

### Anexo III Cuestionario madrid.es

Buenos días/tardes, soy \_\_\_\_\_, agente de la empresa IDEARA Investigación, experta en de estudios de opinión. El Ayuntamiento de Madrid está realizando un estudio sobre el servicio prestado por Línea Madrid a través de la utilización de la página web municipal [madrid.es](http://madrid.es) con la finalidad de mejorar su funcionamiento. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas? El tiempo estimado es de 5 minutos.

Le recordamos que los datos facilitados están sujetos a secreto estadístico cumpliendo con las exigencias establecidas por la normativa vigente en materia de protección de datos: Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales (LOPDGDD). Los datos proporcionados son empleados exclusivamente para este estudio y su tratamiento será únicamente estadístico. Asimismo, le informamos que la encuesta podrá ser grabada a efectos exclusivamente de verificación de la calidad de la recogida. Le agradecemos la colaboración que permitirá ofrecer un mejor servicio gracias a vuestra participación.

#### P.0.- Codificar participación

- Sí 1 → Gracias, muy amable, comenzamos: Pasar a P.1  
 No.....2 → FIN CUESTIONARIO

**P.1.- ¿Podría confirmarme si ha visitado usted la web municipal del Ayuntamiento de Madrid en los últimos 6 meses?**

Si	1	→ Pasar a P.2
No	2	Finalizar y agradecer

**P.2.- ¿Cómo ha conocido la existencia de esta web? (AGENTE: RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO LEER, CODIFICAR RESPUESTA. RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Por personas conocidas, familiares y/o compañeros de trabajo	1
Por anuncios en medios de comunicación	2
Por la web de organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid)	3
Por otras webs de la ciudad (EMT; Empresa Municipal de la Vivienda etc.)	4
Buscadores de Internet (Google, Yahoo, Bing, etc.)	5
Por folletos, recibos, cartas o campañas municipales	6
Porque trabajo en el Ayuntamiento, Comunidad de Madrid u otra administración	7
Por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía o Junta de Distrito, teléfono 010)	8
Otro medio: Cuál _____ (9a)	9
No recuerda (no leer)	10
No sabe/ No contesta (no leer)	99

**P.3 ¿Con qué frecuencia suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Diariamente	1
Dos o tres veces o por semana	2
Una vez a la semana	3
Una vez al mes	4
Varias veces al año	5

Ocasionalmente	6
Ha sido la primera vez	7
NS/NC	99

**P.4- A través de qué dispositivo suele acceder a la web municipal? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN MÚLTIPLE, OBLIGATORIA**

Ordenador	1
Smartphone	2
Tableta	3
Otro dispositivo	4
NS/NC	99

**P.5- Su visita a la web suele ser principalmente de carácter AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Particular	1
Profesional (empresas o autónomos/as)	2

**P.6 Respecto a su última visita a la web municipal ¿Recuerda para qué fue? (si hizo ambas, priorizar la gestión) AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Búsqueda de información	1	Pasar a P.7a
Realizar trámites	2	Pasar a P.7b

**P.7 Y más concretamente, ¿qué motivó, principalmente, su última visita a la web municipal? ¿Buscó información o hizo alguna gestión? AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA.**

	P.7a INFORMACIÓN (Pasar a P.8a)	P.7b GESTIÓN (Pasar a P.8b)
El Ayuntamiento y su organización	1	1
Normativa municipal	2	2
La ciudad, sus distritos y sus equipamientos	3	3
Agenda cultural y de ocio	4	4
Deportes	5	5
Urbanismo y vivienda	6	6
Servicios sociales y atención a colectivos con necesidades especiales	7	7
Padrón	8	8
Educación	9	9
Igualdad y diversidad	10	10
Oposiciones y empleo	11	11
Medio ambiente, contaminación. Limpieza	12	12
Impuestos. Multas	13	13
Aparcamientos, tráfico y transportes	14	14
Economía y emprendimiento	15	15
Consumo y comercio	16	16
Bibliotecas	17	17
Monumentos y patrimonio cultural	18	18
Consulta o descarga de conjuntos de datos	19	19
Información pública en la gestión del Ayuntamiento	20	20

(transparencia)		
Otro tema (especificar): _____ (21a)	21	21

**P.8a Por favor, valore en qué medida encontró la información que buscaba AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9a
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9a
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe ( <i>no leer</i> )	98	→ Pasar a P.10
No contesta ( <i>no leer</i> )	99	→ Pasar a P.10

