



OBSERVATORIO DE CALIDAD 2010

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE CULTURA
Y DEPORTE Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDICADORES DE CALIDAD
DE LAS ÁREAS DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



 Comunidad de Madrid

www.madrid.org



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Tirada: 750 ejemplares

Edición: Enero 2011

Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

Impreso en España

Depósito Legal:

Diseño y Producción gráfica: DPI Comunicación

índice

- 6 Presentación del Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno
- 7 1. Servicio de atención telefónica 012
- 14 2. Oficinas de información y atención al ciudadano
- 24 3. Página web de atención online www.madrid.org
- 34 4. Índice agregado de percepción de calidad de los servicios
- 85 Conclusiones del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

Excmo. Sr. D. Ignacio González González

Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y Portavoz del Gobierno



Ignacio González González
Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte y
Portavoz del Gobierno

Prestar el mejor servicio a los ciudadanos, los verdaderos protagonistas de la actividad de las administraciones públicas, e impulsar el crecimiento de las empresas es uno de los principales objetivos del Gobierno Regional. Por ello, trabajamos, cada día, para ofrecer a los madrileños una Administración moderna, eficaz, de calidad, cercana y accesible.

Esta voluntad se materializa en un proceso ininterrumpido de modernización de infraestructuras y equipamientos y de innovación en la gestión para conseguir una mejora constante de los servicios y de la atención que, desde la administración regional, se presta a los madrileños.

Los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, en la actualidad, pueden acceder a la información, solicitar asesoramiento, realizar trámites y plantear sus consultas sobre los servicios y actividades que desarrolla el gobierno regional, acudiendo personalmente a las "Oficinas de Atención al Ciudadano", llamando al "Teléfono 012" o consultando el portal "madrid.org".

Unos servicios que, además de acercar la Administración a los madrileños, cumplen las expectativas que estos tienen cuando acuden a los mismos como confirman los resultados del "Observatorio de la Atención al Ciudadano 2010", que podrá conocer en las próximas páginas.

El 84,4% de las expectativas de los usuarios que acuden a los servicios de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid quedan cubiertas y el "trato amable", "la capacidad de entender las necesidades de los usuarios", el "lenguaje claro" y "una información correcta" se repiten como atributos más valorados por los madrileños que usan estos servicios.

Por este motivo, quiero felicitar a los empleados de la Comunidad de Madrid por el esfuerzo realizado y reafirmar ante los madrileños que los buenos resultados obtenidos nos animan a continuar trabajando para incrementar los niveles de calidad de la Administración regional.

1

Servicio de atención Telefónica 012



En el tercer trimestre de 2010, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, realizó el estudio de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Atención Telefónica 012.

La información se obtuvo mediante entrevista telefónica asistida por ordenador, dirigida a los usuarios del servicio 012, en la que se les preguntaba por su percepción sobre la calidad del servicio utilizado.

Este estudio se viene realizando desde el año 2001. En el año 2007 se había realizado el estudio de expectativas lo que ha permitido la elaboración del I.P.C.S. (Índice de Percepción de la Calidad del Servicio) y la definición de las Áreas de Mejora.

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del teléfono 012

Fecha	Del 5 de octubre al 12 de noviembre de 2010
Tipo de encuesta	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI
Universo	Usuarios de teléfono de atención 012
Muestra	1.174 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza del 95,5% y error máximo muestral de +/- 2,8
Escala	Mínimo 0 – Máximo 10
Estudio	Lodge Service Specialists, S.A. – Grupo SGS

El análisis sociodemográfico de los usuarios particulares del teléfono 012 indica que:

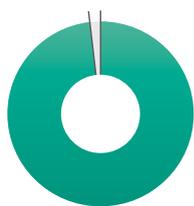
- El 67,7% son mujeres
- El 38,1% tienen entre 30 y 44 años
- El 79,5% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 49,6% trabaja por cuenta ajena
- El 61,3% realiza la llamada desde Madrid capital



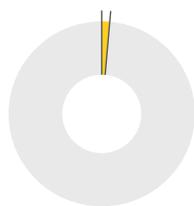
Perfil de los usuarios particulares del servicio telefónico 012

