

observatorio de CALIDAD Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano 2011

Escuchar al ciudadano y a los empresarios es la clave para la mejora de los servicios de información que presta la Comunidad de Madrid.

La comunicación y el asesoramiento eficientes y cercanos permiten realizar las gestiones que los madrileños necesitan tanto mediante la “administración electrónica” por vía Internet; como por las vías presencial, en las Oficinas de Atención de Madrid capital o en las de muchos Ayuntamientos de la región; o a través del teléfono 012.

Lo que los ciudadanos quieren y esperan junto con la percepción que tienen de la prestación recibida nos da la información necesaria para hacer entre todos una Administración eficiente y de calidad.

Los datos que se presentan indican que en el año 2011 el Servicio de Atención al Ciudadano ha cubierto el 87% de las expectativas de los usuarios, lo que significa que mantenemos el esfuerzo de mejora y eficiencia.

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



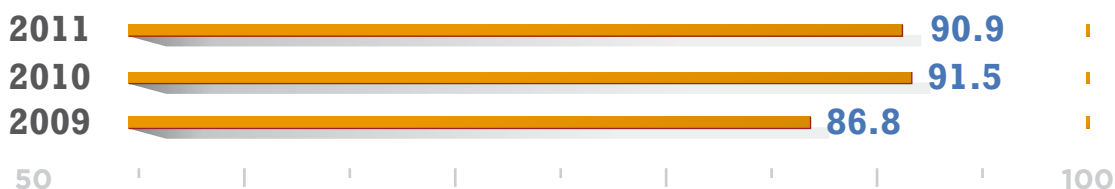
Comunidad de Madrid

www.madrid.org



PRESENCIAL

Indice de percepción de calidad del servicio de oficinas de atención al ciudadano

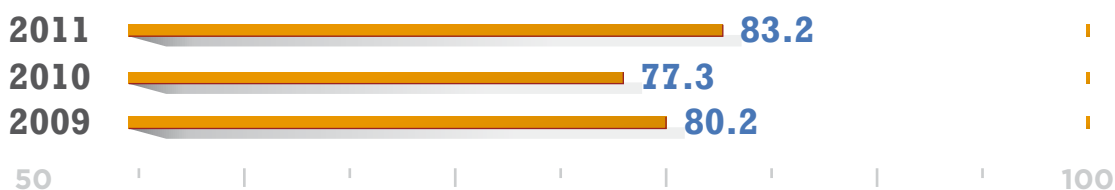


Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011

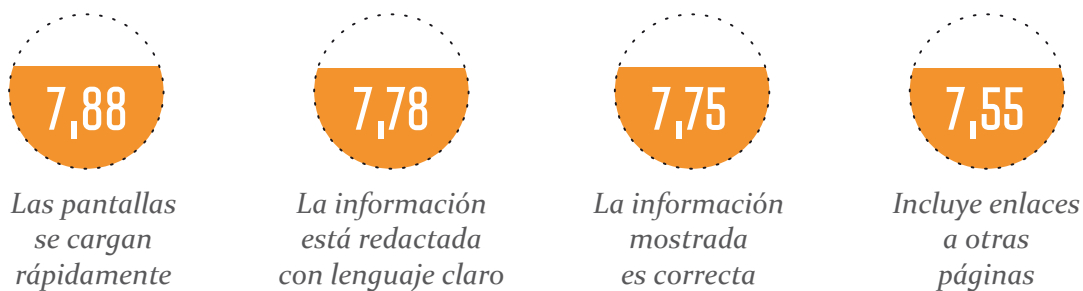


WWW.MADRID.ORG

Indice de percepción de calidad del servicio on-line de www.madrid.org



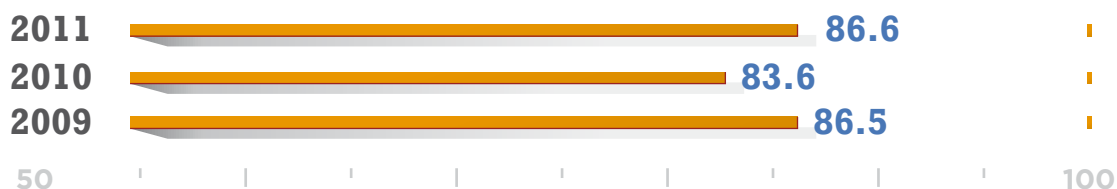
Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011





SERVICIOS 012

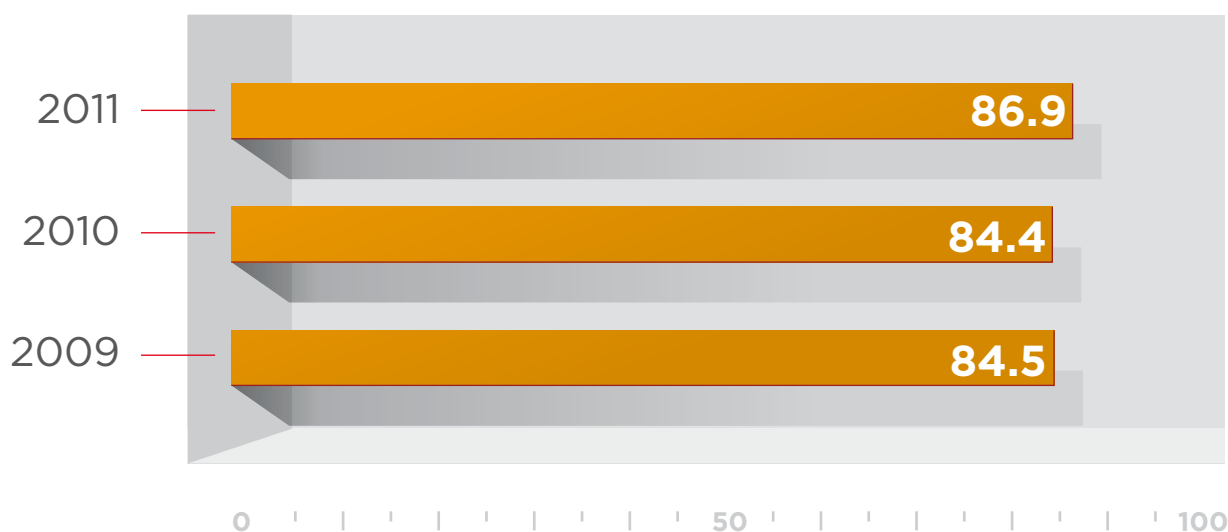
Índice de percepción de calidad
de los servicios 012



Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011



ÍNDICE DE PERCEPCIÓN AGREGADO (Presencial, www.madrid.org, servicios 012)

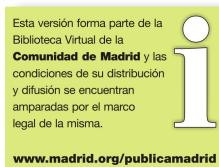


CALIDAD

(Del lat. *qualitas*, -*ātis*, y este calco del gr. *ποιότης*).

*Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo,
que permiten juzgar su valor. Esta tela es de buena calidad.*

(Del diccionario de la Lengua Española)



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO