

Carta de Servicios

Oficinas de Atención
al Ciudadano



Ayuntamiento de Gijón

Covadonga Puente García

Directora del Área de Participación y Atención al
Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón

Noviembre de 2005

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	01
2. RESUMEN EJECUTIVO.....	04
3. MARCO GENERAL.	
LOS EJES DE REFERENCIA EN EL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN	14
4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.	
ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN:	
LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
5. LA PROPUESTA DE MEJORA.	
ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS	
DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	24
5.1. PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	24
5.2. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPULSA Y DESARROLLA EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	24
5.3. ANÁLISIS DAFO DE LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
5.4. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	30
5.5. LA NECESIDAD DE UN MODELO CONCEPTUAL DE CALIDAD DE SERVICIO	32
6. EL MARCO NORMATIVO DE LA PROPUESTA	35
6.1. CONCEPTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	36
6.2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO.....	38
7. PROCESO DE ELABORACIÓN.....	42

GRAFICOS

Gráfico 1.	Organigrama del Área de Atención y Participación Ciudadana.....	18
Gráfico 2.	Distribución espacial de las Oficinas de Atención al Ciudadano sobre el plano de la ciudad.....	19
Gráfico 3.	Modelo conceptual de calidad de servicio	32
Gráfico 4.	Proceso de elaboración de una Carta de Servicios.....	42
Gráfico 5.	Cuadro de procesos de las Oficinas de Atención al Ciudadano	48
Gráfico 6.	Perfil del usuario potencial del servicio (% para el total) Características de los servicios prestados	55
Gráfico 7.	Perfil del usuario final del servicio (% para el total) Características de los servicios prestados	56
Gráfico 8.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta". Valor medio para el total	69
Gráfico 9.	Satisfacción con el servicio.....	72
Gráfico 10.	Importancia de los atributos.....	75
Gráfico 11.	Satisfacción con el servicio.....	77
Gráfico 12.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente". Valor medio para el total	80
Gráfico 13.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente". Valor medio para el total.....	83
Gráfico 14.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento". Valor medio para el total.....	86
Gráfico 15.	Importancia de los factores asociados al Servicio de Atención al Ciudadano (Base 100) Análisis comparado.....	89
Gráfico 16.	Satisfacción con los factores asociados al Servicio de Atención al Ciudadano (Base 100) Análisis comparado.....	91
Gráfico 17.	Diferencial de satisfacción para cada factor respecto al nivel de satisfacción medio del conjunto de atributos GAP de satisfacción	92
Gráfico 18.	Diagrama de Pareto. Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicio de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005)	94
Gráfico 19.	Esquema de la Carta de Servicios	103

TABLAS

Tabla 1.	Estadística de actividad en el periodo 2000-2004.....	23
Tabla 2.	DAFO de la red de Oficinas de Atención al Cliente	26
Tabla 3.	Reparto de la muestra por Centro Municipal	53
Tabla 4.	Variables de cruce de información	54
Tabla 5.	Uso de las distintas oficinas de atención al ciudadano en función de la zona de procedencia Porcentaje para el total y por zona geográfica	58
Tabla 6.	Zona de procedencia de los usuarios de cada Oficina de Atención al Ciudadano Porcentaje para el total y por Centro Municipal visitado.....	59
Tabla 7.	Notoriedad y valoración del "horario de atención al público" Porcentaje para el total, sexo y edad	60
Tabla 8.	Notoriedad y valoración del "horario de atención al público" Porcentaje para el total y por trámite realizado	60

Tabla 9.	Notoriedad y valoración del "horario de atención al público" Porcentaje para el total y por Centro Municipal visitado	61
Tabla 10.	Los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total, sexo y edad	62
Tabla 11.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total y por trámite realizado	62
Tabla 12.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	63
Tabla 13.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total, sexo y edad	63
Tabla 14.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total y por trámite realizado	64
Tabla 15.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	65
Tabla 16.	Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano Valor medio para el total, sexo y edad	66
Tabla 17.	Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano Valor medio para el total y por trámite realizado	67
Tabla 18.	Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	68
Tabla 19.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total, sexo y edad	70
Tabla 20.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total, por trámite.....	71
Tabla 21.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total y por CM visitado	72
Tabla 22.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total, sexo y edad	73
Tabla 23.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total y por trámite.....	73
Tabla 24.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta" Valor medio para el total y Centro Municipal visitado	74
Tabla 25.	Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total, sexo y edad	75
Tabla 26.	Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total y por trámite realizado	76
Tabla 27.	Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total y Centro Municipal visitado	77
Tabla 28.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total, sexo y edad	78
Tabla 29.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total y por trámite realizado	78
Tabla 30.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	79
Tabla 31.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total, sexo y edad	81
Tabla 32.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total y por trámite realizado	82
Tabla 33.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	82

Tabla 34.	Satisfacción de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total, sexo y edad	83
Tabla 35.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total y por trámite realizado	84
Tabla 36.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	85
Tabla 37.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total, sexo y edad	86
Tabla 38.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total y por trámite realizado	87
Tabla 39.	Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	87
Tabla 40.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total, sexo y edad	88
Tabla 41.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total y por trámite realizado	88
Tabla 42.	Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento" Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado	89
Tabla 43.	Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005)	93
Tabla 44.	Tabla de estándares de los procesos de las Oficinas de Atención al Ciudadano	96
Tabla 45.	Cuadro de mando de indicadores	98
Tabla 46.	Tabla de compromisos y proyectos de mejora de las Oficinas de Atención al Ciudadano	100

FUENTES Y BIBLIOGRAFIA..... 109

ANEXOS 112

Anexo 1.	Acta de Constitución del equipo de trabajo.....	112
Anexo 2.	Fichas descriptivas de los resultados alcanzados por el equipo de trabajo	113
Anexo 3.	Mapa de procesos vinculado a los procedimientos del sistema de aseguramiento de calidad de que dispone Atención al Ciudadano.....	130
Anexo 4.	Cuestionario diseñado por el equipo de trabajo. Encuesta de satisfacción	131
Anexo 5.	Cuestionario diseñado por el equipo de trabajo. Encuesta de expectativas	135
Anexo 6.	Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005)	139

1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objeto la elaboración de una **Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón**. Responde a las instrucciones establecidas por el Instituto Nacional de Administración Pública¹.

La Carta de Servicios será un **instrumento para la gestión de la calidad** en el camino de reforma y modernización en que se halla inmerso, desde hace años, el Ayuntamiento de Gijón.

Se habla de un proceso iniciado a finales de 1996 cuando la puesta en marcha del Plan de Sistemas informático, supuso la revisión de los modos de actuación, de la manera de desarrollar las actividades y de la forma de relacionarse con los ciudadanos.

El camino de ese cambio ha pasado por la aparición de diferentes ejes de actuación, entre los que se pueden citar:

- el Plan Estratégico de la ciudad
- el Plan de Actuación Municipal
- el Plan de Calidad

Todas las estrategias y medidas puestas en marcha, de forma gradual pero continuada, suponen el compromiso de acercar la administración a los vecinos, intentar simplificar las gestiones municipales y lograr una completa comunicación. Es decir, un proceso donde hay ida y vuelta de la información entre el emisor y el receptor, turnándose en esos papeles Ayuntamiento y vecino.

En este marco de mejora la elaboración e implantación de una Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano es un paso más para transformar los servicios más tradicionales, los de información y gestión. El modelo de Carta de Servicios permite avanzar a medida que se va consolidando lo que se ha conseguido.

¹Se trata de la cuarta convocatoria del curso de Dirección Pública Local, que requiere la realización de un trabajo consistente en un Plan de Mejora de Gestión aplicable a la organización en la que se presta el servicio.

Los **objetivos** de la Carta de Servicios son de dos tipos:

- De **carácter externo**, entre los que destaca:

Concretar de una manera fácil, práctica y comprensible para los ciudadanos los compromisos de calidad de los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano, estableciendo los factores en los que la calidad va a ser aplicada, los indicadores y los estándares para su evaluación posterior de una manera continuada y sistematizada. Una Carta de Servicios que contenga de forma sencilla los compromisos de calidad, se considera imprescindible.

- En el orden **interno**:

1. Analizar y rediseñar los procedimientos que realizan estas Oficinas para mantener la orientación hacia el ciudadano. Con la gestión, mejora y desarrollo de los procesos se consigue introducir modificaciones e innovaciones para apoyar la mejora y satisfacer a los ciudadanos, generando cada vez más valor.

2. Dotar al Área de Atención al Ciudadano de un modelo flexible y adaptable que pueda ser aplicado en otras Secciones y Unidades de forma progresiva, atendiendo a las particularidades de sus funciones y cometidos. Con el resultado del plan de mejora las distintas unidades y secciones del Área de Atención al Ciudadano contarán con un modelo y método de elaboración como guía que mostrará el camino para desarrollar e implementar una Carta de Servicios en el futuro atendiendo a su grado de madurez o a su posibilidad de asumir un proyecto de calidad.

3. Mejorar la coordinación de las Oficinas de Atención. Las Oficinas dispondrán de un verdadero instrumento de gestión para ser capaces de reflexionar sobre la forma en que prestan sus servicios, atendiendo a las demandas y expectativas de los ciudadanos. Es una forma fácil de gestionar que va implicando poco a poco en la mejora y en la cultura de la calidad.

4. Homogeneizar la forma en que realizan sus múltiples trabajos. La heterogeneidad de los servicios prestados por las Oficinas supone en ocasiones cierta dispersión en la aplicación de las instrucciones, por lo que la Carta será un medio para controlar la forma común de realizar los trabajos para cumplir los compromisos establecidos.

En el documento se analizará en primer término, el **marco general** en el que se engloba el proyecto, con una breve consideración a los ejes de referencia, Plan estratégico, Plan de Actuación Municipal y Plan de Calidad.

En segundo lugar, se especificarán las **características de la organización**, de las Oficinas de Atención con una breve mención a su trayectoria, datos de actividad, recursos y procesos. Se realizará también un diagnóstico de su situación actual mediante la utilización de un **análisis DAFO** y se establecerán los puntos estratégicos.

En tercer lugar, se concretará la **propuesta de mejora** con el análisis del concepto, finalidades, estructura y contenido de la Carta de Servicios para continuar con el método de elaboración y las fases del trabajo, que culminará con la relativa a su seguimiento, evaluación y certificación.

Finalmente, serán expuestas las **fuentes y bibliografía** empleada así como los **anexos** con la información de detalle.

El trabajo se completa con la incorporación de un **proyecto de la Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón**.

2. RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN DE MEJORA

Sucede en la Administración, y tal vez en otros ámbitos, que el trabajo diario establece una mecánica difícil de alterar. La rutina y la endogamia dejan poco tiempo y menos voluntad para hacer una parada estratégica y tomar distancia. Pero, mejorar ese trabajo y los servicios que genera, pasa necesariamente por la reflexión serena sobre las tareas diarias como instrumento para conocerlas y mejorarlas. Eso es lo que hemos pretendido en este estudio.

Nuestro propósito ha sido elaborar una carta de servicios aplicable a las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón. Se fundamenta en la necesidad de consolidar y avanzar en la gestión de la calidad iniciada por el Servicio en el año 1998. Un largo camino hasta obtener la certificación de calidad, expedida por AENOR mediante el sistema de aseguramiento de las Normas ISO 9000 en enero del 2004, y un paso hacia adelante en el compromiso con los usuarios y con los trabajadores del servicio.

Nos hemos inspirado en la sencillez de algunas cartas de otros Ayuntamientos que nos han precedido y su posible aplicación práctica a nuestros servicios. Se trata de lograr una propuesta posible, aplicable y capaz de añadir valor a nuestro trabajo. Somos conscientes de haber entrado en un proceso sin fin, que guiará nuestro trabajo ya que, como es sabido, el trabajo en calidad nunca concluye; o se eleva o decae.

La motivación principal de la Carta de Servicios es mantener la sensibilidad y atención constante a los deseos de los ciudadanos, componiendo un proyecto acotado por varios planes marco: Estratégico, de Actuación y de Calidad del Ayuntamiento de Gijón.

La complejidad inicial de esta empresa acaba resumiéndose en dos **objetivos** esenciales que nos encargaremos de desarrollar:

- De carácter externo. Concretar de una manera fácil, práctica y comprensible para los ciudadanos los compromisos de calidad de los servicios de las Oficinas de Atención, estableciendo los factores en los que va a ser aplicada, los indicadores y los estándares para una posterior evaluación continuada y sistemática.

- De carácter interno. Analizar y rediseñar los procedimientos, dotando al Área de un modelo flexible y adaptable que pueda ser aplicado a otras secciones (Archivo Municipal y Consumo) en función de su grado de madurez organizativa. Lograr con ello la mejora en la coordinación de las Oficinas para homogeneizar los protocolos de trabajo.

La metodología seguida es la recomendada en las Guías del Ministerio de Administraciones Públicas y de otros ayuntamientos, en las instrucciones establecidas en la normativa de aplicación y en el Reglamento particular de AENOR para la certificación de Cartas de Servicios.

Como es sabido el **ámbito** de la propuesta alcanza a los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano y se estructura en **cinco partes** relacionadas entre sí:

I. Una primera exposición del marco de referencia del proyecto dentro de la organización municipal, con una breve mención a los ejes de los que depende.

II. Descripción de la trayectoria, datos de actividad, recursos y procesos de las cinco Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón, así como los principales proyectos en que han estado recientemente implicadas: la ventanilla única municipal, la cartera de usuarios frecuentes, el establecimiento de citas previas para determinadas actuaciones y la implantación de la tarjeta ciudadana.

Estas Oficinas están preparadas para participar del nuevo modelo impulsado por el Ministerio de Administraciones Públicas, para acceder a múltiples servicios de los distintos ámbitos de la Administración.

III. Actuaciones previas a la elaboración de la Carta de Servicios.

Una **matriz** DAFO de las Oficinas de Atención al Ciudadano, de la que resulta como principal debilidad la ausencia de estabilidad del personal, como primera fortaleza la visión global que tienen de los servicios del Ayuntamiento, como amenaza más importante la falta de implicación del resto de los servicios de la organización municipal, y como primera oportunidad ser instrumento indispensable para el equipo de gobierno.

Estas Oficinas han cambiado su forma de trabajar, ofreciendo servicios cercanos y sencillos. Han alcanzado madurez en su evolución y se hallan hoy en un momento oportuno para la reflexión. Sin embargo, ante la oportunidad de incorporar nuevos servicios y abrirse a nuevas

posibilidades de gestión, precisan de un análisis estratégico para seguir avanzando en la consecución de sus objetivos. Para ello el equipo ha definido la misión, la visión y los valores de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

La **misión** es la de integrar trámites diversos y todo tipo de información, descentralizándolos luego para acercarlos a los ciudadanos, simplificando todo lo posible su ejecución.

La **visión** no es otra que llegar a ser reconocidas por los ciudadanos y por el resto de las administraciones como una organización de referencia en:

- Calidad de servicio y profesionalidad en la atención a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Facilitar información clara.
- Dispensar una atención personalizada.
- Otorgar facilidad en la tramitación.

Cuenta para ello con suficientes **valores** entre su personal: orientación del servicio al ciudadano, polivalencia, flexibilidad, formación, iniciativa, autonomía, trabajo en equipo e implicación con el servicio. Todos indispensables para cumplir nuestro objetivo.

En el plano teórico la propuesta se sustenta en el modelo conceptual de calidad de servicio conocido como **modelo de las deficiencias** (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985-1988), según el que la calidad resulta de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el efectivamente prestado. De eliminar o reducir dicha diferencia depende la gestión eficiente de la organización de los servicios.

IV. Análisis normativo de la propuesta, estableciendo un concepto de carta de servicios con una clara descripción de sus finalidades, estructura y contenido.

De todas las definiciones de Carta de Servicios, asumimos el **concepto** de carta de servicios recogido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que, en su artículo octavo, las define como “los documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que

tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

Para conocer la **estructura y contenido** de una carta de servicios, además de la consulta de otras cartas de ayuntamientos e instituciones, se realiza un análisis comparativo de las normativas reguladoras aplicables en la materia: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio y el derogado Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio.

V. Descripción detallada del **proceso de elaboración**. Desarrolla las fases que lo componen y que se describen a continuación:

1º. Constitución de un equipo de trabajo. Se constituyó el 25 de julio del año en curso, combinando directivos y personal en contacto directo con los ciudadanos. Se reunió veinte veces durante un periodo de cuatro meses.

2º. Identificación de los datos de carácter general y legal: El grupo seleccionó la normativa general aplicable a los servicios de las Oficinas, determinada principalmente por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano, la Ley 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal y la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Se hizo especial mención al catálogo de derechos de los ciudadanos contenido en el artículo 35 de la citada normativa, que constituye para el grupo la piedra angular de los servicios de Atención al Ciudadano.

3º. Seguidamente se procedió a la identificación de los servicios y los procesos de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Como consecuencia se determinaron las funciones básicas que quedaron definidas de la siguiente forma:

De información. Para facilitar a los ciudadanos el conocimiento de sus derechos y obligaciones así como la utilización de los bienes y servicios públicos.

De gestión. Las correspondientes a la recepción de la documentación inicial de un expediente y las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia o simplicidad demanden una respuesta inmediata.

De recepción de reclamaciones y sugerencias. Para acoger y tramitar las quejas por tardanzas, desatenciones irregulares o las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios públicos, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites, suprimir los innecesarios o cualquier otra medida para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

También se estudiaron los diecisiete procesos en que se concretan estas funciones. De cada uno de ellos el grupo realizó una **ficha descriptiva**, con todos los detalles sobre objeto, condiciones o requisitos del trámite, documentación que deben aportar los ciudadanos, forma y plazo estimado de tramitación, lugar de presentación e información y normativa reguladora específica.

Estas fichas se adjuntan al documento de trabajo y tienen un importante valor en la medida en que sistematizan la información, facilitando y normalizando la tarea del informador.

Para terminar esta fase, se ha elaborado un **cuadro de procesos** y un **mapa** vinculado a los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad de que dispone Atención al Ciudadano.

4º. La fase cuarta está destinada a la investigación de las necesidades de los ciudadanos. Es la más densa del trabajo. Se han realizado un total de 1.136 encuestas para conocer sus expectativas y el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos.

El público objetivo de las encuestas fueron los usuarios de las oficinas de atención al ciudadano. Se centró en la respuesta a un cuestionario justo antes de la entrada al edificio en las cinco oficinas para conocer las expectativas y otro a la salida, también de todas las oficinas, para conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido en cada uno de los cinco ámbitos a que se refiere el Reglamento particular del certificado AENOR para cartas de servicios RP A58.

Se trataba de apreciar en cada ámbito las características a las que los ciudadanos otorgaban valor:

Ámbito 1. Dedicado a las características de los servicios prestados: En este apartado se analizaba el perfil de los usuarios de las oficinas, el uso de las mismas en función de las zonas de procedencia, la valoración del horario de atención, la importancia de la proximidad de la oficina al lugar de residencia o trabajo y facilidad de acceso a los equipos e instalaciones.

Ámbito 2. Información ofrecida y capacidad de respuesta: Se ha analizado la importancia de tres factores claves para los usuarios, la claridad de las explicaciones ofrecidas, el uso de un

lenguaje comprensible y la disponibilidad de información sobre el trámite y obtención sencilla de impresos.

Ámbito 3. Tiempo y plazos: En el que se analizan los factores vinculados a la gestión de temporal de prestación del servicio.

Ámbito 4. Atención al cliente: Se pasa a analizar la importancia que el usuario otorga a los conocimientos exhibidos por el personal y el trato que se le ha dispensado al realizar su trámite.

Ámbito 5. Instalaciones y equipamiento: En este apartado se valoran los factores vinculados a la señalización de las oficinas y el ambiente y comodidad de las mismas.

A todo esto hay que unir como variables de información, el sexo, la edad, el centro en el que se realizaba el trámite, el trámite realizado y la zona geográfica de procedencia.

El análisis de los datos ha permitido identificar:

- Los factores claves de calidad del servicio.
- Las áreas de actuación prioritaria.
- Las diferencias apreciadas para cada factor respecto del nivel de satisfacción medio alcanzado para el conjunto de los atributos.

Con esta investigación se ha conseguido un diagnóstico profundo de la realidad actual de las Oficinas, con detalle y precisión. Por densidad y espacio adquiere un peso muy importante en el trabajo pero no hemos querido acortarlo al haber sido de sumo interés para el grupo a la hora de evaluar el servicio y establecer los compromisos. De nada se podía prescindir sin hurtar una parte importante de los elementos manejados para el análisis.

Precisamente de este análisis han salido las más importantes consecuencias. Resulta así, por ejemplo, que los cinco factores más importantes para los ciudadanos son la claridad de las explicaciones y el uso del lenguaje comprensible, el conocimiento por parte del personal del trámite demandado, la disposición para resolver dudas, la disponibilidad de información y la proximidad de la oficina a su domicilio o lugar de trabajo.

Un segundo bloque de atributos, caracterizado por presentar un nivel de importancia intermedia, estaría constituido por la acogida por parte del personal, la obtención sencilla de impresos, la rapidez en la resolución del trámite, la señalización de la oficina y el tiempo de atención empleado.

Finalmente, los cuatro factores que cuentan con menor importancia para los usuarios son el tiempo de espera, la facilidad de acceso, la apariencia de los locales, calidad de los equipos, el ambiente y equipamiento de las oficinas.

Sin embargo, en una fase posterior, al conocer el **grado de satisfacción** se ha alterado la gradación en importancia de los factores, pues los que en esta fase alcanzan **peor valoración** son la proximidad de la oficina al lugar de residencia o trabajo, el tiempo de atención, la resolución ágil, correcta y sin excesivos trámites y el tiempo de espera previo a ser atendido.

Por fin, a partir del **cruce entre el nivel de satisfacción alcanzado y el nivel medio** para el conjunto de los atributos se identifican **cinco áreas de actuación** prioritaria:

1. La reducción de los tiempos de espera
2. La resolución ágil y correcta del trámite
3. La reducción de los tiempos de atención
4. La mayor proximidad de la oficina
5. El ambiente y equipamiento de las instalaciones.

Cuando se identifican problemas éstos se concentran en la sede central “Antigua Pescadería municipal”, en mayor medida que en el resto de oficinas descentralizadas.

El análisis se completó con el **examen de las quejas y sugerencias**. Era una forma de cerrar el estudio con otro instrumento para conocer las necesidades de los ciudadanos. A partir de él se obtuvo una información de gran interés, representada gráficamente a través de un diagrama de Pareto, en el que se evidencia que el 80% de las quejas tiene su origen en el 20% de los problemas, que, por resumir, se concretan primordialmente en los tiempos de espera y en el trámite de la tarjeta ciudadana.

Una vez averiguado lo que más le importa a los ciudadanos y conocido el grado de satisfacción con los servicios que les prestan las Oficinas, se procedió en quinto lugar a determinar los **estándares de calidad** del servicio y el **cuadro de indicadores**.

El resultado ha sido en la fase sexta, la determinación de doce **compromisos**, que se concretan de la siguiente manera:

1. Que el 90% de los trámites puedan ser realizados en todas las oficinas.
2. El 80% de los usuarios estará satisfecho con las explicaciones y lenguaje utilizado.
3. Facilitar formación específica en “Atención al Ciudadano” para garantizar su cercanía (acogida, escucha activa, correcto lenguaje).
4. El 90% de los impresos tipo estarán disponibles en expositores y se podrán descargar de la página web.
5. Dedicar a cada ciudadano tiempo suficiente en función del servicio que solicite y sus propias características.
6. El 90% de los ciudadanos que tienen trámites sencillos (información, registro de entrada, tarjeta y volante) no tendrán que esperar más de 10 minutos.
7. El 90% de los ciudadanos que vienen a realizar otros trámites no tendrán que esperar más de 15 minutos.
8. Incorporar anualmente al menos un trámite realizado en las oficinas como ciclo rápido.
9. Incorporar anualmente al menos un trámite a nuevos canales (internet, teléfono, cajero ciudadano).
10. Responder al 90% de las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 30 días.
11. Dotar a todas las oficinas de atención al ciudadano de equipamiento complementario adecuado.
12. Garantizar el funcionamiento del sistema informático en el 98% del cómputo anual, excepto en situaciones ajenas al propio Ayuntamiento.

Cumplir todos estos compromisos no es una empresa sencilla, necesita de cierta organización complementaria. Por ello se han diseñado seis proyectos de mejora y se han fijado también una serie de consejos útiles que, de ser observados, facilitarán el avance en la gestión de la calidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Estos consejos serán recogidos en la Carta de Servicios.

Los **proyectos de mejora** propuestos por el equipo son:

- Incorporar anualmente trámites a las oficinas.
- Actualizar el contenido del Manual de Acogida.
- Mantener un plan de formación anual para “Atención al Ciudadano”.
- Incorporar anualmente descarga de impresos en la página web.
- Reorganizar el funcionamiento del gestor de esperas, en función del tipo de trámite, complejo o sencillo.
- Adquisición de elementos complementarios para las oficinas (fotocopiadoras de uso público y pantallas informativas).

Finalmente, se han previsto en el proceso las fases de **comunicación** para implicar a todos los empleados de las Oficinas, **publicación** con acciones divulgativas que garanticen el que pueda ser conocida por los usuarios, **implantación y seguimiento** para realizar un control continuo del grado de cumplimiento a través de la creación de una estructura impulsora del plan de calidad, **mejora y actualización** que será realizada con periodicidad anual y por último, la **certificación** que realiza AENOR, de conformidad para Cartas de Servicios RP A58, una vez implantado y en función del grado de cumplimiento de sus compromisos.

En conclusión, nos parece interesante aportar una serie de reflexiones sobre nuestro trabajo.

Como puntos débiles u oportunidades de mejora:

- El estudio ha resultado de mayor envergadura que la inicialmente estimada y en consecuencia, el tiempo ha sido escaso, obligando al equipo a trabajar a un ritmo que no es el más adecuado en labores de esta naturaleza.
- Las encuestas no han sido diseñadas siguiendo el modelo SERVQUAL sino sobre la base de anteriores estudios de opinión, lo que ha sido un inconveniente que se ha salvado en la fase de análisis de los datos.

- La implantación de la Carta de Servicios y la ejecución de los proyectos de mejora han quedado sólo esbozadas. Será necesario profundizar en su desarrollo con un cronograma para su puesta en práctica.

Como puntos fuertes de nuestro trabajo:

- El cumplimiento de nuestros objetivos iniciales, aplicando con rigor todo un completo proceso de elaboración que nos ha permitido mejorar los procesos, diagnosticar el estado actual de servicio de las Oficinas y centrar nuestros problemas primordialmente en la mejora de los tiempos de respuesta.

- La aplicación de un método que ha sido aprendido para elaborar Cartas de Servicios con el que desarrollar eficazmente las de otras secciones del Área, concretamente, Consumo y Archivo Municipal, en breve plazo.

- El haber previsto la integración de la Carta en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de que dispone el Servicio, avanzando en la gestión de la calidad.

- Disponer de un buen medio de comunicación y compromiso con los ciudadanos.

En definitiva, el trabajo, aún en su fase actual, constituye un avance para la mejora de los servicios. Decimos esto por que ha obligado al equipo a reflexionar sobre sus propias tareas, con minuciosidad y cierta distancia, llegando a ser conscientes de su situación actual y considerando detenidamente las posibles vías de mejora en un futuro inmediato.

Esta carta es también la primera consecuencia de ese trabajo. El esfuerzo e implicación personal del equipo nos permite aventurar el éxito en su inmediata aplicación. El servicio y, muy especialmente, los ciudadanos de Gijón, serán los más beneficiados de ese esfuerzo.

Para terminar se presenta el proyecto de Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

3. MARCO GENERAL.

LOS EJES DE REFERENCIA EN EL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

Como ya se ha indicado, el Ayuntamiento de Gijón ha apostado por la calidad y mejora de sus servicios, siendo prueba de sus compromisos los Planes que ha aprobado en los que se contienen como principios la calidad y mejora de los servicios de Atención al Ciudadano, como se justifica con el examen de las siguientes citas:

- **Plan Estratégico de Gijón, 2002/ 2012**². Ayuntamiento de Gijón 2004 (programa 10), en el que se fija como meta “garantizar una atención donde se cuide al máximo la relación entre las partes, potenciada con servicios como la tarjeta ciudadana, las modernas infraestructuras recientemente puestas en funcionamiento, o la descentralización administrativa, que permita dar pasos de gigante hacia el futuro en el ámbito de los servicios. Una relación que ya se observa desde hace tiempo en la simplificación de una amplia gama de procesos administrativos que inciden de manera evidente en la calidad de vida de los gijoneses, y que constituyen un referente de la acción de gobierno”.