Género	Masculino	32,3%
	Femenino	67,7%
Edad	16 - 29	30,1%
	30 - 44	38,1%
	45 - 65	24,5%
	65+	6,7%
	Ns / Nc	0,6%
Estudios	Elementales	18,5%
	Secundarios	42,7%
	Universitarios	36,8%
	Ns / Nc	2,0%
Ocupación	Cuenta Ajena	49,6%
	Desempleado/a	19,7%
	Amo/a de casa	8,2%
	Pensionista	8,2%
	Autónomo	5,9%
	Estudiante	4,9%
	Empresario/a	1,3%
	Opositor	0,4%
	Otros	0,1%
	Ns / Nc	1,7%
Origen llamada	Madrid Capital	61,3%
	Resto Comunidad	34,0%
	Fuera de la Comunidad	1,2%
	Ns / Nc	3,5%

El 97,1% de los usuarios llamaron al 012 por un asunto propio y el 2,9% contactaron con el servicio por un asunto relacionado con la entidad a la que representaban.

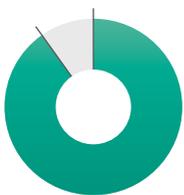


97,1%
Particular

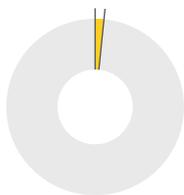


2,9%
Entidad

92 de cada 100 usuarios manifiestan su intención de volver a recurrir al servicio de información telefónica de la Comunidad de Madrid 012, frente al 6,6% que no piensa volver a hacerlo.



92%
Si



1,4%
No sabe, no contesta



6,6%
No

Puntuación de los atributos del Servicio Telefónico 012

Han tratado con amabilidad y consideración	8,16	
Horario amplio de atención	8,16	
Han utilizado un lenguaje claro	8,13	
Garantizan intimidad y confidencialidad	7,94	
El personal está bien preparado y al día	7,78	
Han entendido sus necesidades	7,77	
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,73	
Han informado sin errores	7,63	
Interés por solucionar su problema	7,59	
El acceso al servicio por teléfono es rápido	7,58	
Atendido con rapidez, sin esperas	7,57	
No tener que llamar a ningún otro sitio	7,52	
Han facilitado información completa	7,49	
Conocer fácilmente el estado del expediente	7,37	
Asesoran sobre opciones que más convienen	7,31	
Coste de la llamada al teléfono 012	6,00	

En una escala de 0 a 10, los atributos del servicio a los que los usuarios han asignado puntuaciones medias más altas (por encima de la media de la satisfacción global) son:

- Han tratado con amabilidad y consideración
- Horario amplio de atención
- Han utilizado un lenguaje claro
- Garantizan intimidad y confidencialidad
- El personal está bien preparado y al día
- Han entendido sus necesidades

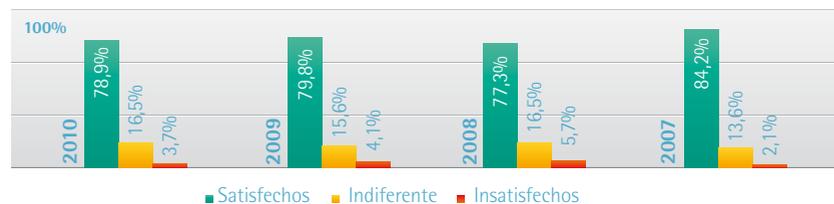
Las puntuaciones medias más bajas son, por este orden:

- El coste de la llamada al teléfono 012
- El asesoramiento sobre las opciones que más convienen

La satisfacción global (como atributo específico) obtiene una puntuación media de 7,7.

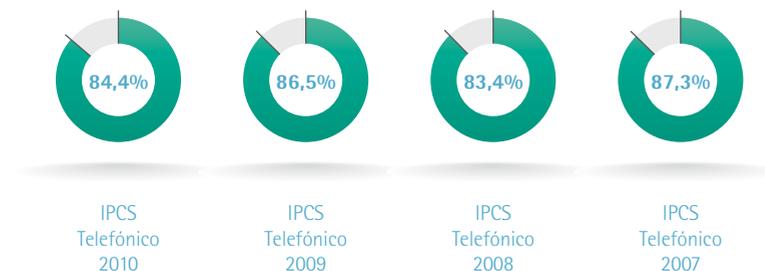
Satisfacción Global

En relación a la satisfacción global, se muestran satisfechos (puntuando entre el 7 y 10) el 78,9% de los usuarios; mientras que insatisfechos (cuya puntuación esta comprendida entre 0 y 3) un 3,7%. El resto se muestran indiferentes (un 16,5%)



Índice de Percepción de la Calidad de Servicio Telefónico 012

El Índice de Percepción de Calidad del Servicio Telefónico (*) en 2010 es de 84,4%, resultado de una percepción media de 7,66 y de una expectativa media de 9,08, ambas sobre una escala de 0 a 10.



