



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
Web de atención a la ciudadanía www.madrid.es
2023

Línea**madrid**



MADRID

1. FICHA TÉCNICA



1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA
Universo	80,209
Tamaño muestral	2,470
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es .
Técnica de recogida de información	CATI
Error muestral**	+/-1,98
Trabajo de campo	Del 12 de septiembre al 31 de octubre

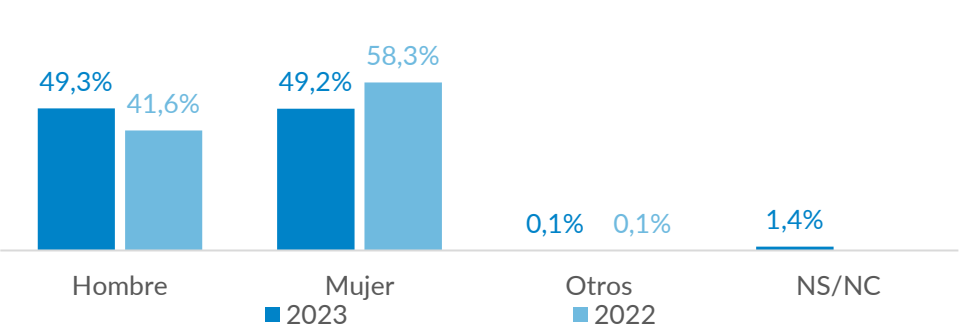
** Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA www.madrid.es

