



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio para el Análisis de Situación y Necesidades

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio comparativo de LíneaMadrid con servicios públicos similares 2023

ÓRGANO PROMOTOR:

DG de Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Realizar un análisis comparativo con otras entidades que ofrecen servicios similares por su naturaleza (otros Ayuntamientos mayoritariamente o administraciones regionales).

METODOLOGÍA:

Para elaborar el informe se han realizado búsquedas online en las webs de Ayuntamientos de ciudades españolas, Comunidades Autónomas, y otras entidades internacionales con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010, 012,...) y las Webs de Atención a la Ciudadanía, y realizar una comparativa entre ellas.

Se han añadido datos de otros organismos tanto nacionales como internacionales.

TEMAS ANALIZADOS:

La comparativa se realiza en los tres canales de línea madrid: oficinas de atención presencial, servicio de atención telefónica y atención a través

de la web. Se han analizado y comparado los datos del Ayuntamiento de Madrid con los de los ayuntamientos de Alcobendas, Barcelona, El Prat de Llobregat, Palma, Sant Feliu de Llobregat, Sevilla, Valencia, Zaragoza, Poissy (Francia), Quebec (Canadá) y con los gobiernos del Cabildo de Tenerife, Navarra, Generalitat Valenciana, Colombia, Gobierno Vasco y la Junta de Castilla y León.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El periodo de actualización y recogida de nuevos datos ha tenido lugar durante el mes de octubre de 2023.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Ideara Investigación