

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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 el servicio prestado por Línea Madrid a través de la página Web munimadrid.es. ¿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.1 ¿Ha visitado en los últimos meses la página Web *www.munimadrid.es*?

Sí	→ Pasar a P.2.a
No	→ FINALIZAR Y AGRADECER

P.2.a ¿Cómo conoció la existencia de esta página Web?

(ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Por conocidos o familiares	1	→ Pasar a P.3	Por el recibo de impuestos	8	→ Pasar a P.3
Por compañeros de trabajo	2	→ Pasar a P.3	Porque trabaja en el Ayuntamiento o en la Comunidad de Madrid	9	→ Pasar a P.3
Por medios de comunicación	3	→ Pasar a P.2.b	Por otro servicio municipal (Oficina de Atención al Ciudadano, 010) o Junta de Distrito	10	→ Pasar a P.3
Por anuncios	4	→ Pasar a P.3	Lo conoce desde hace años	11	→ Pasar a P.3
A través de otras páginas Web	5	→ Pasar a P.2.c	Otro medio: Especificar.....	13	→ Pasar a P.3
Buscadores de Internet: Google, terra, Yahoo...	6	→ Pasar a P.3	Ns/Nc	99	→ Pasar a P.3
Por campañas municipales	7	→ Pasar a P.3			

SÓLO SI CÓDIGO "3" EN P.2.a

P.2.b- Por favor, especifique el tipo de medio de comunicación

(ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Prensa escrita	1
Radio	2
Televisión	3
Internet	4
No recuerda	8
No contesta	9

SÓLO SI CÓDIGO "5" EN P.2.a

P.2.c- Por favor, especifique el tipo de página Web

(ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. RESPUESTA MÚLTIPLE)

Información general (periódicos...)	1
Organismos oficiales (Administración del Estado, Comunidad de Madrid, Ayuntamiento de Madrid)	2
Otras Webs de la ciudad (EMT, Empresa Municipal de la Vivienda, Documenta Madrid...)	3
Buscadores de Internet: Google, terra, Yahoo,...	4
Otras páginas Web: especificar	7
No recuerda	8
No contesta	9

A TODOS

P.3.- Por favor, valore de 0 a 10 su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta página Web siendo 0 “muy insatisfecho” y 10, “muy satisfecho”.

ENTREVISTADOR: LEA ÍTEMS 1 A 20 ROTANDO EL ORDEN DE LOS BLOQUES. RECUERDE PERIÓDICAMENTE LA ESCALA.

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	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 munimadrid.es?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE)

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

P.4. b ¿Qué ha motivado principalmente su visita a la Web de munimadrid.es?

(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA)

Búsqueda de información	1
Realización de trámites / gestiones	2
Sugerencias / reclamaciones	3

P.5.a ¿A qué temática correspondía dicha (citar respuesta P.4)?
 (ENTREVISTADOR: **NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE. CODIFICAR RESPUESTA EN COLUMNA P.5.a)**

ENTREVISTADOR: A CONTINUACIÓN, ESCRIBIR DETALLADAMENTE LA RESPUESTA Y CODIFICAR EN LA SIGUIENTE TABLA

.....

.....

SÓLO PARA LAS ÁREAS TEMÁTICAS NO CITADAS EN P.5.a
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.)

SÓLO PARA LAS ÁREAS TEMÁTICAS CITADAS EN P.5.b
P.5.c ¿Ha buscado alguna vez información acerca de..... a través de *munimadrid.es* (citar áreas temáticas)? (ENTREVISTADOR: CODIFICAR RESPUESTAS EN COLUMNA P.5.c.)

SÓLO PARA LAS ÁREAS TEMÁTICAS CITADAS EN P.5.c + ÁREA TEMÁTICA CITADA EN P.5.a
P.5.d ¿La información ofrecida fue satisfactoria?
 (ENTREVISTADOR: CODIFICAR RESPUESTAS EN COLUMNA P.5.d.)

SÓLO PARA LAS ÁREAS TEMÁTICAS CITADAS EN P.5.c + ÁREAS TEMÁTICAS CITADAS EN P.5.a
P.5.e ¿Cómo valoraría la dificultad para acceder a dicha información?
 (ENTREVISTADOR: CODIFICAR RESPUESTAS EN COLUMNA P.5.e.)

ÁREAS TEMÁTICAS	P.5.a Temática	P.5.b Conoce	P.5.c Utiliza	P.5.d Información satisfactoria				P.5.e Valoración				
				Sí	No	Ns	Nc	Muy Baja	Baja	Alta	Muy Alta	Ns/Nc
Padrón municipal	1	1	1	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Información urbanística (licencias y permisos para obras y apertura de negocios)	2	2	2	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	3	3	3	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Solicitar Cita previa	4	4	4	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Sugerencias, reclamaciones	5	5	5	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Información del Ayuntamiento	6	6	6	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Información de la ciudad (restaurantes, museos, teléfonos...)	7	7	7	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Normativa / BOAM (Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid)	8	8	8	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Callejero y tráfico	9	9	9	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Oposiciones	10	10	10	1	2	8	9	1	2	3	4	8
Otros (especificar).....	11			1	2	8	9	1	2	3	4	8

SÓLO PARA LOS CITADOS CON CÓDIGO "2" EN P.5.d

P.5.f ¿Por qué no está satisfecho con la información obtenida acerca de...?

(ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA)

ÁREAS TEMÁTICAS	No encontré la información que buscaba	Todavía está esperando la respuesta	Le dieron una información errónea	Otro motivo (especificar)	Ns	Nc
Padrón municipal	1	2	3	4	8	9
Licencias y permisos para obras y apertura de negocios	1	2	3	4	8	9
Tributos, impuestos (tasas...) y multas	1	2	3	4	8	9
Solicitar Cita previa	1	2	3	4	8	9
Sugerencias, reclamaciones	1	2	3	4	8	9
Información del Ayuntamiento	1	2	3	4	8	9
Información de la ciudad (restaurantes, museos, teléfonos...)	1	2	3	4	8	9
Normativa / BOAM (Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid)	1	2	3	4	8	9
Callejero y tráfico	1	2	3	4	8	9
Oposiciones	1	2	3	4	8	9
Otras áreas temáticas	1	2	3	4	8	9

A TODOS

P.6 Dígame, por favor, ¿qué otras informaciones / trámites municipales le gustaría poder realizar a través de la página Web munimadrid.es?

(ENTREVISTADOR: NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. CODIFICAR RESPUESTA EN TABLA SIGUIENTE. RESPUESTA MÚLTIPLE.)

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 En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con la página de atención al ciudadano www.munimadrid.es, ¿cuál es su grado de satisfacción?

Por favor, utilice una escala del 0 al 10 donde 0 es "Muy Insatisfecho" y 10, "Muy satisfecho".

RESPUESTA ÚNICA

	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC
Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

PASAR A P.7.b

SÓLO SI CÓDIGOS 0,1,2,3 ó 4 EN P.7.a

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

.....

.....

A TODOS

P.8.- En general, ¿diría usted que el servicio que presta esta página Web de atención al ciudadano actualmente es: mucho mejor, algo mejor, igual, algo peor o mucho peor, del que prestaba el año pasado? RESPUESTA ÚNICA

Mucho mejor	1	Algo peor	4
Algo mejor	2	Mucho peor	5
Igual	3	NS / NC	9

P.9.- Por favor, valore ahora de 0 a 10 la utilidad la página Web de este servicio.

RESPUESTA ÚNICA

	Nada útil	Muy útil	NS/NC
Utilidad de este servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	

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

.....

.....

Ninguna	7
Ns	8
Nc	9

P.11.- Si volviera a tener que realizar alguna gestión o pedir alguna información similar, ¿volvería a utilizar la página de atención al ciudadano www.munimadrid.es?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguramente sí	1
Probablemente sí	2
Probablemente no	3
Seguramente no	4
No sabe (no leer)	8
No contesta (no leer)	9

P.12.-¿Recomendaría usted la página de atención al ciudadano *www.munimadrid.es* a un conocido suyo que le pidiera consejo sobre páginas Web de atención al ciudadano?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Seguramente lo recomendaría	1
Probablemente lo recomendaría	2
Probablemente no lo recomendaría	3
Seguramente no lo recomendaría	4
No sabe	8
No contesta	9

CANALES DE INFORMACIÓN

P.13.a ¿Sabe si la gestión / petición de información que ha realizado a través de *munimadrid.es* puede realizarse a través de otro canal (de alguna otra forma)?

Sí	1	→	P.13.b ¿De cuál/es? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE	
No	2	→ Pasar a P.14.a	Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid / Ayto. de Madrid (atención presencial)	1
			010 (página Web)	2
			Otro canal: especificar: _____	3
			Nc	9

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.13.a

P.13.c ¿Por qué ha elegido realizar gestión / petición de información a través de Internet (*www.munimadrid.es*) y no ha optado por hacerlo a través de otro canal (de otra forma)?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA EN ESPONTÁNEO. NO LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE

Por comodidad	1
Por rapidez	2
Porque me parece más fiable	3
Porque me parece más seguro	4
Otros motivos. Especificar:	5
No sabe	8
No contesta	9

BENCHMARKING

A TODOS

P.14.a.- En el último año, sin tener en cuenta la Web de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, ¿ha utilizado alguna otra Web de atención al ciudadano de organismos públicos?

Sí	1	→ PASAR A P.14.b	P.14.b ¿Cuál / es? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE		P.14.c Comparando el servicio ofrecido por esa Web con el de <i>munimadrid.es</i>, diría que el servicio recibido en <i>munimadrid.es</i> fue... ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA			
No	2	→ Pasar a DC.1			Mucho peor	Peor	Mejor	Mucho mejor
			Madrid.org	1	1	2	3	4
			060.es	2	1	2	3	4
			Otros ayuntamientos (especificar).....	3	1	2	3	4
			Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	4	1	2	3	4
			Otros (especificar).....	5	1	2	3	4
			No recuerda	6				
			Nc	9				

DATOS DE CLASIFICACIÓN

DC.1.- La gestión que ha realizado es de carácter...

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Particular	1
Profesional	2
Ns (no leer)	8
Nc (no leer)	9

DC.2.- ¿Con qué frecuencia visita la página Web www.munimadrid.es?

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

Ha sido la primera vez	1	Mensualmente	6
Diariamente	2	Ocasionalmente	7
Dos veces por semana	3	NS	8
Semanalmente	4	NC	9
Un par de veces al mes	5		

DC.3.- ¿Qué organismo cree usted que gestiona la Web munimadrid.es?

ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA

La Comunidad de Madrid	1	El Gobierno de España	5
El Ayuntamiento de Madrid	2	Otros Ayuntamientos	6
Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	3	Otros:	7
Una empresa privada	4	Ns/Nc	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

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

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

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

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

ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA

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:**