

## Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2012

Fecha prevista de finalización 31/12/2012

Han respondido a la encuesta 0 personas

### 1 ¿Cómo conoció la existencia de esta web? (marque una o varias respuestas)

---

- 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

### 2 ¿Con qué frecuencia accede a la web municipal? (marque solo una respuesta)

---

- 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

### 3 ¿A través de qué dispositivo/s suele acceder a la web municipal? (marque una o varias respuestas)

---

- Ordenador
- SmartPhone
- Tableta
- SmartTV
- Otro equipo

4 La visita que ha realizado a la web es, principalmente, de carácter: (marque solo una respuesta)

- Particular  
 Profesional (empresas o autónomos)

5 ¿Cuál ha sido el/los motivo/s de su visita a la web? (marque una o varias respuestas)

- Búsqueda de información  
 Descargar documentos o formularios  
 Realizar trámites

6 ¿Valore en qué medida se ha resuelto la gestión o gestiones que han motivado su visita a la web? (Debe marcar una respuesta como mínimo)

	No resuelta	Parcialmente resuelta	Totalmente resuelta
Información institucional del Ayuntamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sugerencias, reclamaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntos urbanísticos (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inscripciones para empresas o autorizaciones de diversa índole (venta ambulante, kioscos, transporte especial...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Padrón municipal (certificados, volantes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tributos municipales (IBI, IAE, IVTM...), impuestos, tasas o multas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cita previa para realizar un trámite presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emergencias y Policía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información de la ciudad (direcciones, teléfonos, agenda...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Callejero y tráfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turismo y ocio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movilidad y transportes (aparcamiento...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Normativa y publicaciones municipales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oposiciones y empleo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educación (becas de comedor, campamentos de verano...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formación para pymes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incidencias en la vía pública (alumbrado, limpieza...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otra/s gestión/es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7  En el caso de que su gestión no fue resuelta, indique cuál o cuáles fueron los motivos

8 Por favor, valore de 0 a 10 su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación con el servicio que ha recibido en esta web.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns / Nc
Diseño de la página de inicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad y sencillez en la navegación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de mensajes que guían la navegación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad del buscador interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enlaces claramente identificables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información correcta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sencillez en la realización de trámites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de los trámites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de trámites en tiempo real	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad en la realización de trámites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formas de contacto con el Ayuntamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta del estado de la tramitación realizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad para la participación ciudadana a través de la web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 En general ¿Cuál es su grado de satisfacción global con la web municipal?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns / Nc
Satisfacción global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 ¿Cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración? (Texto libre)

11 En relación al año anterior, cree que el servicio que presta la página web de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid actualmente es:

Seleccione ...

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

12 Por favor, valore de 0 a 10 la utilidad del servicio de atención al ciudadano de la web municipal

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns / Nc
Utilidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 Si tuviera que realizar una gestión similar ¿volvería a utilizar el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?

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

14 ¿Recomendaría usted el sitio web del Ayuntamiento de Madrid?

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

15 Como propuesta de mejora, ¿qué otro servicio le gustaría que ofreciera la web municipal?

16 ¿Qué organismo cree usted que gestiona la web?

---

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

17 ¿Conoce usted alguna otra forma de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid diferente a la de la web municipal?

---

- Sí
- No

Pasos

## Encuesta de satisfacción del portal web municipal 2012

18 ¿Qué otras formas de realizar gestiones en el Ayuntamiento de Madrid ha utilizado? ★

---

- Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid
- Teléfono 010
- Otro

19 ¿Por qué ha elegido realizar su gestión a través de la web y no ha elegido el teléfono 010 o una oficina de atención presencial? ★

---

- Por comodidad
- Por rapidez
- Porque me parece más seguro
- Porque me parece más fiable
- Porque la web está disponible 24 horas
- Otros motivos
- No sabe / no contesta

20 En los últimos tres meses ¿Ha utilizado alguna web de atención al ciudadano de otros organismos públicos distintos al Ayuntamiento de Madrid?★

---

- Sí
- No
- No sabe / no contesta

Inicio

Siguiente

**21** ¿Qué otra/s web de atención al ciudadano concretamente?★

- Comunidad de Madrid (madrid.org)
- Ministerio de AAPP (060.es)
- Agencia Tributaria (aeat.es)
- Dirección general de Tráfico (dgt.es)
- Seguridad Social (seg-social.es)
- Otra web

**22** Comparando el servicio recibido con el de la web del Ayuntamiento de Madrid, diría que la atención recibida es:

	Mucho mejo	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	Ns / Nc
Comunidad de Madrid (madrid.org)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ministerio de AAPP (060.es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agencia Tributaria (aeat.es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dirección general de Tráfico (dgt.es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad Social (seg-social.es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otra web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23** ¿Podría usted indicar si tiene algún tipo de discapacidad reconocida, sea física, psíquica o sensorial?★

- Sí
- No

Inicio

Siguiente

**Pasos**

**1** Complimente la encuesta


Preguntas 1 a 17


Preguntas 18 a 20

**Preguntas 21 a 23**

Pregunta 24 a 26

**2** Confirmación de envío

 imprimir

 enviar por correo esta página

**24** ¿Ha tenido alguna dificultad para realizar su gestión a través de la web?★

- Sí
- No

**25** Para terminar, por favor, responda a unas preguntas para el análisis estadístico

**Sexo★**

- Hombre
- Mujer

¿Podría indicar su edad?★

**Usted tiene nacionalidad...★**

- 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?★

- Seleccione ...
- 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?★

¿Podría indicar

- Seleccione ...
- 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

**1** Cumplimente la encuesta

Preguntas 1 a 17


Preguntas 18 a 20

Preguntas 21 a 23

Pregunta 24 a 26

**2** Confirmación de envío

 imprimir

 enviar por correo esta página



¿Podría indicar su lugar de residencia?★

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

26

comentario o sugerencia adicional que nos ayude a mejorar es

Inicio

26 Por último, si lo desea, indique cualquier comentario o sugerencia adicional que nos ayude a mejorar esta encuesta

Inicio

Enviar