenador
  - Smartphone
  - Tableta
  - Otro equipo
- 5. Su visita a la web municipal suele ser, principalmente, de carácter: (Opciones de selección única, Obligatoria)**
- Particular
  - Profesional (empresas o autónomos)
- 6. Respecto a su última visita a la web municipal ¿Recuerda para qué fue? (marque una o varias respuestas) (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)**
- Búsqueda de información
  - Descargar impresos o formularios
  - Realizar trámites





**7. Y más concretamente, ¿qué gestión motivó, principalmente, su última visita a la web municipal\* (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Información institucional del Ayuntamiento
- Sugerencias, reclamaciones
  - Asuntos urbanísticos (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)
  - Inscripciones para empresas o autorizaciones de diversa índole (venta ambulante, kioscos, transporte especial...)
  - Padrón municipal (certificados, volantes)
- Tributos municipales (IBI, IAE, IVTM...), impuestos, tasas o multas
- Cita previa para realizar un trámite presencial
  - Emergencias y Policía
  - Información de la ciudad (direcciones, teléfonos, agenda...)
- Servicios sociales
- Callejero y tráfico
- Turismo y ocio
- Movilidad y transportes (aparcamiento...)
- Normativa y publicaciones municipales
- Oposiciones y empleo
- Educación (becas de comedor, campamentos de verano...)
- Formación para pymes
- Incidencias en la vía pública (alumbrado, limpieza...)
- Otras gestiones

**8. Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba o realizó con éxito la gestión electrónica que motivó su visita a la web (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Totalmente
- Parcialmente
- No se resolvió
- No recuerda

**9. En el caso de que no hubiera encontrado lo que buscaba o no hubiera podido realizar la gestión, indique por favor, cuál o cuáles fueron los motivos (Caja de texto libre, Opcional)**

**10. Por favor, valore su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con el servicio que ha recibido en esta web (debe marcar un valor en todas las opciones) (Opciones de selección única)**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Diseño de la página de inicio												
Utilidad del buscador interno												
Enlaces claramente identificables												
Claridad de la información												
Información correcta												
Actualización de la información												
Utilidad de la información												
Sencillez en la realización de trámites												
Utilidad de los trámites												
Resolución de trámites en tiempo real												
Seguridad en la realización de trámites												
Formas de contacto con el Ayuntamiento												

**11. En general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la web municipal? (Opciones de selección única)**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Satisfacción global												

**12. ¿Cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? (Texto libre) (Caja de texto libre, Opcional)**

**13. Respecto a lo que usted esperaba, cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos (marque una o varias respuestas): (Opciones de selección única)**

	Mucho mejor de lo que esperaba	Mejor de lo que esperaba	Igual a lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Mucho peor de lo que esperaba	No sabe / no contesta
Apariencia de la web						
Claridad en la navegación						
Buscador en la web						
Utilidad en la información						
Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web						

**14. En relación al año anterior, cree que la web municipal del Ayuntamiento de Madrid actualmente es: (Lista desplegable de selección única, Obligatoria)**

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No sabe / no contesta

**15. Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio prestado por la web municipal (Opciones de selección única)**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad del servicio												

**16. Si tuviera que realizar una gestión similar ¿volvería usted a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

**17. ¿Recomendaría usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No
- No sabe / no contesta

**18. Como propuesta de mejora, ¿qué otro servicio le gustaría que ofreciera la web municipal? (Caja de texto libre, Opcional)**



**19. ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Comunidad y Ayuntamiento
- Una empresa privada
- Otros
- No sabe / no contesta

**20. ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Sí
- No

**21. ¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
- Teléfono 010
- Twitter @Lineamadrid
- Otro





**22. ¿Por qué ha elegido realizar su gestión o búsqueda de información a través de la web? (Opciones de selección múltiple, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Por comodidad
- Por rapidez
- Porque me parece más seguro
- Porque me parece mas fiable
- Porque la web está disponible 24 horas
- Otros motivos

**23. En los últimos seis meses ¿Ha utilizado alguna web de atención al ciudadano de otros organismos públicos distintos al Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

[editar respuestas]

- Sí
- No
- No sabe / no contesta



**24. Comparando el servicio de las siguientes webs, con el recibido en la web del Ayuntamiento de Madrid, diría que (marque una o varias respuestas): (Opciones de selección única)**

(editar respuestas)

	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org) es:						
La web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas						
La web de la Agencia Tributaria (aeat.es) es:						
La web de la Dirección general de Tráfico (dgt.es) es:						
La web de la Seguridad Social (seg-social.es) es:						
Otra web:						

**25. ¿Podría usted indicar si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial? (Opciones de selección única, Obligatoria)**

- Sí
- No

**26. Por favor, señale el tipo de su discapacidad (si lo desea, no conteste a esta pregunta) (Opciones de selección única, Opcional)**

- Física
- Sensorial visual
- Sensorial auditiva
- Psíquica

**27. Si ha tenido alguna dificultad derivada de su discapacidad para realizar su gestión a través de la web, indique cuál ha sido el motivo (Caja de texto libre, Opcional)**

**28. Para terminar, por favor, responda a unas preguntas para el análisis estadístico (Heterogéneo)**

**Sexo** (Opciones de selección única)

- Hombre
- Mujer

**¿Podría indicar su edad?** (Número)

**Usted tiene nacionalidad...** (Opciones de selección única)

- Española
- Extranjera de país de la UE
- Extranjera de país FUERA de la UE
- No contesta



**¿Cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado usted?** (Lista desplegable de selección única)

- No tiene estudios terminados
- Educación primaria
- ESO o Bachiller elemental
- FP o grado medio
- Bachillerato LOGSE
- FP de grado superior
- Arquitectura / ingeniería técnica
- Diplomatura
- Arquitectura / ingeniería superior
- Licenciatura
- Estudios de postgrado o especialización
- No sabe / No contesta

**¿Podría indicar cuál es su situación laboral actual?** (Lista desplegable de selección única)

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena
- Desempleado y busca su primer empleo
- Desempleado y ya ha trabajado antes
- Jubilado, pensionista, retirado
- Realiza trabajo no remunerado
- Estudiante
- Labores domésticas
- Otra situación
- No contesta



**¿Podría indicar su lugar de residencia?** (Lista desplegable de selección única)

- Arganzuela
- Barajas
- Carabanchel
- Centro
- Chamartín
- Chamberí
- Ciudad Lineal
- Fuencarral- El Pardo
- Hortaleza
- Latina
- Moncloa - Aravaca
- Moratalaz
- Puente de Vallecas
- Retiro
- Salamanca
- San Blas - Canillejas
- Tetuán
- Usera
- Vicálvaro
- Villa de Vallecas
- Villaverde
- Otros municipios de la Comunidad de Madrid
- Resto de España
- No contesta

**27. Ha finalizado su encuesta, si lo desea indique cualquier comentario o sugerencia adicional (Caja de texto libre, Opcional)**