

### 8.3. Anexo III Cuestionarios [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

#### Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2021

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](http://www.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. A) ¿Qué temática de información motivó principalmente, su última visita a la web municipal? (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):  |  |  |

**7. B) ¿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) ¿Conoce el asistente virtual de la web?**

- Si
- No..... **Pasar a P.11A**

**10.B) En caso de haberlo utilizado, ¿cuál su nivel de satisfacción con el asistente virtual?**

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

**11.A) El Chat online es atendido por agentes que ofrecen gestiones e información personalizada. ¿Lo conoce?**

- Si
- No..... **Pasar a P.12A**

**11.B) En caso de haberlo utilizado, ¿cuál su nivel de satisfacción con el chat online?**

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

**12.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 |

**12.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 |

**12. 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 |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**13. A) Por favor, utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la información de los Portales web del Ayuntamiento de Madrid? 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 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**13.B) Por favor, utilizando una escala de 0 a 10, valore en general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con las gestiones y trámites de la Sede electrónica? 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 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**14. ¿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.**


---



---



---

**15. 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 |                                |                          |                         |                         |                               |                       |

**16. 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

**17.A) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio de información prestado por los Portales web del Ayuntamiento. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)**

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

**17.B) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la Sede electrónica. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)**

|                                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Utilidad de las gestiones y trámites | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**17.C) Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad de la información ofrecida en formato reutilizable en el Portal de Datos abiertos. Siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. (Opciones de selección única)**

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| Utilidad de la información en formato reutilizable | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Ns/Nc |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**18. 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

**18. 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

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

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

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

**21. ¿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

**22. ¿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

**23. ¿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

**24.¿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

**25.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

**26.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 |

**27.¿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)

**28. 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

**29. 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)**

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

- Sí
- No

No sabe / no contesta

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

**Sexo** (Seleccionar una única opción)

- Hombre
- Mujer
- Otro

**¿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

**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