Contempla una serie de objetivos y medidas entre las que nos interesa resaltar por ser fundamentales para el trabajo, los dos siguientes:

- Hacer una administración más ágil y transparente para el ciudadano que incremente la coordinación de las actuaciones y facilite su acercamiento.

- Elaborar y ejecutar un programa de mejora de la calidad en la atención a los ciudadanos en su relación con las administraciones, con el desarrollo del Plan de Calidad y mejora continua de la Administración Local.

- **Plan de Actuación Municipal 2004-2007**³. Con la referencia de "Mejorar la información y atención a los ciudadanos, especialmente en los trámites que tengan que desarrollar ante la Administración Municipal, facilitando su acceso a los servicios públicos".

²Plan Estratégico de Gijón, 2002/2012. Ayuntamiento de Gijón 2004

³Plan de Actuación Municipal, 2004/2007. Gijón, 1 de Julio de 2004

- **Plan de Calidad**, de cuyo desarrollo hace mención la Memoria de Gestión del Ayuntamiento de Gijón 2000-2003⁴ y en el que se halla involucrado el Servicio de Atención al Ciudadano, primero en ser certificado con el sistema de aseguramiento de la calidad elegido por el Ayuntamiento de Gijón, ISO 9000.

En este contexto elaborar e implementar una Carta de Servicios para las Oficinas de Atención al Ciudadano se considera justificado a los fines, compromisos y objetivos de la organización.

⁴Memoria de Gestión del Ayuntamiento de Gijón 2000/2003, pág. 65

4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE GIJÓN: LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Gijón es una nueva idea de relación y atención a los vecinos⁵.

El Servicio ha ido evolucionando desde su creación en 1996. Hasta entonces la forma de prestar los servicios era clásica:

- Distintos departamentos, estancos, realizaban las funciones administrativas más comunes, las de gestión y tramitación.

- La información se hallaba dispersa y sólo algunas unidades contaban con bases de datos que operaban de forma independiente. Se centralizaron las gestiones y la información. Se concentraron los trámites, intentando resolver los más comunes en primera línea y en ciclo rápido.

En 1998, el Servicio de Atención al Ciudadano avanza para llevar a los barrios, a la proximidad la idea de atención al ciudadano.

La configuración espacial de Gijón, en barrios con fuerte personalidad, determinó la construcción de equipamientos, que albergan hoy múltiples servicios municipales.

Atención al Ciudadano afronta los objetivos de descentralizar la gestión administrativa (hasta entonces centralizada), lo que supone la implantación de oficinas de atención en los Centros Integrados e integrar los servicios ya descentralizados (culturales, deportivos y sociales).

La forma en que se ha concretado es un Servicio, hoy Área, con las siguientes unidades que se describen a continuación:

- **Red de Oficinas de Atención al Ciudadano:** Consecuencia de la descentralización de la información y tramitación administrativas.

⁵PUENTE, Covadonga y DE LA MADRID, Juan Carlos, Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Gijón. Un servicio y una idea. Gijón, septiembre 2004

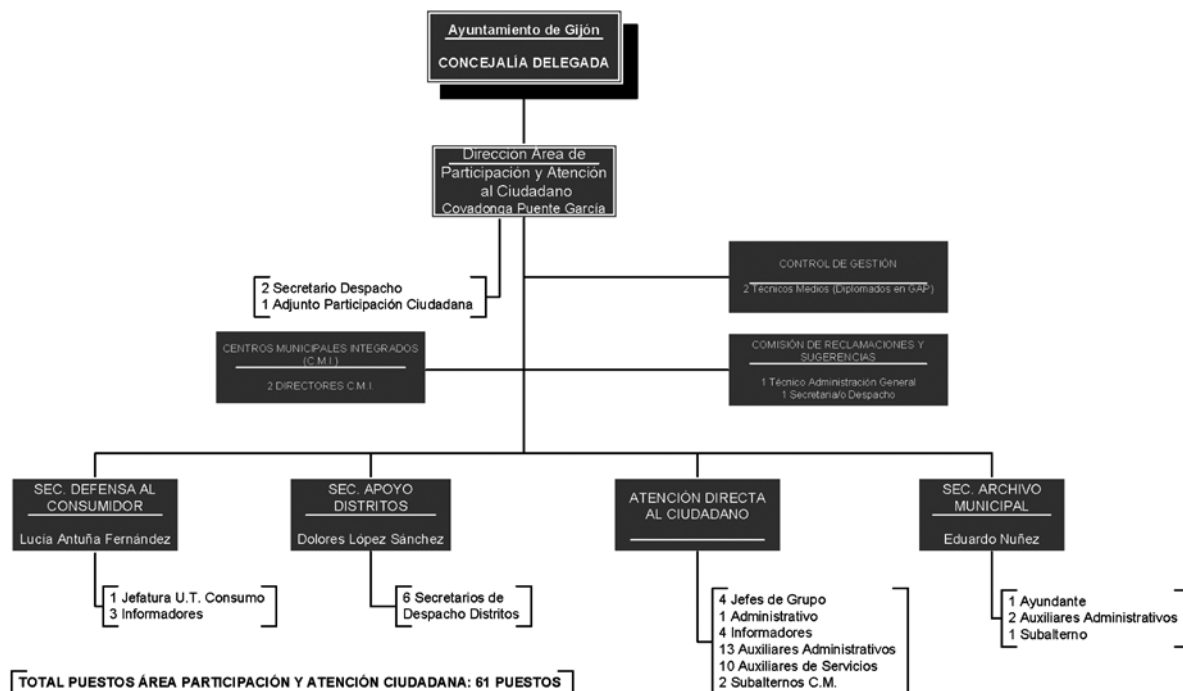
• **Sección de Apoyo a los distritos:** Gijón tiene aprobada una división de su municipio en seis distritos para la consolidación de un modelo que responda a las nuevas exigencias de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local. Esta Sección tiene la labor de apoyar para el desarrollo de los distritos, sirviendo de nexo de unión con el Ayuntamiento.

• **Centros Integrados:** La dirección de la red de Centros Integrados, además de las Oficinas de Atención al Ciudadano allí existentes, pertenece a Atención al Ciudadano con las labores de fomentar la integración de servicios, la coordinación y administración así como las funciones de interlocución con los usuarios para la participación, seguimiento y control de los servicios y programaciones.

• **Sección de Defensa al Consumidor:** Se ocupa de la información al consumidor referida a los procedimientos de consumo, tramitación de reclamaciones de consumo, conciliaciones, impulso y tramitación de la Junta Arbitral, organización, funcionamiento y laudos del Colegio arbitral, programación y organización de talleres relativos a la educación al consumidor y el impulso a las labores de inspección para atajar posibles infracciones.

• **Sección de Archivo Municipal:** Con el servicio de consulta sobre documentos archivados, biblioteca encargada de reunir y recopilar todas las publicaciones y ediciones relacionadas con Gijón, reprografía de documentos, lector- impresor de microformas y por último, la atención a visitas en grupo.

Gráfico 1.
Organigrama del Área de Atención y Participación Ciudadana



Fuente: Oficina de Organización y Sistemas del Ayuntamiento de Gijón, 2005.

El **presupuesto del Área** para 2005 ha sido de 5.240.636 euros.

Nuestra Carta de Servicios se concretará a los procesos de las cinco Oficinas de Atención al Ciudadano que facilitan información y gestión de múltiples trámites, los más sencillos, para lograr la máxima facilidad y la mayor rapidez en la atención. Se busca siempre la respuesta adecuada.

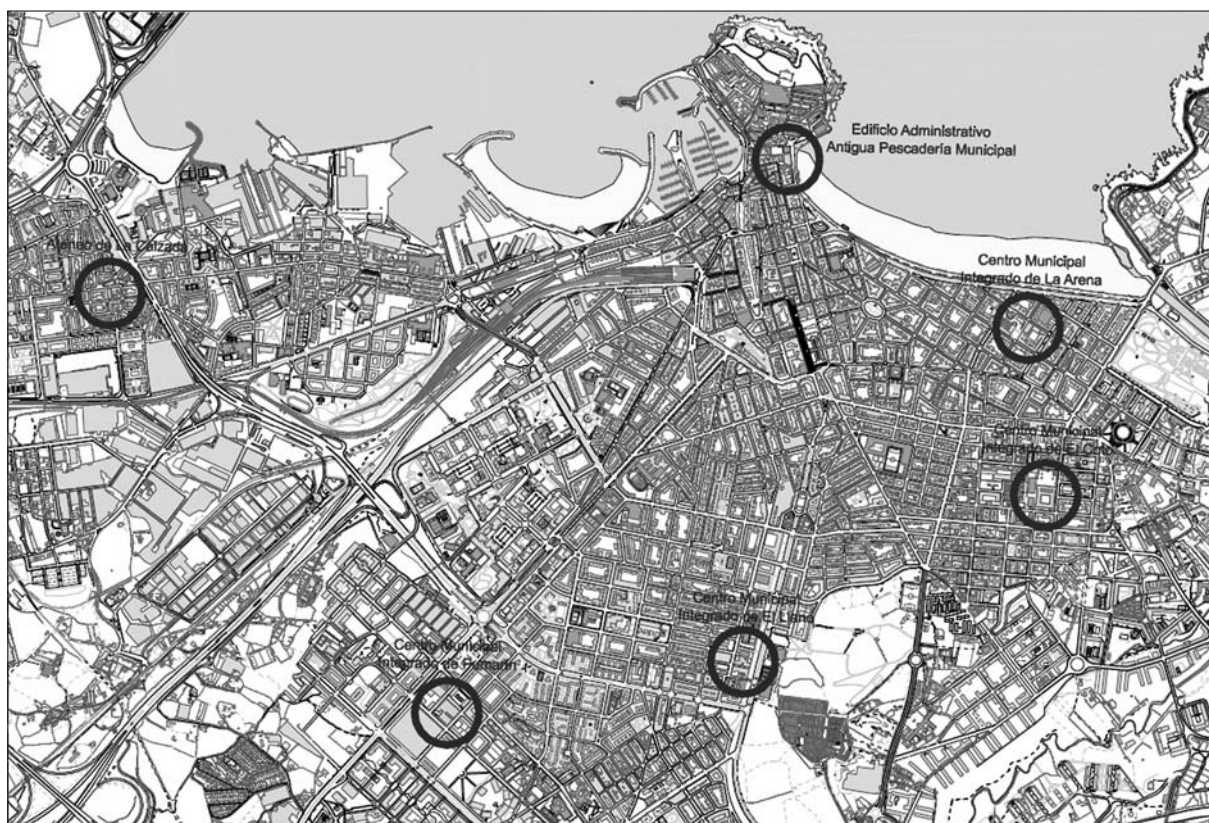
La Red de Oficinas de Atención al Ciudadano

Han sido creadas para lograr fundamentalmente dos cosas: simplificar y acercar las gestiones y la información a los ciudadanos. Desde su creación han ido evolucionando, aglutinando un sinnúmero de información y gestiones que se hallaban dispersas en nuestro Ayuntamiento o que eran asumidas por los organismos autónomos o por las empresas municipales. Dada su trayectoria y teniendo en cuenta sus espacios diseñados para la calidad en la atención, se hallan hoy preparadas para participar en el nuevo modelo que impulsa el Ministerio de Administraciones Públicas consistente en potenciar una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en

colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local. Así se expresa la Resolución de 19 de Julio de 2005⁶.

La Red de Oficinas de Atención al Ciudadano integrada de Gijón, que quedará culminada al término de este mandato corporativo, con la inauguración de la sexta unidad, que se situará en el Distrito de El Llano, cumple con las determinaciones de la normativa citada. Se trata de espacios de atención al ciudadano diseñados para ser comunes y para que el ciudadano acceda a un acervo creciente de servicios normalizados de presentación de documentos, información y gestión. Hoy son realidad en el Ayuntamiento de Gijón, y en un futuro, por la vía de los convenios de colaboración, podrán prestar un conjunto de servicios en los distintos ámbitos de la Administración (estatal y autonómico), de manera que los ciudadanos puedan acceder a múltiples servicios a través de esta red de oficinas integrales.

Gráfico 2.
Distribución espacial de las Oficinas de Atención al Ciudadano sobre el plano de la ciudad



Fuente: Unidad de integración corporativa

⁶Así se expresa la Resolución de 19 de Julio de 2005 de la Secretaría General para la Administración Pública, BOE, 3 de agosto de 2005.

La descripción de sus **funciones** se ajusta a las determinaciones ya normalizadas⁷ y se enumeran a continuación:

1. La **recepción y acogida** a los ciudadanos para facilitarles ayuda para la localización de dependencias municipales.

2. La **información** sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al uso o disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, apoyando o ayudando en la cumplimentación de instancias, si se precisa.

3. El **seguimiento de expedientes**, facilitando información del estado de tramitación a quienes acrediten la condición de interesados.

4. La **recepción de solicitudes** que los ciudadanos quieran presentar al Ayuntamiento o a los Organismos Autónomos, fundaciones y patronato con la consiguiente comprobación de la documentación inicial que se aporte.

5. La **ejecución de gestiones rápidas y sencillas** como las correspondientes al empadronamiento municipal, la renovación del libro de familias numerosas, expedición de permisos de obras menores, entrega de fotocopias de bases de empleo público, fe de vida para pensiones en el extranjero, compulsas de documentos, expedición de tarjetas ciudadanas, inscripciones en cursos culturales y deportivos, censo de animales de compañía y otorgamiento de licencias para la tenencia de animales potencialmente peligrosos.

6. La **recepción de reclamaciones o sugerencias** formuladas por los ciudadanos.

7. La **asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición**.

⁷Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.

Estas funciones se desarrollan mediante los procesos que a continuación se definen:

- Información y orientación al ciudadano. De forma:

- presencial
- telefónica
- telemática

Dicha información puede ser de dos tipos:

· **General:** Relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de servicios y unidades administrativas; la referida a requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones así como a cualesquiera datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con el Ayuntamiento, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

· **Particular:** Concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Sólo podrá ser facilitada a las personas interesadas.

- Registro de entrada. Para la recepción de la documentación e instancias que los ciudadanos quieran dirigir al Ayuntamiento.

- Alta en el padrón municipal. Inscribirse como vecino de Gijón cuando se procede de otro municipio.

- Cambio de domicilio. Comunicar el traslado del domicilio, siempre dentro del municipio de Gijón.

- Volante o certificado de empadronamiento. Documento que acredita los datos que constan en el padrón municipal de habitantes.

- **Expedición y renovación del libro de familia numerosa.** Obtener o actualizar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, acreditada por el título.

- **Licencia de obras menores en ciclo rápido y normal.** Autorización para realizar obras de reforma en viviendas que por sus características previamente establecidas se pueden obtener en una única visita al Ayuntamiento o en una semana.

- **Licencias de terraza.** Autorización para instalar en la vía pública una terraza al titular de un establecimiento de hostelería.

- **Fe de vida para pensiones en el extranjero.** La acreditación documental de que una persona vive, para seguir recibiendo su pensión en el extranjero.

- **Compulsa de documentos.** Comparar un documento original y su copia, para certificar que son iguales.

- **Tarjeta ciudadana.** Documento polivalente, útil para identificar a su titular en determinados trámites o servicios comunes (transporte público, ORA, Gijón Bici, aseos públicos, inscripciones en cursos) como para el acceso a prestaciones municipales específicas (abonados a piscinas, golf, acceso nocturno a Cimadevilla, tarifa reducida o gratuita para el transporte público, etc).

- **Inscripciones en cursos culturales o deportivos.** Apuntarse para participar en los cursos que imparten la Universidad Popular o el Patronato Deportivo Municipal.

- **Registro de animales de compañía.** Inscripción de un animal en el censo para su control y seguimiento del estado sanitario.

- **Licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos.** Autorización para la tenencia de animales de razas calificadas como presuntamente peligrosas.

- **Reclamaciones y sugerencias.** Los escritos que se presentan como consecuencia de cualquier actuación irregular en las dependencias administrativas (tardanzas, desatenciones, etc) o ideas de los ciudadanos sobre cualquier materia para mejorar el funcionamiento de los servicios municipales.

Dispensan una atención que se concreta en las **cifras** más significativas que se recogen en el cuadro adjunto, correspondientes al periodo de 2000 al 2004:

Tabla 1.
Estadística de actividad en el periodo 2000-2004

	2000	2001	2002	2003	2004
Consultas atendidas	68.262	96.837	90.492	144.696	176.077
Reclamaciones y sugerencias	306	868	974	1.149	705
Registros de entrada	53.401	59.808	65.507	65.153	67.103
Padrón de habitantes	94.336	109.306	113.399	102.639	89.807
Permisos de obras menores	3.265	4.093	4.141	6.550	5.147
Número de Tarjetas Ciudadanas en alta	---	---	2.425	69.499	36.107
Inscripciones en cursos culturales y deportivos	---	---	---	---	24.029
Altas en el Registro de animales	580	552	2.944	816	608
Bajas en el Registro de animales	31	395	263	157	183

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

El número de **personas** de las Oficinas de Atención es de 35⁸.

Entre sus **proyectos** consolidados destacan:

- la ventanilla única municipal
- la tramitación de ciclo rápido
- el sistema automático para gestionar las esperas
- la cartera de usuarios frecuentes
- el establecimiento de citas previas para determinadas atenciones
- la implantación de la tarjeta ciudadana

Han obtenido la **certificación de calidad ISO 9001**, expedida por AENOR en enero de 2004. A finales de este año han de abordar el proceso de renovación de su distintivo de calidad.

⁸Conforme la Relación de Puestos de Trabajo aprobada por el Ayuntamiento Pleno para el 2005.

5. LA PROPUESTA DE MEJORA. ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1. PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS

La elaboración de una Carta de Servicios requiere de un importante trabajo interno consistente fundamentalmente en analizar la manera de hacer de los trabajos, para alcanzar los estándares de calidad que demandan los ciudadanos. Por ello, para abordar este trabajo se decidió implicar a un número importante de trabajadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano, especialmente en el examen y rediseño de los procesos.

5.2. CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE IMPULSA Y DESARROLLA EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Forman parte de este equipo los jefes de grupo y responsables directos de las oficinas de atención además de algunos de los trabajadores que están en contacto directo con el público. También los directores de los Centros Integrados en los que están ubicadas las Oficinas de Atención al Ciudadano descentralizadas para facilitar la coordinación de sus trabajos.

Se ha combinado la participación de personas de perfil creativo, junto con otras con un perfil más orientado a la aplicación práctica de las tareas. Trabajan en equipo directivos e informadores en contacto directo con el ciudadano.

Sus cometidos son los siguientes:

- Ejecutar las actividades previstas
- Asignar los recursos necesarios
- Remover eventuales obstáculos
- Plantear objetivos de mejora
- Establecer estándares de servicio
- Revisar los indicadores
- Realizar el proyecto en el tiempo establecido

Ha quedado constituido en la reunión celebrada el pasado 25 de julio del 2005 por las siguientes personas:

- *Eva Cotiello*, responsable de la Red de Oficinas de Atención al Ciudadano, encargada de que todo el proceso se lleve a término en el plazo previsto. Dará cuenta a la dirección del Área de su buena marcha, así como de los reparos que surjan en su ejecución.
- *Ana Fernández Romero* y *Juan Carlos De la Madrid*, responsables de los Centros Integrados de La Arena- El Coto y “Gijón- Sur”, que con el apoyo explícito de la dirección del Área, velarán por la correcta elaboración de la Carta de Servicios y colaborarán técnicamente con el personal de las oficinas en el proceso de su redacción e implantación.
- *Carmen Hevia*, *Mónica Pereiras*, *Carlos Sánchez* e *Isabel Núñez*, jefes de grupo de Oficinas.
- *Gonzalo Álvarez* y *Teresa Suárez*, informadores.
- *Eladio Hortal*, técnico de gestión, especialista en algunos procesos.
- Una persona que rota en las reuniones de entre los auxiliares destinados en puestos base que se mantienen siempre en contacto directo con el público.

El equipo de trabajo es de 11 personas en total.

5.3. ANÁLISIS DAFO DE LA RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Antes de comenzar a trabajar en la propuesta de mejora, el equipo de trabajo consideró conveniente realizar un análisis de las Oficinas de Atención al Ciudadano para obtener una radiografía de su situación en el Ayuntamiento basado en la apreciación de sus debilidades y fortalezas así como en sus oportunidades y amenazas. La técnica que utilizó es la herramienta **DAFO**⁹.

Conforme a ella, las fortalezas son los elementos o factores de carácter positivo o interno de las Oficinas relativos a su situación actual, las oportunidades, los factores también positivos pero de carácter externo que constituyen sus potencialidades futuras, las debilidades, los internos relativos a la situación en el presente, de carácter negativo y por último, las amenazas, las circunstancias también externas referidas al futuro.

Para elaborar su análisis determinaron el conjunto de puntos críticos en una reunión específica, siguiendo la técnica de grupo nominal. Expusieron sus ideas en común, las discutieron y posteriormente, decidieron fijar las prioridades de estos factores, de la siguiente manera:

Tabla 2.
DAFO de la red de Oficinas de Atención al Cliente

Debilidades	Fortalezas	Amenazas	Oportunidades
1. Ausencia de estabilidad en el personal. 2. Dificultad para disponer de un perfil profesional. 3. Dificultad en la planificación previa de los trabajos. 4. Necesidad de realizar múltiples trabajos diferentes y simultáneos, manejando aplicaciones informáticas de cierta complejidad. 5. Necesidad de continua formación difícilmente compatible con el ritmo y condición del trabajo al público.	1. Visión global de los servicios del Ayuntamiento. 2. Personal cualificado. 3. Capacidad de adaptación al cambio. 4. Capacidad de respuesta. 5. Trabajo en equipo. 6. Desarrollo de gestión por procesos. 7. Equipamientos modernos.	1. Falta de implicación del resto de los servicios de la organización. 2. Aumento del número de tareas de diversa índole. 3. Necesidades de adaptación a las nuevas formas y medios de trabajo. 4. Falta de reconocimiento. 5. Falta de incentivos al personal. 6. Límites a la ampliación de plantilla. 7. Rigidez de procesos de selección y provisión de puestos de trabajo.	1. Instrumento indispensable para el equipo de gobierno. 2. Impacto en la imagen de la ciudad. 3. Descentralización administrativa. 4. Posibilidad de ampliar los servicios. 5. Nuevas competencias. 6. Elaboración de una Carta de Servicios.

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

⁹Creada en los años 70 como herramienta para la gestión de empresas por Kenneth Andrews y Roland Chistensen con el nombre de SWOT, cuyo equivalente al español es DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

Debilidades

1. Ausencia de estabilidad en el personal: En lo que va de año, tres personas abandonaron los servicios de atención al ciudadano para incorporarse a otro servicio o administración, lo que supone un 8% del total de puestos de trabajo de las oficinas.

2. Necesidad de un perfil: La atención al público implica la necesidad de contar con un determinado perfil profesional. De personas con ciertas cualidades (buena comunicación, empatía, autonomía, orientación al ciudadano, etc), no siendo fácil la elección a través de los sistemas tradicionales de selección en la Administración.

3. Dificultad en la planificación de los trabajos: La integración de servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano implica el trabajo para determinados departamentos que en ocasiones imponen fechas de convocatorias, dejando escaso margen a la planificación de tareas.

4. Manejo de aplicaciones informáticas de cierta complejidad: El personal de atención al ciudadano ha de manejar más de cinco aplicaciones diferentes diariamente, dada la polivalencia en sus funciones (aplicación del registro de entrada, gestor de expedientes, aplicación para las obras menores, base de datos de información, aplicación para las inscripciones en cursos, aplicación para la tarjeta ciudadana, etc).

5. Necesidad de continua formación: El aprendizaje en el puesto de trabajo y la formación son una necesidad inherente a la función de informador y gestor en atención al ciudadano. En ocasiones son difícilmente compatibles las necesidades del servicio con la posibilidad de que acudan varias personas al mismo tiempo a un curso.

Fortalezas

1. Visión global de los servicios del Ayuntamiento: Al tener que dispensar información general sobre los servicios y trámites de todo el Ayuntamiento el personal de Atención al Ciudadano tiene una visión integral que le facilita la comprensión de los fines de la organización municipal.

2. Personal cualificado: Más de la mitad de la plantilla de las Oficinas de Atención al Ciudadano dispone de titulación superior a la exigida para el ingreso en su categoría.

3. Capacidad de adaptación al cambio y capacidad de respuesta: Los nuevos proyectos en los que ha estado implicado el personal de las Oficinas (puesta en marcha de tarjeta ciudadana, ventanilla con Organismos Autónomos, tramitaciones de ciclo rápido, etc) constituyen la mejor prueba de su capacidad de adaptación al cambio.

5. Trabajo en equipo: La polivalencia en los trabajos hace necesario el trabajo en equipo.

6. Gestión por procesos: Las Normas ISO 9001 han sido un medio para trabajar por procesos.

7. Equipamientos modernos: Los edificios en los que se albergan las oficinas han sido rehabilitados o son de nueva construcción producto del plan de adecuación de edificios puesto en marcha desde 1997 hasta la actualidad.

Amenazas

1. Falta de implicación del resto de los servicios: Existen distintos ritmos en los servicios de la Administración lo que trae consigo el desánimo de quienes están más involucrados en el cambio y la modernización.

2/3. Aumento del número de tareas y continuo cambio: Las Oficinas de Atención al Ciudadano se han convertido en un útil recurso en múltiples tareas pero precisan de un equilibrio para no perder calidad en la atención que dispensan a los ciudadanos.

4/5. Falta de reconocimientos e incentivos: No se dispone de incentivos ni complementos de productividad pese a tratarse de un servicio que está certificado.

6/7. Límites a la ampliación de plantilla y rigidez de los procesos de selección: La plantilla ha crecido pero por la apertura de nuevas oficinas y no por el aumento del trabajo. Los procesos de selección y la provisión de puestos de trabajo no están ideados para la cobertura de plazas y puestos en atención al público.

Oportunidades

1/2. Instrumento indispensable para el equipo de gobierno e impacto en la imagen de la ciudad: Son la primera línea de atención y referente de la actuación municipal.

3. Descentralización administrativa: La facilidad y cercanía de sus servicios son apreciados por los ciudadanos que las demandan constantemente.

4/5. Ampliación de servicios y nuevas competencias: Se pueden convertir en un medio de prestación de servicios para otras administraciones en un futuro.

De este análisis concluyen que las Oficinas de Atención al Ciudadano son un buen instrumento para el cambio que ha querido impulsar el Ayuntamiento de Gijón con el propósito de mejorar su relación con los ciudadanos.

Han cambiado su forma de trabajar, ofreciendo servicios cercanos y sencillos. Han alcanzado madurez en su trayectoria y se hallan hoy en un momento oportuno para la reflexión. Ante la oportunidad de incorporar nuevos servicios y abrirse a nuevas posibilidades de gestión, precisan de un análisis estratégico para seguir avanzando en equipo en la consecución de sus objetivos.

Acuerdan que el establecimiento de la Carta de Servicios se convierta también en una oportunidad.

Seguidamente, consideran la conveniencia de fijar una serie de principios estratégicos.

5.4. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para ello consultan a López y Gadea¹⁰, la calidad es más que un método, es una filosofía, implica releer el sentido del servicio público. Siguiendo esta opinión, consideran que para formular soluciones de mejora es necesario replantearse los principios estratégicos de la organización a la que van a aplicarse.

Por ello, deciden fijar la misión, la visión y los valores de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Se consideran los conceptos expuestos de misión, visión y valores de la siguiente manera¹¹: Comparten que la misión es el propósito de una organización; su razón de ser. Proporciona la ventaja de establecer un marco de referencia para todas las decisiones y ayuda a obtener la comprensión y el compromiso de empleados, ciudadanos y sectores interesados. Debe de ser consistente, realista y compartida.

Por su parte, el concepto de visión es una representación de lo que se considera el mejor futuro para la organización; es una misión realizada de forma excelente. Ha de tener la capacidad de motivar a las personas para que trabajen para su consecución.

Para redactar la visión tomarán en cuenta los valores fundamentales que caracterizan el servicio. La visión tratará de ser eficaz, motivadora, orientada a un futuro mejor y breve.

Atendiendo a estas apreciaciones, deciden que las Oficinas de Atención al Ciudadano actúen de acuerdo a los siguientes principios estratégicos.

Misión de las Oficinas de Atención al Ciudadano

La misión de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón es integrar trámites diversos y todo tipo de información, descentralizándolos luego para acercarlos a los ciudadanos, simplificando todo lo posible su ejecución.

¹⁰LOPEZ, J. Y GADEA, A, (1995): Servir al ciudadano. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.

¹¹GALOFRE, ALBERT (2005). Apuntes del Cuarto Curso de Dirección Pública Local.

