



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS CLAVE DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA EN LA OFERTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### Líneas de trabajo a la que se adscribe:

- Servicios para los usuarios

### Síntesis de la Comunicación:

Observatorio de Calidad de la Comunidad de Madrid configurado como un espacio de referencia y participación en Red para observar, analizar, investigar y seguir la evolución de los servicios públicos de la Comunidad donde se almacena la información de interés recogida del conjunto de herramientas, instrumentos e indicadores en materia de Calidad (Cartas de Servicios, AE, Evaluación y Autoevaluación EFQM, Sugerencias y Quejas) creando así un punto de encuentro entre los ciudadanos y la Administración de la Comunidad de Madrid.

### Autor:

#### **Antonio Torrijos Chaparro**

Jefe de Área de Calidad.

D. G. de la Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno

### Índice de la Comunicación:

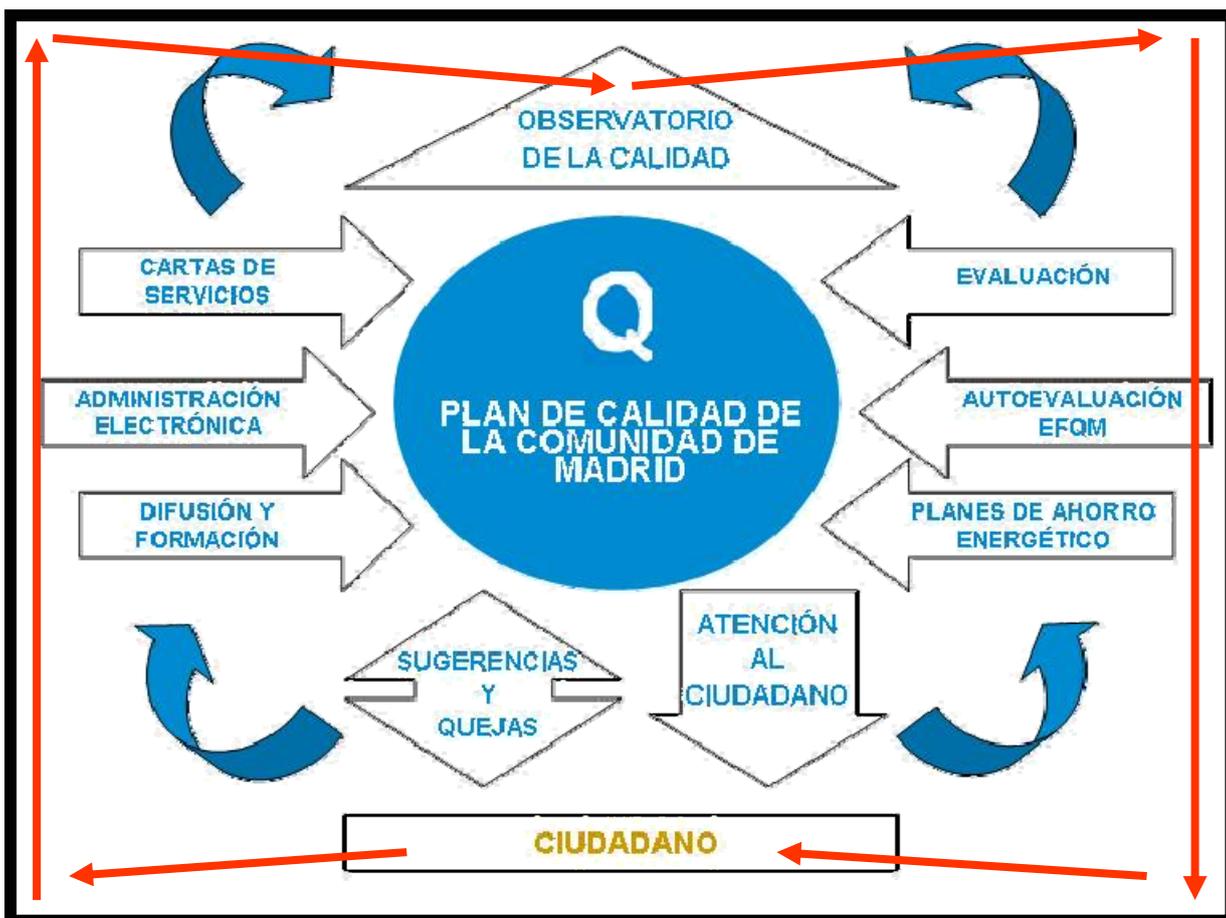
- 1.- Introducción
- 2.- Dónde estamos
- 3.- Indicadores de calidad de las áreas de información y atención al ciudadano (IPCS)
  - 3.1.- Objetivos
  - 3.2.- Cómo
  - 3.3.- Para qué
  - 3.4.- Resultados
- 4.- Indicadores de calidad de las áreas de información y atención al ciudadano (IPCS)
  - 4.1.- Objetivos
  - 4.2.- Cómo
  - 4.3.- Resultados. Índice regional de calidad de los servicios públicos
- 5.- Observatorio de calidad
  - 5.1.- Espacio en red
  - 5.2.- ¿Cómo se estructura?