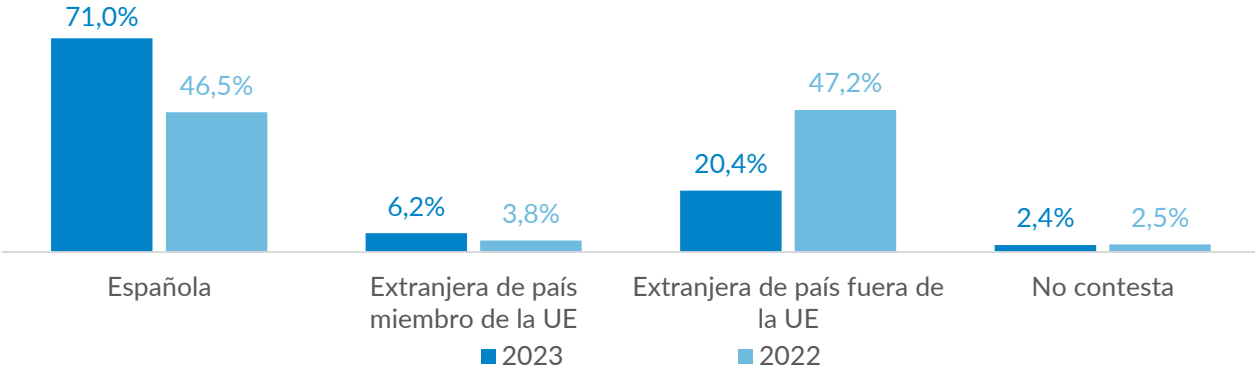


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

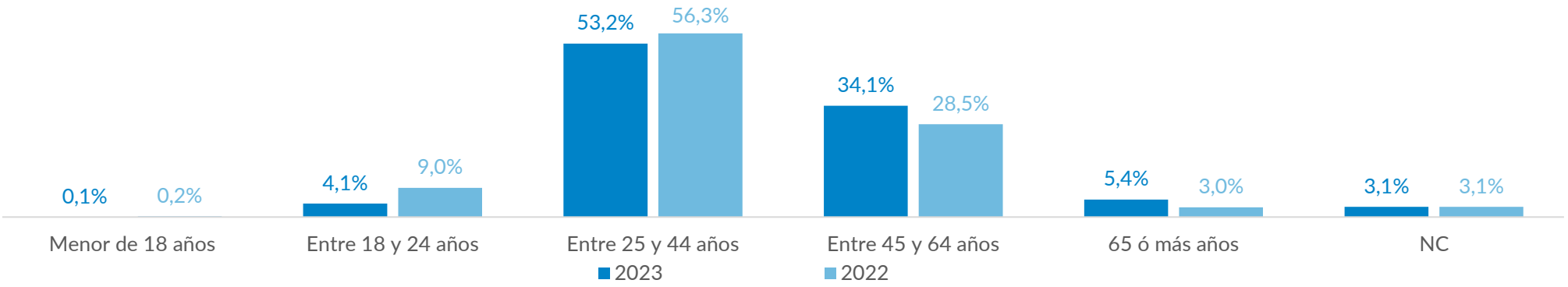
Género



Nacionalidad

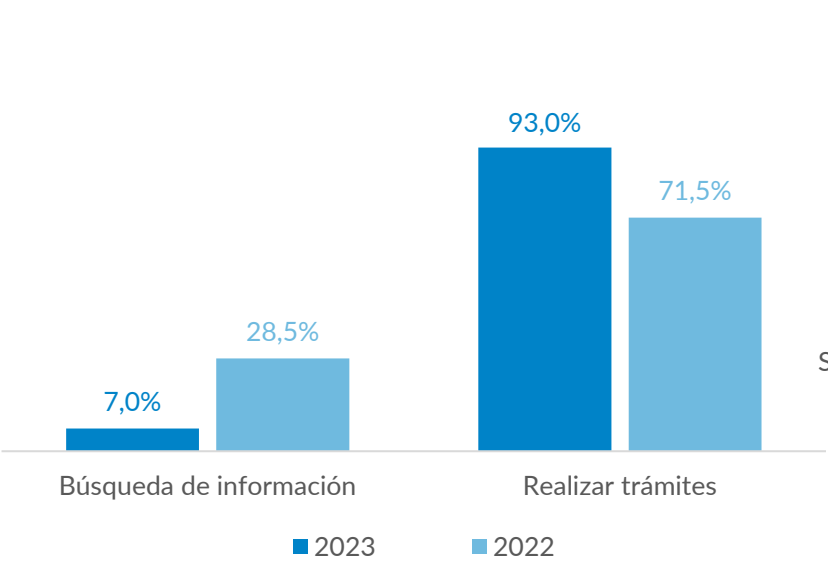


Edad



2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Carácter de la visita

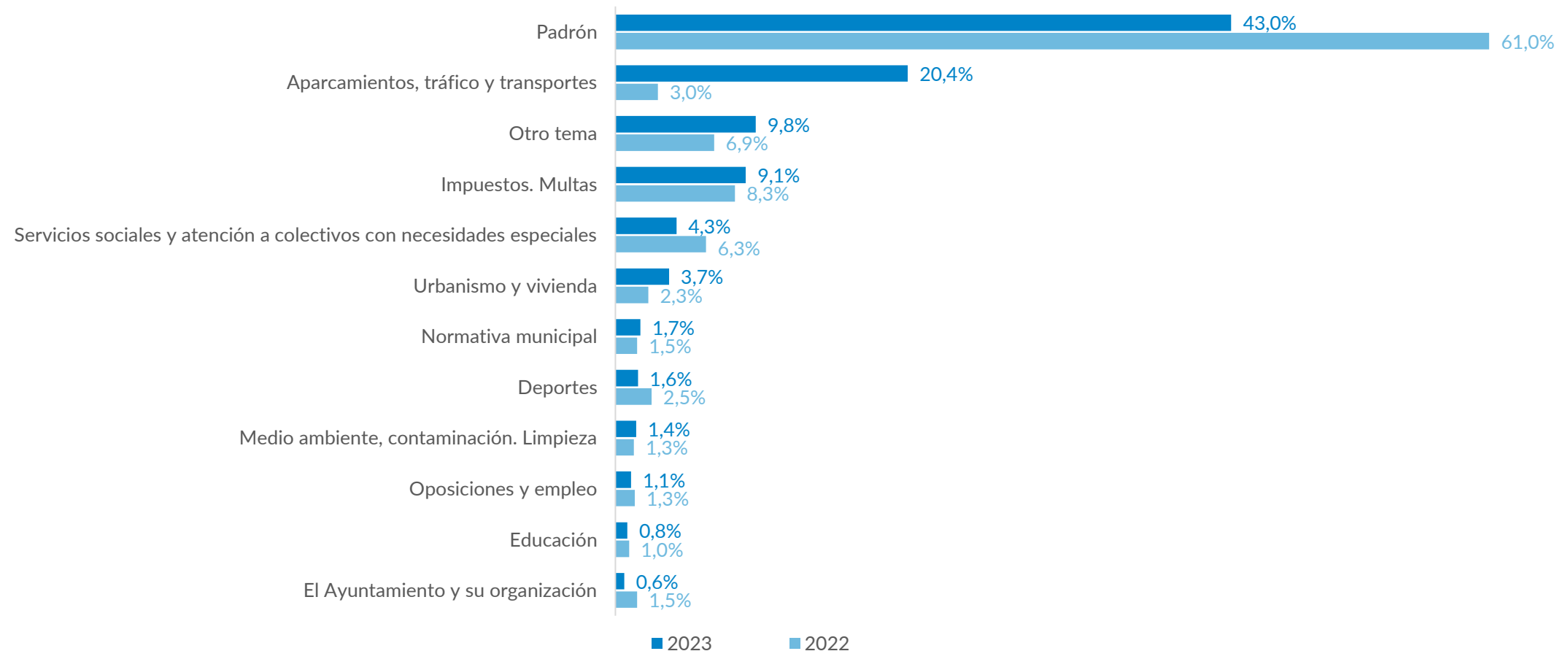


Tipo de gestión (búsqueda de información)*



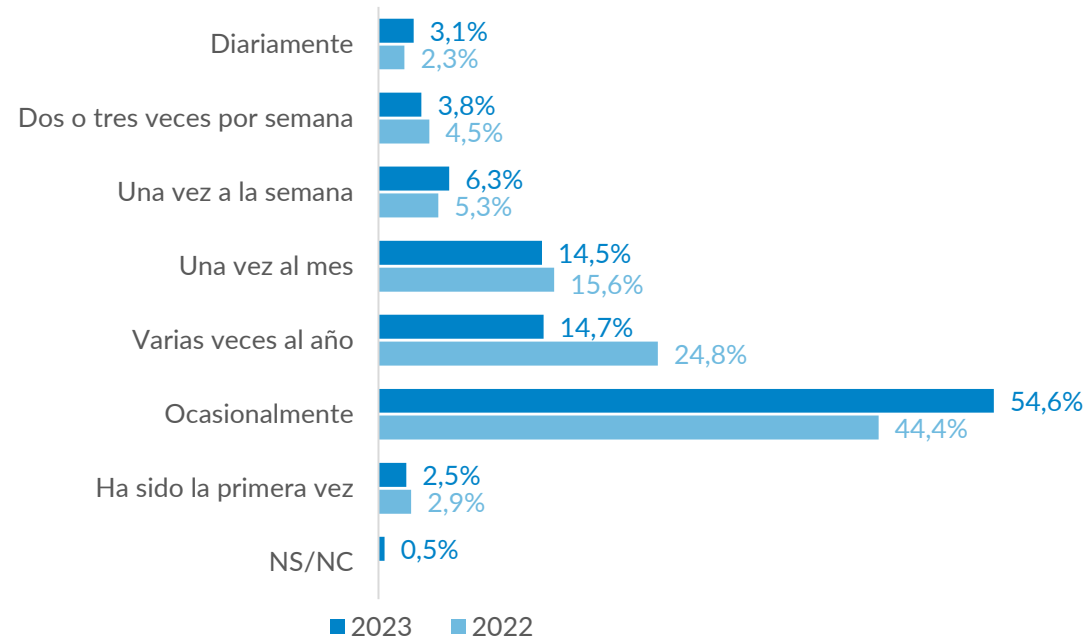
2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tipo de gestión (realizar trámites)*

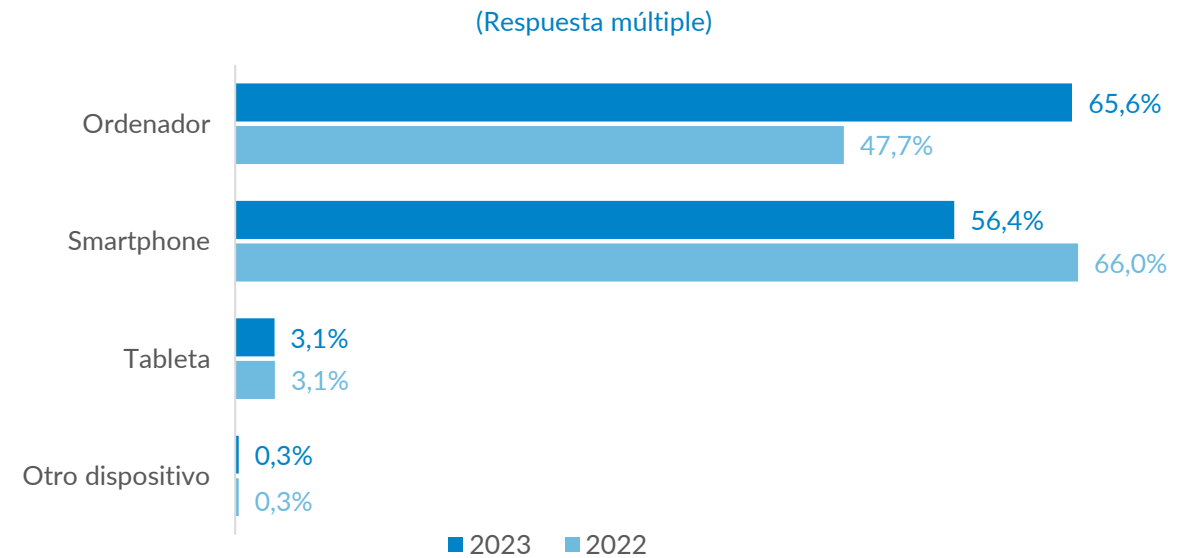


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Frecuencia de utilización



Acceso a la web



2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¿En qué medida realizó con éxito la GESTIÓN ELECTRÓNICA?