Visión de las Oficinas de Atención al Ciudadano

La Visión la expresan de la siguiente forma: Quieren llegar a ser reconocidas por los ciudadanos y por el resto de administraciones como una organización de referencia en:

- Ofrecer calidad de servicio y profesionalidad en la atención a las necesidades y expectativas de los ciudadanos
- Facilitar información clara
- Dispensar una atención personalizada
- Otorgar facilidad en la tramitación

Valores de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Los valores de las Oficinas de Atención al Ciudadano promovidos como parte de la cultura de Atención al Ciudadano entre su personal son:

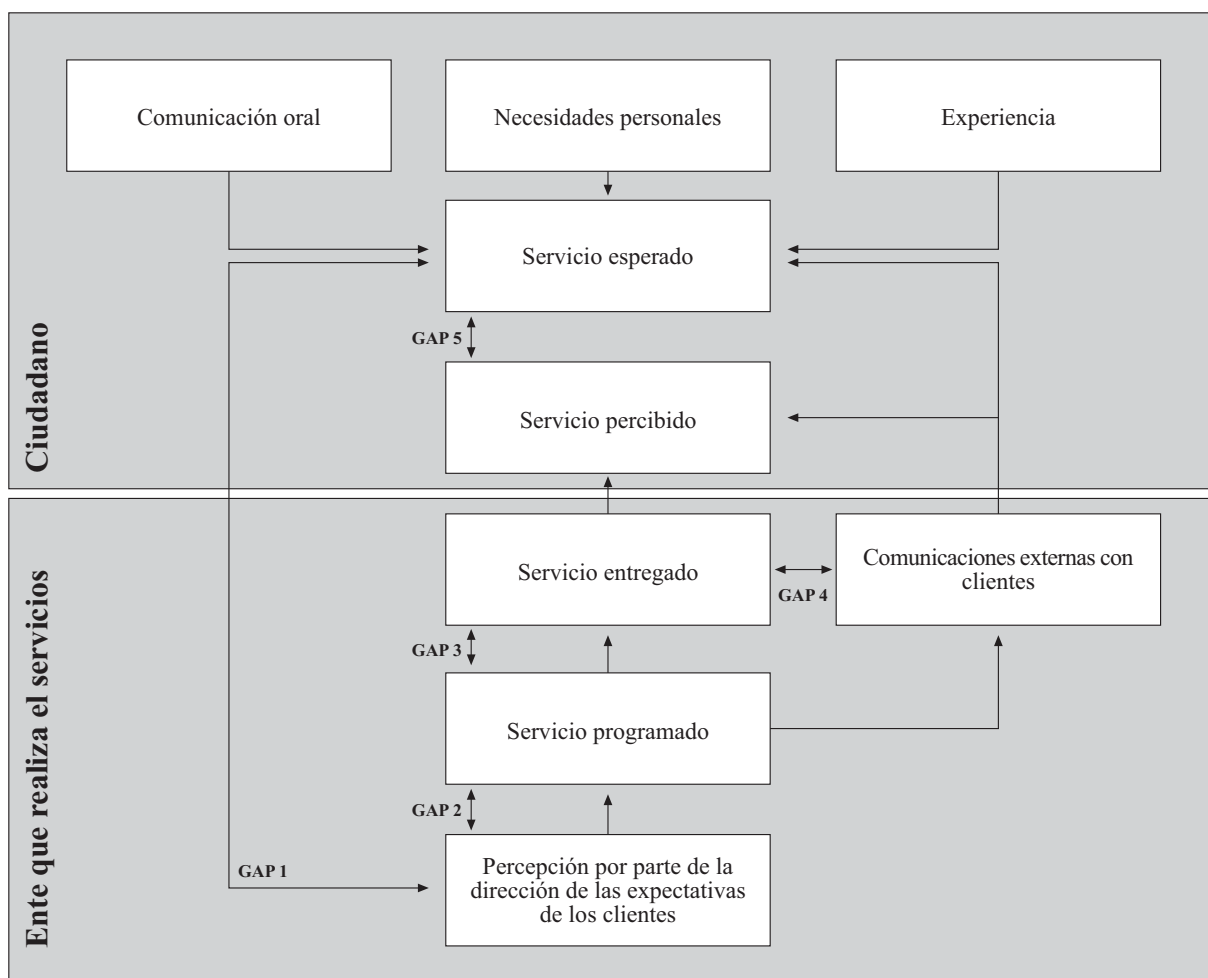
- Orientación del servicio al ciudadano
- Polivalencia y flexibilidad
- Formación, iniciativa propia y autonomía
- Trabajo en equipo
- Implicación con el servicio

5.5. LA NECESIDAD DE UN MODELO CONCEPTUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

En el marco teórico son conscientes de la dificultad de definir y medir la calidad, máxime en el ámbito de los servicios puesto que a la dificultad de definir la calidad hay que añadir la de su naturaleza intangible (Gronnroos, 1994).

Han comprobado que el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado modelo de las deficiencias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985-1988), conforme al que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado. Los autores sugieren que eliminar o reducir dicha diferencia, denominada GAP5, depende de la gestión eficiente de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias.

Gráfico 3.
Modelo conceptual de calidad de servicio



GAP1

Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas.

GAP2

Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad.

GAP3

Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el realmente ofrecido.

GAP4

Discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los clientes sobre él.

Se observa, finalmente, que la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas. Luego la clave para cerrar el **GAP5**, la diferencia entre expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar los restantes gaps del modelo.

Fuente: Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985)

En él se sustentan las Cartas de Servicios como instrumentos de mejora en la medida en que constituyen un **compromiso** entre el Ayuntamiento y los ciudadanos a los que sirve.

Ayudan a reducir las diferencias entre la prestación del servicio y el servicio esperado, haciendo que la organización oriente sus procesos a la satisfacción de sus usuarios, ayudando a diseñar y modificar los trabajos para mejorar, poniendo estándares de cumplimiento y definiendo indicadores de seguimiento y control.

En definitiva, la Carta es un instrumento de mejora de la calidad del servicio público.

Además de estar sustentada en el modelo conceptual de calidad de servicio que se ha expuesto la Carta de Servicios que se proyecta para las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón, respetará también el sistema de aseguramiento de calidad de que dispone el servicio.

También cumplirá con la nueva normativa reguladora de esta materia, aprobada recientemente por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio así como con el Reglamento Particular del certificado AENOR de conformidad para cartas de servicios RP A58.

6. EL MARCO NORMATIVO DE LA PROPUESTA

Está constituido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

En su **exposición de motivos** se contienen las razones que motivan el cambio de regulación:

“La norma anterior amparó un plan de calidad, que introdujo instrumentos de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas eficientes, si bien el balance de ese período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva más integral que redunden en un funcionamiento de la Administración y, por ende, en el incremento en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos”.

Las principales novedades de la nueva normativa y las diferencias con la anterior, contenida en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de Julio, se aprecian en la lectura comparada de ambos textos legales. Se exponen resumidamente a continuación:

- Diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración.
- Establecimiento de medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.
- Respecto al programa de las Cartas de Servicios:
 - Prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial.
 - Contempla la posibilidad de verificar y certificar voluntariamente las cartas de servicios.
 - Establece la facultad de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas.
 - Fija un plazo para la actualización periódica de las cartas y, en cualquier caso, al menos la establece como obligatoria cada tres años.

- Contempla la fase de seguimiento como control continuo para conocer el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en las cartas.

- Regula la modalidad de Cartas de servicios electrónicos.

- Integra la atención a las quejas y sugerencias en el marco de la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua.

- Articula el programa de la evaluación en dos niveles, autoevaluación y evaluación externa, sobre la base de la próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

- Recoge el programa de reconocimiento a la excelencia, sobre la base de una certificación, que podrán solicitar aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación y mantiene los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

- Crea el Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Favorece la aplicación de medidas de motivación para el personal sobre la base de la productividad por la participación en los programas de calidad.

6.1. CONCEPTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS Y FINALIDADES

Se precisa ahora de una definición de Carta de Servicios y de acuerdo con el *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio*, en su artículo octavo, las Cartas de Servicios son “los documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

En la *Guía de Apoyo a la Calidad* en la gestión pública local, se definen las Cartas de Servicios como los documentos que dan a conocer los servicios y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano, documentos que formalizan lo que los ciudadanos pueden esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

Para el Ayuntamiento de Barcelona las Cartas de Servicios dentro del Plan de Calidad elaborado en el año 1996:

“Son vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que una empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano. Para ello, se definen estándares de servicio de una manera objetiva y medible; se hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y se despliegan las acciones necesarias para su logro”.

Según *González de Dios*¹² mediante las Cartas de Servicios las organizaciones públicas informan al ciudadano sobre los servicios que gestionan, acerca de los compromisos de calidad que adquieren aquellas en su prestación.

Para *López y Gadea*¹³ serían documentos programáticos que establecen compromisos, casi con naturaleza de contrato público, que conformarían un cuasiestatuto de servicio del usuario de los servicios públicos, de manera que el servicio público sería visto desde la perspectiva del usuario o destinatario del mismo, con un compromiso claro por parte de la administración de prestar esos servicios de acuerdo con unos estándares de calidad, lo que implica establecer públicamente los compromisos asumidos para conseguir prestar los servicios a los ciudadanos de forma satisfactoria.

De los conceptos expuestos, concluyen que las Cartas de Servicios reflejan de forma accesible para la ciudadanía:

- Los derechos derivados de los servicios públicos que prestan
- Las facilidades que el servicio tiene previsto para atenderle
- Las expectativas razonables que puede esperar ver satisfechas
- Los compromisos de servicio que se asumen como estándar

En definitiva, resumen las finalidades de las Cartas de Servicios en estos seis puntos:

1. Facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos

¹²GONZÁLEZ DE DIOS, E. (1999): Introducción a la calidad en la Administración Pública. INAP, Madrid. (Curso de formación)

¹³ LÓPEZ, J. Y GADEA, A. (1995): Servir al ciudadano. Barcelona, Ediciones Gestión 2000

2. Impulsar iniciativas de mejora dentro de la Administración

3. Controlar el grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos contraídos con los ciudadanos

4. Incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios prestados por la Administración.

5. Informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados.

6. Acercar la Administración al ciudadano haciéndole participe en el proceso de mejora continua a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

La definición de una Carta de Servicios requiere de un conocimiento en profundidad de las expectativas del ciudadano e implica asumirlas como parte del trabajo cotidiano.

6.2. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

Al analizar ahora la estructura y contenido, se examina el *derogado Real Decreto 1259/1999, de 16 de Julio*, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, que las estructuraba en **tres grandes apartados**:

1º Información de carácter general

2º Información derivada de los compromisos de calidad

3º Información de carácter complementario

En el nuevo Real Decreto 952/2005, en el artículo 9º se incorpora además un **apartado más**, correspondiente a las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de la prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre¹⁴, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

El **primer apartado -información de carácter general-** ha de recoger:

- Datos identificativos y fines del órgano u organismo prestador del servicio

¹⁴Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

- Principales servicios que presta. En este apartado se enumerarán de forma clara y sucinta los servicios que se prestan, los procedimientos que se tramitan o las prestaciones dispensadas por la unidad a la que se refiera la Carta.
- Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
- Fórmulas de colaboración o participación de los ciudadanos y las personas usuarias en la mejora de los servicios.
- Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
- Formas de presentación de quejas y sugerencias.

El **segundo relativo a los compromisos de calidad** y de la normativa aplicable, debe incluir:

- Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:
 - Determinación explícita de los niveles de calidad o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como: Plazos de tramitación de los procedimientos así como para la realización de los servicios.
 - Mecanismo de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.
 - Horarios, lugares y canales de atención al público.
- Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación. Se trata de un nuevo principio, contenido en el Real Decreto 951/2005.
- Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

- Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos. Este último extremo, el seguimiento de compromisos, lo remarca la nueva normativa, no se contenía con esta expresa mención en el Real Decreto anterior.

El **tercer apartado**, novedoso, incorporado en la nueva normativa, es el que ya hemos mencionado relativo a las **medidas de subsanación en caso de incumplimiento** de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Es necesario señalar también expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Si se prevén medidas de subsanación de contenido económico, requieren informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda, para el supuesto de la Administración del Estado, debiendo entenderse referida esta competencia a los servicios económicos correspondientes en los servicios de ámbito autonómico o local, en su caso.

El cuarto y último apartado es el correspondiente a datos de carácter complementario, tales como:

- Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras personas la forma de acceso y los medios de transporte público.
- Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de compromisos.
- Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

Para la elaboración de la Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano se han tenido en cuenta **algunas referencias** de cartas en servicios de similar naturaleza, entre las que citamos las siguientes:

- Carta de Servicios de Atención Ciudadana en el Ayuntamiento de Irún¹⁵.
- Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía¹⁶.
- Carta de Servicios de la Dirección General de Turismo del Gobierno de Cantabria¹⁷.
- Carta de Servicios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de asistencia a la Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior¹⁸.
- Carta de Servicios de la Subdirección General dependiente de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, del Ministerio de Administraciones Públicas¹⁹.
- Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas.

¹⁵Ver web www.irun.org

¹⁶Ver web junta de www.andalucia.es

¹⁷Ver web www.gobcantabria.es

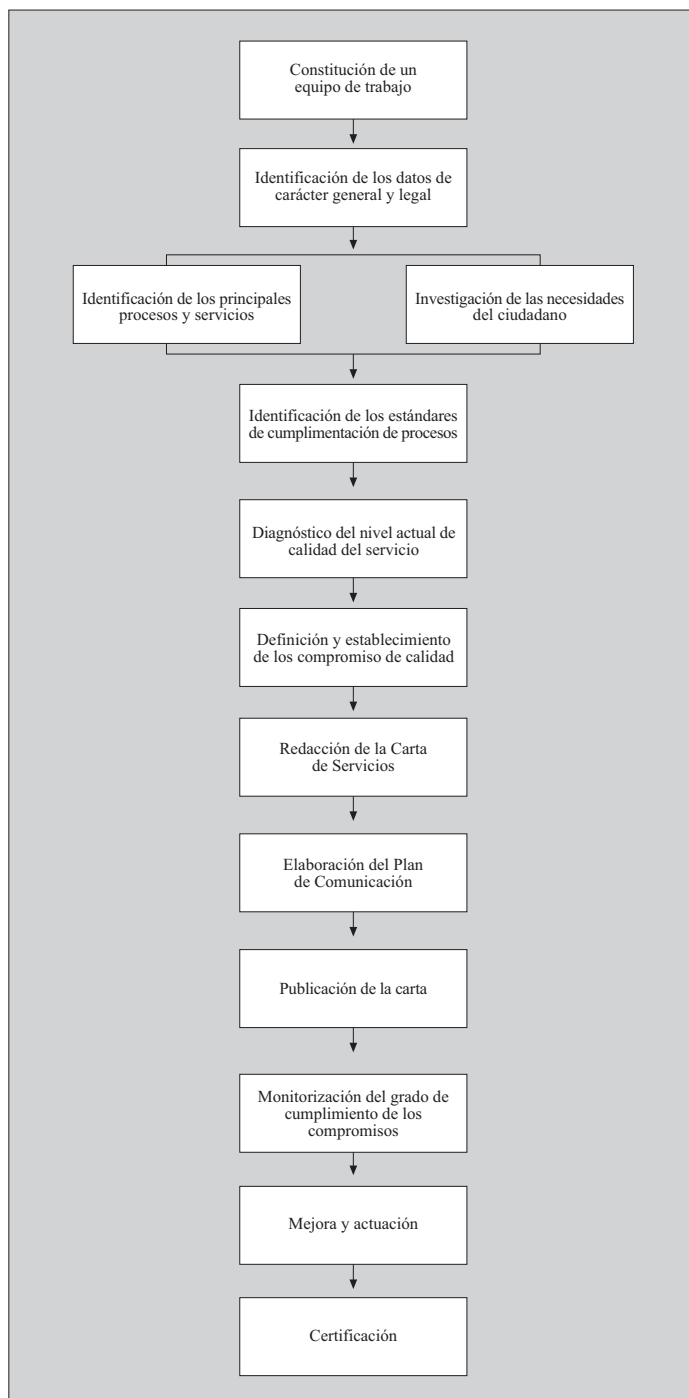
¹⁸Ver web www.mir.es

¹⁹Ver web www.map.es

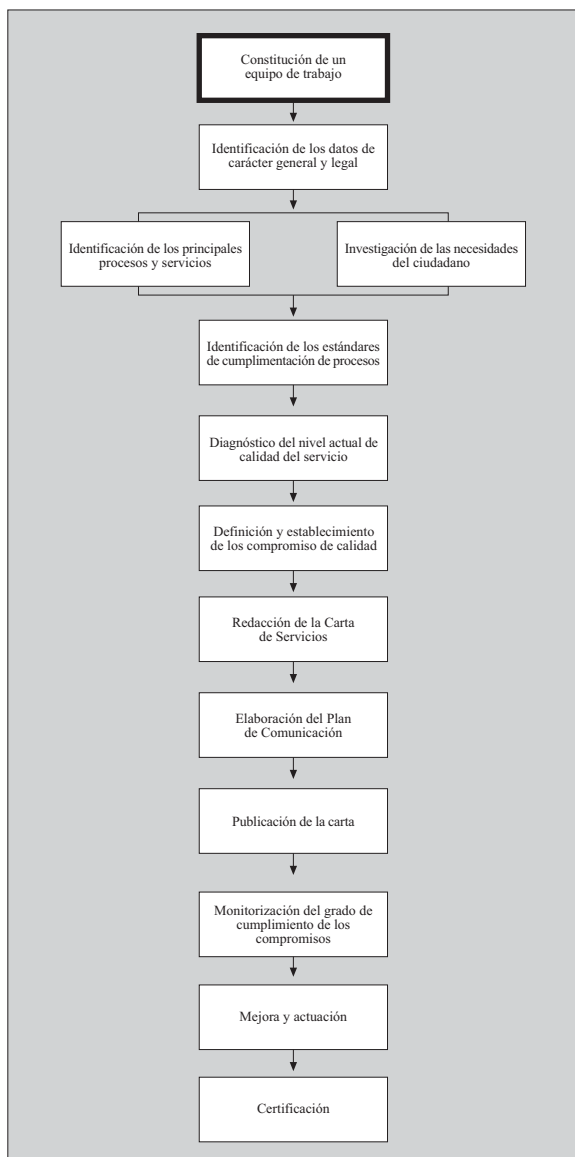
7. PROCESO DE ELABORACIÓN

Por lo que atañe a su elaboración, se desarrolla un proceso en fases que lo componen con la metodología a utilizar que se representa gráficamente en el siguiente diagrama de flujo:

Gráfico 4.
Proceso de elaboración de una Carta de Servicios



Fuente: Guía del Ayuntamiento de Barcelona

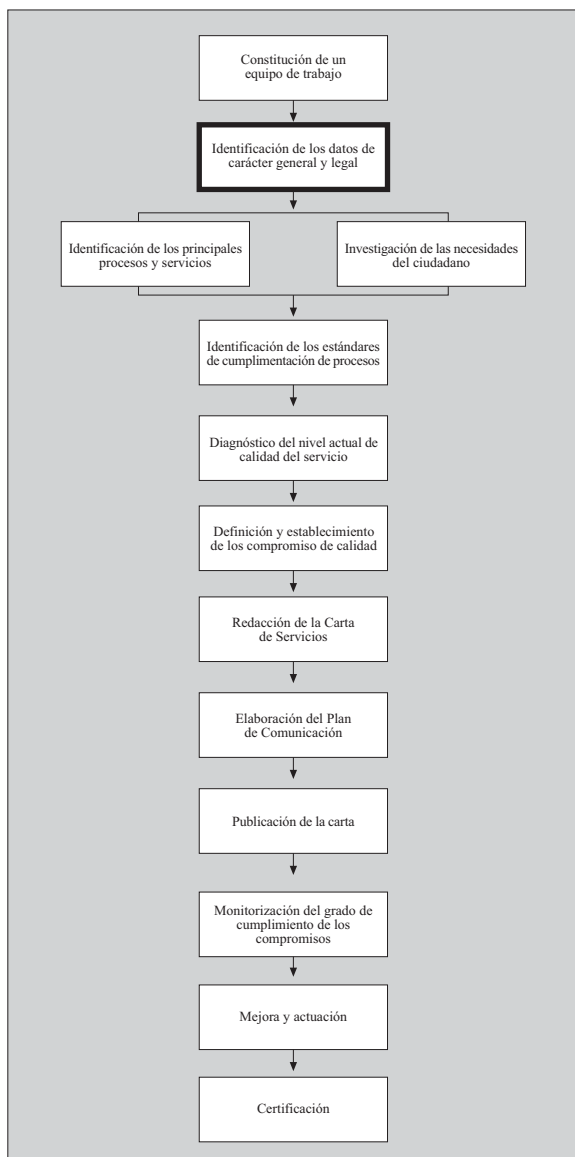


Iniciación

Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo quedó constituido en la forma en que ha sido expuesta en la página 18 de este documento el pasado día 25 de julio de 2005.

Se adjunta el acta de constitución en el ***anexo 1***.



Diseño y desarrollo

Comprende las siguientes tareas:

Identificación de los datos de carácter general y legal.

El equipo procede al examen de la normativa aplicable a los procedimientos y servicios con el fin de determinar los datos que deben incluirse en la Carta de Servicios.

Distinguen entre normativa general que afecta a todos los servicios y la específica correspondiente a cada proceso.

De la parte general se acuerda incluir la siguiente:

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (recientemente modificado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio), que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.

Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

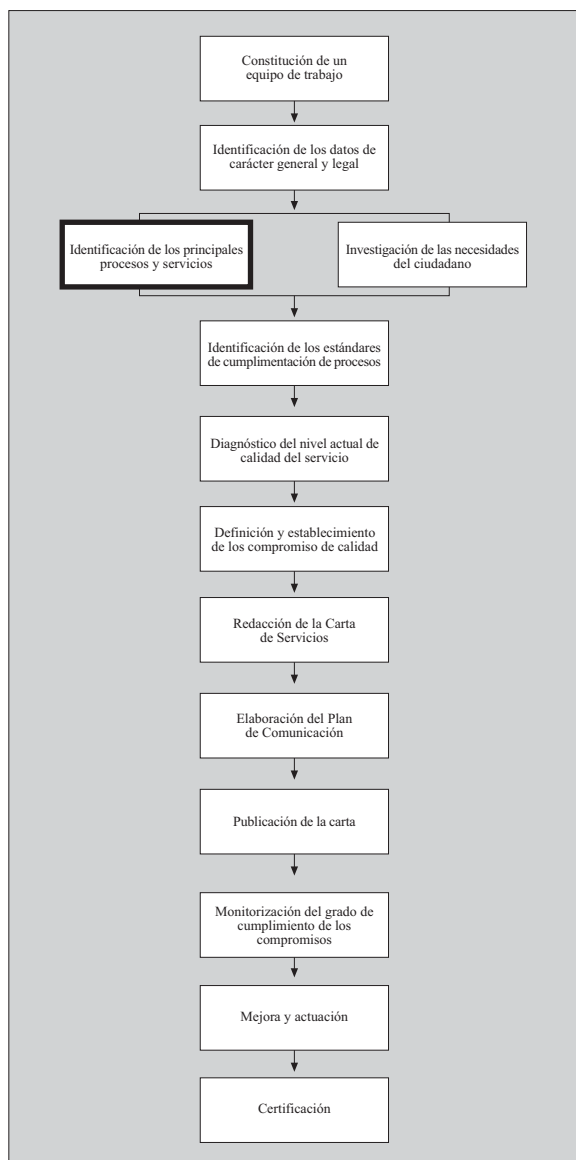
Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, destacando particularmente la cita correspondiente a los

derechos de los ciudadanos reconocidos en el artículo 35, que se concibe como pilar de las actuaciones de las Oficinas de Atención al Ciudadano y que se concretan en:

- a) **Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación** de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) **Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas** bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) **Obtener copia sellada** de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) **Utilizar las lenguas oficiales** en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) **Formular alegaciones y a aportar documentos** en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) **No presentar documentos no exigidos por las normas** aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) **Obtener información y orientación** acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) **De acceso a los registros y archivos** de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta y otras Leyes.
- i) **Ser tratados con respeto y deferencia** por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) **Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas** y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

k) **Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.**

En cuanto a la normativa específica a cada proceso se reseña en las fichas que se unen descriptivas de cada trámite que se acompañan en el *anexo 2*.



Sistematización y orden del catálogo de servicios y procesos.

Esta tarea es de especial relevancia para la organización porque además de determinar la información que habrá de figurar en la Carta, constituye el punto de arranque para establecer los compromisos de calidad.

Con la definición de funciones de los servicios de información y atención al ciudadano, contenida en el *Real Decreto, 208/1996, de 9 de febrero*, deciden que la más idónea para establecer el catálogo es resumir estas funciones en tres bloques o grupos:

A. De información. Para facilitar a los ciudadanos el conocimiento de sus derechos y obligaciones así como la utilización de los bienes y servicios públicos.

En este grupo se incluyen las actividades de recepción y acogida para facilitar la localización de las dependencias, las de orientación e información, general sobre procedimientos, trámites, requisitos y particular, sobre el estado de los procesos en tramitación y por último, las de asistencia en el ejercicio del derecho de petición.

B. De gestión. Las correspondientes a la recepción de la documentación inicial de un expediente y las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia o simplicidad demanden una respuesta inmediata.

C. De recepción de reclamaciones y sugerencias. Para acoger y tramitar las quejas por tardanzas, desatenciones o actuaciones irregulares o las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios públicos, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los innecesarios o cualquier otra medida para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Seguidamente han analizado los **procesos** en que se desarrollan estas funciones, partiendo para ello de las definiciones de proceso que se contienen en los manuales, tales como “aquel mecanismo que desarrolla internamente un órgano para conseguir la realización de servicios o productos identificables o también como “cualquier actividad que reciba entradas y las convierta en salidas puede considerarse un proceso”. Otras definen los procesos como “conjunto de actividades que reciben una o más entradas y crean un producto o servicio de valor para el cliente (Hammer y Champú, 1993). O también, “un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que empleen unas entradas, agreguen valor a éstas y suministren un producto a un cliente interno o externo (H.H. Harrington).

En la Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano se han tenido en cuenta los procesos que tienen un contacto directo con el ciudadano.

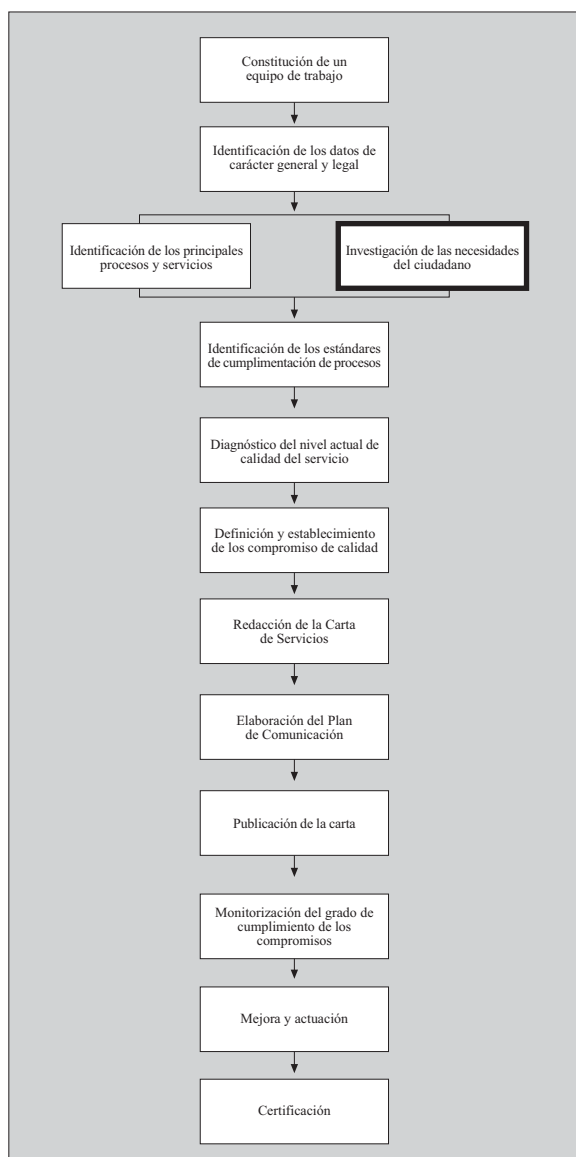
El **cuadro de procesos** de los tres grupos de funciones es el siguiente:

Gráfico 5.
Cuadro de procesos de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Trámite	Proveedor	Destinatario	Impresos		Modo de tramitación				
			Papel	Web	Persona	Teléfono	Fax	Web	Cajeros
Licencia de obras menores en ciclo rápido	Sección de Informes Técnicos, Sección de Control de la Legalidad Urbanística y Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Licencia de obras menores	Sección de Informes Técnicos, Sección de Control de la Legalidad Urbanística y Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Volante o certificados de Empadronamiento	Área de Atención al Ciudadano y Sección de Integración Corporativa	Personas físicas y otras Administraciones							Volantes
Fe de vida para pensiones en el extranjero	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas							
Expedición y renovación del libro de familia numerosa	Área de Atención al Ciudadano y Consejería correspondiente del Principado de Asturias	Personas físicas							
Cambio de domicilio	Área de Atención al Ciudadano y Sección de Integración Corporativa	Personas físicas							
Alta en el padrón municipal	Área de Atención al Ciudadano y Sección de Integración Corporativa	Personas físicas							
Registro de entrada	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Compulsa de documentos	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Tarjeta ciudadana	Área de Atención al Ciudadano, Servicio de Informática y empresa adjudicataria	Personas físicas y jurídicas							Cambio PIN
Inscripciones en cursos culturales o deportivos	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas							
Registro de animales de compañía	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas							
Licencia de terrazas	Sección de Informes Técnicos, Sección de Control de la Legalidad Urbanística y Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Cita previa	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas							
Licencia para tenencia de animales potencialmente peligrosos	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas							
Información y Orientación	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							
Reclamaciones y Sugerencias	Área de Atención al Ciudadano	Personas físicas y jurídicas							

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Por último, se une el Mapa de Procesos vinculado a los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad de que dispone Atención al Ciudadano en el *anexo 3*.



