



***Estudio de
satisfacción de cliente interno de
Línea Madrid – 2010
(Oleada 1)***



Abril 2010

Metodología: ficha técnica

Universo	Responsables de servicios prestados por Líneamadrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento, y otras unidades).
Tamaño Muestral	20 respuestas
Muestreo y selección de informantes	<u>Censal:</u> la totalidad de los responsables de servicios prestados por Líneamadrid a los ciudadanos (incluyendo a los secretarios de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores, Jefes de Servicio y de Departamento, y otras unidades).
Trabajo realizado por	Subdirección General de Atención al Ciudadano

Satisfacción (1)

	<u>Valoración (0,10)</u>	<u>Desv. Típica</u>
Satisfacción general con Líneamadrid	7,9	1,4
Me han explicado bien qué es Líneamadrid, qué canales de atención al ciudadano tiene y cómo funciona	8,1	2,0
Los responsables de Líneamadrid comprenden nuestros objetivos y tratan de ayudarnos a alcanzarlos	8,2	1,9
Es fácil ponerse en contacto con los responsables de Líneamadrid	8,6	1,5
Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de servicio) sobre los servicios que presta Líneamadrid para mi órgano directivo u organismo	6,5	2,9
Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos)	7,2	2,3

Satisfacción (2)

	<u>Valoración (0,10)</u>	<u>Desv. Típica</u>
Satisfacción general con Líneamadrid	7,9	1,4
Líneamadrid responde con rapidez a las necesidades que le plantea mi órgano directivo u organismo	7,7	1,9
Líneamadrid cumple las normas, estándares o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo u organismo	8,1	1,8
El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión realizada por Línea Madrid es pequeño o poco relevante	7,3	2,1
Líneamadrid contribuye a la mejora continua de los servicios que presta para mi órgano directivo u organismo	8,0	1,6
La intervención de Líneamadrid ha supuesto una mejora en la forma en que se prestan los servicios de mi órgano directivo/organismo a los ciudadanos	8,0	1,7