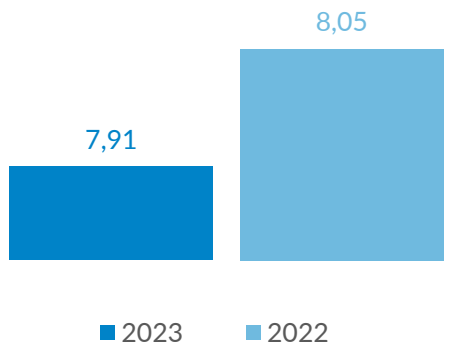


¿En qué medida encontró la INFORMACIÓN que buscaba?

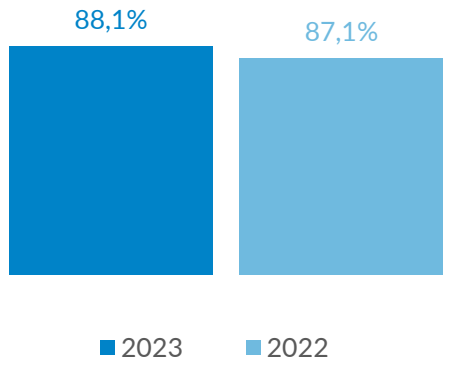


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

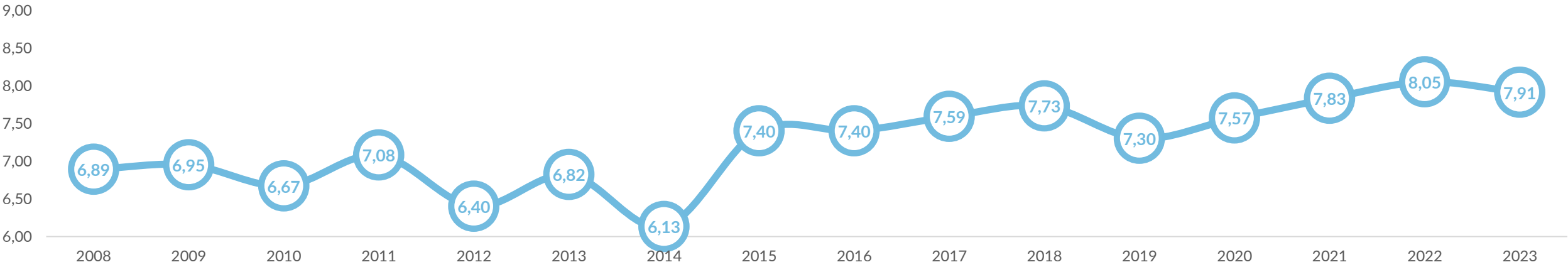
Satisfacción global web (Media)



Satisfacción global web (% 6-10)

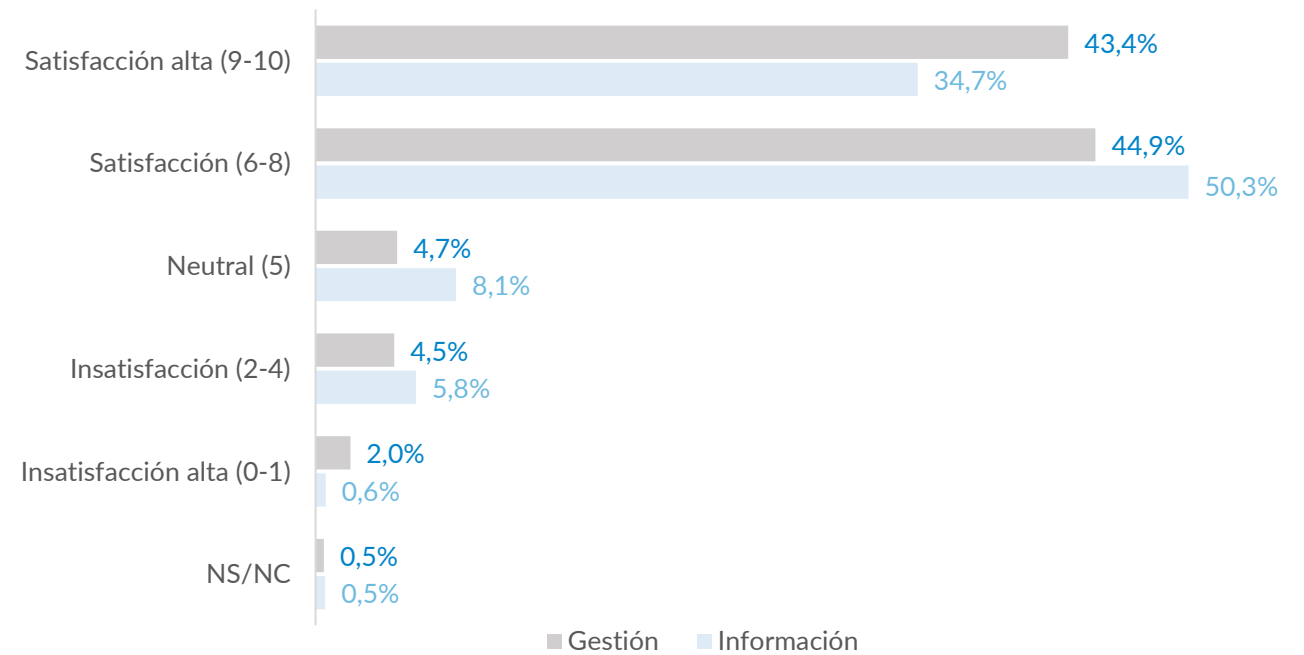
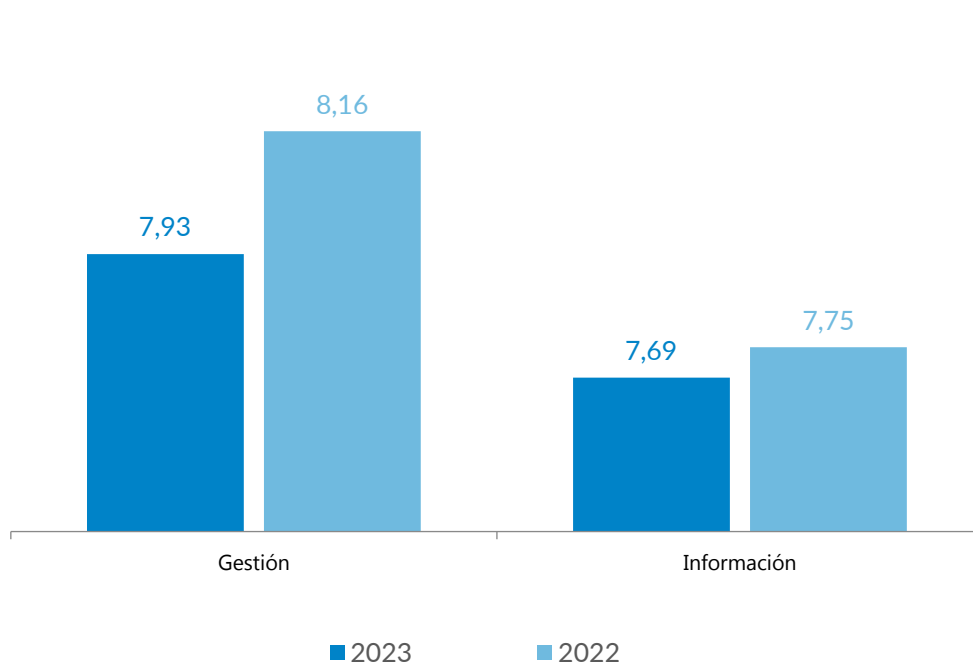