**P.8b Por favor, valore en qué medida se realizó con éxito la gestión electrónica que motivó su visita a la web AGENTE OPCIONES DE SELECCIÓN ÚNICA, OBLIGATORIA**

Totalmente	1	→ Pasar a P.10
Parcialmente	2	→ Pasar a P.9b
No se resolvió	3	→ Pasar a P.9b
No recuerda	4	→ Pasar a P.10
No sabe ( <i>no leer</i> )	98	→ Pasar a P.10
No contesta ( <i>no leer</i> )	99	→ Pasar a P.10

**P.9a Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo informarse correctamente. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.a1)**

Codificar en la siguiente tabla (P9a1) y PASAR A 10a

Información errónea o desactualizada	1
Información incompleta	2
Información difícil de entender	3
No ha encontrado la información	4
Fallos en el sistema informático	5
Otros	6
No sabe	98
No contesta	99

**P.9b Indique, por favor, cuál o cuáles fueron los motivos por los que no pudo realizar la gestión. AGENTE PREGUNTA ABIERTA, CONSIGNAR EN P9.b1)**

Codificar en la siguiente tabla (P9.b1) Y PASAR A 10b

No ha encontrado la gestión	1
No pude firmarla electrónicamente	2
Fallos en el formulario a cumplimentar	3
Fallos en el sistema al adjuntar la documentación	4
Gestión realizada erróneamente	5
Gestión excesivamente larga y compleja	6
Fallos en el sistema informático del Ayuntamiento	7
Otros	8
No sabe	98
No contesta	99

**P.10a-** 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 bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Diseño de la página de inicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Funcionamiento del buscador interno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Enlaces claramente identificables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Claridad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Información correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Actualización de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Formas de contacto con el Ayuntamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**P.10b-** Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos en relación a la consulta y realización de gestiones por la web. Siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Sencillez en la realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Utilidad de los trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Resolución de trámites en tiempo real	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Seguridad en la realización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**A TODOS**

**P.10c1-** ¿Conoce el Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid?

Si	1	→ Pasar a P10c2
No	2	→ Pasar a P.11
NS/NC	99	→ Pasar a P.11

**P.10c2-** Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la utilidad de los datos que se ofrece en formato reutilizable, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Utilidad de los datos descargados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**P.11-** Por favor, valore de 0 a 10, su nivel de satisfacción global con la web municipal, siendo 0 muy bajo y 10 muy alto.

	Muy Baja	..	..	..	..	..	..	..	..	..	Muy Alta	NS	NC
Satisfacción global con la web municipal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

**P.12.-** ¿Podría decirme, por orden de prioridad, ¿cuál o cuáles son sus principales razones para otorgar esta valoración?

AGENTE: ANOTE LITERALMENTE LO MANIFESTADO POR LA PERSONA ENTREVISTADA Y EN EL ORDEN DE PRIORIDAD INDICADO

1. \_\_\_\_\_

(12a)

2. \_\_\_\_\_

(12b)

3. -----

(12c)

**P 13.- Respecto a lo que usted esperaba, ¿podría decirme cómo calificaría su experiencia con la web municipal en los siguientes aspectos?**

	Mucho Mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho Peor	Ns	Nc
Apariencia de la web	5	4	3	2	1	98	99
Claridad en la navegación	5	4	3	2	1	98	99
Buscador en la web	5	4	3	2	1	98	99
Utilidad en la información	5	4	3	2	1	98	99
Número de gestiones y/o trámites que se pueden realizar a través de la web	5	4	3	2	1	98	99

**P.14- En relación con el año anterior, cree que la web municipal del Ayuntamiento de Madrid actualmente es**

Mucho mejor	5
Algo mejor	4
Igual	3
Algo peor	2
Mucho peor	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.15- Por favor, valore de 0 a 10, la utilidad del servicio prestado por la web municipal, siendo 0 muy baja y 10 muy alta.**

	Muy Baja	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Muy Alta	NS	NC
Utilidad del servicio		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		98	99

**P.16a- Si tuviera que buscar información, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE BUSCAN INFORMACIÓN (P7a)**

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.16b- Si tuviera que realizar una gestión, ¿volvería a utilizar la web del Ayuntamiento de Madrid? SOLO PARA LOS QUE HAN REALIZADO UNA GESTIÓN (P7B)**

Sí	4
Probablemente sí	3
Probablemente no	2
No	1
No sabe (no leer)	98
No contesta (no leer)	99

**P.17- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa seguro que no la recomendaría y 10 seguro que si la recomendaría ¿Recomendaría la web del Ayuntamiento de Madrid?**