Investigación de las necesidades del ciudadano.

El equipo de trabajo tratará ahora de conocer cuáles son las expectativas razonables que los ciudadanos esperan del trabajo que realizan las Oficinas. Valorará también a través del control de las quejas y sugerencias y de las entrevistas sobre satisfacción el grado de conformidad o no con los servicios prestados.

Para ello, de acuerdo con el Reglamento particular del certificado AENOR para cartas de servicios RP A58, han identificado las posibles necesidades con arreglo a cinco ámbitos, cada uno de los cuales concreta las características que se considera aprecian los ciudadanos en los servicios de las Oficinas de Atención.

Ámbitos

1. Características propias de los servicios que se prestan. Conformidad con todas las circunstancias que responden al diseño del servicio, horario, formas de prestación, accesibilidad.

2. Información ofrecida y capacidad de respuesta. Provisión sistemática de información sobre los servicios, rapidez, puntualidad, oportunidad, fiabilidad, con lenguaje sencillo, con claridad en la presentación de la información, en guías, etc

3. Tiempo y plazos. Agilidad vinculada a la duración de la atención y las esperas.

4. Atención al cliente. Amabilidad, orientación al cliente y corrección en el trato.

5. Instalaciones y equipamiento. En buenas condiciones físicas y con los medios adecuados.

Se mostrarán a continuación la forma y resultados de las dos encuestas realizadas sobre **expectativas y satisfacción** en relación con el servicio prestado por las Oficinas de Atención al Ciudadano para continuar con posterioridad con el análisis de las quejas.

Resultados de las encuestas de expectativas y de satisfacción

El estudio se dirigió exclusivamente a usuarios de las oficinas del servicio y constó de dos fases. En primer lugar se planteó un cuestionario de expectativas a las personas que se dirigen a las oficinas para realizar un trámite justo antes de que lleguen a entrar al edificio; posteriormente, una vez salen de éste, se planteó un segundo cuestionario para poder conocer cuál es el grado de satisfacción con el servicio que acaba de ser prestado.

El objetivo último de las encuestas es detectar cuáles son los atributos más relevantes del servicio, aquellos que tienen más importancia para los ciudadanos, y por tanto, aquellos que, si se prestan en las debidas condiciones, les aportan más valor, de manera que posteriormente sea posible identificar, a través de sus niveles de satisfacción, cuáles deber ser las áreas de actuación prioritaria para fijar los compromisos de nuestra Carta de Servicios.

Los dos cuestionarios diseñados por el equipo de trabajo, que se incorporan como **anexos números 4 y 5**, agrupan dos grandes bloques de información para expectativas y satisfacción.

Para el cuestionario sobre expectativas

- Perfil del usuario (sexo, edad, barrio de residencia, oficina utilizada y trámite realizado)
- Notoriedad de las distintas Oficinas de Atención al Ciudadano
- Notoriedad del horario de atención al público y valoración sobre su adecuación
- Notoriedad y valoración del servicio “Cajero Ciudadano”
- Importancia de los distintos atributos relacionados con el servicio en cinco ámbitos concretos: características de los servicios prestados, información ofrecida y capacidad de respuesta, tiempo y plazos, atención al cliente e instalaciones y equipamiento
 - Acogida por parte del personal
 - Predisposición para la resolución de dudas
 - Claridad de las explicaciones y comprensibilidad del lenguaje
 - Conocimiento amplio sobre el trámite demandado
 - Facilidad de acceso, apariencia del local y calidad de los equipos e instalaciones
 - Ambiente y comodidad de la oficina
 - Señalización de la oficina
 - Disponibilidad de información sobre el trámite y lugar al que debe dirigirse
 - Proximidad de la oficina al lugar de residencia o trabajo.
 - El tiempo de atención
 - El tiempo de espera
 - Sencillez del proceso de obtención de impresos
 - Rapidez en la resolución del trámite
 - Expectativas sobre la posibilidad de resolverlo en una sola visita
 - Expectativas sobre la duración del espacio de tiempo necesario hasta ser atendido
 - Expectativas sobre la duración del espacio de tiempo que se empleará con el usuario para resolver el trámite

Para los cuestionarios sobre satisfacción

- Perfil del usuario (sexo, edad, barrio de residencia, oficina utilizada y trámite realizado)
- Notoriedad de las distintas Oficinas de Atención al Ciudadano
- Notoriedad del servicio “Cajero Ciudadano”
- Uso del servicio “Cajero Ciudadano”, tipo de trámite realizado y utilidad a la hora de agilizar el trámite
- Nivel de satisfacción con cada uno de los distintos atributos relacionados con el servicio en cinco ámbitos concretos: características de los servicios prestados, información ofrecida y capacidad de respuesta, tiempo y plazos, atención al cliente e instalaciones y equipamiento.
 - Acogida por parte del personal
 - Claridad de las explicaciones y comprensibilidad del lenguaje
 - Conocimiento amplio sobre el trámite demandado
 - Facilidad de acceso
 - Equipamiento y facilidades de la oficina
 - Proximidad de la oficina al lugar de residencia o trabajo
 - El tiempo de atención
 - El tiempo de espera
 - Método para organizar los tiempos de espera
 - Sencillez del proceso de obtención de impresos
 - Rapidez y sencillez en la resolución del trámite
 - Resolución del trámite en una sola visita

Las encuestas fueron realizadas por el propio personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano desde el 30 de Agosto al 9 de Septiembre.

Encuestaron a un total de 568 usuarios del servicio, lo que implica un margen de error para el total de la muestra de +/- 4,20% para un nivel de confianza del 95,5% en la condición más desfavorable. El total de cuestionarios analizados es de 1.136.

En ambos casos el ciudadano fue seleccionado de manera aleatoria por el sistema de cuotas en función del peso de cada Oficina asociado al volumen de tramitación de cada una.

El reparto de encuestas asignado a cada Oficina fue el siguiente:

Tabla 3.
Reparto de la muestra por Centro Municipal

Centro Municipal	Expectativas	Satisfacción
Antigua Pescadería	224	222
CMI Pumarín Gijón Sur	74	75
CM La Calzada	91	89
CMI La Arena	90	85
CMI El Coto	89	97
TOTAL	568	568

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Realizado el trabajo de campo, se grabaron los datos en soporte informático en la aplicación de que dispone Atención al Ciudadano.

Posteriormente, se cruzaron las variables y se trató estadísticamente la información.

De manera general, se han considerado las siguientes variables de cruce para todos los resultados de la encuesta:

Tabla 4.
Variables de cruce de información

- Sexo
- Edad (4 tramos)
- Centro Municipal en el que realiza el trámite
- Trámite realizado
- Zona geográfica de procedencia (Distritos Municipales)

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

A continuación se muestran los resultados en relación a los ámbitos:

ÁMBITO 1: Características de los servicios prestados.

En cuanto al perfil de los usuarios del servicio, de las encuestas de expectativas resulta que seis de cada diez personas es mujer (60%), el 45,2% tiene edades comprendidas entre los 26 y 40 años y el 30,6% pertenece al estrato inmediatamente superior (41 a 65 años).

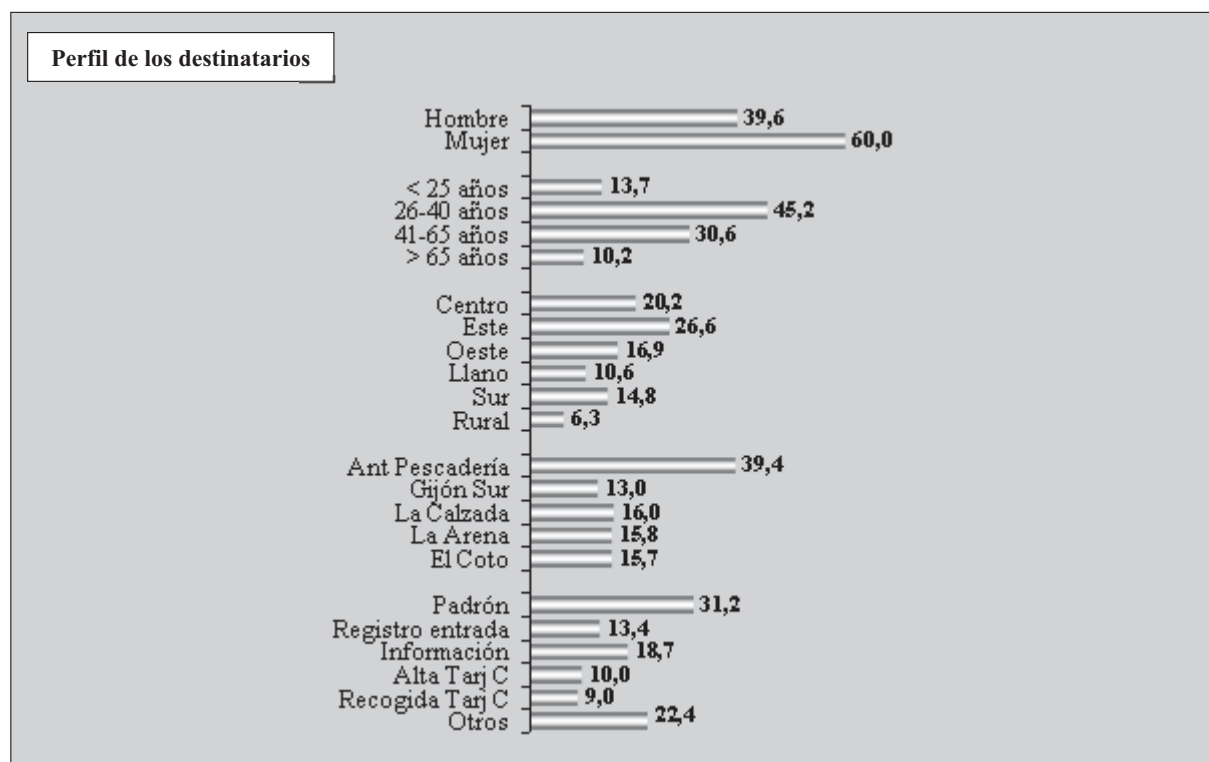
El mayor porcentaje de usuarios reside en la zona Este de Gijón (26,6%) y le sigue en orden de importancia la zona Centro con un 20,2% de los usuarios del servicio.

Por oficinas, es la Antigua Pescadería Municipal la que concentra el mayor número de usuarios con un 39,4%.

El tipo de gestión más habitual suele estar relacionado con el Padrón municipal de habitantes (altas, cambios y volantes) con un 31,2% de los trámites seguido por las solicitudes de información con un 18,7% y el registro de entrada (13,4%).

La categoría “otros” recoge, de manera agrupada, otro tipo de gestiones menos habituales tales como las licencias de instalación de terrazas, tarjetas de minusválidos, servicios sociales, censo de animales, solicitud de renovación de títulos de familia numerosa, abono de piscinas municipales, inscripción de cursos, etc, trámites que en cualquier caso aparecen pormenorizados en los anexos estadísticos que se unen a este trabajo.

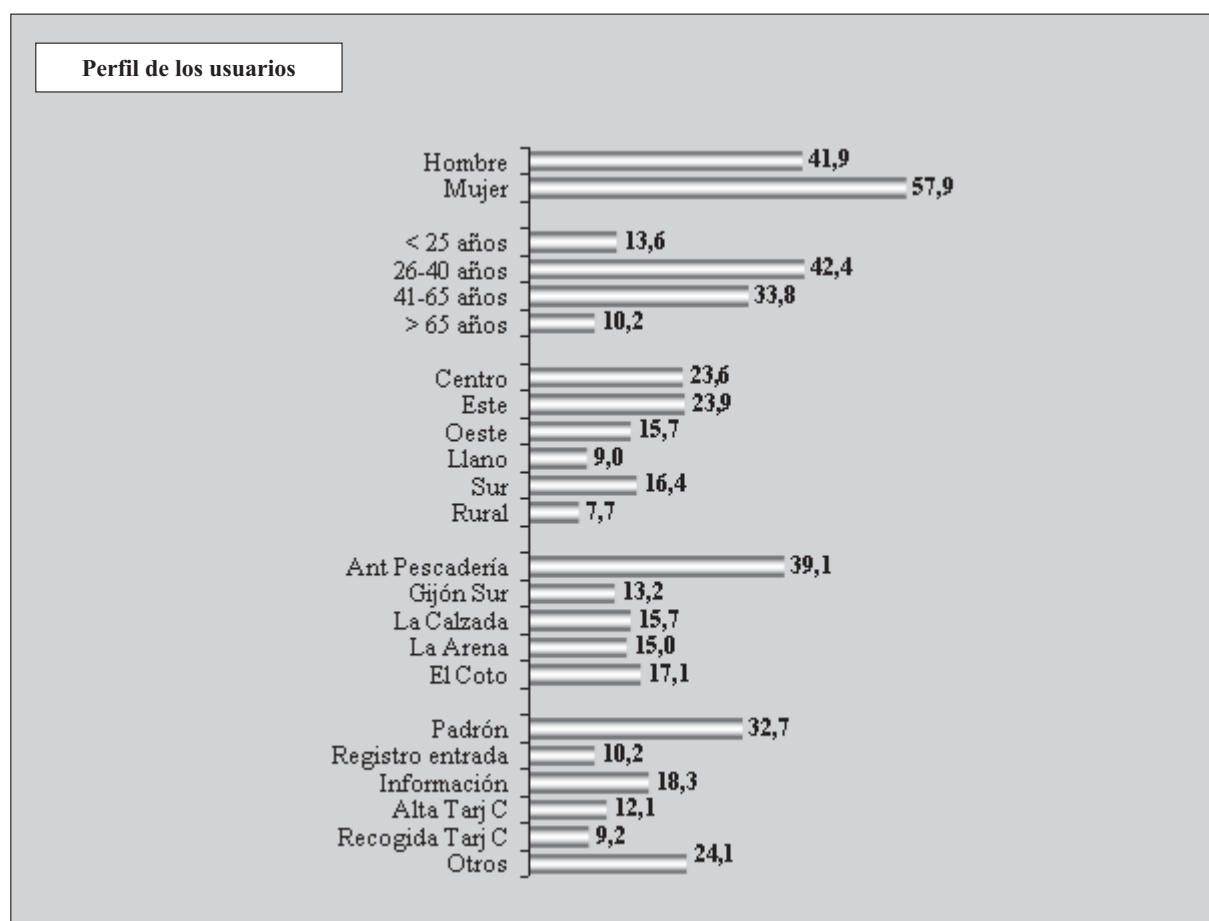
Gráfico 6.
Perfil del usuario potencial del servicio (% para el total)
Características de los servicios prestados



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Del mismo modo que se hizo para el conjunto de usuarios que acudían a las Oficinas de Atención al Ciudadano y, que respondieron al cuestionario de expectativas, se pasó a describir las características del público que efectivamente utilizó los servicios de las mismas y que respondió al cuestionario de satisfacción percibida respecto al servicio en las correspondientes oficinas, obteniéndose el resultado que se refleja en este gráfico:

Gráfico 7.
Perfil del usuario final del servicio (% para el total)
 Características de los servicios prestados



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Las diferencias respecto al colectivo anterior son muy escasas; el 57,9% de los usuarios finales es mujer, el 42,4% tiene edades comprendidas entre los 26 y los 40 años y el 33,8% entre los 41 y los 65 años.

El porcentaje de usuarios finales pertenecientes a las zonas “Centro” y “Este” es muy similar (23,6% y 23,9% respectivamente) mientras que el reparto de usuarios por Centro Municipal mantiene la pauta del caso anterior aunque presentando diferencias muy pequeñas.

La gestión de Padrón continúa representando un tercio de las gestiones realizadas por los ciudadanos siguiéndole, en orden de importancia, las solicitudes de información (18,3%) y el registro de entrada (10,2%).

Las gestiones relacionadas con las altas, retiradas y duplicados de la Tarjeta Ciudadana suponen ya más del 20,0% de las tramitaciones desarrolladas por los ciudadanos.

Al igual que ocurría en el caso anterior, la categoría “otros” recoge, de manera agregada, otro tipo de gestiones menos habituales tales como “servicios sociales”, “censo de animales”, “solicitud o renovación de títulos de familia numerosa”, “licencias de instalación de terrazas”, “tarjetas de minusválido”, “abono de piscinas municipales”, “inscripción en cursos”, etc

Dadas las características y objetivos del estudio, resulta de vital interés conocer, con mayor nivel de detalle, la procedencia de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de los distintos Centros Municipales.

El 76,9% de los encuestados procedentes de la zona Centro utilizaron la “Antigua Pescadería” para realizar su gestión, porcentaje que es del 64,7% entre los del Llano y del 35,5% entre los del Sur.

Sólo la mitad (54,8%) de los usuarios de la zona Sur utilizaron el CMI Gijón Sur mientras que se comprueba que los de la zona Este utilizan con la misma intensidad el CMI La Arena (41,2%) y el CMI El Coto (42,6%) aunque todavía un 14,7% se desplaza hasta la “Antigua Pescadería”.

Tabla 5.
Uso de las distintas oficinas de atención al ciudadano en función de la zona de procedencia
 Porcentaje para el total y por zona geográfica

Centro Municipal al que acuden	Zona geográfica de procedencia						Total
	<i>Centro</i>	<i>Este</i>	<i>Oeste</i>	<i>Llano</i>	<i>Sur</i>	<i>Rural</i>	
Antigua Pescadería	76,9	14,7	10,1	64,7	35,5	18,2	39,1
CMI Pumarín "Gijón-Sur"	7,5	1,5	1,1	7,8	54,8	15,9	13,2
CM La Calzada	----	----	85,4	2,0	2,2	11,4	15,7
CMI La Arena	7,5	41,2	1,1	2,0	3,2	31,8	15,0
CMI El Coto	8,1	42,6	2,3	23,5	4,3	22,7	17,0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Si se analizan los datos de manera inversa se comprueba que sólo el 46,4% de los usuarios de la “Antigua Pescadería” proceden de la zona Centro mientras que casi otro 30,0% se reparte entre usuarios de El Llano y la zona Sur.

El resto de los Centros Municipales atiende entre un 60,0% y un 70,0% de usuarios pertenecientes a su zona de influencia porcentaje que aumenta hasta el 85,5% en el caso del CM de La Calzada.

Tabla 6.
Zona de procedencia de los usuarios de cada Oficina de Atención al Ciudadano
Porcentaje para el total y por Centro Municipal visitado

Zona geográfica de procedencia	Centro Municipal					Total
	<i>Antigua Pescadería</i>	<i>CMI "Gijón-Sur"</i>	<i>CM La Calzada</i>	<i>CMI La Arena</i>	<i>CMI El Coto</i>	
Centro	46,4	13,3	---	11,8	11,3	23,6
Este	9,0	2,7	---	65,9	59,8	23,9
Oeste	4,1	1,3	85,5	1,2	2,1	15,7
Llano	14,9	5,3	1,1	1,2	12,4	9,0
Sur	14,9	68,0	2,2	3,5	4,1	16,4
Rural	3,6	9,4	5,6	16,4	10,3	7,7
Otras procedencias	7,1	---	5,6	---	---	3,7
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Otro factor clave del servicio desde el punto de vista de la calidad percibida por el usuario es el horario de prestación del servicio y el grado de adecuación a las necesidades del público objetivo.

En relación con el horario de atención al público procede señalar que sólo seis de cada diez encuestados (60,6%) lo conocían.

Una vez informados el resto de los encuestados que negaron tener conocimiento sobre el mismo, se pidió a todos los usuarios que indicaran si lo consideraban adecuado. La respuesta fue afirmativa en el 77,8% de los casos.

Tabla 7.
Notoriedad y valoración del "horario de atención al público"
Porcentaje para el total, sexo y edad

Notoriedad y valoración de horarios	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
Conocen el horario	59,6	61,3	55,1	64,6	62,1	44,8	23,6
Lo consideran adecuado	77,3	78,3	75,6	79,0	76,4	79,3	23,9

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

No se detectaron diferencias significativas en función del sexo o edad y en función del trámite realizado, el nivel de conocimiento es mayor entre los usuarios del registro de entrada y también son estos los que en mayor medida lo consideran adecuado.

Tabla 8.
Notoriedad y valoración del "horario de atención al público"
Porcentaje para el total y por trámite realizado

Notoriedad y valoración de horarios	Trámite realizado						Total
	Padrón	Registro entrada	Informac.	Tarjeta C. Alta	Tarjeta C. Recogida	Otros	
Conocen el horario	56,5	75,0	60,4	59,6	54,9	60,6	60,6
Lo consideran adecuado	76,8	82,9	77,4	75,4	72,5	78,0	77,8

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En función del Centro Municipal visitado han sido los usuarios de “Antigua Pescadería” los que manifiestan un menor nivel de conocimiento sobre el horario de atención al público (55,4%) y también son éstos junto a los del CMI Gijón Sur los que en menor medida lo consideran adecuado.

Tabla 9.
Notoriedad y valoración del "horario de atención al público"
Porcentaje para el total y por Centro Municipal visitado

Notoriedad y valoración de horarios	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
Conocen el horario	55,4	64,9	62,6	60,0	68,5	60,6
Lo consideran adecuado	71,4	67,6	83,5	81,1	93,3	77,8

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Se analizó también el grado de importancia desde el punto vista del usuario de dos factores clave del servicio en lo que se refiere a sus características propias: la proximidad de la oficina a su lugar de residencia y la facilidad de acceso a las mismas, la apariencia de los locales y la calidad de los equipos utilizados.

El atributo más importante de los dos es la proximidad de la oficina, valorada con 3,37 puntos por los usuarios en una escala de 1 a 4 puntos donde 1 significa que es poco importante y 4 que es muy importante.

Ha sido además el atributo más importante para todos los segmentos de edad y sexo contemplados y que es más valorado entre las mujeres (3,40 puntos) y los encuestados con edades comprendidas entre los 41 y los 65 años.

Tabla 10.**Los atributos del servicio en el ámbito “características del servicio”**

Valor medio para el total, sexo y edad

Importancia de los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	3,31	3,40	3,25	3,36	3,43	3,38	3,37
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	3,15	3,16	3,14	3,09	3,26	3,14	3,15

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La proximidad de la Oficina también es el factor más importante para aquellas personas que desean recabar información o que deben utilizar el registro de entrada un dato que, sin embargo, contrasta con el hecho de que la mayor parte de las gestiones relacionadas con el registro de entrada continúen realizándose en la Oficina Central de la “Antigua Pescadería”.

Es evidente que este resultado guarda relación con el todavía elevado porcentaje de personas que desconoce que puede realizar este trámite en otras oficinas, en muchos casos, más próximas a su domicilio o lugar de trabajo que la oficina de la Antigua Pescadería.

Tabla 11.**Importancia de los atributos del servicio en el ámbito “características del servicio”**

Valor medio para el total y por trámite realizado

Importancia de los atributos	Trámite realizado						Total
	Padrón	Registro entrada	Informac.	Tarjeta C. Alta	Tarjeta C. Recogida	Otros	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	3,38	3,41	3,41	3,12	3,26	3,40	3,37
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	3,22	2,95	3,24	2,95	3,22	3,19	3,15

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los usuarios de La Calzada son los que dan mayor importancia a todos los atributos relacionados con este ámbito de actuación y también son elevados, aunque no tanto, los obtenidos entre los usuarios de El Coto.

Tabla 12.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio"
Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	3,11	3,55	3,79	3,30	3,49	3,37
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	2,81	3,49	3,65	3,01	3,37	3,15

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En relación a los niveles de satisfacción alcanzados en la valoración de los encuestados, siguiendo la misma escala de 1 a 4 puntos, se observa que la facilidad de acceso recibe una puntuación de 3,07 puntos, mientras que la ubicación de la oficina o lugar de trabajo o domicilio del usuario recibe el 3,03 puntos.

Tabla 13.

Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio"
Valor medio para el total, sexo y edad

Satisfacción del servicio	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	2,99	3,13	3,09	3,01	3,10	3,21	3,07
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	2,96	3,07	2,69	3,06	3,05	3,24	3,03

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La valoración entre los encuestados mayores de 65 años ha resultado ser francamente positiva. Este grupo de encuestados resulta estar más satisfecho en relación con estos atributos que respecto a los que hacen referencia a la calidad de la información y la empatía de los empleados de las Oficinas, como se verá en capítulos posteriores.

Atendiendo al desglose de los resultados en función del tipo de trámite, continúan siendo los usuarios del “Registro de entrada” los que peor valoración hacen del servicio.

También es negativa la valoración de los encuestados que acuden a recoger su “Tarjeta Ciudadana” (2,77 puntos), un resultado que podría poner de manifiesto la necesidad de potenciar el uso del servicio de envío a domicilio. En este sentido debe llamarse la atención sobre el hecho de que el mismo colectivo de usuarios (Tarjeta Ciudadana) reducen sensiblemente la valoración del servicio cuando deben realizar la segunda visita a las Oficinas para recoger la Tarjeta.

Tabla 14.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio"
Valor medio para el total y por trámite realizado

Satisfacción del servicio	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	3,13	2,88	3,12	3,19	3,04	3,07	3,07
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	3,12	2,78	3,08	3,02	2,77	3,05	3,03

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Son los usuarios de la Oficina Central de la “Antigua Pescadería” los que manifiestan un nivel de satisfacción más bajo y los de La Calzada y El Coto los más favorables, dentro del ámbito de adecuación de las instalaciones.

Tabla 15.**Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "características del servicio"**

Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
Proximidad de oficina a lugar de residencia o trabajo	2,55	3,29	3,65	3,02	3,61	3,07
Facilidad de acceso, apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones	2,48	3,25	3,60	3,09	3,53	3,03

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

El análisis de los resultados en función de las distintas oficinas permite detectar que en realidad es en “Antigua Pescadería” donde realmente se están produciendo problemas relacionados con estos factores y que la solución pasa por adoptar dos tipos de acciones diferenciadas.

Por un lado, organizar dos trámites concretos, el padrón y la tarjeta ciudadana, impulsando nuevos canales de atención y fijando un sistema de atención rápido.

Por otro lado, la necesidad de informar sobre todos los trámites que se pueden realizar en todas las oficinas, haciendo especial hincapié en el registro de entrada, lo que ayudaría a descongestionar la “Pescadería” y permitiría aumentar la percepción de proximidad que muchos usuarios tienen porque desconocen que pueden resolver el trámite en otras oficinas más próximas a su domicilio o lugar de trabajo.

Aún es muy elevado el porcentaje de usuarios que desconoce la posibilidad de realizar los trámites en Centros Municipales distintos a los que utilizó para realizar el trámite por el que fueron encuestados.

Sólo el 58,5% sabía que podía realizar la gestión en otros Centros Municipales, siendo la “Antigua Pescadería” el que fue citado con mayor frecuencia (82,8%) seguido por el CMI El Coto pero a una distancia muy considerable (46,1%).

Tabla 16.
Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano
 Valor medio para el total, sexo y edad

Notoriedad de otras oficinas	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
¿Conocen otras oficinas en las que tramitarlo?	57,6	59,0	66,2	61,0	56,3	44,8	58,5
¿Cuales?							
Antigua Pescadería	81,0	84,0	84,3	81,6	84,3	80,8	81,8
CMI El Coto	48,2	44,8	51,0	49,7	41,7	34,6	46,1
CMI La Arena	42,3	36,6	45,1	42,9	33,3	26,9	38,9
CMI Pumarín "Gijón-Sur"	37,2	38,1	39,2	40,8	35,2	30,8	38,0
CM La Calzada	29,9	25,3	29,4	27,9	27,8	15,4	27,1
NS/NC	1,5	1,0	---	0,7	2,8	---	1,2

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

El nivel de información aumenta a medida que disminuye la edad del encuestado sin que se hayan observado diferencias significativas en función del tipo de trámite realizado.

Tabla 17.
Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano
 Valor medio para el total y por trámite realizado

Notoriedad de otras oficinas	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
¿Conocen otras oficinas en las que tramitarlo?	59,1	60,3	62,5	53,6	55,8	62,0	58,5
¿Cuales?							
Antigua Pescadería	83,6	80,0	83,1	89,2	79,3	84,7	81,8
CMI El Coto	43,6	45,7	46,2	45,9	44,8	49,4	46,1
CMI La Arena	34,5	60,0	41,5	27,0	37,9	47,1	38,9
CMI Pumarín "Gijón-Sur"	34,5	45,7	36,9	21,6	58,6	42,4	38,0
CM La Calzada	27,3	31,4	26,2	24,3	27,6	29,4	27,1
NS/NC	0,9	---	---	2,7	---	2,4	1,2

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Sin embargo sí es relevante el análisis de los resultados obtenidos en función del Centro Municipal en el que realizó la gestión el encuestado.

Tabla 18.
Notoriedad de otras Oficinas de Atención al Ciudadano
 Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Notoriedad de otras oficinas	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
¿Conocen otras oficinas en las que tramitarlo?	41,4	70,7	64,0	74,1	69,1	58,5
¿Cuales?						
Antigua Pescadería	---	94,3	89,5	88,9	80,6	82,8
CMI El Coto	46,7	32,1	26,3	36,5	---	46,1
CMI La Arena	52,2	26,4	21,1	---	64,2	38,9
CMI Pumarín "Gijón-Sur"	56,5	---	31,6	22,2	47,8	38,0
CM La Calzada	37,0	22,6	---	14,3	41,8	27,1
NS/NC	4,3	---	---	---	---	1,2

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

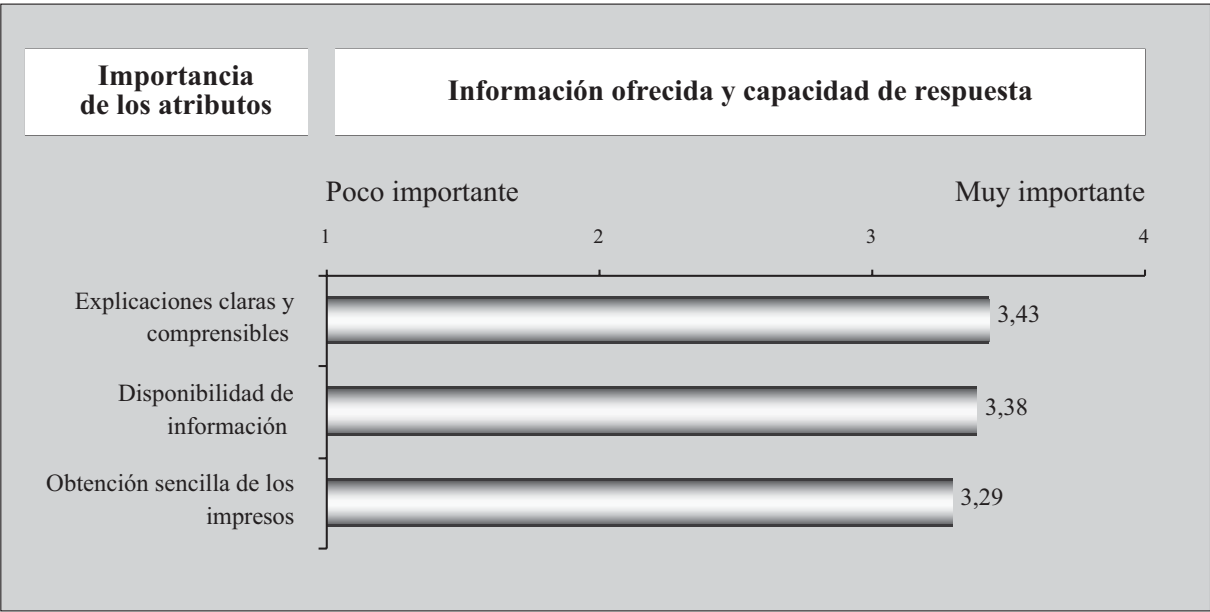
Mientras que en entre un 64,0% y un 74,1% de los encuestados en los Centros Municipales de barrio conocían la posibilidad de realizar el trámite en otros lugares sólo el 41,7% de los usuarios de la Antigua Pescadería conocen esta posibilidad una situación que ya se avanzó en capítulos anteriores y que viene a explicar los problemas de saturación de esta oficina y a confirmar la necesidad de informar al ciudadano sobre Oficinas alternativas para solventarlos.

ÁMBITO 2: Información ofrecida y capacidad de respuesta.

En el ámbito relacionado con la información ofrecida y la capacidad de respuesta se ha analizado la importancia de tres factores claves para los usuarios del servicio: la claridad de las explicaciones ofrecidas y el uso de un lenguaje comprensible, la disponibilidad de información sobre el trámite y la obtención sencilla de los impresos.

La máxima puntuación es otorgada a la claridad de las explicaciones (3,43 puntos) seguida por la disponibilidad de información sobre el trámite (3,38 puntos) y la obtención sencilla de los impresos (3,29 puntos).

Gráfico 8.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Las mujeres son las que mayor importancia otorgan a cada uno de los tres factores analizados mientras que, por edades, el colectivo del segmento comprendido entre los 41 y los 65 años es el que más importancia otorga a la claridad de las explicaciones y el uso de un lenguaje sencillo.

Tabla 19.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total, sexo y edad

Importancia de los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
Las explicaciones claras y el lenguaje comprensible	3,32	3,50	3,44	3,42	3,47	3,33	3,43
Disponibilidad de información sobre el trámite y dónde dirigirse	3,33	3,41	3,22	3,44	3,43	3,19	3,38
La obtención de los impresos necesarios de manera sencilla	3,25	3,32	3,28	3,34	3,28	3,12	3,29

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los usuarios que han acudido a las Oficinas a solicitar información son los que en mayor medida consideran importante la claridad de las explicaciones y el lenguaje comprensible (3,51 puntos) junto con la disponibilidad de información sobre el trámite y el lugar al que deben dirigirse (3,43 puntos).

Tabla 20.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total, por trámite

Importancia de los atributos	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
Las explicaciones claras y el lenguaje comprensible	3,37	3,40	3,51	3,34	3,45	3,52	3,43
Disponibilidad de información sobre el trámite y dónde dirigirse	3,34	3,33	3,43	3,31	3,45	3,41	3,38
La obtención de los impresos necesarios de manera sencilla	3,33	3,29	3,30	3,09	3,16	3,24	3,29

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los resultados obtenidos en función de las distintas oficinas pone de manifiesto que los usuarios de La Calzada y Gijón Sur son los que dan más importancia a todo lo que está relacionado con la claridad de las explicaciones, el lenguaje comprensible, la disponibilidad de información y la sencillez del proceso de obtención de impresos.

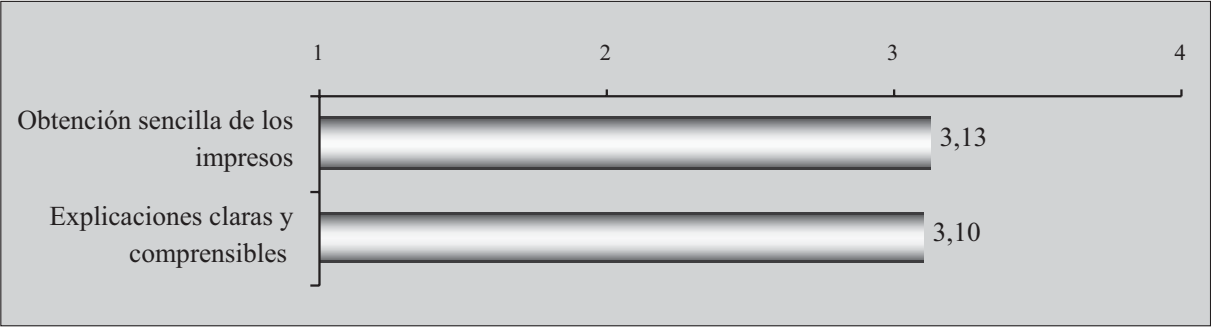
Tabla 21.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total y por CM visitado

Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
Las explicaciones claras y el lenguaje comprensible	3,26	3,58	3,80	3,26	3,53	3,43
Disponibilidad de información sobre el trámite y dónde dirigirse	3,30	3,35	3,73	3,16	3,48	3,38
La obtención de los impresos necesarios de manera sencilla	3,11	3,19	3,84	3,18	3,38	3,29

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Se pasa a analizar, a continuación, el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios del servicio en relación con dos factores clave de este ámbito: la obtención sencilla de los impresos y la claridad de las explicaciones. Los usuarios valoran con 3,13 puntos el nivel de satisfacción alcanzado en relación con la obtención sencilla de los impresos mientras que la nota baja hasta los 3,10 puntos en lo que se refiere a la claridad de las explicaciones.

Gráfico 9.
Satisfacción con el servicio



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los hombres y los encuestados con edades comprendidas entre los 41 y los 65 años son los más críticos en lo que se refiere a las valoraciones relacionadas con la claridad de las explicaciones y la facilidad en la obtención de los impresos para realizar el trámite.

Tabla 22.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total, sexo y edad

Satisfacción con el servicio	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
La facilidad en la obtención de impresos e información para realizar el trámite	2,99	3,22	3,15	3,17	3,05	3,17	3,13
Claridad de las explicaciones	3,00	3,17	3,03	3,15	3,05	3,14	3,10

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En función del tipo de trámite realizado los mayores problemas están relacionados con las gestiones de “registro de entrada”; los resultados obtenidos en este sentido son significativamente bajos mientras que quienes acuden a solicitar la “Tarjeta Ciudadana”, son los que mejor valoran cada uno de los atributos analizados.

Tabla 23.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total y por trámite

Satisfacción con el servicio	Trámite realizado						Total
	Padrón	Registro entrada	Informac.	Tarjeta C. Alta	Tarjeta C. Recogida	Otros	
La facilidad en la obtención de impresos e información para realizar el trámite	3,19	2,95	3,10	3,26	3,10	3,10	3,13
Claridad de las explicaciones	3,17	2,85	3,19	3,22	3,02	3,14	3,10

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La valoración también es extraordinariamente alta en relación con estos factores, en el caso de las Oficinas de Atención al Ciudadano de La Calzada y El Coto.

Sin embargo, sorprende comprobar que en el caso de la “Antigua Pescadería” ninguno de los atributos consigue superar los 2,70 puntos un resultado que puede estar relacionado, por otra parte, con el hecho de que es la oficina en la que mayor peso tiene la gestión de registro de entrada que, como se ha señalado, parece ser la que más problemas está planteando en este sentido.

Tabla 24.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "información y capacidad de respuesta"
Valor medio para el total y Centro Municipal visitado

Satisfacción con el servicio	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
La facilidad en la obtención de impresos e información para realizar el trámite	2,65	3,27	3,74	3,21	3,47	3,13
Claridad de las explicaciones	2,52	3,42	3,66	3,28	3,52	3,10

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

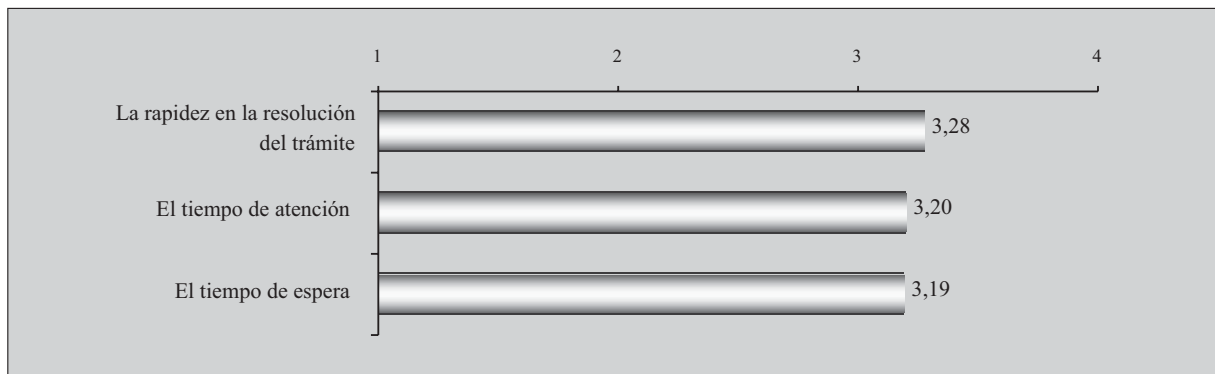
ÁMBITO 3: Tiempo y plazos.

El tercer ámbito objeto de estudio se refiere a todos los factores relacionados con la gestión de tiempos y plazos de prestación del servicio.

La importancia de estos atributos se sitúa a medio camino entre la que otorgan al ámbito de atención al cliente (la más alta) y al de “instalaciones y equipamiento” (inferior a la que aquí se analiza).

A la hora de valorar la importancia de los factores, los encuestados otorgan 3,28 puntos a la rapidez en la resolución del trámite 3,20 puntos al tiempo de atención para realizar su gestión y 3,19 puntos al tiempo de espera antes de ser atendido.

Gráfico 10.
Importancia de los atributos



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Por razón del sexo o la edad la situación es la que queda patente en esta tabla:

Tabla 25.
Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"
Valor medio para el total, sexo y edad

Importancia de los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	3,28	3,29	3,36	3,32	3,25	3,06	3,28
El tiempo de atención	3,13	3,26	3,26	3,18	3,22	3,17	3,20
El tiempo de espera	3,13	3,23	3,24	3,16	3,21	3,16	3,19

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Del mismo modo puede observarse que los usuarios que acuden a recoger su tarjeta ciudadana son los que más importancia dan a todos estos atributos de manera general y en particular al tiempo de espera (3,37 puntos).

Tabla 26.
Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"
Valor medio para el total y por trámite realizado

Importancia de los atributos	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	3,17	3,28	3,28	3,04	3,33	3,22	3,28
El tiempo de atención	3,18	3,18	3,27	3,02	3,33	3,15	3,20
El tiempo de espera	3,18	3,17	3,14	3,12	3,37	3,15	3,19

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La importancia de los factores relacionados con la gestión de tiempos en todo lo que afecta a los tiempos de espera, de atención y la rapidez en la resolución del trámite es mayor para aquellos encuestados que deben realizar gestiones relacionadas con el padrón o la recogida de la tarjeta ciudadana, posiblemente porque perciben que son procesos que podrían requerir un canal específico y más rápido para resolver este trámite.

Por otra parte, el atributo que tiene más importancia para quienes acuden para solicitar información es el tiempo de atención (3,27 puntos).

Los usuarios de las Oficinas de La Calzada y de El Coto son los que más importancia otorgan a todos los atributos relacionados con este ámbito.

Tabla 27.

Importancia con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"

Valor medio para el total y Centro Municipal visitado

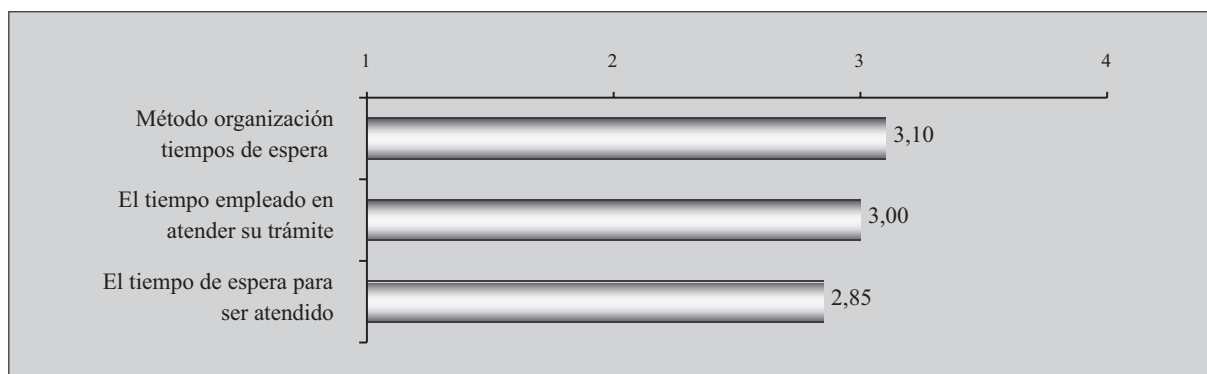
Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	3,18	3,06	3,85	3,06	3,35	3,28
El tiempo de atención	2,98	3,08	3,74	3,27	3,35	3,20
El tiempo de espera	3,03	2,92	3,77	3,06	3,34	3,19

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Si se decía anteriormente que la importancia de los factores relacionados con los tiempos y plazos se situaba a un nivel intermedio entre la atención al cliente y las instalaciones, los niveles de satisfacción alcanzados en este ámbito resultan ser los más bajos de todos.

Gráfico 11.

Satisfacción con el servicio



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Con relación al sexo y la edad, la valoración es la siguiente:

Tabla 28.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"
Valor medio para el total, sexo y edad

Satisfacción con los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	3,01	3,17	3,04	3,08	3,09	3,34	3,10
El tiempo de atención	2,90	3,06	3,03	3,03	2,94	2,98	3,00
El tiempo de espera	2,81	2,88	2,82	2,80	2,85	3,10	2,85

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En función del trámite realizado la gestión del tiempo produce un mayor nivel de insatisfacción entre los usuarios que deben realizar gestiones de registro de entrada o acuden a recoger su tarjeta ciudadana.

Tabla 29.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"
Valor medio para el total y por trámite realizado

Satisfacción con los atributos	Trámite realizado						Total
	Padrón	Registro entrada	Informac.	Tarjeta C. Alta	Tarjeta C. Recogida	Otros	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	3,16	2,83	3,07	3,16	3,10	3,16	3,10
El tiempo de atención	3,12	2,76	3,13	3,12	2,85	2,91	3,00
El tiempo de espera	2,96	2,48	2,95	2,90	2,75	2,87	2,85

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Atendiendo a la oficina en el que se ha llevado a cabo la gestión vuelve a ser muy positiva la valoración obtenida en los de La Calzada y El Coto y nada favorable para la Oficina de la Antigua Pescadería.

Como ya se ha explicado, este resultado se imputa al peso de la gestión del registro de entrada.

Tabla 30.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "tiempos y plazos"
Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Satisfacción con los atributos	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar	2,66	3,39	3,64	2,88	3,61	3,10
El tiempo de atención	2,44	3,14	3,55	3,32	3,36	3,00
El tiempo de espera	2,09	3,13	3,70	2,98	3,53	2,85

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En relación al apartado de resolución de trámites el 82,9% de los encuestados pensaban que resolverían su trámite en una sola visita pero sólo el 66,5% lo consiguió.

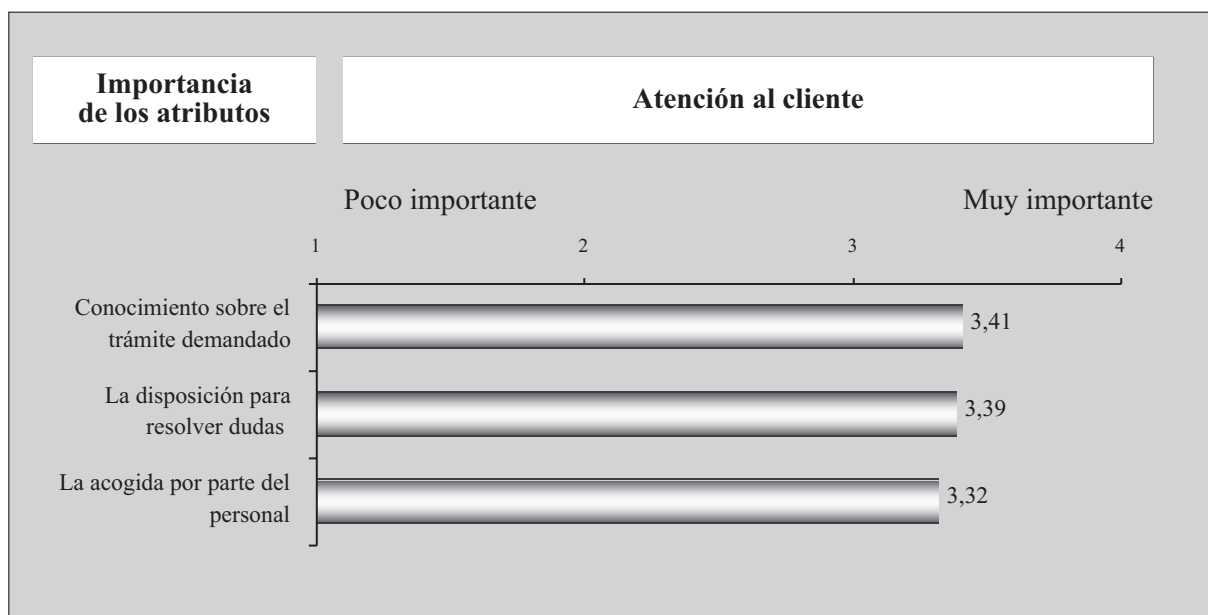
ÁMBITO 4: Atención al cliente.

En el marco del cuarto ámbito de análisis objeto de estudio se pasa a analizar la importancia que para el usuario tiene el conocimiento del personal sobre el trámite, la disposición para resolver dudas y la acogida del personal.

Gráfico 12.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito “atención al cliente”

Valor medio para el total



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En relación al sexo o la edad el resultado es el que se refleja a continuación:

Tabla 31.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
Valor medio para el total, sexo y edad

Importancia de los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	3,27	3,43	3,35	3,42	3,48	3,21	3,41
La disposición para resolver dudas	3,28	3,46	3,28	3,41	3,45	3,24	3,39
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	3,17	3,41	3,26	3,27	3,47	3,17	3,32

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los usuarios que han acudido a solicitar información son los que en mayor medida consideran importante los conocimientos del personal sobre la materia sobre la que precisan información sin embargo, quienes se muestran menos sensibilizados hacia la predisposición a la hora de resolver dudas son los usuarios que desean darse de alta en la tarjeta ciudadana.

Tabla 32.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
 Valor medio para el total y por trámite realizado

Importancia de los atributos	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	3,36	3,36	3,52	3,25	3,43	3,49	3,41
La disposición para resolver dudas	3,36	3,41	3,44	3,23	3,37	3,47	3,39
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	3,31	3,28	3,32	3,21	3,35	3,39	3,32

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los resultados obtenidos en función de las Oficinas pone de manifiesto que los usuarios de La Calzada y "Gijón-Sur" son los que más importancia otorgan a todo lo que está relacionado con los distintos factores de este ámbito del servicio.

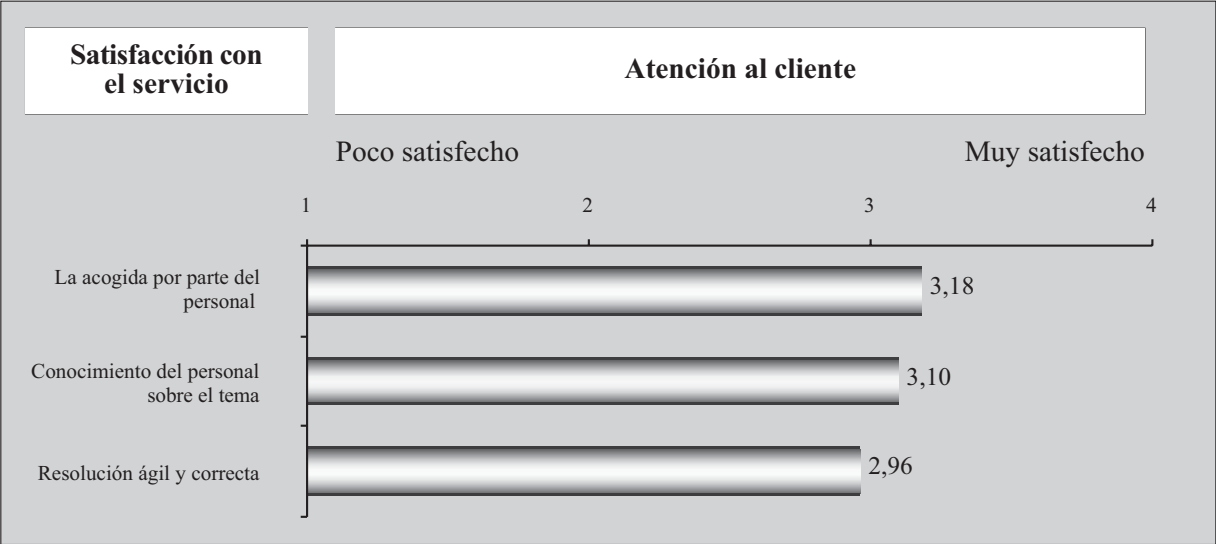
Tabla 33.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
 Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	<i>Antigua Pescadería</i>	<i>CMI "Gijón-Sur"</i>	<i>CM La Calzada</i>	<i>CMI La Arena</i>	<i>CMI El Coto</i>	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	3,25	3,59	3,78	3,18	3,49	3,41
La disposición para resolver dudas	3,22	3,66	3,78	3,17	3,43	3,39
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	3,17	3,51	3,80	3,04	3,33	3,32

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Respecto a la satisfacción con los atributos de este ámbito, se ha podido comprobar que la acogida por parte del personal ha resultado ser el factor con el que los usuarios se muestran más satisfechos otorgando una valoración media de 3,18 puntos.

Gráfico 13.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
Valor medio para el total



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito de “atención al cliente” es la que sigue por razón de sexo y edad:

Tabla 34.
Satisfacción de los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
Valor medio para el total, sexo y edad

Satisfacción con el servicio	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	3,06	3,26	3,12	3,20	3,17	3,19	3,18
La disposición para resolver dudas	3,05	3,13	3,08	3,14	3,03	3,19	3,10
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	2,87	3,03	3,03	2,95	2,95	2,98	2,96

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En función del tipo de trámite realizado, los mayores problemas relacionados con la acogida del personal están relacionados con las gestiones del registro de entrada; los resultados obtenidos en este sentido son significativamente bajos.

Sin embargo, son los que reciben información o causan alta en tarjeta ciudadana, los que mejor valoran el nivel de conocimiento de los empleados sobre la materia.

Tabla 35.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
Valor medio para el total y por trámite realizado

Satisfacción con el servicio	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	3,25	2,90	3,29	3,28	3,08	3,29	3,18
La disposición para resolver dudas	3,20	2,85	3,16	3,19	3,10	3,15	3,10
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	3,14	2,76	3,05	3,07	2,67	2,87	2,96

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

La valoración por oficinas en relación a los atributos de este ámbito es extraordinariamente alta con el desempeño de los empleados, en el caso de las Oficinas de Atención al Ciudadano de La Calzada y El Coto.

Tabla 36.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "atención al cliente"
 Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Satisfacción con el servicio	Centro Municipal					Total
	<i>Antigua Pescadería</i>	<i>CMI "Gijón-Sur"</i>	<i>CM La Calzada</i>	<i>CMI La Arena</i>	<i>CMI El Coto</i>	
El amplio conocimiento sobre el trámite demandado	2,67	3,38	3,73	3,37	3,53	3,18
La disposición para resolver dudas	2,53	3,38	3,64	3,32	3,50	3,10
La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano	2,39	3,15	3,48	3,27	3,40	2,96

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

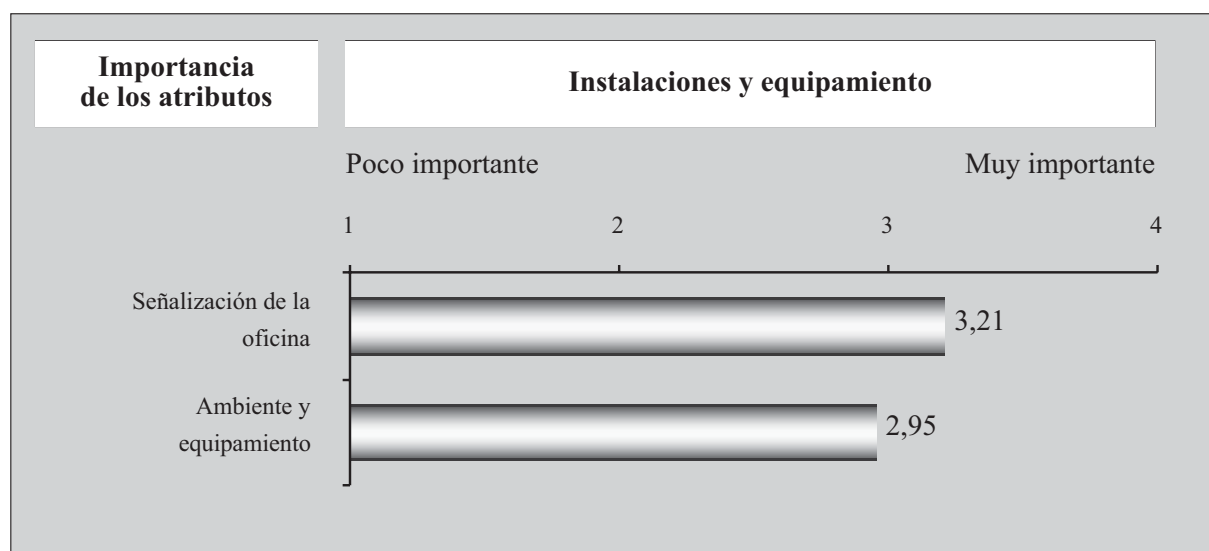
ÁMBITO 5: Instalaciones y equipamiento.

Para finalizar con el análisis de los cinco ámbitos se muestra la importancia de los resultados obtenidos en relación con el nivel de importancia de dos factores claves del mismo, la señalización de las oficinas y el ambiente y comodidad de las mismas.

Gráfico 14.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"

Valor medio para el total



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Por razón del sexo y la edad, el resultado de importancia de estos factores es el que sigue:

Tabla 37.

Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"

Valor medio para el total, sexo y edad

Importancia de los atributos	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
Señalización de las oficinas	3,14	3,27	3,04	3,26	3,23	3,19	3,21
Ambiente y comodidad de la oficina	2,93	2,96	2,94	2,86	3,06	3,02	2,95

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En función del tipo de trámite a realizar se comprueba que se mantiene la prioridad de la señalización frente al ambiente y comodidad de las oficinas en todos los casos.

Tabla 38.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"
Valor medio para el total y por trámite realizado

Importancia de los atributos	Trámite realizado						Total
	<i>Padrón</i>	<i>Registro entrada</i>	<i>Informac.</i>	<i>Tarjeta C. Alta</i>	<i>Tarjeta C. Recogida</i>	<i>Otros</i>	
Señalización de las oficinas	3,25	3,26	3,15	3,12	3,18	3,26	3,21
Ambiente y comodidad de la oficina	2,97	2,75	3,02	2,83	3,08	2,96	2,95

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Analizando los resultados obtenidos para cada oficina, se observa que los usuarios de La Calzada son los que mayor importancia otorgan a todos los atributos relacionados con este ámbito y también son elevados, aunque no tanto, los obtenidos entre los usuarios de El Coto.

Tabla 39.
Importancia de los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"
Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Importancia de los atributos	Centro Municipal					Total
	<i>Antigua Pescadería</i>	<i>CMI "Gijón-Sur"</i>	<i>CM La Calzada</i>	<i>CMI La Arena</i>	<i>CMI El Coto</i>	
Señalización de las oficinas	3,09	3,06	3,60	3,10	3,37	3,21
Ambiente y comodidad de la oficina	2,63	2,99	3,62	2,73	3,25	2,95

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Por razón del sexo o la edad, el nivel de satisfacción de los encuestados es el siguiente:

Tabla 40.

Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"

Valor medio para el total, sexo y edad

Satisfacción con el servicio	Sexo		Edad				Total
	Hombre	Mujer	< 25 años	26-40	41-65	> 65 años	
El equipamiento y las comodidades ofrecidas en esta oficina	2,97	3,11	3,07	3,00	3,04	3,32	3,05

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Atendiendo al desglose por razón del tipo de trámite, continúan siendo los usuarios del registro de entrada, los que peor valoración hacen del servicio (2,78 puntos) mientras que la valoración es más positiva por parte de las personas que acuden a darse de alta en tarjeta ciudadana.

Tabla 41.

Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"

Valor medio para el total y por trámite realizado

Satisfacción con el servicio	Trámite realizado						Total
	Padrón	Registro entrada	Informac.	Tarjeta C. Alta	Tarjeta C. Recogida	Otros	
El equipamiento y las comodidades ofrecidas en esta oficina	3,14	2,78	2,95	3,25	3,00	3,12	3,05

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En este sentido conviene notar que la valoración se reduce sensiblemente cuando los usuarios de tarjeta ciudadana deben realizar la segunda visita a las oficinas para recoger la tarjeta ciudadana.

Al igual que ocurría en otros ámbitos son los usuarios de la Antigua Pescadería los que manifiestan un nivel de satisfacción más bajo y los de La Calzada y El Coto los más satisfechos en relación con el factor de equipamiento y comodidades de las oficinas.

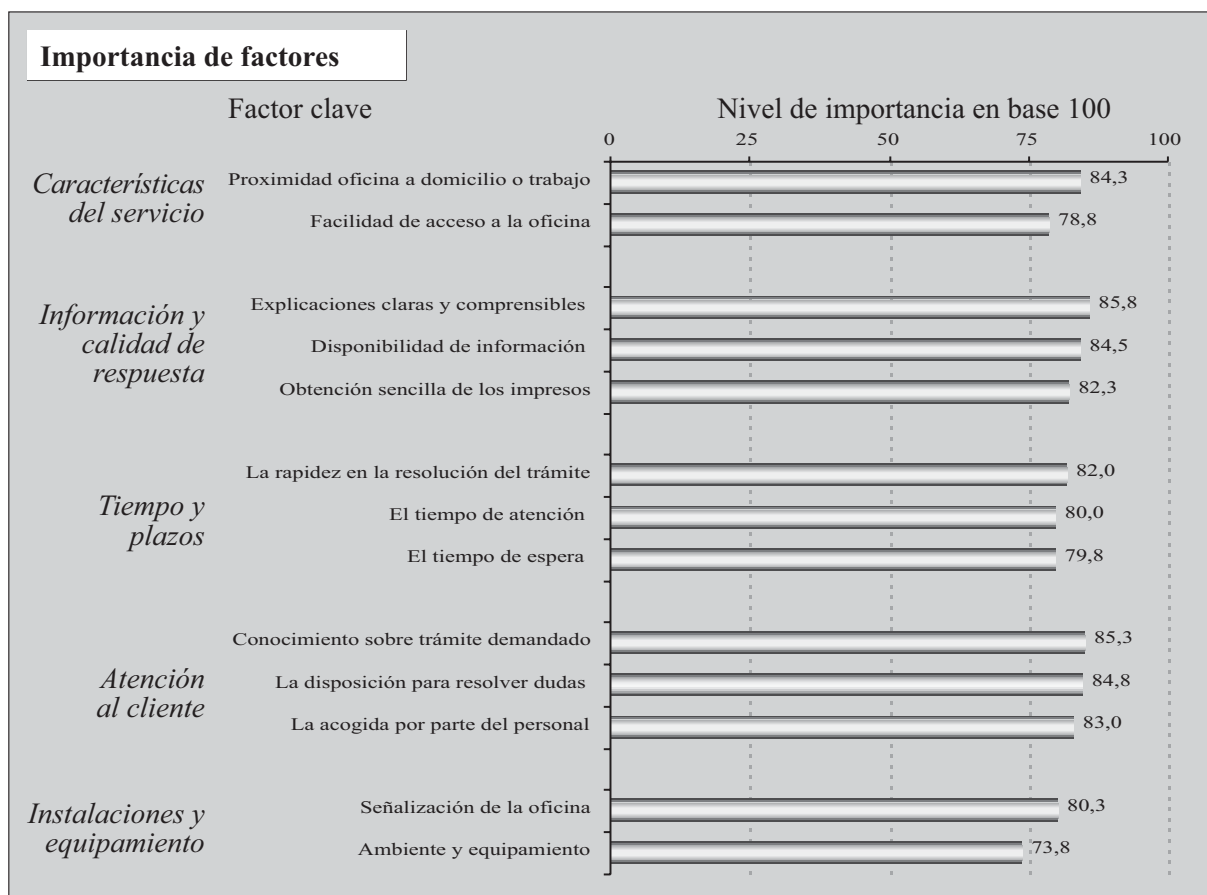
Tabla 42.
Satisfacción con los atributos del servicio en el ámbito "instalaciones y equipamiento"
 Valor medio para el total y por Centro Municipal visitado

Satisfacción con el servicio	Centro Municipal					Total
	Antigua Pescadería	CMI "Gijón-Sur"	CM La Calzada	CMI La Arena	CMI El Coto	
El equipamiento y las comodidades ofrecidas en esta oficina	2,64	3,11	3,48	3,04	3,59	3,05

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Por último, el equipo se propone realizar un análisis conjunto de la explotación de los datos, observando que los ámbitos del servicio que tienen más importancia para los usuarios son los de “Atención al Cliente” e “Información y calidad de respuesta”.

Gráfico 15.
Importancia de los factores asociados al Servicio de Atención al Ciudadano (Base 100)
 Análisis comparado



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

Los índices se han calculado trasladando a base 100 la escala de 1 a 4 puntos mediante la cual los usuarios calificaban la importancia de cada uno de los atributos sometidos a su consideración.

Los **cinco factores más importantes** para los usuarios son, por este orden, la claridad de las explicaciones y el uso del lenguaje comprensible, el conocimiento por parte del personal del trámite demandado, la disposición para resolver dudas, la disponibilidad de información sobre el trámite y la proximidad de la oficina a su domicilio o lugar de trabajo.

Un **segundo bloque** de atributos caracterizado por presentar un nivel de importancia intermedia estaría constituido por la acogida por parte del personal, la obtención sencilla de impresos, la rapidez en la resolución del trámite, la señalización de la oficina y el tiempo de atención empleado.

Finalmente, los **cuatro factores que cuentan con menor importancia** para los usuarios son el tiempo de espera, la facilidad de acceso, apariencia de los locales y calidad de los equipos e instalaciones y el ambiente y equipamiento de las oficinas.

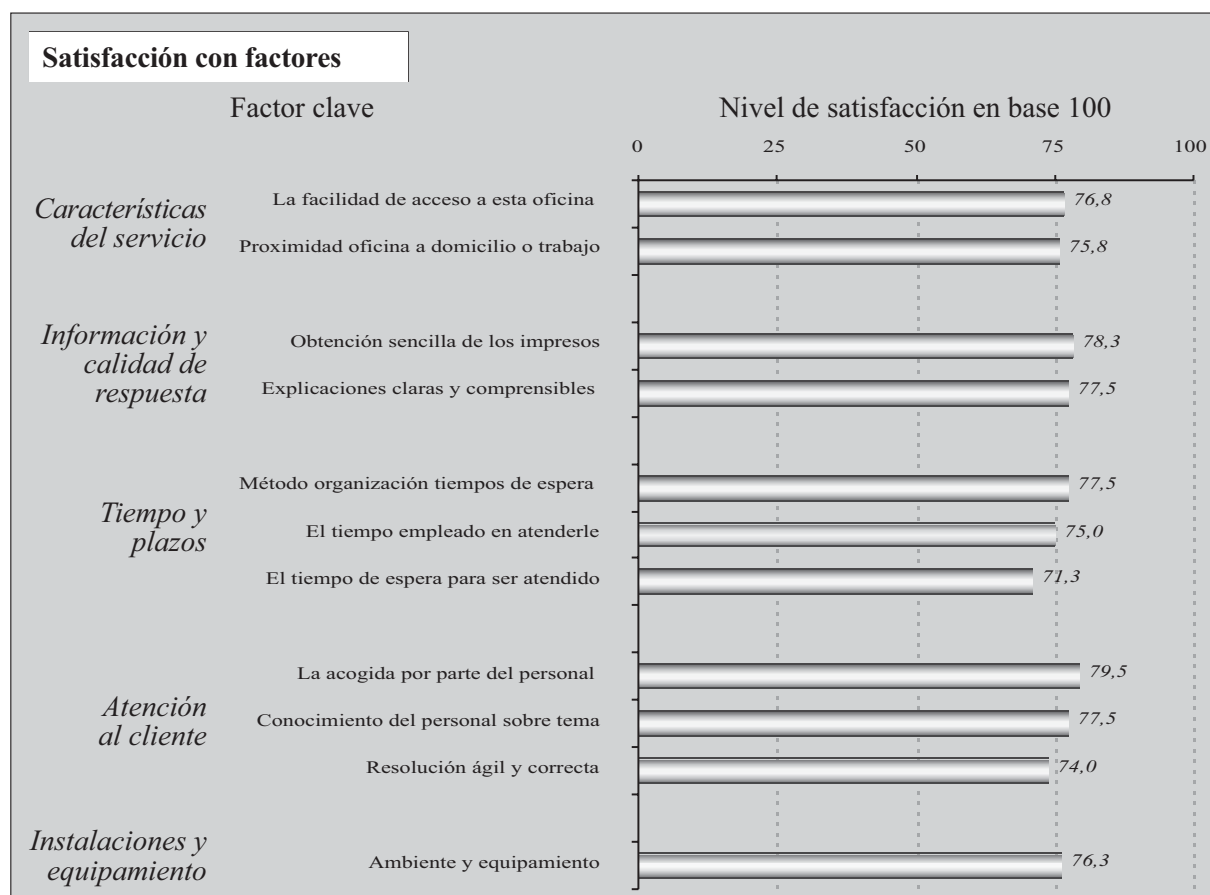
Al igual que se ha hecho para conocer la importancia de los factores también se han calculado en base 100 los niveles de satisfacción alcanzados por los usuarios para distintos factores asociados al servicio. De esta manera resulta más claro el análisis comparado de cada uno de ellos con los demás y permite conocer cuáles pueden ser las áreas de actuación prioritarias.

Por ámbitos de actuación no parecen plantear problemas los resultados obtenidos en relación con la “información y calidad de la respuesta” y con las “instalaciones y equipamientos” algo puede ser valorado muy positivamente si se tiene en cuenta que el primero de ellos se encuentra entre los dos más importantes para los usuarios.

Los factores que proporcionan mayor nivel de satisfacción a los usuarios son la acogida por parte del personal, la obtención sencilla de impresos, la claridad de las explicaciones y el uso de un lenguaje comprensible y el conocimiento sobre el trámite demandado.

Sin embargo, los factores en los que se obtiene **peor valoración** son la proximidad de la oficina al lugar de residencia o trabajo, el tiempo de atención, la resolución ágil, correcta y sin excesivos trámites y el tiempo de espera previo a ser atendido.

Gráfico 16.
Satisfacción con los factores asociados al Servicio de Atención al Ciudadano (Base 100)
 Análisis comparado

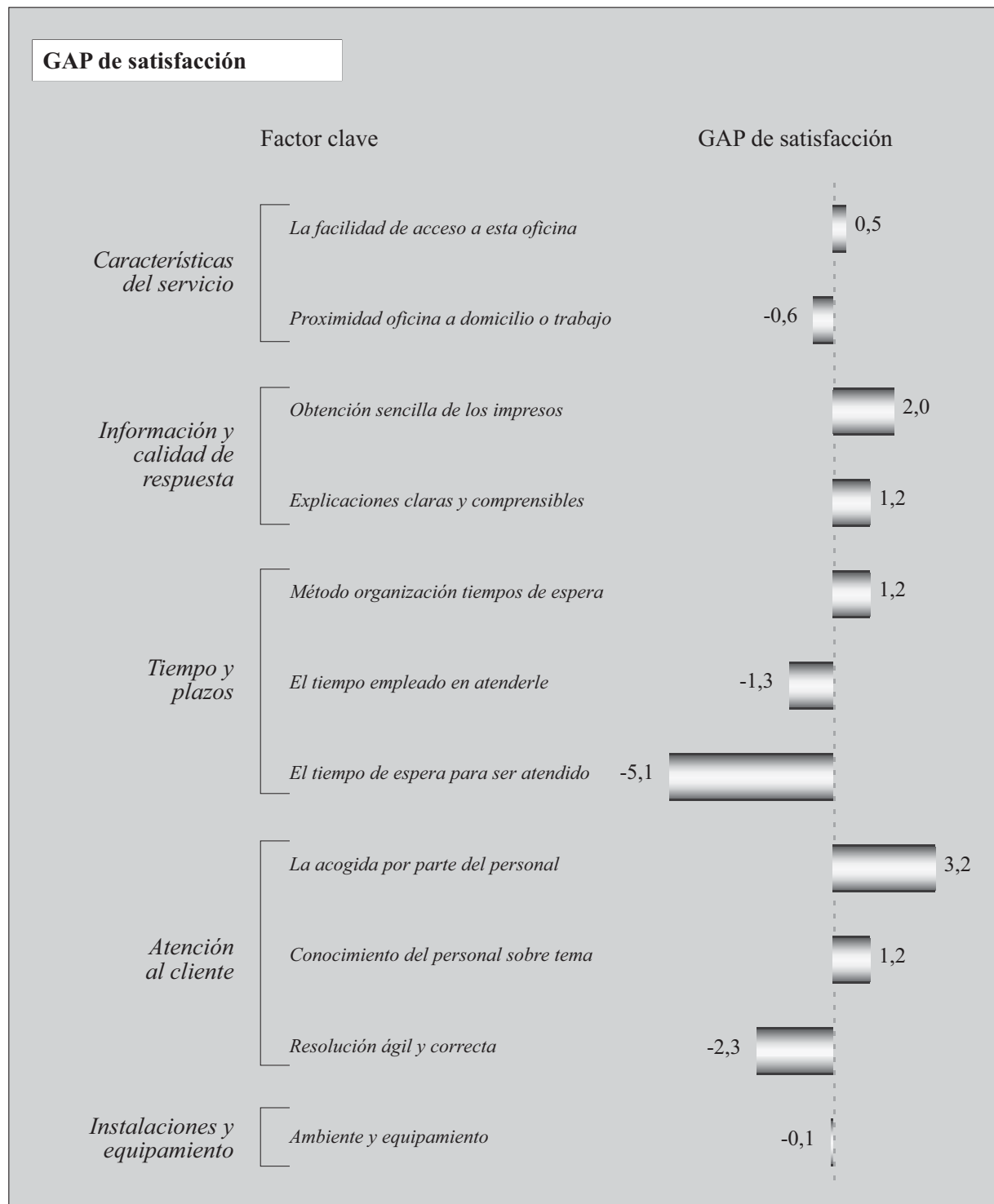


Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

El siguiente gráfico muestra cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción alcanzado (mostrado en el gráfico anterior) y el nivel de satisfacción medio alcanzado para el conjunto de los atributos (76,3 puntos) y que se calcula simplemente como diferencia de ambos.

De este modo es posible identificar cinco áreas de actuación prioritaria: la reducción de los tiempos de espera, la resolución ágil y correcta del trámite, la reducción de los tiempos de atención, la mayor proximidad de la oficina a los lugares de procedencia y, en mucha menor medida, el ambiente y equipamiento de las oficinas.

Gráfico 17.
Diferencial de satisfacción para cada factor respecto al nivel de satisfacción medio del conjunto de atributos
 GAP de satisfacción



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

El **examen de las quejas o sugerencias** se convierte en el otro instrumento analizado para obtener la percepción del ciudadano. Las quejas que afectan a los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano fueron 47 en el periodo de enero a septiembre del año en curso, lo que supone el 6% del total de las recibidas en el Ayuntamiento en el mismo periodo.

En el **anexo 1** se incorpora el detalle.

En el recuadro siguiente se resumen por razón de la causa o concepto:

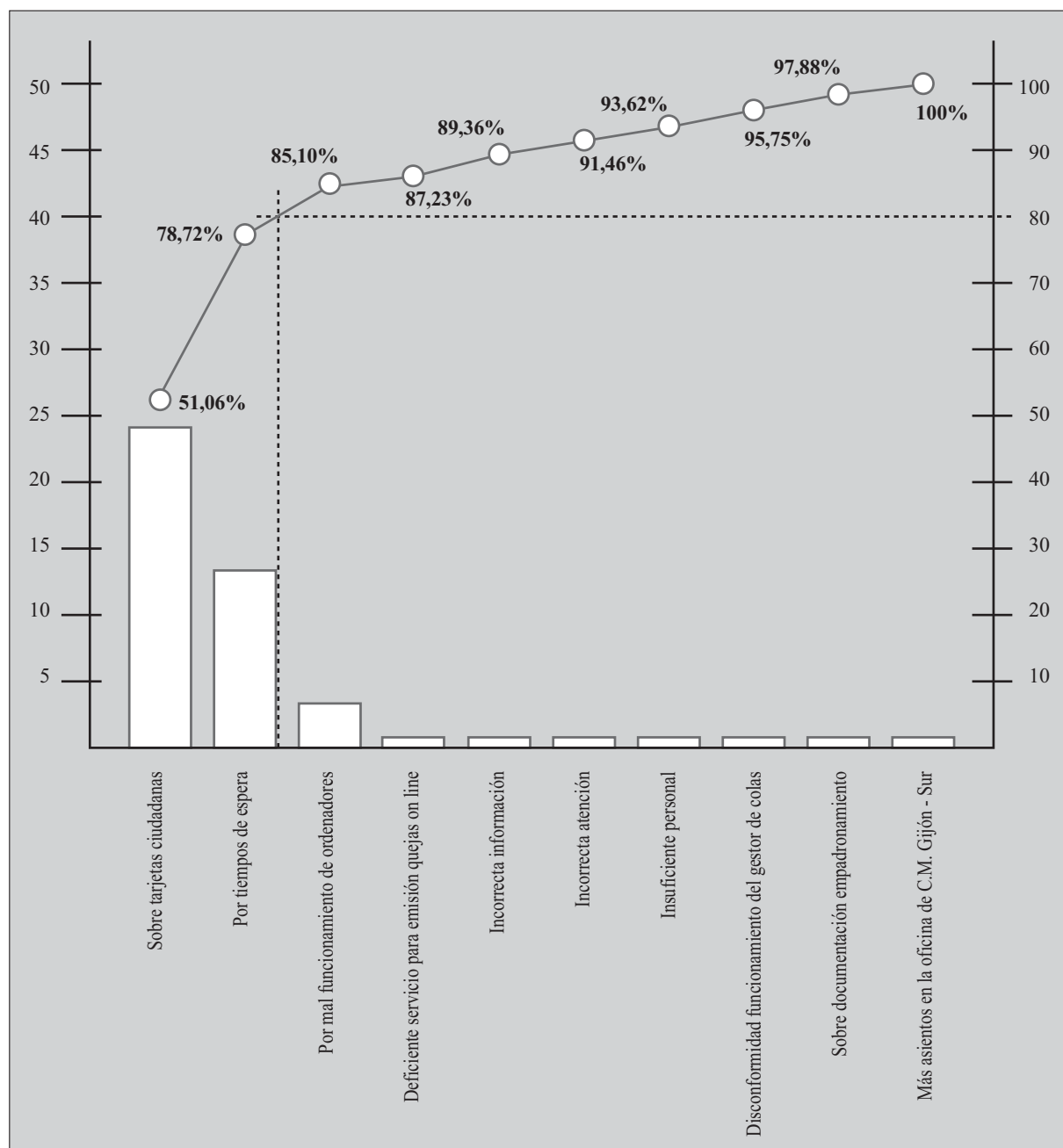
Tabla 43.
Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005)

Tipo de quejas	Número de quejas de enero a septiembre		
	Número	%	% acumulado
Sobre tarjetas ciudadanas	24	51,06	51,06
Por tiempos de espera	13	27,66	78,72
Por mal funcionamiento de ordenadores	3	6,38	85,10
Deficiente servicio para emisión quejas on line	1	2,13	87,23
Incorrecta información	1	2,13	89,36
Incorrecta atención	1	2,13	91,49
Insuficiente personal	1	2,13	93,62
Disconformidad funcionamiento del gestor de colas	1	2,13	95,75
Sobre documentación empadronamiento	1	2,13	97,88
Más asientos en la oficina de C.M. "Gijón - Sur"	1	2,13	100
TOTAL	47	100,00	

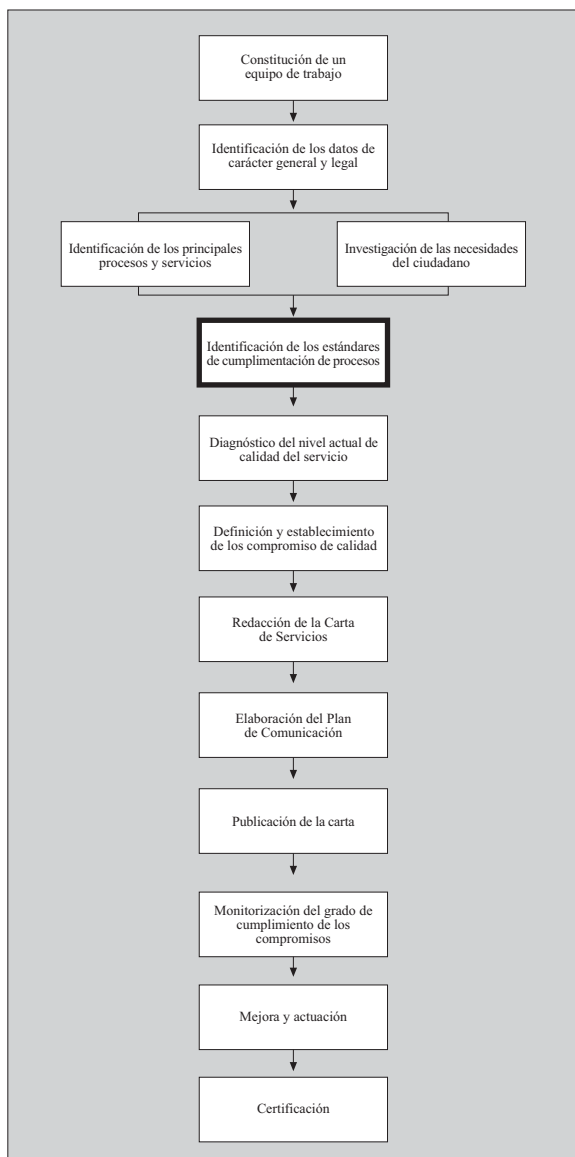
Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

En este sencillo gráfico se analizan las causas de las quejas y se puede observar que el 80% de los problemas se resuelven abordando el 20% de las causas por lo que procede concentrarse en la resolución de éstas que son más importantes, buscando soluciones para acortar los tiempos de espera y mejorar el proceso de la emisión y entrega de las tarjetas ciudadanas.

Gráfico 18.
Diagrama de Pareto. Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005).



Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano



Identificar los estándares de cumplimiento de los procesos

Procede ahora identificar el nivel **estándar deseado** de los servicios ofrecidos por las Oficinas de Atención al Ciudadano para que respondan a las necesidades de los ciudadanos. Es decir establecer la relación entre “objetivo de la carta de servicios y por tanto expresión de compromiso de calidad del servicio” y “expectativa y/ o necesidad del ciudadano”.

Desean un **servicio fiable, seguro, ágil, cercano, fácil, en todos los canales, amable y profesional.**

Por ello, el equipo de trabajo debe establecer los niveles estándares de cumplimiento de los servicios y procesos de las Oficinas de Atención para conseguir que se presten de la manera deseada.

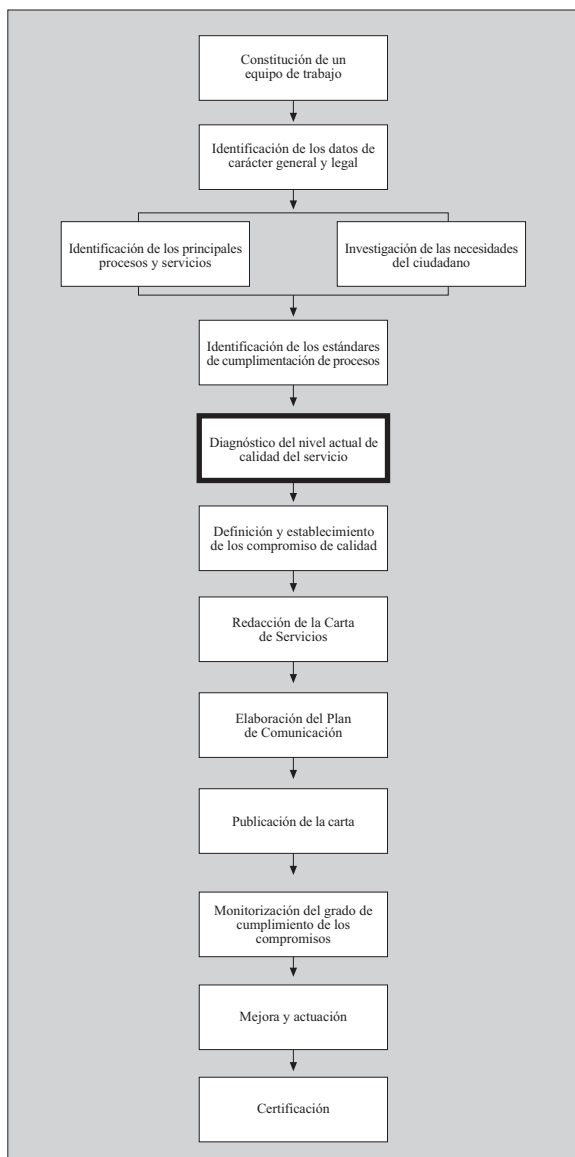
Se entiende por estándar el valor que se espera alcance una determinada variable y aplicando este concepto a la Carta de Servicios refleja el nivel deseado en la prestación del servicio, teniendo en cuenta las expectativas de los ciudadanos.

Como elemento metodológico para facilitar la fijación de los estándares, el equipo de trabajo ha recurrido a la tabla que se incorpora, en la que se listan los factores clave de calidad del servicio:

Tabla 44.
Tabla de estándares de los procesos de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Factores clave	Estándares
Facilidad de realizar los trámites (proximidad y canal)	- El 90% de los trámites puedan ser realizados en todas las oficinas
Explicaciones claras y lenguaje apropiado	- El 80% de los usuarios estará satisfecho con las explicaciones y lenguaje utilizado
Facilidad en la obtención de impresos	- 90% de los impresos tipo estarán disponibles en expositores y se podrán descargar de la página web
Tiempo de atención	- Dedicar a cada ciudadano tiempo en función del servicio que solicite y sus propias características
Tiempo de espera	- Que el 90% de los ciudadanos que tienen trámites sencillos (información, registro, tarjeta y volante) no tengan que esperar más de 10' - Que el 90% de los ciudadanos que vienen a realizar otros trámites no tengan que esperar más de 15'
Rapidez en la resolución del trámite	- Incorporar anualmente 1 trámite como ciclo rápido - Incorporar anualmente 1 trámite a través de la página web y cajeros - Responder el 90% de las reclamaciones recibidas en plazo máximo de 30 días
Atención con amabilidad y cortesía	- Que el 90% de ciudadanos se encuentren satisfechos con la acogida, escucha activa, lenguaje
Ambiente y equipamiento de las Oficinas de Atención	- Todas las oficinas tienen que estar dotadas de equipamiento complementario (mesas, atriles, pantalla informativa y fotocopidora autoservicio). - Garantizar el funcionamiento del sistema informático en el 98% en cómputo anual, excepto en situaciones ajenas al propio Ayuntamiento.

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano



Diagnostico del nivel actual de calidad en la prestación del servicio

Una vez fijados los estándares, el equipo de trabajo ha tratado de comprobar si su cumplimiento se encuentra a su alcance.

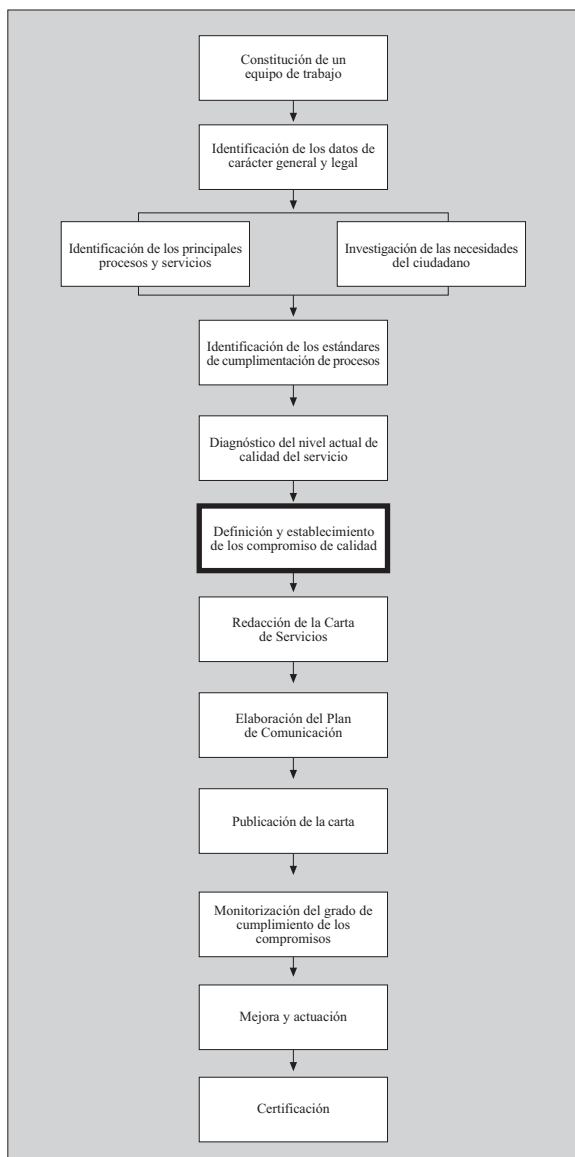
Con esta finalidad ha confeccionado un cuadro de mando de indicadores para cuantificar y controlar el rendimiento de los procesos y detectar el servicio en cada momento.

El cuadro de mando queda fijado de la siguiente forma:

Tabla 45.
Cuadro de mando de indicadores

Factores clave	Descripción de indicadores	Estándares	Valor actual	Diferencia valor actual
Facilidad de realizar los trámites (proximidad y canal)	- % de servicios y trámites ofrecidos en cada oficina de atención al ciudadano, respecto al total de trámites posibles	- El 90% de los trámites puedan ser realizados en todas las oficinas	85%	5%
Explicaciones claras y lenguaje apropiado	- % de usuarios satisfechos - % quejas por falta de comprensión del empleado - N° de cursos de formación - N° personas asistentes a cada curso	- El 80% de los usuarios estará satisfecho con las explicaciones y lenguaje utilizado	77,5%	2,5%
Facilidad en la obtención de impresos	- % usuarios que descargan impreso por la red - % de quejas por problemas en la obtención de impresos - % usuarios satisfechos	- 90% de los impresos tipo estarán disponibles en expositores y se podrán descargar de la página web	90%	0
Tiempo de atención	- Tiempo medio de atención para cada trámite - % de ciudadanos más de un trámite - % usuarios satisfechos - % quejas por escaso tiempo de atención	- Dedicar a cada ciudadano tiempo en función del servicio que solicite y sus propias características		
Tiempo de espera	- Tiempo medio de espera por trámite - % ciudadanos que esperan más de 10' trámites sencillos - % ciudadanos que esperan más de 15' otros trámites - % usuarios satisfechos - % quejas por tiempo de espera	- Que el 90% de los ciudadanos que tienen trámites sencillos (información, registro, tarjeta y volante) no tengan que esperar más de 10' - Que el 90% de los ciudadanos que vienen a realizar otros trámites no tengan que esperar más de 15'	30'	5'
Rapidez en la resolución del trámite	- % trámites de ciclo rápido - % trámites a través de página web y cajeros - % quejas por lentitud - Tiempo medio de contestación a las quejas	- Incorporar anualmente 1 trámite como ciclo rápido - Incorporar anualmente 1 trámite a través de la página web y cajeros - Responder el 90% de las reclamaciones recibidas en plazo máximo de 30 días		
Atención con amabilidad y cortesía	- % quejas por incorrecta atención - % usuarios satisfechos con la acogida - N° cursos anuales sobre atención al público - N° personas asistentes a cada curso	- Que el 90% de ciudadanos se encuentren satisfechos con la acogida, escucha activa, lenguaje	80%	10%
Ambiente y equipamiento de las Oficinas de Atención	- N° equipos auxiliares puestos a disposición del ciudadano - % quejas por ambiente o equipamiento - % usuarios satisfechos - % averías informáticas que afectan al servicio Oficinas	- Todas las oficinas tienen que estar dotadas de equipamiento complementario (mesas, atriles, pantalla informativa y fotocopidora autoservicio). - Garantizar el funcionamiento del sistema informático en el 98% en cómputo anual, excepto en situaciones ajenas al propio Ayuntamiento.		

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano



Definición y establecimiento de los compromisos de calidad

El grupo de trabajo se propone establecer al menos un compromiso para todos los ámbitos de actuación claves, salvo si no son relevantes para el servicio suministrado, en cuyo caso lo justificará.

Como resultado de esta fase el equipo cuenta con los siguientes productos:

- Una relación de los compromisos de calidad que puedan ser asumidos por la organización de forma inmediata y a corto plazo, con sus respectivos indicadores de calidad y valores de referencia.
- Los proyectos de mejora propuestos para adecuar el servicio a las expectativas de los ciudadanos.

Tabla 46.
Tabla de compromisos y proyectos de mejora de las Oficinas de Atención al Ciudadano

Factores clave	Expectativas	Compromisos de calidad	Indicadores	Proyecto de mejora / acción correctora	Medidas de subsanación
Facilidad de realizar los trámites (proximidad)	Posibilidad de realizar el mayor número posible de trámites cerca de su domicilio o lugar de trabajo	- El 90% de los trámites puedan ser realizados en todas las oficinas	- % de servicios y trámites ofrecidos en cada oficina de atención al ciudadano, respecto al total de trámites posibles	- Incorporar anualmente trámites a las oficinas	
Explicaciones claras y lenguaje apropiado	Que el personal le dé explicaciones comprensibles y claras, en un lenguaje coloquial y sin tecnicismos	- El 80% de los usuarios estará satisfecho con las explicaciones y lenguaje utilizado - Facilitar a todo el personal de las oficinas formación específica en "Atención al ciudadano" para garantizar su cercanía (acogida, escucha activa, lenguaje, resolución trámites)	- % de usuarios satisfechos - % quejas por falta de comprensión del empleado - Número de cursos realizados anualmente para el personal del SAC en "Atención al Ciudadano" - Número de personas asistentes a cada curso	- Actualizar el contenido del Manual de Acogida existente en el Ayuntamiento Plan de formación anual en "Atención al Ciudadano"	
Facilidad en la obtención de impresos	Que los impresos sean fáciles de obtener	- 90% de los impresos tipo estarán disponibles en expositores y se podrán descargar de la página web - Incorporar anualmente descargas de impresos a través de la página web	- % usuarios que descargan impreso por la red - % de quejas por problemas en la obtención de impresos - % usuarios satisfechos	- Incorporar anualmente descarga de impresos en la web	
Tiempo de atención	Ser atendido en el tiempo suficiente para solucionar el trámite que viene a realizar	- Dedicar a cada ciudadano tiempo en función del servicio que solicite y sus propias características	- Tiempo medio de atención para cada trámite - % de ciudadanos más de un trámite - % usuarios satisfechos - % quejas por escaso tiempo de atención		
Tiempo de espera	Esperar el menor tiempo de ser atendido	- Que el 90% de los ciudadanos que tienen trámites sencillos (información, registro, tarjeta y volante) no tengan que esperar más de 10' - Que el 90% de los ciudadanos que vienen a realizar otros trámites no	- Tiempo medio de espera por trámite - % ciudadanos que esperan más de 10' trámites sencillos - % de ciudadanos que tengan que esperar más de 15' otros trámites - % usuarios satisfechos por el tiempo medio de espera - % quejas por tiempo de espera	- Reorganizar el funcionamiento del gestor de colas, dependiendo si los puestos son para atención de trámites sencillos o complejos	
Rapidez en la resolución del trámite	Poder resolver el trámite en el mínimo tiempo posible	- Incorporar anualmente al menos un trámite que se realice como ciclo rápido en las oficinas de atención al ciudadano - Incorporar anualmente al menos un trámite a nuevos canales (internet, teléfono, cajero ciudadano) - Responder el 90% de las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 30 días	- Número de trámites de ciclo rápido - Incremento anual del número de trámites realizados a través de la página web y de los cajeros ciudadanos - % trámites a través de página web y cajeros - % quejas por lentitud - Tiempo medio de contestación a las quejas		
Atención al ciudadano	Atención con amabilidad y cortesía	- Facilitar a todo el personal de las oficinas formación específica en "Atención al ciudadano" para garantizar su aproximación (acogida, escucha activa, lenguaje, resolución trámites)	- % quejas por incorrecta atención - % usuarios satisfechos con la acogida - Número de cursos anuales sobre atención al público - Número de persona asistentes a cada curso	- Actualizar el contenido del Manual de Acogida existente en el Ayuntamiento Plan de formación anual en "Atención al ciudadano"	
Ambiente y equipamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano	Que las instalaciones tengan un ambiente acogedor y estén debidamente equipadas	- Dotar a todas las oficinas de atención al ciudadano de equipamiento complementario (mesas, atriles, pantalla informativa y fotocopidora autoservicio) - Garantizar el funcionamiento del sistema informático en el 98% del cómputo anual, excepto en situaciones ajenas al propio Ayuntamiento	- Número de equipos auxiliares puestos a disposición del ciudadano - % de quejas por ambiente o equipamiento - % usuarios satisfechos - % averías informáticas que afectan al servicio a los ciudadanos	- Adquisición de mesas, atriles, fotocopadoras y pantallas informativas	- Si se producen caídas de red, se evitará que el ciudadano tenga que realizar una segunda visita, facilitándole el despacho de los justificando de los registros de entrada y los volantes de empadronamiento a su domicilio.

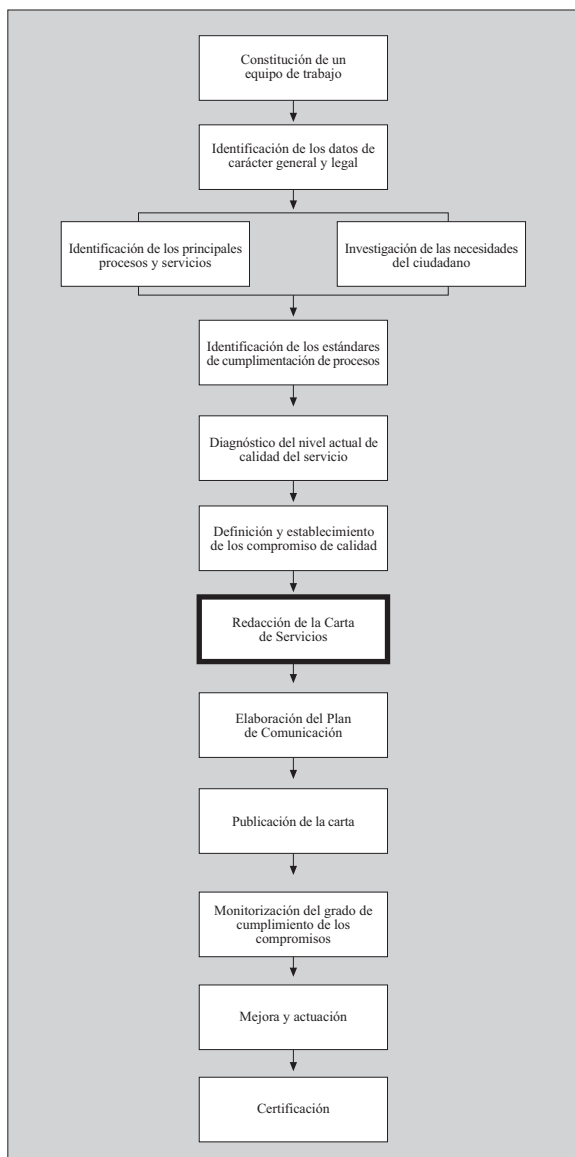
Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

También con el fin de facilitar el cumplimiento de los compromisos y los proyectos de mejora, el grupo de trabajo acuerda incluir unos **consejos útiles** que de ser observados por los ciudadanos ayudarán a las Oficinas de Atención a la mejor prestación de sus servicios y al cumplimiento de estos compromisos.

Se concretan en los siguientes²⁰:

- Para ahorrar desplazamientos innecesarios consulte la página [www. gijon.es](http://www.gijon.es), o al teléfono de información municipal 985181105 o la guía de servicios municipales.
- Si viene a primera hora de la mañana, al mediodía o a última hora de la tarde su tiempo de espera será menor. Los peores se dan entre las 11 y las 13 horas. Nuestro horario es ininterrumpido de 9 a 17 horas.
- Si vive cerca de El Coto, La Arena, La Calzada, Pumarín le será más cómodo acercarse a una de las Oficinas existentes en los Centros integrados.
- Si reside en el Centro puede acudir a la Oficina Central existente en la “Antigua Pescadería Municipal”.
- Cuando inicie un trámite aporte la documentación completa y correcta desde ese momento, acortará tiempos.
- Formule sugerencias o reclamaciones en el caso de no quedar satisfecho con el servicio prestado.

²⁰Se han tenido en cuenta los consejos incluidos en la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Alcobendas



Redacción de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la que se incorpora una maqueta queda redactada de la siguiente manera:

Gráfico 19. Esquema de la Carta de Servicios



Con esta Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano, el Ayuntamiento de Gijón adquiere nuevos compromisos de mejora continua en la calidad de los servicios que presta.

Atienda estos consejos útiles

- Para ahorrar desplazamientos innecesarios consulte la página www.gijon.es, o el teléfono de información municipal 985 18 11 05 ó la Guía de Servicios Municipales.
- Si viene a primera hora de la mañana, al mediodía o a última hora de la tarde su tiempo de espera será menor. Los pases se dan entre las 11:00 y las 13:00 horas. Nuestro horario es ininterrumpido de 9:00 a 17:00 horas.
- Si vive cerca de El Coto, La Arena, La Calzada o en Pumarín le será más cómodo acercarse a una de las oficinas existentes en los Centros Integrados.
- Si reside en el centro puede acudir a la Oficina Central de la "Antigua Pescadería Municipal".
- Cuando inicie un trámite aporte la documentación completa y correcta desde ese momento, acortará tiempos.

Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos y los usuarios de las **Oficinas de Atención al Ciudadano** podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan,
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Reclamaciones y sugerencias

Existe a disposición de los ciudadanos un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias para que puedan presentar las mismas, tanto en las oficinas, mediante modelos normalizados, como a través de internet en el portal del Ayuntamiento de Gijón www.gijon.es

Dónde estamos



OFICINA CENTRAL
Edificio Administrativo Antigua Pescadería Municipal
C/ Cabrales, 2 • Teléfono 985 18 11 05 • Fax 985 18 11 82
Septiembre a junio
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.
Sábados de 9:00 a 13:00 h.
Julio y agosto
Lunes a sábado de 9:00 a 14:00 h.

CENTRO MUNICIPAL INTEGRADO DE EL COTO
Edificio de la Hospitalidad, s/n • Teléfono central 985 18 17 01
Septiembre a junio
Teléfono Oficina Atención al Ciudadano 985 18 17 03 • Fax 985 13 22 99
Septiembre a junio
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.
Julio y agosto
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

CENTRO MUNICIPAL INTEGRADO DE LA ARENA
C/ Santa Apolonia, 1 • Teléfono central 985 18 16 30
Septiembre a junio
Teléfono Oficina Atención al Ciudadano 985 18 16 11 • Fax 985 17 64 34
Septiembre a junio
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.
Julio y agosto
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

CENTRO MUNICIPAL ATENEO OBRERO DE LA CALZADA
C/ Ateneo Obrero de La Calzada, 1 • Teléfono central 985 18 14 03
Septiembre a junio
Teléfono Oficina Atención al Ciudadano 985 16 14 05 • Fax 985 30 11 96
Septiembre a junio
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.
Julio y agosto
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

CENTRO MUNICIPAL INTEGRADO PUMARÍN "GIJÓN SUR"
C/ Pumarín, 1 • Teléfono central 985 18 16 42 • Fax 985 18 16 39
Septiembre a junio
Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h.
Sábados de 9:00 a 13:00 h.
Julio y agosto
Lunes a sábado de 9:00 a 14:00 h.

Nuestra gestión

Las **Oficinas de Atención al Ciudadano de Gijón**, para garantizar a sus ciudadanos que se les presten servicios de calidad, disponen de un Sistema de Gestión certificado (Norma UNE-EN-ISO 9001:2000).

Y para garantizar a los empleados el cumplimiento de la normativa vigente en la materia, disponen de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

Unidad responsable de la Carta de Servicios
Área de Atención y Participación Ciudadana
Sección de Atención Directa al Ciudadano
Edificio Administrativo Antigua Pescadería Municipal
Calle Cabrales nº 2, Gijón



Carta de Servicios

Oficinas de Atención al Ciudadano



Quiénes somos

Las **Oficinas de Atención al Ciudadano** somos responsables de integrar trámites diversos y todo tipo de información municipal, descentralizándolos luego para acercarlos a los ciudadanos, simplificando lo más posible su ejecución.

Con la intención de garantizar la adecuada prestación de nuestros servicios, hemos desarrollado la Carta de Servicios actual en la que se detallan nuestras características y compromisos.

Cuáles son nuestros servicios

De información
Facilitamos información acerca de los derechos y obligaciones de los ciudadanos, así como de la utilización de los bienes y servicios públicos.

Ofrecemos actividades de recepción y acogida para facilitar la localización de las dependencias.

Orientamos e informamos, de forma general sobre procedimientos, trámites y requisitos; y de forma particular, sobre el estado de los procesos en tramitación y de la asistencia en el ejercicio del derecho de petición.

De gestión
Facilitamos la recepción de la documentación inicial de un expediente y las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia o simplicidad demandan una respuesta inmediata, en los siguientes trámites:

- Licencia de obras menores en ciclo rápido
- Registro de entrada
- Compulsas de documentos
- Tarjeta ciudadana
- Volante o certificado de empadronamiento
- Inscripciones en cursos culturales o deportivos
- Registro de animales de compañía
- Fe de vida para pensiones en el extranjero
- Licencia de terrazas
- Cita previa
- Expedición y renovación del libro de familia numerosa
- Licencia para tenencia de animales potencialmente peligrosos
- Cambio de domicilio
- Alta en el padrón municipal

De recepción de reclamaciones y sugerencias
Facilitamos la acogida y tramitación de quejas por tardanzas, desatenciones o actuaciones irregulares, así como las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios públicos, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los innecesarios o cualquier otra medida para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Canales de atención

Presencial
En las 5 oficinas de atención al ciudadano

Teléfono
A través del teléfono 985 18 11 05

Fax
A través del número 985 18 11 82

Telémático
A través del portal administrativo del Ayuntamiento de Gijón www.gijon.es

Aquí nos comprometemos

Facilidad de realizar los trámites

- Que todos los ciudadanos de Gijón tengan una oficina cerca de su domicilio o lugar de trabajo, para lo que se abrirá una nueva oficina en el distrito de El Llano (2007).
- Que el 90 % de los trámites de atención directa al ciudadano puedan ser realizados en todas las oficinas.
- Incorporar anualmente trámites a nuevos canales (internet, teléfono, cajero ciudadano) para modernizar el servicio y evitar desplazamientos innecesarios al ciudadano.

Exposiciones claras y lenguaje apropiado

- Facilitar a todo el personal de las oficinas formación específica en "atención al ciudadano" para garantizar su aproximación (acogida, escucha activa, correcto lenguaje y disposición para la resolución de trámites).

Facilidad en la obtención de impresos

- Al menos el 80 % de los impresos "tipo" estarán disponibles en expositores ubicados en las oficinas de atención al ciudadano.
- Incorporar anualmente descargas de impresos a través de la página web del Ayuntamiento www.gijon.es

Tiempo de atención

- Dedicar a cada ciudadano el tiempo de atención que se precise en función del servicio, los trámites que solicite y sus propias características.

Tiempo de espera

- Que el 90 % de los ciudadanos que tienen trámites sencillos (información, registro, tarjeta y volante) no tengan que esperar más de 10'.
- Que el 90 % de los ciudadanos que vienen a realizar otros trámites no tengan que esperar más de 15'.

Rapidez en la resolución

- Incorporar anualmente al menos un trámite a ciclo rápido y otro a nuevos canales (internet, teléfono, cajero ciudadano).

Atención al ciudadano

- Facilitar a todo el personal de atención al ciudadano formación específica para garantizar un trato amable y cortés.

Ambiente y equipamiento de las oficinas

- Que las instalaciones sean acogedoras y estén debidamente equipadas.

Cómo medimos el cumplimiento de los compromisos

1. Porcentaje de servicios y trámites en cada oficina
2. Número de cursos realizados anualmente por el personal
3. Número de personas asistentes a cada curso
4. Índice de reclamaciones presentadas
5. Índice de satisfacción de los usuarios
6. Tiempo medio de espera
7. Tiempo medio de atención al ciudadano, entendiendo como tiempo medio de atención al usuario por el personal y por trámite
8. Porcentaje de usuarios que descargan impresos por la red
9. Número de trámites de ciclo rápido
10. Porcentaje de trámites a través de la página web y cajeros
11. Tiempo medio de contestación a las quejas
12. Número de equipos auxiliares por puesto
13. Porcentaje de averías informáticas que afectan al servicio

Sus derechos

DERECHO a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por el Ayuntamiento de Gijón.

DERECHO a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante el Ayuntamiento.

DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por la autoridades y por el personal al servicio del Ayuntamiento de Gijón.

DERECHO a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente correspondan.

DERECHO a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder del Ayuntamiento de Gijón.

DERECHO a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.

DERECHO a presentar alegaciones en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, que deberán ser tenidas en cuenta por el Ayuntamiento al dictar la resolución.

DERECHO a que el Ayuntamiento dicte resolución expresa ante sus peticiones, soluciones o denuncias.

DERECHO a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento de Gijón.

Qué normas nos aplican

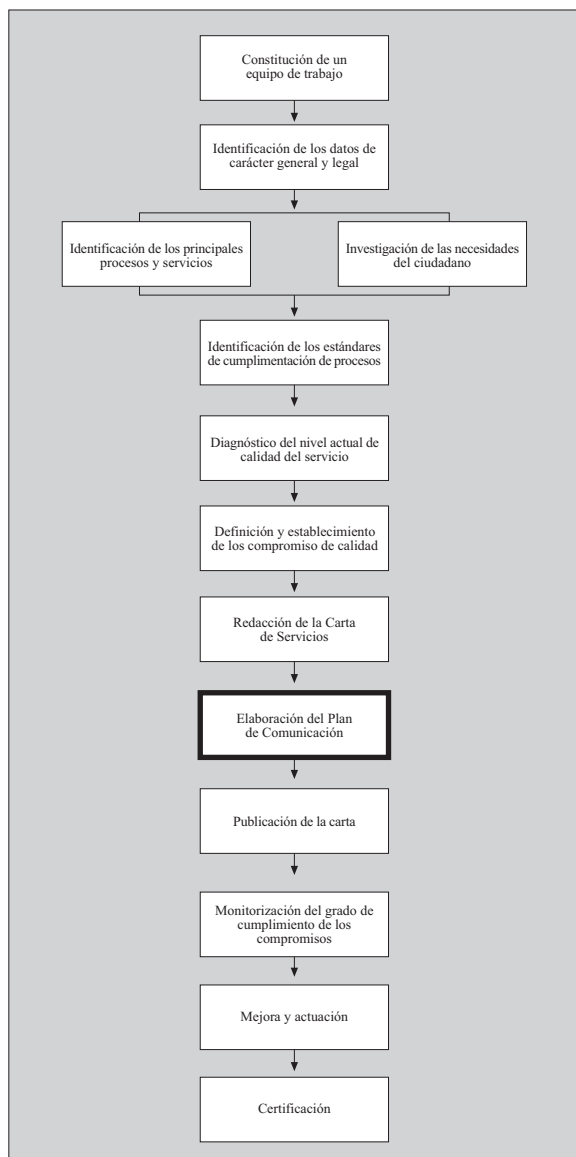
La normativa reguladora de los servicios prestados por las Oficinas de Atención directa al Ciudadano, se encuentra en los siguientes textos legales:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (recientemente modificado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio), que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En caso de compensación

Si se producen caídas de nuestra red informática por causas que no sean ajenas al propio Ayuntamiento trataremos de despachar el trámite evitando los nuevos desplazamientos.