Evolución satisfacción media (2008-2023)

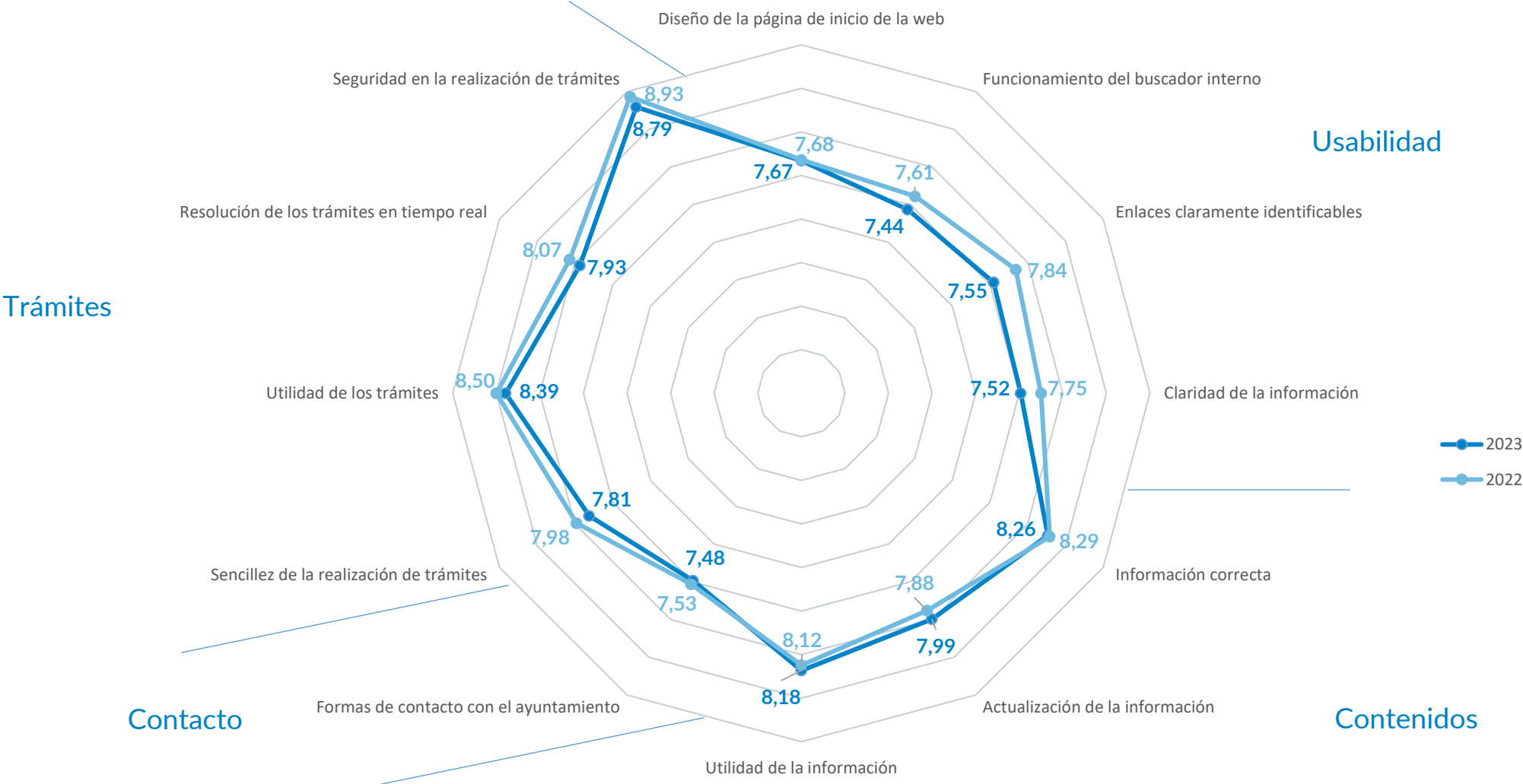


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Satisfacción en función del motivo de la visita a la web

