



Ayuntamiento de Málaga

Área de Personal, Organización y Calidad

# **A** OBSERVATORIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Málaga, julio de 2014  
DELEGACIÓN DE PERSONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD,  
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA



## ÍNDICE

1. **Resumen ejecutivo.**
2. **Motivación.**
3. **Definición.**
4. **Misión y objetivos.**
5. **Principios.**
6. **Estructura de contenidos.**
7. **Funcionamiento.**
8. **Recursos.**
9. **Despliegue.**

### **ANEXOS.**

**ANEXO I: Informe Portal de Transparencia.**

**ANEXO II: Tipología de investigación que integra el Sistema de Evaluación de la Satisfacción (SES)**

**ANEXO III: Presentación de Web OBAC.**



### 1. Resumen ejecutivo.

- **Motivación:** dentro del Plan de Calidad, PAC-MIDO, el programa “EVALÚA” contempla la creación de observatorios de calidad y de gestión que fomente la necesaria medición y evaluación de las actuaciones y sus resultados con un doble objetivo de mejora y de información y seguimiento de la actividad de los servicios.
- **Qué es el Observatorio del Servicio de Atención a la Ciudadanía (OBAC):** se crea como un instrumento de recogida de datos, análisis para la mejora y difusión de los mismos, sobre la actividad de atención a la ciudadanía en el SAIC.
- **Objetivo:**
  - ✓ A nivel interno, sistematizará la recogida de información y análisis de datos para:
    - La toma de decisiones.
    - La mejora continua.
    - La implicación de las personas.
    - La evaluación de tendencias y resultados.
  - ✓ A nivel externo, fomentará y garantizará la difusión de datos a ciudadanía para:
    - Facilitar la información proactiva (transparencia), rendir cuentas y resultados.
    - Favorecer el conocimiento ciudadano sobre la actividad, dar a conocer y promocionar los servicios.
    - Crear canales de comunicación con los usuarios.
- **Contenido:** OBAC se centrará, en un primer momento, tanto en la recogida de datos como en su análisis y difusión, en los siguientes contenidos.
  - ✓ Sobre la atención: (cada mes)
    - Oficinas presenciales en los Distritos (OMAC).
    - Teléfono centralizado 010.
    - Ventanilla electrónica “malaga24horas”.
  - ✓ Sobre la evaluación de la satisfacción: (según realización)
    - Encuestas de percepción “Ómnibus”.
    - Encuestas de satisfacción EVASATU.
    - Cuestionario postservicio. (Anual)
  - ✓ Sobre canales de participación: (cada 3 meses)
    - Sistema de quejas y sugerencias.
- **Funcionamiento:**
  - ✓ Interno:
    - Recogida de datos: se alineará con la actividad del sistema de datos de gestión y cuadro de mandos.
    - Se estructurará el seguimiento, tanto en el Servicio de Calidad como en sus unidades, para el análisis mensual de datos, tendencias y evolución, incidencias y propuesta de mejoras.
    - Se elaborará informe que se elevará a la Dirección del Área (trimestral) y a la Comisión Técnica de Calidad (cuatrimestral).
  - ✓ Externo:
    - Se ha elaborado un formato (Anexo I) para la difusión actualizada de datos en el portal de transparencia, donde igualmente se publicará la memoria de gestión anual. Existirá un portal web desde la página externa del Servicio de Calidad con más información detallada del Observatorio.
- **Recursos:** los disponibles en el Servicio de Calidad para su actividad habitual.



### 2. Motivación.

El Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo (**PAC-MIDO**) del Ayuntamiento de Málaga, recoge entre sus actuaciones, concretamente en relación al programa **Evalúa**, la creación de **observatorios** de gestión y calidad que fomenten la necesaria medición y evaluación sistemática de las actuaciones y sus resultados con un doble objetivo de mejora y de información y seguimiento de la actividad de los servicios.