Sí 1 → Pasar a P.24a  
 No 2 → Pasar a P.25

P.24a-Concretamente ¿De qué Administración/es? RESPUESTA ESPONTÁNEA Pasar a P.24b.c excepto si P24=98 ó 99		P.24b- Si compara esta web (.....) con la de Línea Madrid, diría que la de Línea Madrid es.... AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA						
		Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	NS	NC
La web de la Comunidad de Madrid (madrid.org)	1	1	2	3	4	5	98	99
La web del Ministerio de Hacienda ( https://www.hacienda.gob.es/)	2							
La web de la Agencia Tributaria (AEAT.es)	3	1	2	3	4	5	8	9
Dirección General de Tráfico (dgt.es)	4	1	2	3	4	5	8	9
Oficina de la Seguridad Social (seg-social.es)	5	1	2	3	4	5	8	9
Otros (especificar)..... (6a)	6	1	2	3	4	5	8	9
No sabe	98	→ Pasar a P.25						
No contesta	99	→ Pasar a P.25						

**P.25- El Ayuntamiento de Madrid está realizando un esfuerzo particular por adaptar y mejorar sus servicios de atención a la Ciudadanía a las personas con discapacidad, ¿Podría usted decirme si tiene algún CERTIFICADO OFICIAL de discapacidad ya sea motora, cognitiva o sensorial?**

Sí	1	→ Pasar a P.26
No	2	→ Pasar a P.28
No contesta (no leer)	99	→ Pasar a P.28

**P.26 Por favor, señale el tipo de su discapacidad AGENTE: RESPUESTA ÚNICA, OPCIONAL**

Motora	1
Sensorial visual	2
Sensorial auditiva	3
Cognitiva	4
NS/NC	99

**P.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**

AGENTE: PREGUNTA ABIERTA, ANOTAR LITERALMENTE LA RESPUESTA, EN EL CASO DE QUE NO HAYA TENIDO NINGUNA DIFICULTAD, INDICAR NINGUNA

**A TODOS**

PARA TERMINAR, UNAS PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

**P.28.- Género**

Hombre	1
Mujer	2
Otros	3
NS/NC	99

**P.29.- ¿Podría decirme su edad?**

AGENTE: Indicar número exacto de años: ..... y codificar en la siguiente tabla

Menor de 18 años	1	Entre 45 y 64 años	4
Entre 18 y 24 años	2	65 ó más años	5
Entre 25 y 44 años	3	No contesta	99

**P.30.- Usted es de nacionalidad...**

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA. SI INDICA DOBLE NACIONALIDAD, CODIFICAR EN "ESPAÑOLA" (1)

Española	1
Extranjera de país miembro de la UE	2
Extranjera de país FUERA de la UE	3
No contesta	99

**P.31.- ¿Podría indicarme cuál es el mayor nivel estudios que ha terminado usted?**

AGENTE, CONSIGNAR EL TIPO DE ESTUDIOS Y SEÑALAR LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE

Codificar en la siguiente tabla (31 a)

Sin estudios terminados	1	FP de grado superior	6
Educación primaria	2	Diplomatura/Arquitectura/ingeniería técnica	7
ESO o Bachiller elemental	3	Licenciatura/Arquitectura/ingeniería superior	9
FP de grado medio	4	Estudios de postgrado o especialización	11
Bachillerato LOGSE	5	No contesta	99

**P.32.- ¿Podría indicarme cuál es su situación laboral actual?**

AGENTE: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ocupación por cuenta propia	1
Ocupación por cuenta ajena	2
Busca su primer empleo	3
Sin empleo y ya ha trabajado antes	4
Jubilación, pensionista, retiro	5
Realiza trabajo no remunerado	6
Estudiante	7
Labores domésticas	8
Otra situación	9
No contesta (no leer)	99

**P.33.- ¿En qué distrito o municipio reside?**

Arganzuela	1	Retiro	13
Barajas	2	Salamanca	14
Carabanchel	3	San Blas	15
Centro	4	Tetuán	16
Ciudad Lineal	5	Usera	17
Chamartín	6	Puente de Vallecas	18

Chamberí	7	Villa de Vallecas	19
Fuencarral-el Pardo	8	Vicálvaro	20
Hortaleza	9	Villaverde	21
Latina	10	Otros municipios, CCAA o País distintos de Madrid, ¿cuál? _____ (22a)	22
Moncloa-Aravaca	11	No contesta	99
Moratalaz	12		

*Hemos finalizado la encuesta, ¿alguna cuestión que le gustaría añadir?*

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**