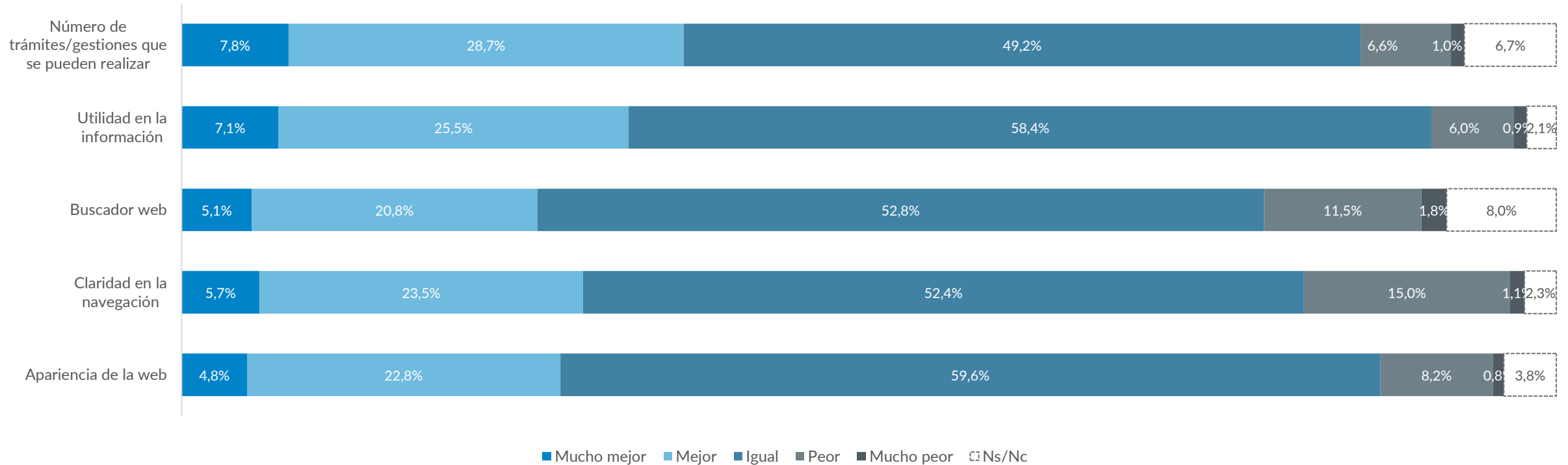


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

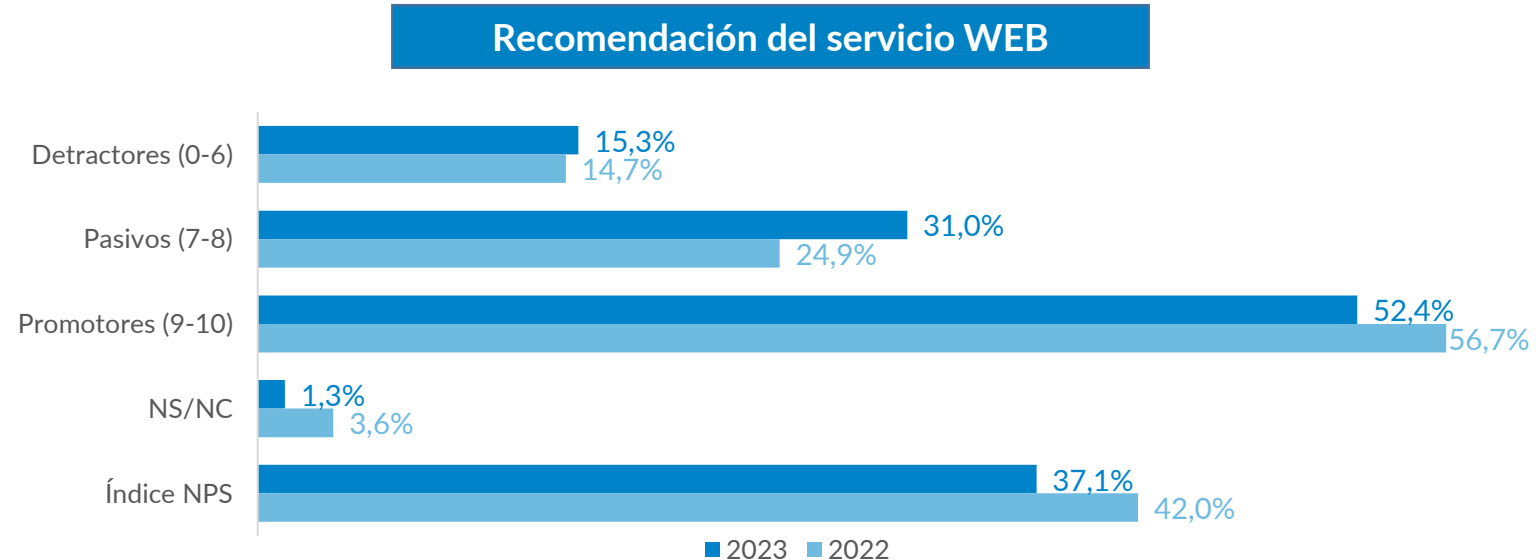
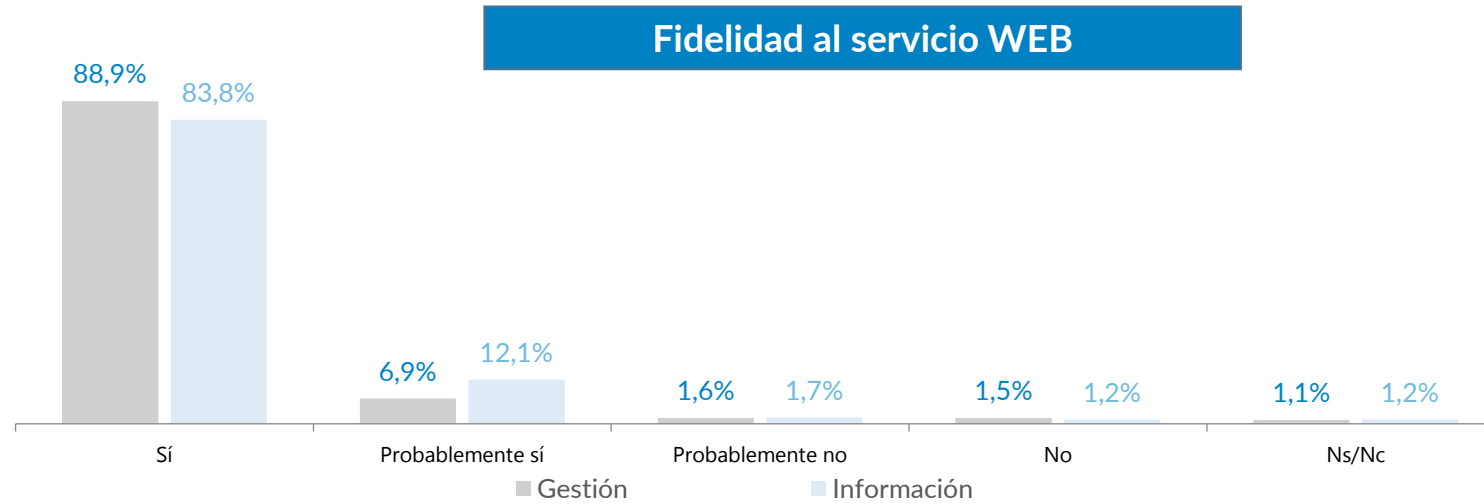


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Respecto a lo que usted esperaba, los siguientes aspectos relacionados con el servicio han sido...

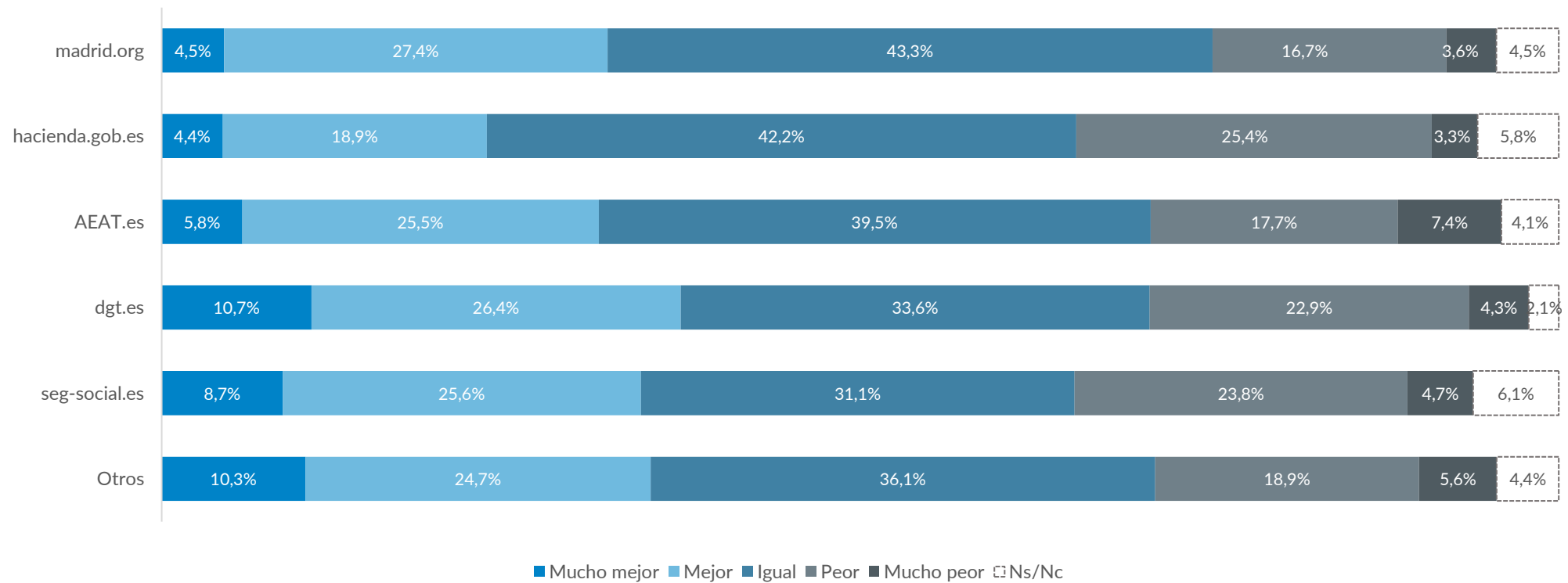


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

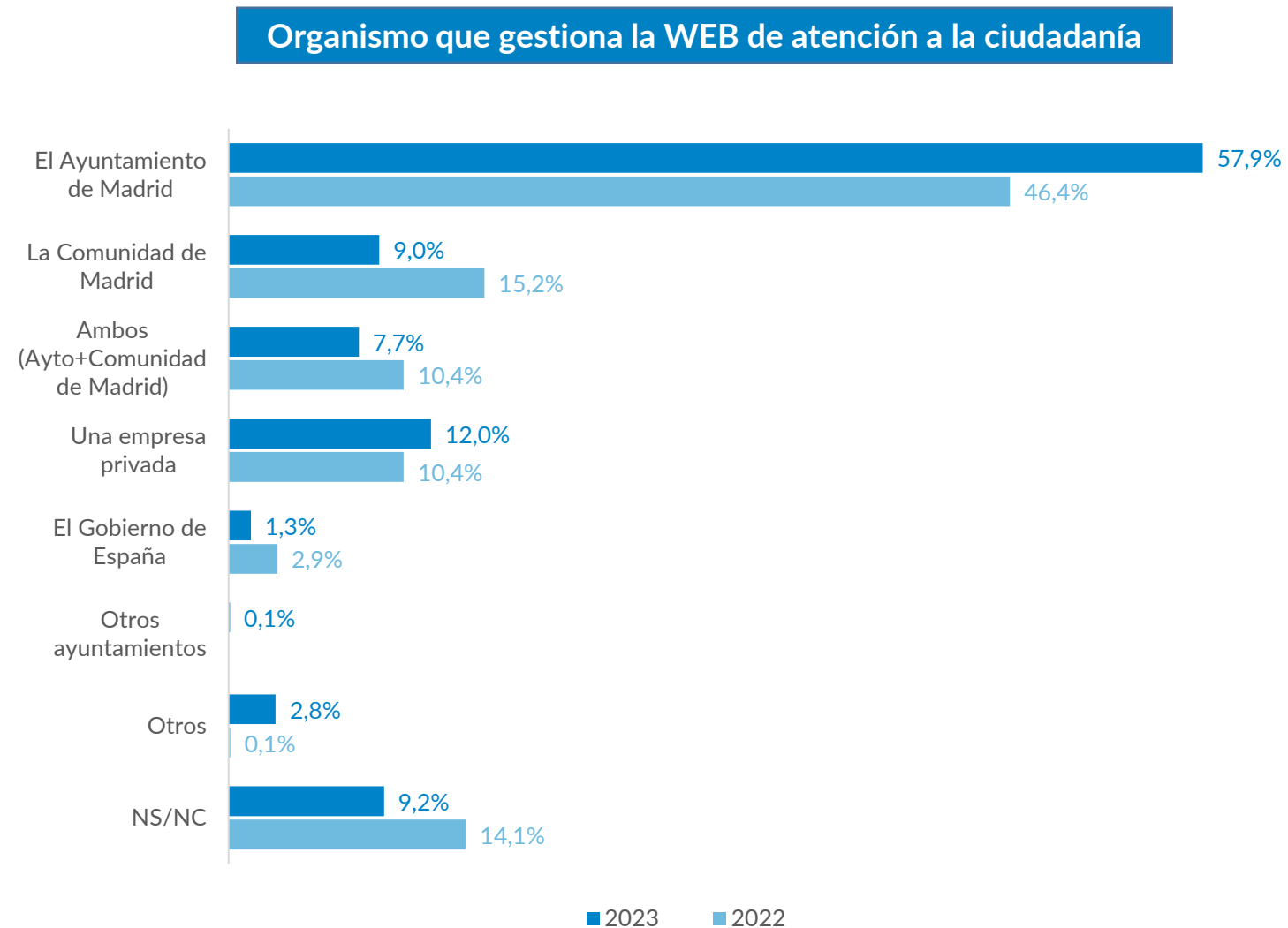


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparación del servicio WEB de atención a la ciudadanía con otras páginas web de información de la Administración.

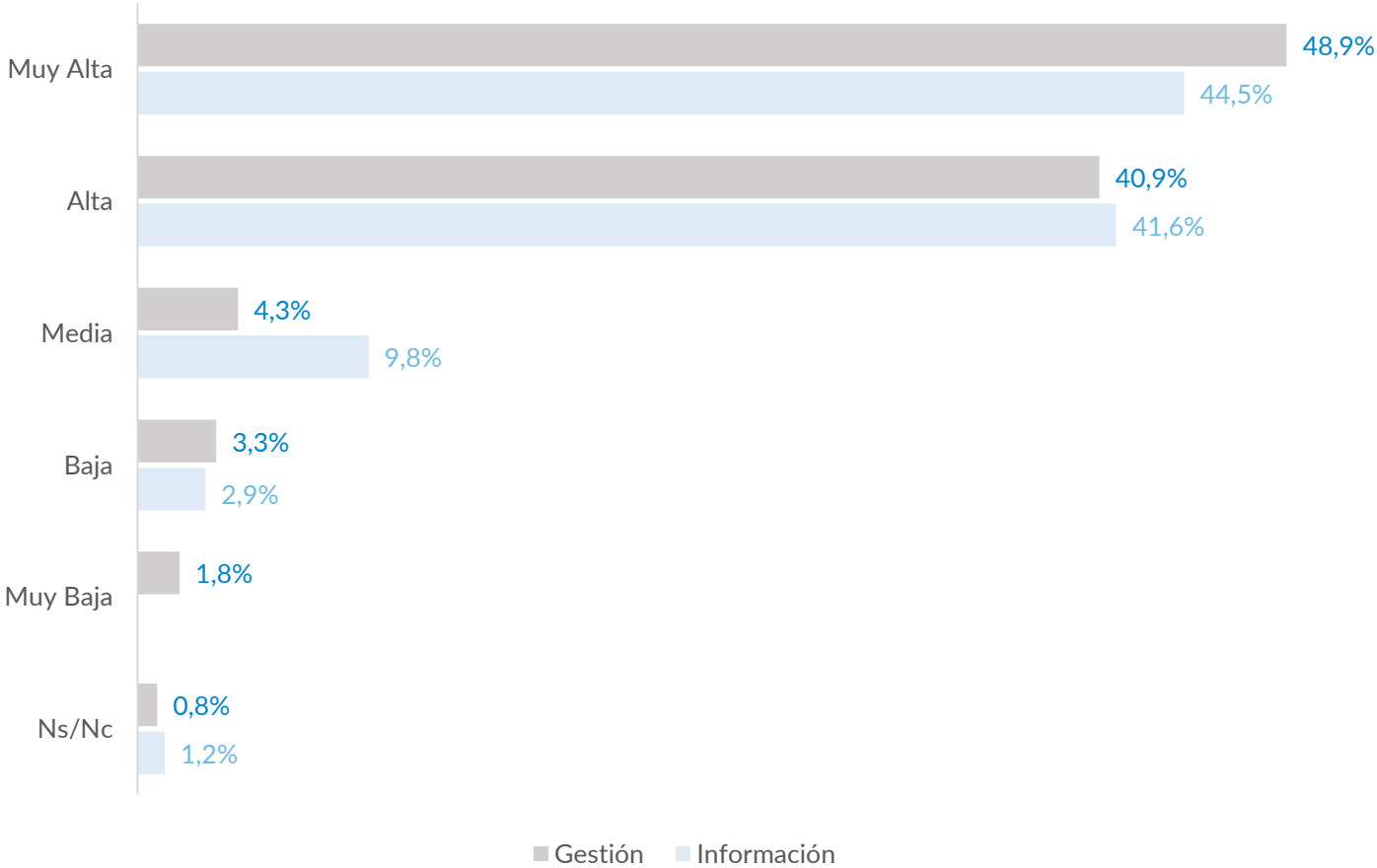
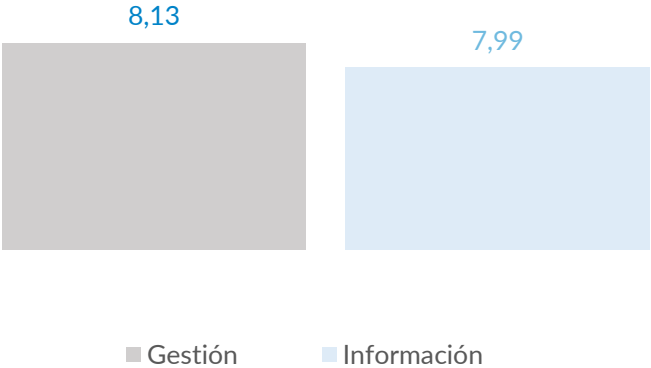


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



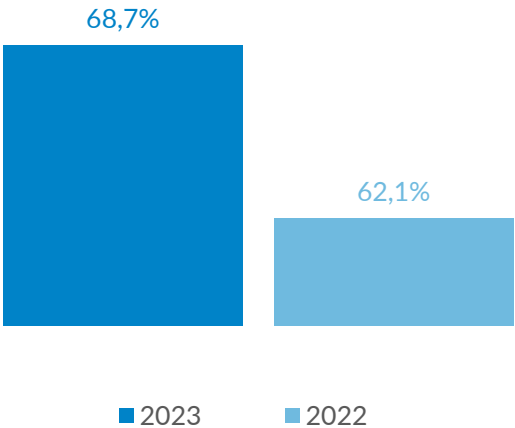
2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Utilidad del servicio WEB