Las áreas de mejora para el teléfono 012 en 2010 de cara al 2011, son las siguientes:

- Facilitar la información completa
- Interés por solucionar el problema por el que se llama
- Informar sin errores
- Asesorar sobre las opciones que más convienen.

La conclusión sobre la determinación de las áreas de mejora deriva del análisis de la percepción, su comparación con las expectativas y la importancia que le otorgan los ciudadanos a cada uno de los atributos que componen dichas expectativas.

2

Oficinas de atención al ciudadano

Con el objeto de medir la satisfacción de los ciudadanos ante los servicios de atención presencial de la Comunidad de Madrid, se ha realizado un estudio, mediante entrevistas personales, a los usuarios de las oficinas de atención al ciudadano.

Los contenidos del estudio han permitido abordar otros objetivos específicos, como son:

- Conocer el perfil de los usuarios de los servicios de atención presencial.
- Conocer los motivos de uso de este servicio de atención ciudadana.
- Valorar el servicio de atención presencial de la Comunidad de Madrid según el nivel de importancia.
- Valorar el servicio actual en comparación con el de años anteriores.

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

Fecha	22 de septiembre a 11 de noviembre de 2010
Metodología	Entrevista personal
Universo	Usuarios de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid
Ámbito	27 oficinas de Información y Atención al Ciudadano, sitas en la Comunidad de Madrid.
Muestra	2.576 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza 95,5% y error máximo muestral de +/- 1,9
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Trabajo de campo	Lodge Service Specialists, S.A. - Grupo SGS

El análisis demográfico de los usuarios particulares de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano indica que:

- El 54,9% son mujeres
- El 67,2% tiene entre 30 y 65 años
- El 83,0% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 38,6% trabaja por cuenta ajena
- El 55,1% reside en Madrid capital



Perfil de los usuarios particulares de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

Género	Masculino	45,1%
	Femenino	54,9%
Edad	16 - 29	24,4%
	30 - 44	37,6%
	45 - 65	29,6%
	65+	8,1%
	Ns / Nc	0,3%
Estudios	Elementales	14,8%
	Secundarios	39,7%
	Universitarios	45,1%
	Ns / Nc	0,4%
Ocupación	Cuenta Ajena	38,6%
	Desempleado/a	22,5%
	Estudiante	11,3%
	Pensionista	10,5%
	Autónomo/a	7,4%
	Amo/a de casa	5,8%
	Empresario/a	2,3%
	Opositor	0,7%
	Otros	0,6%
	Ns / Nc	0,3%
Lugar de residencia del usuario	Madrid Capital	55,1%
	Resto Comunidad	43,3%
	Fuera de la Comunidad	1,1%
	Ns / Nc	0,5%

El 71,7% de los usuarios del servicio de Oficinas de Información y Atención de la Comunidad de Madrid acuden para solventar un asunto propio.



71,7%
Particular



28,3%
Entidad



Puntuación de los atributos del Servicio Presencial de Atención al Ciudadano

Han utilizado un lenguaje claro en explicaciones	8,99	
Le han tratado con amabilidad y consideración	8,95	
En su caso, han entendido sus necesidades	8,88	
El personal de atención está bien preparado, al día	8,87	
Le han informado sin errores	8,76	
Se han interesado por solucionar su problema	8,69	
Le han facilitado la información completa	8,64	
La oficina está bien comunicada	8,61	
Disfruta de buenas condiciones ambientales	8,54	
Ha sido atendido con rapidez, sin esperas	8,46	
Le han asesorado sobre opciones que más le convienen	8,35	
SATISFACCIÓN GLOBAL		8,30
No tiene que acudir a ningún otro sitio	8,24	
La oficina dispone de folletos informativos y formularios	8,24	
Garantizan intimidad y confidencialidad al ciudadano	8,20	
Puede conocer fácilmente el estado de su expediente	8,15	
La oficina cuenta con buenas instalaciones	8,13	
Tiene señalización adecuada	7,69	
El acceso al servicio por teléfono es rápido	7,41	
La oficina tiene un horario amplio de atención al público	7,39	
Que la oficina esté cerca de donde vive usted	5,85	
Dentro de la oficina existen fotocopiadoras para ciudadanos	3,90	

