



# observatorio de CALIDAD 2011

Indicadores de Calidad de las Áreas  
de Información y Atención al Ciudadano

*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.*

**Σ M**  
La Suma de Todos



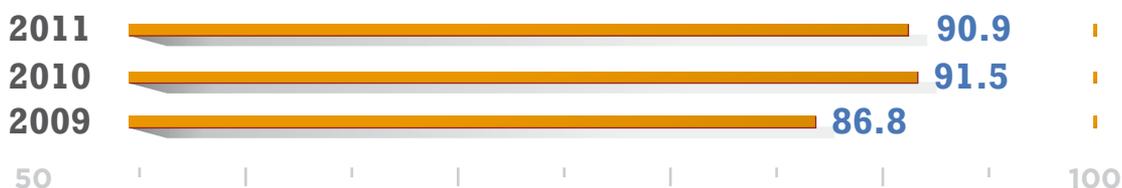
**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



## PRESENCIAL

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

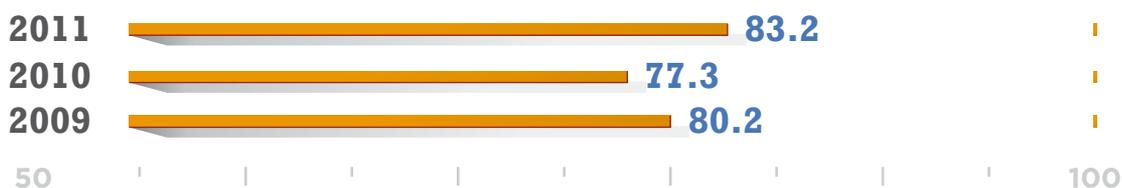


### Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011



## WWW.MADRID.ORG

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



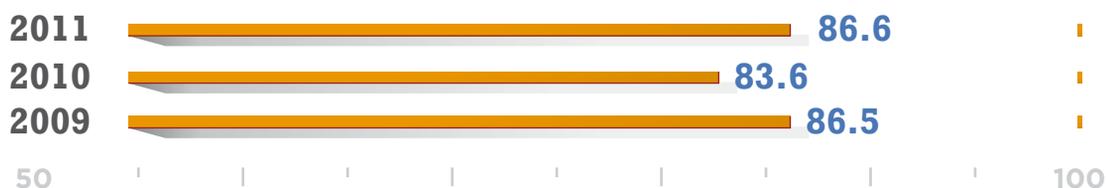
### Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011





## SERVICIOS 012

Indice de percepción de calidad de los servicios 012



Los cuatro atributos mejor valorados durante el año 2011



*Han utilizado un lenguaje claro en las explicaciones*



*Le han tratado con amabilidad y consideración*

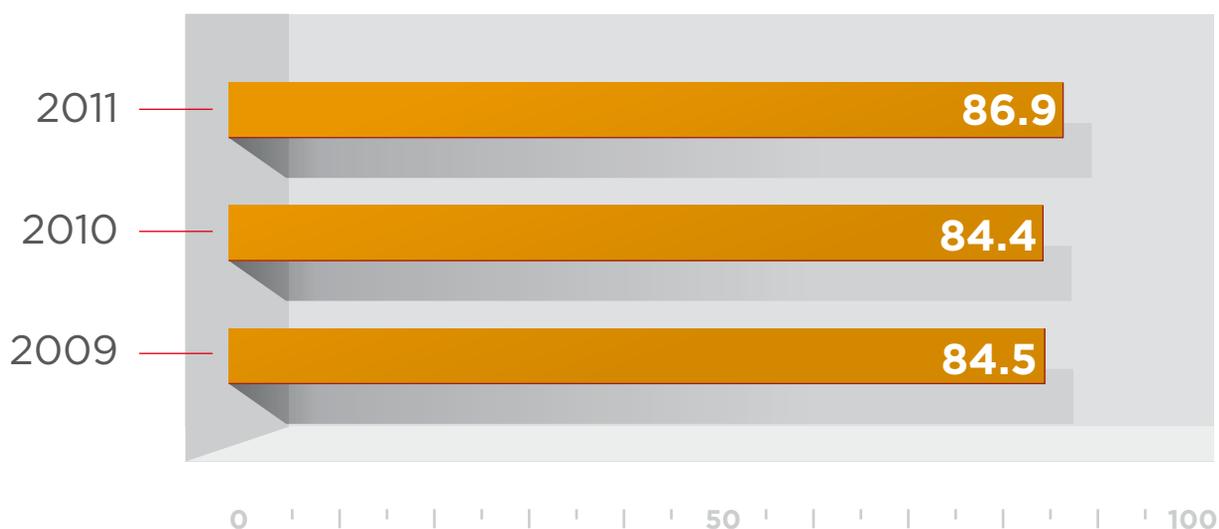


*Garantizan intimidad y confidencialidad al ciudadano*



*Que tenga un horario amplio de atención al público*

## ÍNDICE DE PERCEPCIÓN AGREGADO (Presencial, [www.madrid.org](http://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)*



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](http://www.madrid.org/publicamadrid)



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO