

TIPO DE ESTUDIO:

Otros Estudios

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio comparativo de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Teléfono 010 y web madrid.es 2021

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Realizar un benchmarking del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los canales de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid y los de otras ciudades e instituciones, tanto españolas como extranjeras.

METODOLOGÍA:

Se han comparado los datos con los de las siguientes instituciones, según canales:

- OACS:

Generalitat Valenciana (2020), Ayuntamiento de Madrid (2020), Ayuntamiento de Tenerife (2020), Ayuntamiento de Madrid (2019), Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020), Ayuntamiento de Viena (2018), Gobierno Vasco (2020), Ayuntamiento de Londres (2018), Ayuntamiento de Zaragoza (2020), Serv. Nac. Empleo de Chile (2020), Ayuntamiento de Valencia (2019) y Ayuntamiento de Barcelona (2020).

- Teléfono 010:

Región de Murcia (2019), Ayuntamiento de Las Palmas (2020), Ayuntamiento de Sevilla (2019), Ayuntamiento de Madrid (2019), Ayuntamiento de Madrid (2020), Generalitat Valenciana (2020), Ayuntamiento de Zaragoza (2020), Gobierno Vasco (2020), Serv. Nac. Empleo de Chile (2020), Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)

- WEB:

Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020), Ayuntamiento de Madrid (2020), Ayuntamiento de Madrid (2019), Ayuntamiento de Vitoria (2019), Serv. Nac. Empleo de Chile (2020), Gobierno Vasco (2020) y Ayuntamiento de Palma (2019).

TEMAS ANALIZADOS:

Oficinas:

Orden y limpieza Confort Adecuación instalaciones Amabilidad y trato Cualificación y profesionalidad Horario Tiempo de espera Tiempo total empleado Claridad y coherencia de la información, Sencillez de la tramitación Grado de confianza/ seguridad transmitida, Claridad de los carteles informativos, Medidas sanitarias

Teléfono:

Amabilidad del agente Lenguaje claro y comprensible Cualificación y profesionalidad del agente, Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió, Agilidad en facilitar la información, Horario de atención telefónica Tiempo de espera al teléfono Tiempo total empleado en la llamada. Claridad y coherencia de la información facilitada, Sencillez de la tramitación realizada, Confidencialidad del teléfono 010, Resultado final de la gestión.

Web:

Diseño Claridad de la información , Información correcta, Actualización de la información, Sencillez para realizar trámites, Resolución de trámites on-line

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Periodo de búsqueda: 2021.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Adhara Marketing Tools, SL