Los atributos **mejor valorados** por los clientes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, y que han quedado valorados por encima de 8,5, son los siguientes:

- Han utilizado un lenguaje claro en explicaciones
- Le han tratado con amabilidad y consideración
- En su caso, han entendido sus necesidades
- El personal de atención está bien preparado, al día
- Le han informado sin errores
- Se han interesado por solucionar su problema
- Le han facilitado la información completa
- La oficina está bien comunicada

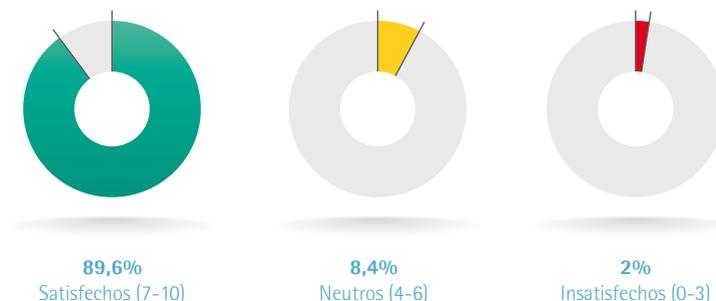
Por el contrario, los atributos **peor valorados** (por debajo de 7 puntos) son únicamente dos:

- Dentro de la oficina existen fotocopiadoras para el uso de los ciudadanos
- Que la oficina esté cerca de donde vive usted

La satisfacción global (como atributo específico) obtiene una puntuación media de 8,3 siendo ésta superior a la obtenida en el 2009 (8,1 puntos)

Satisfacción respecto a las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

En relación a la satisfacción global, se muestran satisfechos, (puntuando entre el 7 y 10) el 89,6% de los usuarios; mientras que insatisfechos (cuya puntuación está comprendida entre 0 y 3) un 2,0%. El resto se muestran indiferentes (un 8,4%)

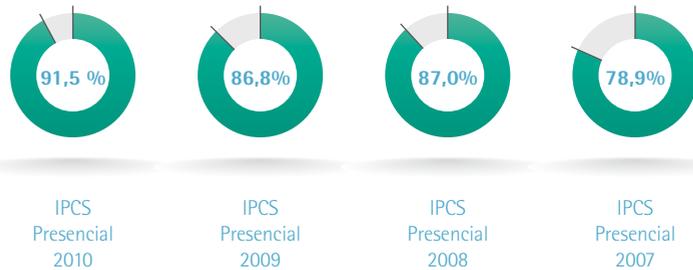


Insatisfechos	Neutros	Satisfechos	Neutros
Escala	Escala	Escala	Escala
0 y 1	4, 5 y 6	7 y 8	Ns / Nc
0,9%	8,4%	36,9%	0,0%
2 y 3		9 y 10	
1,1%		52,7%	

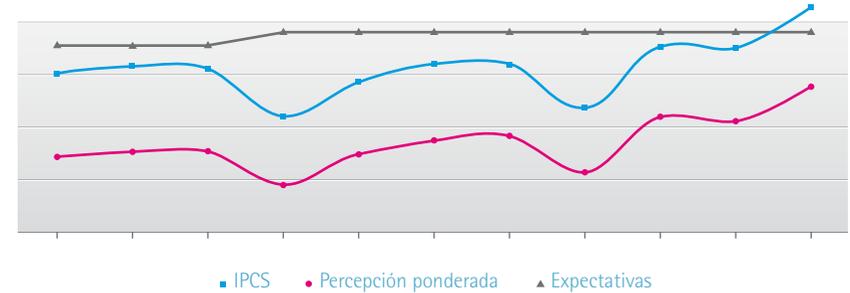
Índice de Percepción de Calidad de Servicio (IPCS) de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

El IPCS de las Oficinas de información y Atención de la Comunidad de Madrid se sitúa en el 91,5% derivándose de una percepción media de 8,15 y de una expectativa media de 8,90 (ambas sobre una escala de 0 a 10)

Es decir, si la expectativa media de 8,91 la convertimos en 100, el Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en 2010, ha cubierto el 91,5% de las expectativas. Por tanto, respecto al pasado año, las expectativas son cubiertas en mayor porcentaje.



