

**ENCUESTA DE EXPECTATIVAS A LOS CIUDADANOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO DE
MUNIMADRID DE LÍNEAMADRID**

Buenos días / tardes, soy... entrevistador/a de XXXX, instituto de investigación de mercados. Estamos realizando un estudio sobre páginas Web de atención al ciudadano. ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Sus respuestas están sujetas al secreto estadístico y únicamente serán tratadas globalmente siendo su única finalidad mejorar el servicio ofrecido. Gracias, muy amable, comenzamos:

P.3 Por favor, indique el nivel de importancia, utilizando una escala de 0 a 10 (siendo 0 “nada importante” y 10, “muy importante”) que para usted tienen cada uno de los siguientes aspectos a la hora de contactar con el Ayuntamiento de Madrid a través de su página Web www.munimadrid.es de atención al ciudadano.

TENGA EN CUENTA QUE LA IMPORTANCIA NO TIENE QUE SER NECESARIAMENTE LA MÁXIMA EN TODOS LOS ASPECTOS

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMES 1 A 20 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

	Nada Importante	Muy Importante	NS	NC
EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS TANGIBLES, VALORE, POR FAVOR												
3.24 Apariencia inicial de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.25 Contenidos de acuerdo a las necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.26 Menús y navegación visualmente atractivos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.27 Facilidad para llegar a cualquier parte de la Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.28 Enlaces que llevan de una página a otra claros y visibles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.29 Utilidad del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA FIABILIDAD DE LA WEB RESPECTO A...												
3.30 Solución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.31 Facilidad de contacto en caso de surgir problemas en la navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.32 Actualización y depuración periódica de los contenidos de la Web (Capacidad de mejora)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.33 Requerimientos técnicos mínimos para navegar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA												
3.34 Presencia de la Web en buscadores (google, Yahoo...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.35 Envío de comunicación/aviso cuando el trámite se ha completado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.36 Interactividad (existencia de cuestionarios, votaciones,...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON SEGURIDAD POR PARTE DE LA WEB RESPECTO A...												
3.37 Seguridad en la realización de trámites en los que se aporten datos personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.38 Utilidad de los mensajes que guían la navegación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.39 Sencillez a la hora de realizar los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.40 Seguridad a la hora de descargar impresos, solicitudes,...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
VALORE AHORA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA FIABILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO RESPECTO A												
3.41 Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.42 Corrección de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12
3.43 Resultado final de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 12

P.4. a En su opinión, ¿qué tipo de información espera encontrar en una página Web de atención al ciudadano de un ayuntamiento?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

Información sobre el ayuntamiento	1
Información sobre la ciudad (cultura, espectáculos, restauración,...)	2
Información de servicio (tráfico, tiempo)	3
Otras informaciones: especificar:	4
No sabe	8
No contesta	9

P.5.a ¿Sobre qué áreas temáticas cree usted que debería poder obtener información a través de una página Web de atención al ciudadano?

ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. CODIFICAR RESPUESTA EN COLUMNA P.5.a. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

SÓLO PARA LAS ÁREAS TEMÁTICAS NO CITADAS EN P.5.a (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

P.5.b ¿Sabe usted que en munimadrid.es se puede obtener información sobre asuntos de... (citar áreas temáticas)?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS Y CODIFICAR EN COLUMNA P.5.b. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

ÁREAS TEMÁTICAS	P.5.a Temática	P.5.b Conoce
Padrón municipal	1	1
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2	2
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3	3
Solicitar Cita previa	4	4
Sugerencias, reclamaciones	5	5
Información del Ayuntamiento	6	6
Información de la ciudad (restaurantes, museos, teléfonos...)	7	7
Normativa / BOAM (Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid)	8	8
Callejero y tráfico	9	9
Oposiciones	10	10
Otros (especificar).....	11	11

A TODOS

P.6 Dígame, por favor, ¿qué informaciones / trámites municipales le gustaría poder realizar a través de una página Web de atención al ciudadano?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. CODIFICAR RESPUESTA EN TABLA SIGUIENTE. RESPUESTA MÚLTIPLE. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

Información sobre formularios de reclamaciones y denuncias	1	Recibir información sobre el 010	11
Información sobre gestiones de tasas y tributos municipales	2	Recibir información sobre cómo renovar documentos personales (DNI, pasaportes, permisos)	12
Información sobre cualquier gestión, todas las gestiones municipales	3	Las actuales pero más completas	13
Información sobre oposiciones y empleo	4	Trámites sobre actividades deportivas	14
Presentación de sugerencias y peticiones concretas	5	Información sobre el servicio (Ampliar horario, gratuidad, más personal)	15
Información relativa al Padrón de Habitantes	6	Información sobre transportes y tráfico	16
Información y gestiones sobre educación	7	Otras informaciones: especificar:	17
Información sobre reserva y venta de entradas para espectáculos	8	Ninguna	97
Información relacionadas con la vivienda	9	No sabe	98
Información sobre solicitud de certificados y permisos	10	No contesta	99

VALORACIONES GENERALES

P.7.a- Antes de entrar en la Web de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, ¿cuál es su nivel de expectativas respecto al servicio que va a recibir?

Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es “expectativas muy bajas” y 10 es “expectativas muy altas”.

RESPUESTA ÚNICA. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

	Muy bajas	Muy altas	NS/NC	
Expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

PASAR A P.5.b

SOLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.7.a. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

P.7.b ¿Cuál son sus principales razones para otorgar esta valoración?

RESPUESTA ESPONTÁNEA, ESCRIBIR CON DETALLE LO MANIFESTADO POR EL ENTREVISTADO. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

P.10.- ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora sobre la Web de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid?

Ninguna	7
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

DC.4.-Género

Hombre	1
Mujer	2

DC.5.-¿Podría decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Indicar número exacto de años: y codificar en la siguiente tabla
(INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

Menor de 25 años	1
Entre 25 y 44 años	2
Entre 45 y 64 años	3
65 ó más años	4
NC	9

**DC.6.- Usted es de nacionalidad... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA
(INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)**

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
NC (no leer)	9

DC.7.- ¿Podría indicarme su país de origen?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

España	1
Otros países (especificar).....	2
NC	9

DC.8.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. (INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

Ocupado por cuenta propia	1
Ocupado por cuenta ajena	2
Desempleado y busca su primer empleo	3
Desempleado y ya ha trabajado antes	4
Jubilado, pensionista, retirado	5
Realiza trabajo no remunerado	6
Estudiante	7
Ama de casa	8
NC (no leer)	9

DC.9.-¿En qué distrito o municipio reside?

Madrid capital: (DISTRITOS):

. Arganzuela	1
. Barajas.....	2
. Carabanchel	3
. Centro	4
. Ciudad Lineal.....	5
. Chamartín.....	6
. Chamberí.....	7
. Fuencarral-el Pardo	8
. Hortaleza.....	9
. Latina	10
. Moncloa-Aravaca	11
. Moratalaz	12
. Retiro	13
. Salamanca.....	14
. San Blas.....	15
. Tetuán.....	16
. Usera	17
. Vallecas (Puente de)	18
. Vallecas (Villa de)	19
. Vicálvaro	20
. Villaverde	21
. Otros municipios (especificar).....	98
. NS/NC	99

Nombre del entrevistado:**Teléfono del entrevistado:****Fecha de realización de la entrevista:**

(INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)

Nombre del entrevistador:

(INDICACIÓN SÓLO PARA ENTREVISTAS PERSONALES)