

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio comparativo de Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Teléfono 010 y web madrid.es 2020

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General De Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir con mayor exactitud la calidad de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid en la atención a la ciudadanía, estableciendo comparaciones con los servicios similares de otras Administraciones Públicas.

UNIVERSO:

Búsqueda online entre las diferentes webs de Ayuntamientos de España y de ciudades internacionales importantes, con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias y realizar una comparativa sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Teléfono de Atención a la Ciudadanía (010,012,...) y de las Webs de Atención a la Ciudadanía.

METODOLOGÍA:

Benchmarking cooperativo y secundario

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Enero 2021