Evolución del IPCS de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
IPCS (%)	83,1	83,9	83,9	77,6	82,0	84,8	84,8	78,8	87,0	86,8	91,5
Percepción ponderada (0-10)	7,23	7,30	7,30	6,89	7,29	7,46	7,53	7,02	7,75	7,72	8,15
Expectativas (0-10)	8,70	8,70	8,70	8,88	8,88	8,88	8,88	8,90	8,90	8,90	8,90

El área prioritaria de mejora para el 2011

- No tener que acudir a otro sitio para resolver la gestión

Teniendo presente que los atributos que componen el servicio de Atención Presencial obtienen puntuaciones elevadas, se establecen dos áreas de mejora de segundo nivel con el fin de continuar persiguiendo la excelencia en el servicio:

- Conocer fácilmente el estado de tramitación del expediente
- Rapidez en el acceso al servicio por teléfono de la propia oficina

3

Página web de atención online www.madrid.org

Con el objeto de medir la satisfacción ante los servicios del portal de internet de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, se ha realizado un estudio, mediante entrevistas telefónicas a los usuarios del teléfono 012 que han usado la página web www.madrid.org

Los contenidos del estudio han permitido abordar objetivos específicos, como son:

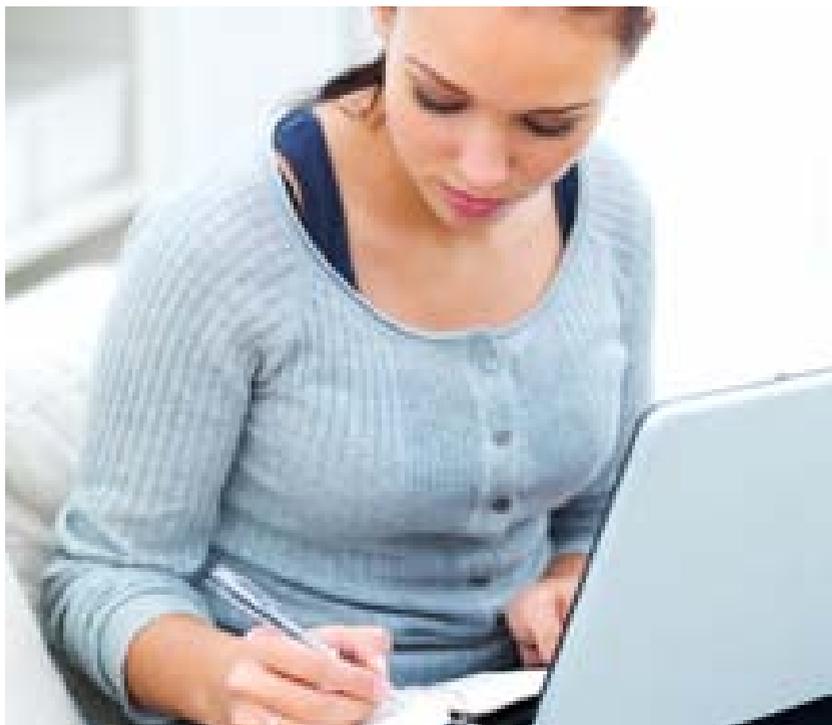
- Conocer los motivos de uso de este servicio
- Valorar el servicio www.madrid.org de la Comunidad de Madrid según el nivel de percepción de los atributos que componen el servicio
- Conocer la intención de volver a utilizar el servicio y el grado de recomendación de la página
- Conocer el nivel de notoriedad, uso y satisfacción de los servicios específicos del portal www.madrid.org

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del servicio de atención online de www.madrid.org

Fecha	Del 5 de octubre al 12 de noviembre de 2010
Metodología	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI
Universo	Usuarios del teléfono 012 que han usado la página web www.madrid.org
Ámbito	Portal de atención online www.madrid.org
Muestra	700 entrevistas válidas
Significatividad y error muestral	Nivel de confianza del 95,5% y error máximo de +/- 3,7
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Trabajo de campo	Lodge Service Specialists, S.A. - Grupo SGS

