

Cuestionarios www.madrid.es

Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2020

Buenos días/tardes, soy..... entrevistador/a del servicio 010-Línea Madrid. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre la utilización de la página web municipal **madrid.es** con la finalidad de mejorar su funcionamiento.

Le informamos de que sus respuestas están sujetas al REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS O RGPD 2016/679, y a la LEY ORGANICA 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en vigor desde el 7 de diciembre de 2018. Y únicamente serán tratados de manera global.

Vd. ha utilizado la web municipal en algún momento ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? Será breve, nos llevará únicamente unos minutos

Sí_1 → Gracias, muy amable, comenzamos: **Pasar a P.1**

No_2 → FINALIZAR Y AGRADECER

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, Cdad. 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 a la ciudadanía) o Junta de Distrito, teléfono 010
- Otro medio, cual:.....
- No recuerda

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

- Búsqueda de información
- Realizar trámites

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

TEMAS	INFORMACIÓN	GESTIÓN
<input type="radio"/> El Ayuntamiento y su organización		
<input type="radio"/> Normativa municipal		
<input type="radio"/> La ciudad, sus distritos y sus equipamientos		
<input type="radio"/> Agenda cultural y de ocio		

<input type="radio"/> Deportes		
<input type="radio"/> Urbanismo y vivienda		
<input type="radio"/> Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales		
<input type="radio"/> Padrón		
<input type="radio"/> Educación		
<input type="radio"/> Igualdad y diversidad		
<input type="radio"/> Oposiciones y empleo		
<input type="radio"/> Medio ambiente, contaminación. Limpieza		
<input type="radio"/> Impuestos. Multas		
<input type="radio"/> Aparcamientos, tráfico y transportes		
<input type="radio"/> Economía y emprendimiento		
<input type="radio"/> Consumo y comercio		
<input type="radio"/> Bibliotecas		
<input type="radio"/> Monumentos y patrimonio cultural		
<input type="radio"/> Consulta o descarga de conjuntos de datos		
<input type="radio"/> Información pública en la gestión del Ayuntamiento (transparencia)		
<input type="radio"/> Otro tema (especificar):		

8. A) Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Totalmente **Pasar a P.10**
 Parcialmente **Pasar a P.9**
 No se resolvió **Pasar a P.9**
 No recuerda **Pasar a P.10**

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

- Totalmente **Pasar a P.10**
 Parcialmente **Pasar a P.9**
 No se resolvió **Pasar a P.9**
 No recuerda **Pasar a P.10**

9. A) En el caso de que no hubiera encontrado la información que buscaba, indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

Codificar en la siguiente tabla

Información errónea o desactualizada
Información incompleta
La información es difícil de entender
Fallo en el sistema informático
No ha encontrado la información
Otros (especificar):
No sabe (no leer)
No contesta (no leer)

9.B) En el caso de que no hubiera podido realizar la gestión, indique por favor, cuál o cuáles fueron los motivos (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

No ha encontrado la gestión
No pudo finalizar la gestión
Gestión realizada erróneamente
Gestión excesivamente larga y compleja
Fallo en el sistema informático

Otros (especificar):
No sabe (no leer)
No contesta (no leer)

10.A) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con información en la web. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

Entrevistador/a: lea todos los ítems recordar la escala tantas veces como sea necesario. Sólo una respuesta por fila

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

10. B) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con la realización de las gestiones y trámites en la web. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a

Sencillez en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Utilidad de los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Resolución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
Seguridad en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

10. C) Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la información que se ofrece en formato reutilizable. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a

Utilidad de los datos descargados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

11. Por favor, nuevamente utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la web municipal? Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

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

12. ¿Cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? (Caja de texto libre, Opcional completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

Podrían ponerse las razones por orden de prioridad, como en la encuesta de los otros canales (ENTREVISTADOR, ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR EL ENCUESTADO/A Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO)

1.

2.

3.

13. Respecto a lo que usted esperaba, cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos:

Entrevistador/a: lea todos los ítems recordar la escala tantas veces como sea necesario. Sólo una respuesta por fila

	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 con el 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. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)

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

16.A) Si tuviera que buscar información ¿volvería usted a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Sí
- Probablemente sí
- Probablemente no
- No

16. B) Si tuviera que realizar una gestión ¿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)

- 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 municipal? (Opciones de selección única, Obligatoria)

- Comunidad de Madrid
- Ayuntamiento de Madrid
- Comunidad y Ayuntamiento
- Una empresa privada
- El Gobierno de España
- 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)

- Sí
- No

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

- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
- Teléfono 010
- Twitter @Lineamadrid
- Otro

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

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

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

- 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):

La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web del Ministerio de Hacienda	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Agencia Tributaria (aeat.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc

La web de la Dirección general de Tráfico (dgt.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
La web de la Seguridad Social (seg-social.es) es:	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc
Otra web (especificar):	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns /Nc

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

- Si **Pasar a P.26 y P.27**
- No **Pasar a P.28**

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado no entiende "discapacidad reconocida", indicarle que se trata de saber si tiene o no un certificado de discapacidad)

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, completar literalmente con lo que nos diga el entrevistado)

27 B). ¿Conoce la versión accesible INCLUSIVE de la web?

- Sí
- No

No sabe / no contesta

28. Para terminar, por favor, podría responder a unas preguntas para el análisis estadístico

Género (Seleccionar una única opción)

- Hombre
- Mujer

¿Podría indicar su edad? (Número)

y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1
Entre 18 y 24 años	2
Entre 25 y 44 años	3
Entre 45 y 64 años	4
65 ó más años	5
No contesta	9

Usted tiene nacionalidad... (Seleccionar una única opción)

- 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? (seleccionar el mayor nivel de estudios que corresponda de la 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? (seleccionar la situación laboral que corresponda de la 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? (seleccionar el distrito que corresponda de la 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 (especificar):
- Otro País (especificar):
- No contesta

28. Hemos finalizado la encuesta, si lo desea indique cualquier comentario o sugerencia adicional (Caja de texto libre, Opcional)

Despedida y agradecimiento: Muchas gracias por su colaboración.

PROGRAMADOR, RECOGA LA FECHA, HORA DE INICIO Y FIN

Fecha de realización de la encuesta:

Hora de inicio: hh:mm:ss

Hora de fin: hh:mm:ss