Muy relacionado con lo dicho, el desarrollo y despliegue del **Sistema de Evaluación de la Satisfacción** del mencionado programa Evalúa, el cual considera la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios y a la atención recibida un instrumento de fundamental importancia en la mejora de los mismos, ha contemplado una serie de actuaciones que actúan como **antecedentes** del presente Observatorio, entre las que destaca la publicación de resultados de las diferentes encuestas **Ómnibus** (tipología de estudio cuantitativo, normalmente realizado a través del canal telefónico, que nace para conocer el estado de la percepción de la atención y otros aspectos concretos en la ciudadanía) del año 2013 en el **Portal de Transparencia** municipal.

No debe olvidarse tampoco la **actual necesidad** de buscar fórmulas que permitan hacer más comprensibles, accesibles y útiles los datos de los que disponen las administraciones, en aras, de una parte, de facilitar la toma de decisiones y seguimiento de resultados para los gestores públicos en un **contexto desfavorable** de limitación de recursos y aumento de demandas ciudadanas; y de otra parte, de atender el **derecho** que la ciudadanía tiene en cuanto al **acceso de la información pública** derivado principalmente de la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

### 3. Definición.

El presente **Observatorio de Atención a la Ciudadanía** (OBAC), integrado entre las actuaciones del Servicio de Calidad, supone un instrumento de recogida de datos, análisis para la mejora y difusión de información, centrándonos en un primer momento en datos relacionados con la actividad realizada por el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC) en cuanto a la atención al ciudadano-usuario.

Se basa en los antecedentes de actuaciones anteriores en relación al **Sistema de Evaluación de la Satisfacción**, y viene a profundizar en el análisis interno y difusión externa de la información relacionada con la atención ciudadana, insertándola en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.



#### 4. Misión y objetivos.

El propósito del presente Observatorio no debe entenderse desde un punto de vista de mera comunicación o difusión de servicios y resultados de cara a la ciudadanía. Si bien tal es uno de sus propósitos principales, debe puntualizarse que la **misión** del OBAC es más amplia, en tanto que engloba la perspectiva interna de análisis de información, estructura y sistemática adecuada para ello, con orientación y espíritu de mejora continua; además del fomento de la transparencia, rendición de cuentas y difusión de resultados como se viene apuntando. Se persigue, pues, ahondar en el análisis y evaluación de resultados, como paso lógico del desarrollo de los cada vez más maduros Sistemas de Gestión de la Calidad, incidiendo simultáneamente en la comunicación de dicha información a unos ciudadanos-usuarios con necesidades crecientes de información sobre los servicios públicos.

Por tanto, los **objetivos** del observatorio son de dos tipos (orientación interna y externa del mismo):

- ✓ A nivel interno, se persigue la sistematización y creación de estructuras tanto para la recogida como para el tratamiento y análisis de la información con intención de:
  - Facilitar la toma de decisiones a distintos niveles.
  - Mejora continua de la prestación de servicios.
  - La implicación de las personas.
  - La evaluación de tendencias y resultados.
- ✓ A nivel externo, se busca fomentar la difusión y garantizar el acceso de datos a la ciudadanía para:
  - Facilitar la información proactiva (transparencia), rendir cuentas y resultados.
  - Favorecer el conocimiento ciudadano sobre la actividad, dar a conocer y promocionar los servicios.
  - Crear canales de comunicación con los usuarios.

#### 5. Principios

En el contexto del despliegue del Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo (PAC-MIDO 2012-2015) del Ayuntamiento de Málaga, en relación al ámbito de los programas Atiende y Evalúa, el desarrollo y funcionamiento del Observatorio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Málaga se rige por los siguientes **principios**:

- ✓ Compromiso con la calidad.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Orientación a ciudadanía.
- ✓ Evaluación de resultados.
- ✓ Participación ciudadana.



### 6. Estructura de contenidos.

En un primer momento, OBAC contemplará, tanto en la recogida de datos como en su análisis y difusión, los siguientes **contenidos**.