### 1.- INTRODUCCIÓN

En la presente comunicación se presenta el nuevo OBSERVATORIO DE CALIDAD de la Comunidad de Madrid, entendido como un espacio de referencia y participación en Red para observar, analizar, investigar y seguir la evolución de los servicios públicos de la Comunidad, en materia de calidad.

- La información derivada de:
  - Cartas de Servicios
  - Administración Electrónica
  - Difusión y Formación
  - Evaluación
  - Autoevaluación EFQM
  - Planes de ahorro energético
  - Sociedad de la Información
  - Sugerencias y Quejas
  - Atención al Ciudadano

Se vierte en el Observatorio de Calidad con el objeto de crear una red, bajo criterios de interconexión y retroalimentación, entre los ciudadanos y la Administración de la Comunidad de Madrid.





## 2.- DÓNDE ESTAMOS

En la actualidad, los datos tanto de tipo objetivo como subjetivo, se recogen por diversos medios y dan lugar a un edificio en el que cada bloque de información es una pieza del puzzle, pero sin la capacidad de mostrarse como un ser vivo y sistémico en el que incluso se supere el concepto de cuadro de mandos.

Tanto los “INDICADORES OBJETIVOS”

1. Indicadores de Gestión de Cartas de Servicio.
2. Indicadores de Gestión de Autoevaluación EFQM.
3. Indicadores de Gestión de Ahorro Energético.
4. Indicadores de Gestión de Sociedad de la Información.
5. Indicadores de Gestión de Sugerencias y Quejas.
6. Indicadores de Gestión de la Atención al Ciudadano: Atención telefónica, presencial y telemática.

Como los “INDICADORES SUBJETIVOS, de percepción y satisfacción”

1. Indicadores de Calidad de Administración Electrónica.
2. Indicadores de Calidad de Formación en Calidad.
3. Indicadores de Calidad de Sugerencias y Quejas
4. Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano.
5. Indicadores de Calidad de los principales servicios que presta la Comunidad de Madrid IRCSP.

Permiten la construcción de un sistema orgánico, retroalimentado entre receptores y productores de la información que de lugar a un espacio radial

### 3.- INDICADORES DE CALIDAD DE LAS ÁREAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (IPCS)

#### DATOS DE GESTIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL OFICINAS MADRID CAPITAL Y OFICIAS CONJUNTAS	2007	2008	2009	VARIACIÓN	
				2007-2008	2008-2009
	1.081.578	1.208.227	1.388.852	+10,49%	+13,00%

SERVICIO TELEFÓNICO 012	2007	2008	2009	VARIACIÓN	
				2007-2008	2008-2009
	1.871.028	2.215.791	1.912.348	+15,56%	-15,87

SERVICIO TELEMÁTICO: madrid.org	2007	2008	2009	VARIACIÓN	
				2007-2008	2008-2009
	362.302.351	532.788.329	290.985.667	+32%	-83,10

#### 3.1.-OBJETIVOS:

IPCS: Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano que presta la Comunidad de Madrid.

A través de sus tres canales:

- Canal telefónico.
- Canal presencial.
- Canal telemático.

#### 3.2.- CÓMO:

Preguntando a los ciudadanos.

En primer lugar se pregunta sobre que esperan recibir:

#### EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (cada 3 años)

- A población general de la Comunidad de Madrid, mayores de 16 años.
- Sobre atributos de investigación, cualitativa trianual que actualiza los intereses de la población.
- Mediante entrevista telefónica.
  
- Los resultados se utilizan para adecuar las prestaciones y para que formen parte de la ecuación que da lugar a la satisfacción final con la calidad del servicio.

En segundo lugar se pregunta sobre qué les parece el servicio:

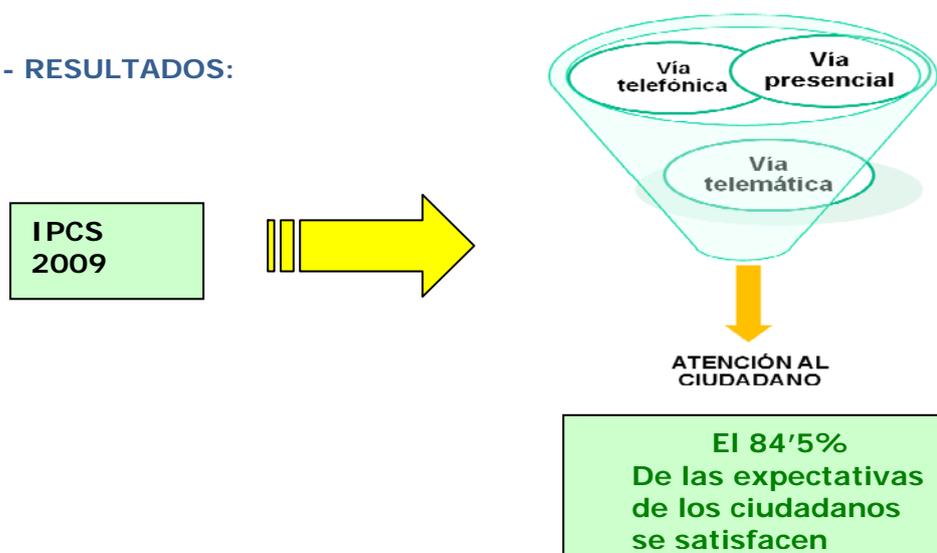
#### SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO (anual)

- A usuarios del servicio de atención al ciudadano, con representatividad para todas las vías de prestación, telefónica, presencial y telemática.
- Sobre los atributos del estudio de expectativas.
- Mediante entrevista telefónica y presencial dependiendo de la vía de prestación.
- Los resultados se utilizan para conocer la satisfacción final con la calidad del servicio, dando lugar a indicadores parciales y a un indicador agregado el IPCS y para establecer áreas de mejora.

#### **3.3.- PARA QUÉ:**

- Para conocer las necesidades y las expectativas de la población en relación al servicio de atención al ciudadano.
- Para obtener un índice agregado que dé información sobre la evolución de la calidad del servicio.
- Para mejorar los servicios prestados, estableciendo áreas de mejora concretas.
- Para conocer el perfil de los usuarios.

#### **3.4.- RESULTADOS:**



## **4.- ÍNDICE REGIONAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (IRCSP)**

### **4.1.- OBJETIVOS:**

Conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de la Comunidad de Madrid más utilizados:

- Sanidad
- Atención al Mayor
- Educación
- Transportes
- Oficinas de Empleo

### **4.2.- CÓMO:**

Preguntando a los ciudadanos.



En primer lugar se pregunta sobre que esperan recibir:

EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO (cada 3 años)

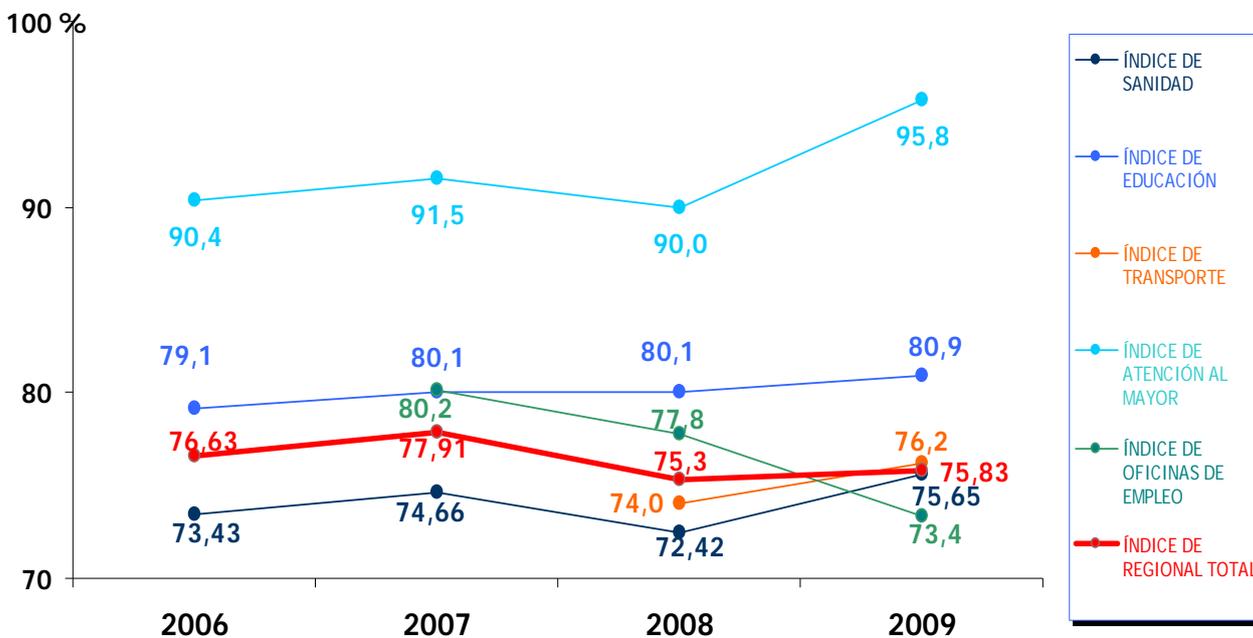
- A población general de la Comunidad de Madrid, mayores de 16 años.
➤ Sobre atributos derivados de investigación cualitativa.
➤ Mediante entrevista telefónica.
➤ Los resultados se incluyen en la ecuación que dá lugar a una medida final de satisfacción.

