

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Mejora de la calidad del servicio, evaluación de la satisfacción y diagnóstico de las necesidades formativas del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Dirección General de Organización y Desarrollo.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** mejorar la calidad del servicio, evaluar la satisfacción y diagnosticar las necesidades formativas.

**TEMAS ANALIZADOS:** percepción del personal de las características y posibles problemas de su servicio: nivel de absentismo, de conflictividad, satisfacción individual con el servicio, opinión de los agentes sobre la importancia del mismo en la sociedad.

**METODOLOGÍA:**

- Grupos de análisis y debate con personal voluntario (Focus Group) de la plantilla de Agentes de Movilidad.
- Encuestas.
- Entrevistas a mandos del Cuerpo.

**PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** julio 2010.