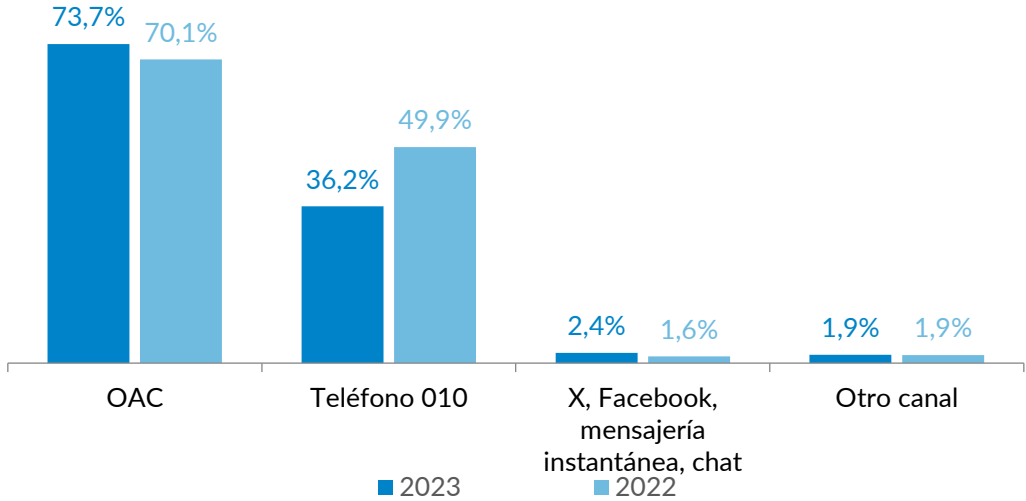


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

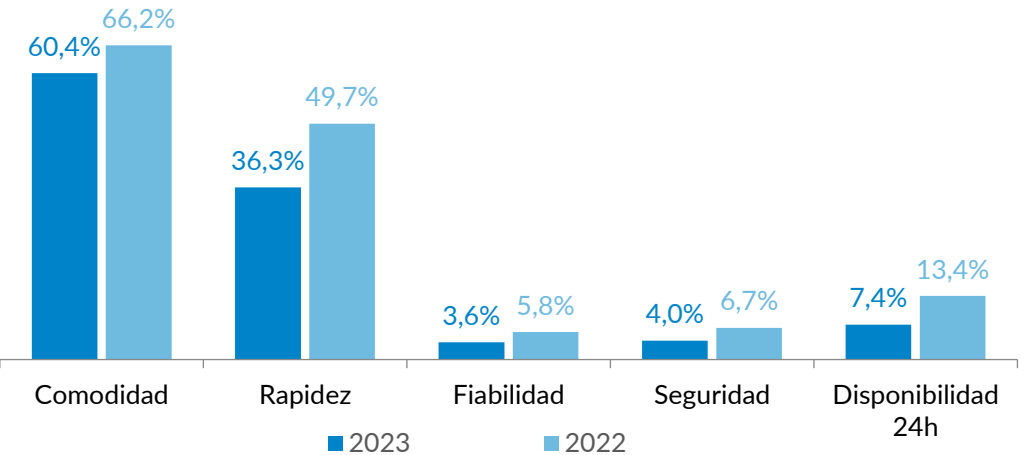
¿Conoce alguna otra forma de realizar gestiones?



¿Cuál/es? (respuesta múltiple)

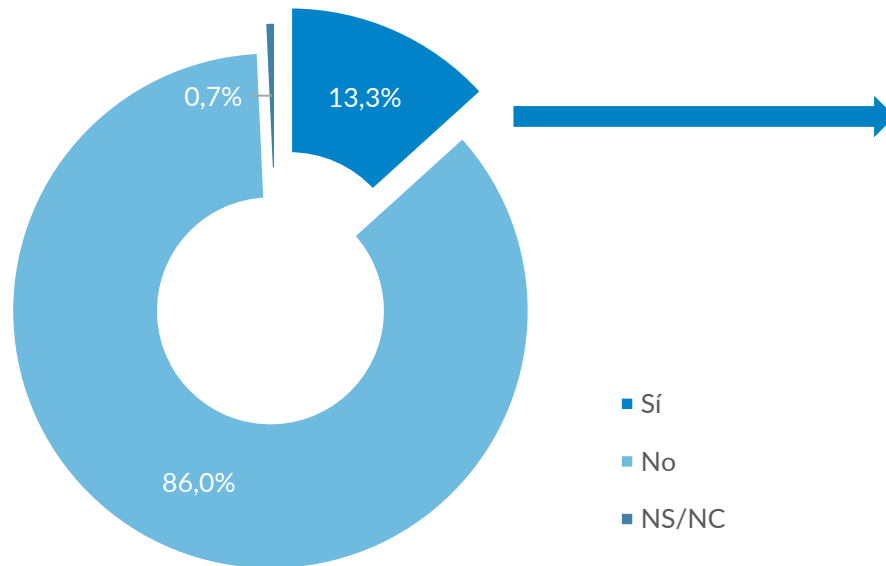


¿Por qué elige Madrid.es? (respuesta múltiple)

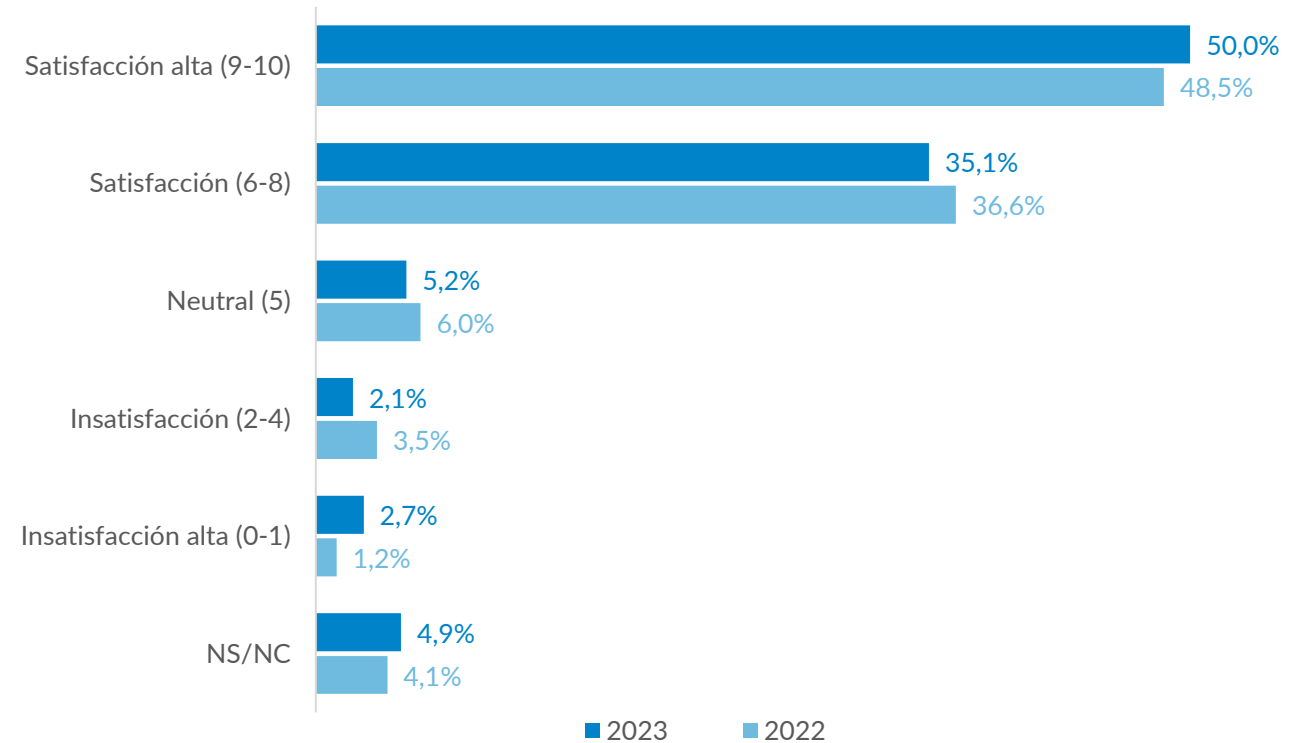


2. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable



Ideara Investigación

MERCADOS

OPINIÓN

CONSULTORÍA

VIGO

Isaac Peral 12, entresuelo
36201

T. 986 225 844

F. 986 424 909

M. 629 878 611

MADRID

Modesto Lafuente 41, 1ºA
28003

T. 911 250 341

F. 911 250 961

M. 672 250 327