En segundo lugar se pregunta sobre qué les parece el servicio:

SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO (anual)

- A usuarios de los servicios más usados por la ciudadanía: Sanidad, Educación, Transportes, Oficinas de Empleo y Atención al Mayor.
➤ Sobre los atributos del estudio de expectativas.
➤ Mediante entrevista telefónica o presencial
➤ Se obtiene información para:
o Áreas de mejora.
o Indicador de satisfacción.
o Evolución de satisfacción.

4.3.- RESULTADOS. ÍNDICE REGIONAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:



5.- OBSERVATORIO DE CALIDAD

5.1.- ESPACIO EN RED,



❖ Que potencia:

- Impulso de la cultura de calidad y de la evaluación.
- Herramientas y dinámicas de participación para profesionales y ciudadanos.
- Plataforma para la coordinación de todos los agentes implicados: Visión integradora, imagen global.
- Mejora el acceso a información especializada: Accesibilidad, interactividad, agilidad.

❖ Mediante flujo de contenidos sobre:

- Calidad y Evaluación.
- Atención al ciudadano.
- Administración electrónica.
- Ahorro energético.

❖ ¿A quién se dirige?

- Dirección General Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y otros órganos o entidades de la Comunidad de Madrid.
- Profesionales de la evaluación y la calidad ej. RED DE EVALUADORES de la Región de Madrid.
- Ayuntamientos y otras instituciones interesadas en la Evaluación y Calidad.
- Ciudadanía.

❖ Que actúan como:

- Receptores.
- Actores.

❖ Mediante:

- Consulta
- participación.

❖ Las temáticas principales sobre las que incide el observatorio de la calidad son:

- Calidad de los servicios públicos.
- Evaluación de los servicios públicos.
- Atención al ciudadano.
- Administración electrónica.
- Participación ciudadana.
- Ahorro energético.

## 5.2.- ¿CÓMO SE ESTRUCTURA?

Áreas	Subáreas	Áreas transversales
Marco de la Calidad	Metodología y herramientas de soporte para la calidad Seguimiento y evaluación de la calidad	Difusión Formación Biblioteca Participación
Cartas de Servicios	Cartas de servicios Metodología y herramientas Seguimiento y evaluación de los compromisos	
Modernización de la Administración	Estrategias para la modernización Seguimiento y evaluación de la modernización	
Buenas Prácticas	Banco de buenas prácticas Premios a la Excelencia y a la Calidad Metodología Benchmarking	
Espacios de referencia en Calidad		



- Del observatorio de 1997
  - satisfacción de usuarios con ATENCIÓN AL CIUDADANO.
  - 1º Cuadernillo en papel. 2º CD y web. 3º PEN-DRIVE y WEB.
- AL OBSERVATORIO DE CALIDAD
  - instrumento de información y comunicación interactiva, bidireccional, sobre la modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid.
    - Indicadores Objetivos - de gestión.
    - Indicadores Subjetivos - percepción y expectativas de ciudadanos y empleados.
    - Indicadores normalizados para toda España que permiten comparación.