- ✓ Sobre la atención: (cada mes)
  - Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (OMAC), presenciales en los Distritos.
    - Total atenciones realizadas.
    - Tiempo medio de espera para la atención.
  - Teléfono centralizado 010.
    - Total de llamadas recibidas.
    - Total de llamadas atendidas.
    - Tiempo medio de espera para la atención.
  - Ventanilla electrónica “málaga24horas”.
    - Descripción.
    - Número de visitas a web.
- ✓ Sobre la evaluación de la satisfacción: (según realización)
  - Introducción.
  - Encuestas de percepción “Ómnibus”.
    - Encuesta Ómnibus de Atención a la Ciudadanía.
    - Encuesta Ómnibus de Servicios a la Ciudadanía.
    - Encuesta Ómnibus de Servicios Socioculturales.
    - Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 1.
    - Encuesta Ómnibus de Servicios Técnicos 2.
  - Encuestas de satisfacción EVASATU.
    - Ficha técnica.
    - Parámetros.
    - Evolución de parámetros.
  - Cuestionario postservicio.
    - Ficha técnica.
    - Parámetros.
    - Evolución de parámetros.
  - Gráfico comparativo.
- ✓ Sobre canales de participación: (cada 3 meses)
  - Sistema de quejas y sugerencias.
    - Descripción.
    - Entrada anual de quejas y sugerencias.
    - Entrada mensual de quejas y sugerencias.
    - Tiempo medio de resolución en días.

### 7. Funcionamiento.

Dados los objetivos y estructura delimitada para el OBAC, el funcionamiento del mismo deberá especificarse a su vez en dos niveles (interno y externo):

- ✓ A nivel interno:
  - La recogida de datos se alinearán con la actividad habitual del sistema de datos de gestión y cuadro de mandos que se está realizando en las distintas



# Ayuntamiento de Málaga

Área de Personal, Organización y Calidad

unidades del Servicio de Calidad, del cual emanará la información básica necesaria para la alimentación y actualización periódica del OBAC.

- El seguimiento, tanto en el Servicio de Calidad como en los diversos departamentos, se estructura basándose en las herramientas ofimáticas disponibles en cuanto al sistema de datos de gestión que se está desarrollando, para el análisis mensual de datos, tendencias y evolución, incidencias y propuesta de mejoras en el caso de detección de desviaciones respecto a valores establecidos.
  - Se elaborará informe con los resultados alcanzados que se elevará a la Dirección del Área (de forma trimestral) y a la Comisión Técnica de Calidad (cuatrimestralmente).
- ✓ Externo:
- Se ha elaborado un formato (Web/PowerPoint desplegable y PDF en Portal de Transparencia y enlace en la propia web del Servicio de Calidad, ver Anexo I) para la difusión actualizada de datos en el Portal de Transparencia, donde igualmente se publicará la memoria de gestión anual.
  - Existirá un apartado dentro de la página externa del SAIC con información detallada y permanente del Observatorio y al que podrá accederse también desde el Portal de Transparencia (ver Anexo III).

## 8. Recursos.

Para el despliegue del OBAC se contará con los recursos disponibles en el Servicio de Calidad para su actividad habitual.

## 9. Despliegue.

Es habitual en el PAC-MIDO afrontar las actuaciones en tres etapas, una primera de inicio, una segunda de consolidación y ampliación y la tercera de despliegue generalizado y búsqueda de la excelencia.

Pues bien, este observatorio se inicia en esta primera etapa con estos contenidos iniciales y un alcance de aplicación piloto al SAIC; en el futuro se ampliarán contenidos con datos de gestión y se extenderá a toda la atención municipal.

### ANEXOS:

[ANEXO I: Informe Portal de Transparencia.](#)

[ANEXO II: Tipología de investigación que integra el Sistema de Evaluación de la Satisfacción \(SES\).](#)

[ANEXO III: Presentación de Web OBAC.](#)