El análisis sociodemográfico de los usuarios particulares del portal de la web de atención on-line www.madrid.org indica que:

- El 64,6% son mujeres
- El 80,9% tiene menos de 44 años
- El 89,4% ha cursado estudios secundarios o universitarios
- El 60,2% trabaja por cuenta ajena
- El 55,7% reside en Madrid capital



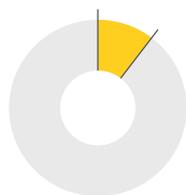
Perfil de los usuarios del servicio de atención online de www.madrid.org

Género	Masculino	35,4%
	Femenino	64,6%
Edad	16 - 29	30,4%
	30 - 44	50,5%
	45 - 65	18,1%
	65+	0,6%
	Ns / Nc	0,4%
Estudios	Elementales	8,7%
	Secundarios	38,4%
	Universitarios	52,0%
	Ns / Nc	0,9%
Ocupación	Cuenta Ajena	60,2%
	Desempleado/a	17,8%
	Autónomo	7,0%
	Estudiante	4,8%
	Amo/a de casa	3,1%
	Pensionista	2,5%
	Opositor	1,7%
	Empresario/a	1,2%
	Otros	0,3%
	Ns / Nc	1,4%
Lugar de residencia del usuario	Madrid Capital	55,7%
	Resto Comunidad	40,6%
	Fuera de la Comunidad	0,9%
	Ns / Nc	2,8%

El 93,7% de los usuarios del servicio de atención online de la Comunidad de Madrid recurren a la página web de www.madrid.org para solventar un asunto propio.



93,7%
Particular



6,3%
Entidad



Puntuación de los atributos del servicio de atención online al ciudadano

La información está redactada con lenguaje claro	7,49	<div style="width: 74.9%;"></div>
La información mostrada es correcta	7,30	<div style="width: 73.0%;"></div>
Las pantallas se cargan rápidamente	7,27	<div style="width: 72.7%;"></div>
SATISFACCIÓN GLOBAL	7,11	<div style="width: 71.1%;"></div>
Los contenidos están actualizados	7,09	<div style="width: 70.9%;"></div>
La información mostrada es completa	7,07	<div style="width: 70.7%;"></div>
Incluye enlaces a otras páginas	6,88	<div style="width: 68.8%;"></div>
Tiene un diseño atractivo	6,79	<div style="width: 67.9%;"></div>
Es sencilla de usar	6,65	<div style="width: 66.5%;"></div>
Ir de un sitio a otro rápidamente y sin perderse	6,46	<div style="width: 64.6%;"></div>
Puede completar el trámite on-line	6,45	<div style="width: 64.5%;"></div>
No hay necesidad de ir a otro sitio o hacer llamada	6,34	<div style="width: 63.4%;"></div>

Los atributos mejor valorados (por encima de la media de la satisfacción global establecida en 7,1 puntos) por los usuarios de madrid.org son los siguientes:

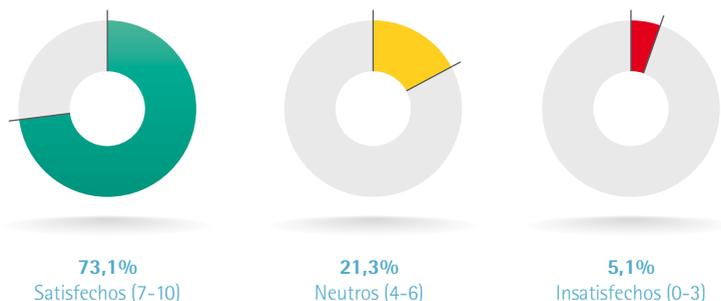
- La información está redactada con lenguaje claro
- La información mostrada es correcta
- Las pantallas se cargan rápidamente

Por el contrario, los atributos peor valorados (por debajo de 6,5 puntos) son los siguientes:

- No hay necesidad de ir a otro sitio o hacer llamada
- Puede completar el trámite on-line
- Ir de un sitio a otro rápidamente y sin perderse

