

Cuestionario de satisfacción de “cliente interno”

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS RESPONSABLES FINALES DE LOS SERVICIOS
PRESTADOS A TRAVÉS DE LÍNEAMADRID (“CLIENTE INTERNO”)**

1.- Por favor, **valore de 0 a 10 el grado de acuerdo / desacuerdo** con los siguientes aspectos relacionados con el **servicio que Línea Madrid presta a su organismo**, siendo 0 “total desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo” (por favor, marque una respuesta para cada una de las afirmaciones)

N	Cuestión / Afirmación	Valoración										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Tengo un conocimiento adecuado sobre Línea Madrid, qué canales de atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Los/as responsables de Línea Madrid entienden nuestras necesidades y nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Tengo claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	La capacidad de reacción de Línea Madrid ante novedades e incidencias de cara a minimizar su repercusión en la ciudadanía es alta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Línea Madrid cumple las normas o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de servicio) sobre los servicios que presta Línea Madrid para mi órgano directivo u organismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión realizada por Línea Madrid es pequeño o poco relevante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Línea Madrid contribuye a la mejora continua de los servicios que presta para mi órgano administrativo u organismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N	Cuestión / Afirmación	Valoración										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Los errores detectados en la gestión de nuestros servicios son informados y puestos en común para la mejora de los procedimientos prestados por Línea Madrid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Recibo por parte de Línea Madrid aportaciones en cuanto a mejora o aclaraciones de los contenidos en la web con el fin de informar a la ciudadanía adecuadamente y sin errores en la tramitación de las gestiones de mi órgano directivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

