

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Cliente Misterioso Identificación Electrónica 2020

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Evaluar y medir la calidad en la atención a la ciudadanía a través del cliente incógnito o cliente misterioso.

En este caso, el cliente misterioso actuó como un ciudadano/a común que solicitó información de cómo consultar y gestionar las multas a través de la web municipal sin tener que acudir presencialmente.

METODOLOGÍA:

Las gestiones para analizar se realizarán mediante la técnica del Cliente Misterioso en los canales presencial, telefónico, web y Twitter. Personal previamente seleccionado con un perfil acorde al tipo de servicio a evaluar, realiza visitas en el anonimato, analizando objetivamente y desde el punto de vista de la persona usuaria habitual, el ciclo completo de la calidad de servicio.

12 visitas a OAC, 10 llamadas al 010, 5 observaciones en Twitter y 5 de Madrid.es durante Noviembre-Diciembre de 2020