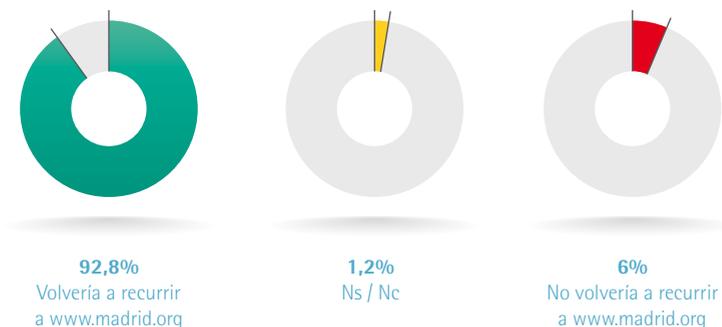
Satisfacción respecto a la página web de Atención al Ciudadano

En relación a la satisfacción global, se muestran satisfechos, (puntuando entre el 7 y 10) el 73,1% de los usuarios; mientras que insatisfechos (cuya puntuación está comprendida entre 0 y 3) un 5,1%. El resto se muestran indiferentes (un 21,3%)

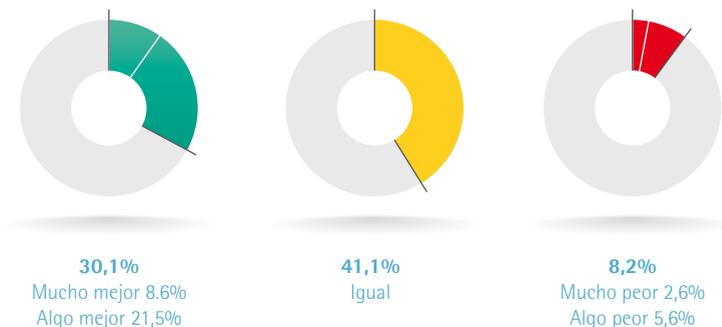


Insatisfechos	Neutros	Satisfechos	Neutros
Escala	Escala	Escala	Escala
0 y 1	4, 5 y 6	7 y 8	Ns / Nc
1,7%	21,3%	53,4%	0,4%
2 y 3		9 y 10	
3,4%		19,7%	

Intención de volver a utilizar la página web y comparación con otros portales



El 92,8% de los usuarios del servicio online de atención al ciudadano volvería a recurrir al mismo en caso de necesitarlo y 3 de cada 10 usuarios consideran que la página www.madrid.org es mejor que otros portales de otras administraciones que conocen.

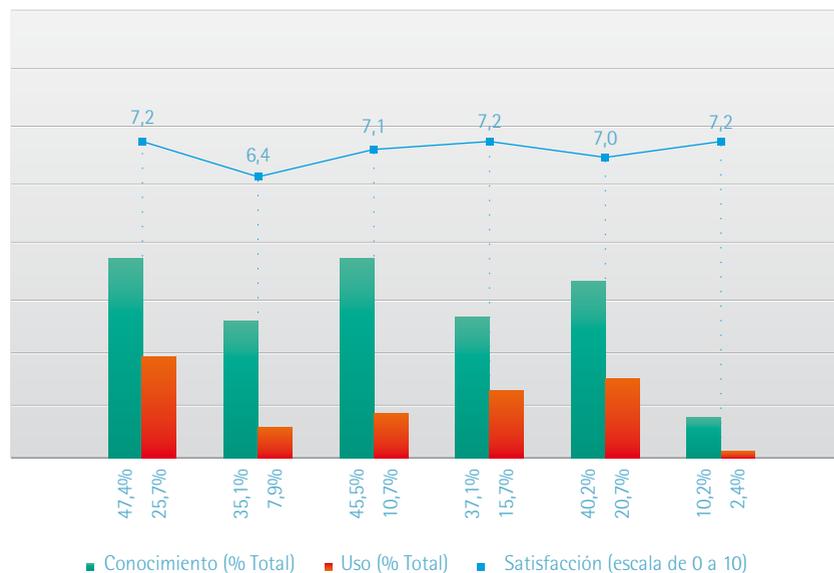


Conocimiento, uso y valoración de los servicios específicos de www.madrid.org

El 78,7% de los usuarios consultados conoce alguno de los servicios disponibles en www.madrid.org. Siendo el servicio más conocido la "gestión telemática de solicitudes" y el menos conocido el "servicio chat en tiempo real de ayuda a la navegación en www.madrid.org".

Entre quienes conocen estos servicios, el más utilizado es el de la "gestión telemática de solicitudes", seguido por el "012 online"; ambos son utilizados por más de la mitad de los usuarios que los conocen.

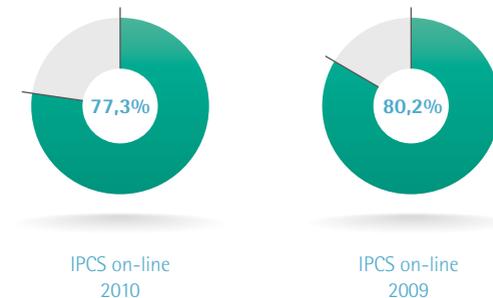
El nivel de satisfacción con los servicios utilizados es notable, situándose prácticamente todos ellos en valoraciones por encima del 7, salvo el servicio de "realización de sugerencias y quejas a través de www.madrid.org" que es valorado con un 6,4.



Índice de Percepción de Calidad del Servicio de Atención Online de www.madrid.org

El IPCS del servicio de atención on-line de la Comunidad de Madrid se sitúa en el 77,3% derivándose de una percepción media de 6,90 y de una expectativa media de 8,92 (ambas sobre una escala de 0 a 10)

Es decir, que el servicio de www.madrid.org, ha cubierto el 77,3% de las expectativas de los ciudadanos.



Las Áreas de Mejora en el servicio www.madrid.org para el 2011, resultado de los análisis anteriores, son las siguientes:

- Los contenidos estén actualizados
- La información mostrada sea completa

4 Índice Agregado de Percepción de Calidad de los Servicios

El Índice Agregado de Percepción de Calidad de los Servicios aglutina la satisfacción de los usuarios con los servicios de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Se obtiene como resultado de la medición de la percepción sobre el servicio prestado en las oficinas de información y atención al ciudadano, más la medición de la percepción del servicio telefónico 012, más la medición de la percepción del servicio del portal en internet de la Comunidad de Madrid www.madrid.org (*)

El IPCS'A es de un 84,4%, lo que significa que el 84,4% de las expectativas generadas entre los ciudadanos hacia los servicios de atención queda cubierto por el servicio que reciben. Prácticamente se mantiene el mismo resultado que en el pasado año 2009.



IPCS'A 2010

IPCS'A 2009

Conclusiones

Hace una década se inició la medición periódica de la calidad en la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid. Desde entonces hemos ido logrando avances tanto en la manera de conocer la opinión de las personas que utilizan los servicios, como en la forma de implementar las correcciones y mejoras.

Y hace aproximadamente un lustro se viene manteniendo un elevado nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de información y atención al ciudadano.

Nos encontramos, por lo tanto, en una etapa en la que los ciudadanos expresan que la calidad del servicio recibido es alta. Mantener esa percepción es un desafío que solo se puede afrontar desde el fomento de la superación y el perfeccionamiento, desde el impulso para la incorporación de las nuevas tecnologías y el estímulo en la atención profesionalizada y personalizada.

Por otro lado, el ajuste en el avance de la calidad en las tres vías de atención, la presencial, la telemática y la telefónica requiere de un ajuste constante entre la demanda y la oferta de servicios.

De forma que el reto, y a la vez el incentivo, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano es, precisamente, lograr el equilibrio en la calidad de la atención por las tres vías, manteniendo la satisfacción de los usuarios en cotas altas.

Ilmo. Sr. Don Amador Sánchez Sánchez
Director General de Calidad de los Servicios
y Atención al Ciudadano

Relación de publicaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Enero 2011

- Observatorio de Calidad 1998. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 1999. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2000. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2001. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2002. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2003. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Manual de Calidad y Atención al Ciudadano (2004).
- Observatorio de Calidad 2004. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Memoria del V Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público 2005
- Observatorio de Calidad 2005. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- 2ª Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007
- Observatorio de Calidad 2006. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2007. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Memoria del VI y I Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid y Entes Locales (2008).
- Observatorio de Calidad 2008. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Observatorio de Calidad 2009. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano
- Aproximación a la Excelencia en Comunidad de Madrid. Publicación digital. (2011)

TARJETA



Observatorio de Calidad 2010



www.madrid.org