Fuente: Área de Participación y Atención al Ciudadano

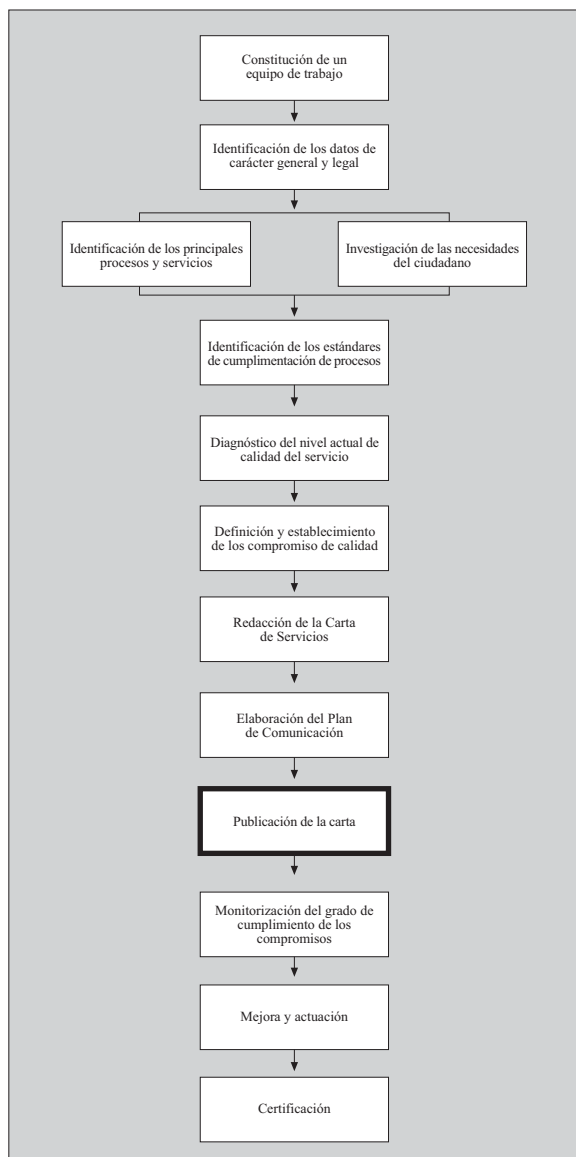


Plan de comunicación

El equipo de trabajo abordará un plan de comunicación interna dirigido a todos los trabajadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano sobre los contenidos de la Carta de Servicios.

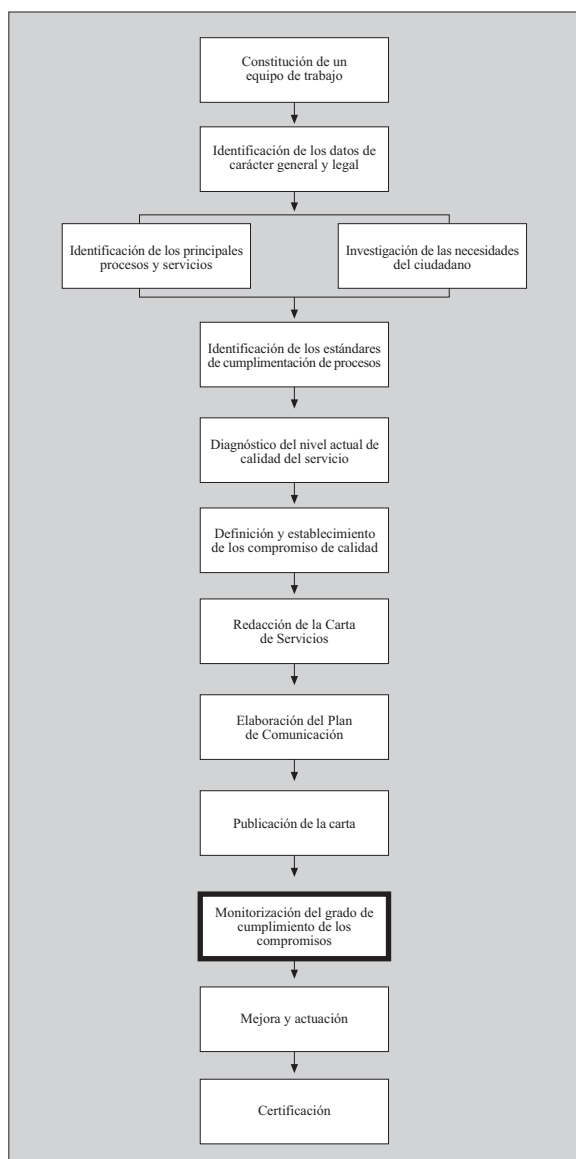
Son conscientes de la necesidad de la implicación de todos como clave para el éxito de la propuesta de mejora.

Utilizarán todos los canales de comunicación de que disponen principalmente el correo interno y la intranet. Organizarán también reuniones para el conocimiento de los compromisos de la Carta y los proyectos de mejora que se abordarán para poder cumplirlos.



Publicación

En el ámbito externo será difundida la Carta por cuantas acciones divulgativas se consideren eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas las dependencias con atención al ciudadano y a través de internet por lo que estarán disponibles en soporte impreso y en la web. www.gijon.es

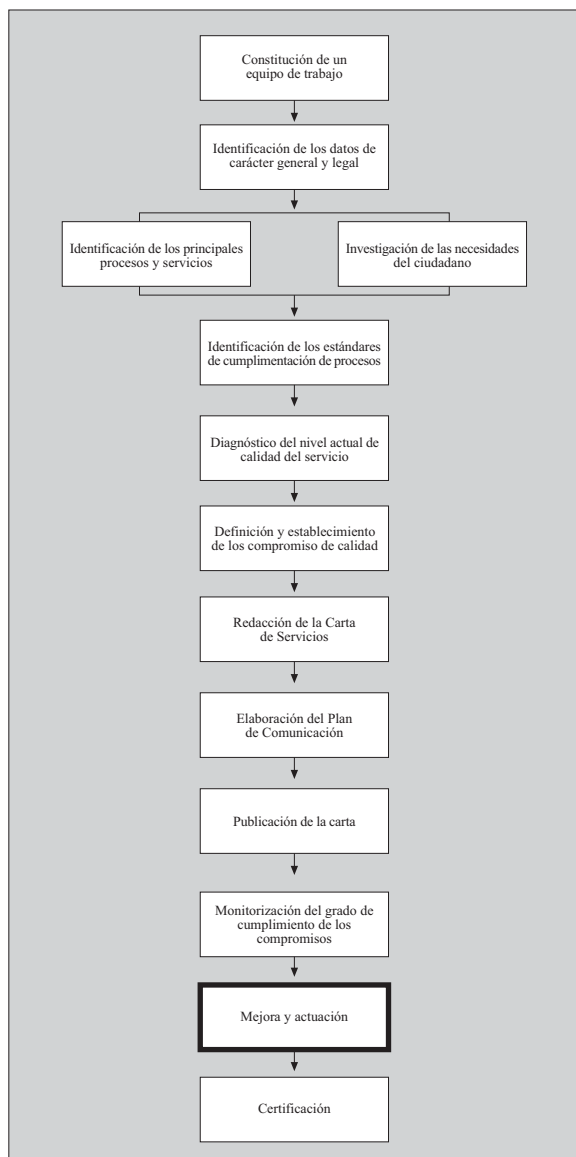


Monitorización del grado de cumplimiento de los compromisos

Para asegurar la aplicación y cumplimiento de los compromisos contenidos en la carta de servicios prevén realizar un control continuo de su grado de cumplimiento a través de los indicadores establecidos al efecto, con el análisis de las reclamaciones por incumplimientos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

En los informes sobre el grado de cumplimiento de cada año especificarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas así como las de subsanación, en su caso. Estos informes los incorporarán al global que se realiza por el programa de calidad ISO 9001 de que disponen.

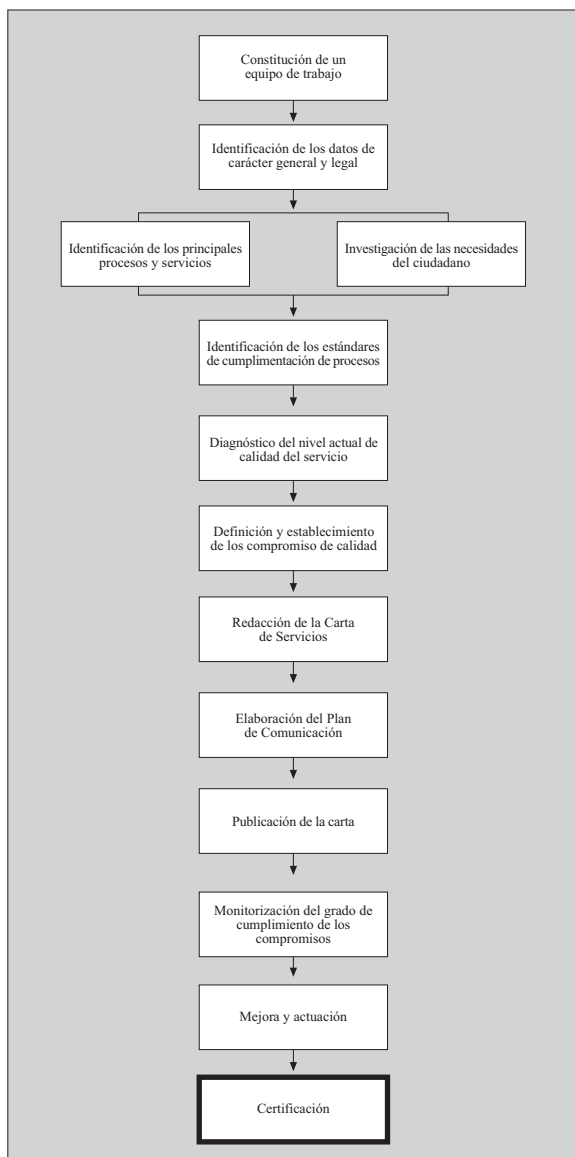
Observan la necesidad de contar con toda una estructura impulsora del plan de calidad, que consolide las acciones y promueva la extensión de las medidas a otras áreas puesto que no consideran aconsejable la existencia de ritmos diferentes entre los distintos servicios del Ayuntamiento.



Mejora y actualización de la Carta de Servicios

También comprueban que el sistema requiere de la puesta en marcha de un programa de mejora, que revele el cumplimiento de los indicadores y desvele la existencia de desviaciones.

Se emplazan para actualizar anualmente la Carta de Servicios de las Oficinas.



Certificación

Por último, como conocen que AENOR certifica Cartas de Servicios realizando una evaluación de forma externa de los compromisos de Servicio, según su reglamento particular del certificado AENOR de conformidad para Cartas de Servicios RP a 58, valorarán la conveniencia de someterla, una vez implantada, al proceso evaluador, en función del grado de cumplimiento de sus compromisos.

FUENTES Y BIBLIOGRAFÍA

BERNILLON, A. y CERRUTI, O., *Implantar y Gestionar la calidad total*. Gestión 2000, 1993

CAICEDO, Enrique, “*El proyecto de reforma de los sistemas de información en el Ayuntamiento de Gijón*” en *la gestión de los recursos de información y de los recursos humanos*. IV seminario de gestión pública local, Ayuntamiento de Gijón, Gijón 2000, pags. 57 a 82.

Calidad y Excelencia en las Administraciones Públicas. 3 Mejores prácticas españolas, Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid 2005.

CHAVES GARCÍA, Ramón, *Los derechos de los ciudadanos ante las administraciones públicas*, Ediciones Trea, Gijón, 1999.

DÍAZ MENDEZ, A: *Alcobendas Plan ciudad. Calidad y modernización de la gestión pública*, Ayuntamiento de Alcobendas, Gestión 2000, 1997.

GALGANO, A.: *Los 7 instrumentos de la Calidad Total*, Madrid: Díaz de Santos, 1995.

GALGANO, Alberto, *Calidad Total*, Díaz de Santos, 1993.

GALOFRÉ, Albert. *Apuntes del Cuarto Curso de Dirección Pública Local*.

GÓNZALEZ DE DIOS, E (1999): *Introducción a la calidad en la Administración Pública*. INAP, Madrid.

JUANES, BRUNO Y EQUIPO TÉCNICO DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA: *La qualitat a l' Ajuntament de Barcelona. Manual per a l'elaboració d'una Carta de Serveis*, Ajuntament de Barcelona.

Las Cartas de Servicios en la Xunta de Galicia: Guía para su elaboración. Xunta de Galicia 2005

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno local.

Libro blanco para la Mejora de los Servicios Públicos.

LÓPEZ CAMP J., y A. GADEA CARRERA: *Servir al ciudadano*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.

Memoria de Gestión del Ayuntamiento de Gijón. 2000/2003.

Ministerio de Administraciones Públicas (2000). *Guía para la implantación de las Cartas de Servicios*.

Ministerio de Administraciones Públicas (2005). *Guía II de apoyo a la calidad en la Gestión Pública Local: Planes de Calidad, Innovación y Modernización en las Administraciones Locales*.

Ministerio de Administraciones Públicas (2005). *Guía IV de apoyo a la calidad en la Gestión Pública Local: Elaboración de una Carta de Servicios*.

NORCONTROL SOLUZIONA, *Medición y análisis de la satisfacción del servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón*, Gijón, 2001-2002.

NORCONTROL, *Medición y análisis de los servicios municipales prestados a los ciudadanos*, Gijón, 1997.

Plan de Actuación Municipal del Ayuntamiento de Gijón, Participación Ciudadana y Territorio, Gijón, Julio 2004.

Plan Estratégico de Gijón, Gijón, 2002/2012.

Procedimientos documentados del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Logroño, con certificado de todos los servicios de la Norma UNE-EN-ISO 9002, 1994.

PUENTE, Covadonga y DE LA MADRID, Juan Carlos, *Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Gijón. Un servicio y una idea*. Gijón, septiembre 2004.

Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, que regula el proceso de redacción e implantación del sistema de cartas de servicio en los organismos del estado.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, sobre marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Reglamento Particular del certificado AENOR de conformidad para cartas de servicios RP A58.

Resolución de 19 de Julio de 2005 de la Secretaría General para la Administración Pública. (BOE, 3- 8-2005).

ZEITHEMAL, VALARIE A., A. PARASURAMA, y L. BERRY LEONARD: *Calidad total en la gestión de los servicios*, Madrid: Díaz de Santos, 1993.

ANEXO 1

Acta de Constitución del equipo de trabajo



Área de Participación y Atención Ciudadana

**Ayuntamiento
de Gijón**

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIO

ACTA REUNIÓN DÍA 3 DE AGOSTO DE 2005

Lugar: Edificio Antigua Pescadería

Hora comienzo: 09.15

Hora finalización: 11.30

ASISTENTES:

- Gonzalo Álvarez
- Mónica Pereiras
- Carmen Hevia
- Carlos Sánchez
- Teresa Suárez
- Juan Carlos de La Madrid
- Ana Fernández
- Isabel Núñez
- Eladio Hortal
- Covadonga Puente
- Eva Cotiello

DESARROLLO:

Esta reunión tuvo como principal misión la constitución del equipo de trabajo que va a participar en la elaboración y certificación de las Cartas de Servicios.

Se decidió democráticamente que el lugar dónde se iban a celebrar las Mesas de Trabajo fuese el Edificio de la Antigua Pescadería.

Se acataron acuerdos sobre la encuesta que es necesario elaborar, para así poder tener como referencia las expectativas que el público a la hora de mejorar los procedimientos de los servicios que se recogerán en la ya citada Carta de Servicios.

Se diseñará la encuesta y se procederá a su implantación entre la última semana del mes de Agosto y la primera del mes de Septiembre, en cada una de las cinco oficinas que ofrecen Servicio de Atención Directa al Ciudadano.

Simultáneamente se convocarán y celebrarán Mesas de Trabajo, cuya finalidad será la de revisar los procedimientos ya existentes y elaborar los nuevos, para adecuarlos lo más posible a la realidad. Se adjunta una planificación de trabajo para el mes de Agosto como anexo a esta acta, que será enviada por Eva Cotiello a los asistentes a esta reunión.

Se hizo referencia al Plan de Comunicación, y se decidió por consenso que se combinaría la presencia y participación del resto del personal de las Oficinas en las Mesas de Trabajo, así como un compromiso por parte de los Jefes de Sección de transmitir los acuerdos y avances que se adopten en estas sesiones.

Otro de los acuerdos a los que se llegó fue el de definir cada día de trabajo una serie de indicadores relacionados con el procedimiento que se trate, para así poder alimentar a la encuesta de posibles aspectos a investigar.

ANEXO 2

Fichas descriptivas de los resultados alcanzados por el equipo de trabajo

Información y orientación



Área de Participación y Atención Ciudadana

**Ayuntamiento
de Gijón**

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
Objeto: • Informar y orientar de forma presencial, telefónica o telemática (página web Ayuntamiento de Gijón), a los ciudadanos.
Condiciones o requisitos: • No se precisa requisito alguno cuando se trata de información general. • Representante legal, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
Documentación a aportar: • Respecto a la información particular es necesario acreditarse como interesado, mostrando el justificante del registro de entrada del documento o de algún otro trámite del citado expediente, o bien con DNI o documento identificativo análogo.
Forma de tramitación: • Recepción de la solicitud. • Búsqueda de datos sobre la información solicitada. • Comunicación al interesado.
Plazo estimado de tramitación: • Inmediata salvo excepciones
Lugar de presentación e información: • En las Oficinas de Atención al Ciudadano. • Página web: www.gijon.es • Teléfono: 985 18 11 05 • Fax: 985 18 11 82
Normativa Reguladora: • Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (recientemente modificado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio), que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano



LICENCIA DE OBRAS MENORES DE CICLO RÁPIDO

Objeto

- Autorización para obras en locales o viviendas que no necesitan dirección técnica, por ser de escasa entidad económica y constructiva.
- En la solicitud hay que indicar las obras a realizar y su presupuesto.

Condiciones o requisitos para solicitar licencia de obras:

- En la solicitud hay que indicar las obras a realizar y su presupuesto.
- Pagar los tributos correspondientes.

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud y apertura del expediente.
- Emisión de la licencia, informe técnico, propuesta, resolución y notificación, y elaboración del recibo.
- Pago de los tributos y entrega de la licencia.

Si la obra aún no ha sido finalizada en el plazo concedido, se puede solicitar la renovación siempre que la licencia no haya caducado. La tramitación será como sigue:

1. Solicitud normalizada.
2. Propuesta, resolución, notificación y licencia.
3. Entrega de la licencia al interesado.

Tipos de ingreso:

- ICIO (Impuesto construcciones, Instalaciones y Obras).
- Tasa por licencias urbanísticas.

Forma de Pago:

- Transferencia bancaria.
- Pago por caja.
- Cajeros Ciudadanos.
- Entidades financieras colaboradoras.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato, salvo excepciones.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano
- Obtención de solicitud normalizada: www.gijon.es

Normativa reguladora:

- Plan General de Ordenación Urbana, BOPA de 6 de marzo de 1999, (en revisión).
- Ordenanzas reguladoras de tributos y precios públicos municipales – ejercicio correspondiente-
- Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales de 17 de junio de 1955.

Recursos:

- Recurso extraordinario de Revisión.
- Recurso de Reposición.
- Recurso ante el Contencioso Administrativo.

Sanciones:

- Corresponden a la Sección del Control de la Legalidad Urbanística.



LICENCIA DE OBRAS MENORES

Objeto:

Autorización que necesita de informe técnico y resolución del órgano administrativo competente, para realizar obras en viviendas y locales que por sus características previamente establecidas en el Plan General de Ordenación Urbana, no supongan alteraciones de volumen del uso objetivo de las instalaciones, y servicios de uso común por el número de viviendas y locales, sin afectar al diseño exterior, a la cimentación, a la estructura, a las condiciones de habitabilidad o seguridad de los edificios o instalaciones de todas clases.

Condiciones o requisitos:

- En la solicitud hay que indicar las obras a realizar y su presupuesto.
- Documentación requerida según el tipo de obra a realizar.
- Pagar los tributos correspondientes.

Documentación a aportar:

- La requerida según el tipo de obra.

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud.
- Entrega de justificante de presentación al interesado.
- Pago de la tasa por licencias urbanísticas.
- Tramitación de la licencia.
- Notificación al interesado y retirada de la licencia previa justificación del pago de los tributos correspondientes.
- Solicitud cuando la obra aún no haya sido finalizada en el plazo concedido al efecto, se puede solicitar la renovación.

Tipos de ingreso:

- ICIO (Impuesto construcciones instalaciones y obras).
- Tasa por licencias urbanísticas.
- Reserva (precio público por reserva de vía pública).
- Suelo (aprovechamiento mensual de vía pública).
- Vallas (tasa por ocupación de vía pública con vallas).
- Vuelo (aprovechamiento del vuelo de la vía pública).

Pago:

- Transferencia bancaria.
- Pago por caja.
- Cajeros Ciudadanos.
- Entidades financieras colaboradoras.

Plazo estimado de tramitación:

- Un mes, salvo excepciones.



VOLANTES/CERTIFICADOS DE EMPADRONAMIENTO

Objeto:

- Documento que acredita los datos que constan en el padrón municipal de habitantes.

Condiciones o requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Gijón.

Documentación a aportar:

- Documento Nacional de Identidad o documento identificativo análogo.

Forma de tramitación:

- Presencial: Comprobación en la base de datos y expedición del volante/certificado.
- Página web: Comprobación en la base de datos y remisión del volante al domicilio del interesado.
- Cajeros ciudadanos: Autoservicio para la obtención del volante con tarjeta ciudadana y número de pin.
- Petición escrita: Para volantes/certificados que se refieran a datos anteriores al padrón de 1 de mayo de 1996 (volantes/certificados históricos).

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato para los solicitados presencialmente o en los cajeros ciudadanos.
- Meses, para los volantes/certificados históricos.
- Días, para los solicitados a través de la página web municipal (mínimo 48 horas).

Lugar de presentación e información:

- En las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Página web: www.gijon.es
- Cajeros ciudadanos.

Normativa reguladora:

- Real Decreto 2612/1996 de 20 de diciembre sobre Población y Demarcación Territorial de las entidades Locales.
- Resolución del 21 de julio 1997 de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia.
- Resolución de 4 de julio de 1997, conjunta de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre actualización del padrón municipal.



FE DE VIDA PARA PENSIONES EN EL EXTRANJERO

Objeto:

- La acreditación documental de que una persona vive, para seguir recibiendo su pensión en el extranjero.

Condiciones o requisitos:

- Ser beneficiario de una pensión en el extranjero.

Documentación a aportar:

- El interesado deberá presentarse en las Oficinas de Atención al Ciudadano con su DNI.
- Impreso facilitado por la institución que abona la pensión (traducción al castellano).

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud.
- Comprobación de los datos.
- Firma y expedición.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato, salvo excepciones.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de atención al ciudadano.



EXPEDICIÓN Y RENOVACION DEL LIBRO DE FAMILIA NUMEROSA

Objeto:

- Obtener o actualizar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, acreditada por el título.

Condiciones o requisitos:

- Familia de 3 ó más hijos hasta 21 años ó 26 si está estudiando.
- Familias con 2 hijos, uno de ellos minusválido o incapacitado para trabajar.
- Familias con 2 hijos, en las que los cabezas de familia sean minusválidos.

Documentación a aportar:

Documentación general para todos los solicitantes:

- Solicitud normalizada, que se obtiene en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Libro de Familia
- Dos fotografías de 5x7 cm, por duplicado en las que figuren todos los miembros de la familia con derecho a los beneficios.
- Acreditación documental de la situación familiar si procede.

Forma de tramitación:

- Solicitud y cotejo de los datos con el libro de familia.
- Justificante de presentación de la solicitud.
- Remisión a la Consejería correspondiente del Principado.
- Recepción del título de familia numerosa.
- Entrega al interesado.

Plazo estimado de tramitación:

- 1 mes.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.



CAMBIO DE DOMICILIO

Objeto:

- Comunicar el traslado del domicilio, siempre dentro del municipio de Gijón.

Condiciones o requisitos:

- Cambio de domicilio dentro del municipio de Gijón.
- Estar empadronado en el municipio de Gijón.
- Presentar la declaración por escrito.

Documentación a aportar:

- Impreso cubierto y firmado por todos los mayores de edad no incapacitados.
- En todas las Oficinas de Atención al Ciudadano y en la página web municipal, existe una hoja informativa sobre la documentación a aportar según el caso.

Forma de tramitación:

- Declaración por escrito del cambio de domicilio.
- Introducción de los datos en la ficha del gestor del padrón de habitantes.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Real Decreto 2612/1996 de 20 de diciembre sobre Población y Demarcación Territorial de las entidades Locales.
- Resolución del 21 de julio 1997 de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia.
- Resolución de 4 de julio de 1997, conjunta de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre actualización del padrón municipal.



ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL

Objeto:

- Inscribirse como vecino de Gijón cuando se procede de otro municipio.

Condiciones o requisitos:

- Solicitar por escrito el alta en el Padrón Municipal.

Documentación a aportar:

- Impreso cubierto y firmado por todos los mayores de edad no incapacitados.
- En todas las Oficinas de Atención al Ciudadano y en la página web municipal, existe una hoja informativa sobre la documentación a aportar según el caso.

Forma de tramitación:

- Declaración por escrito del cambio de domicilio.
- Introducción de los datos en la ficha del gestor del padrón de habitantes.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Real Decreto 2612/1996 de 20 de diciembre sobre Población y Demarcación Territorial de las entidades Locales.
- Resolución del 21 de julio 1997 de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia.
- Resolución de 4 de julio de 1997, conjunta de la Presidenta del instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre actualización del padrón municipal.



REGISTRO DE ENTRADA

Objeto:

- Recepción de la documentación e instancias que los ciudadanos quieran dirigir al Ayuntamiento.

Condiciones o requisitos:

- Presentación de una solicitud de cuya tramitación sea competente el Ayuntamiento.
- En la solicitud deberán constar los datos del interesado, fecha, firma y explicación clara del objeto de la solicitud.

Documentación a aportar:

- Solicitud escrita.

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud.
- Anotación del correspondiente asiento registral.
- En algunos casos se genera el recibo correspondiente a la tasa relacionada con la tramitación de la solicitud.
- Justificante de presentación de la solicitud.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Ordenanzas Reguladoras de Tributos y Precios Públicos Municipales.



Área de Participación y Atención Ciudadana

Ayuntamiento de Gijón

TARJETA CIUDADANA

Objeto:

- Documento polivalente, útil para identificar a su titular en determinados trámites o servicios comunes (transporte público, ORA, Gijón Bici, aseos públicos, inscripciones en cursos), como para el acceso a prestaciones municipales específicas (abonados a piscinas, golf, acceso nocturno a Cimadevilla, tarifa reducida o gratuita para el transporte público...).

Condiciones o requisitos:

- Cualquier persona sin límite de edad que quiera hacer uso de los servicios que se gestionan a través de la tarjeta.

Documentación a aportar:

- Solicitud.
- Fotocopia del DNI o pasaporte (si fuera un menor de edad aportará la fotocopia del DNI del padre, madre o tutor).
- Fotografía tamaño carnet.

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud y documentación.
- Registro de los datos.
- Justificante de la presentación de la solicitud.
- Recepción de la tarjeta desde el proveedor.
- Entrega de la tarjeta al ciudadano.
- En caso de pérdida, robo o deterioro de la tarjeta se podrá solicitar un duplicado de la misma. Estos duplicados están sujetos al pago previo de la tasa correspondiente.

Tipos de ingreso:

- Tasa por expedición de documentos administrativos.

Pago / cobro:

- Pago por caja.
- Cajeros ciudadanos.

Plazo estimado de tramitación:

- Un mes.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Ordenanzas Reguladoras de Tributos y Precios Públicos Municipales.



INSCRIPCIONES EN CURSOS CULTURALES O DEPORTIVOS

Objeto:

- Apuntarse para participar en todos los cursos, talleres y actividades a realizar en las distintas instalaciones municipales.

Condiciones o requisitos:

- Cualquier persona interesada en participar en los programas convocados y que reúna los requisitos establecidos en cada uno de ellos.
- Abonar el importe correspondiente a la inscripción.

Documentación a aportar:

- No es necesario presentar ninguna documentación.
(Será suficiente facilitar una serie de datos relativos al interesado en el momento de la inscripción).

Forma de tramitación:

- Introducción de los datos en la aplicación informática.
- Entrega de recibo o justificante de inscripción.

Tipo de ingreso:

Precio público por utilización de instalaciones deportivas municipales y precio público para los cursos, talleres, seminarios y congresos organizados por la Fundación Municipal de Cultura, Educación y Universidad Popular.

Pago / cobro.

- Cajeros Ciudadanos
- Entidades financieras colaboradoras.
- Página web <http://www.gijon.es>

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Página web: www.gijon.es
- Patronato Deportivo Municipal: Piscina El Llano "Luis Alvargonzalez" y complejo deportivo Moreda-Natahoyo, sólo realizan inscripciones a cursos de natación.
- Jardín Botánico (sólo información).
- Fundación Municipal de Cultura, Educación y Universidad Popular (sólo información).

Normativa reguladora:

- Ordenanzas Reguladoras de Tributos y Precios Públicos Municipales.



REGISTRO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA

Objeto:

- Inscripción de un animal en el censo para su control y seguimiento del estado sanitario.

Condiciones o requisitos:

- El propietario debe estar censado en el municipio de Gijón.

Documentación a aportar:

- Cartilla sanitaria del animal
- DNI del titular
- Justificante de la identificación del animal a través del microchip, sólo en el caso de perros.

Forma de tramitación:

- Presentación de la cartilla sanitaria del animal.
- Registro de los datos en el censo de animales de compañía.
- Justificante de la inscripción en el censo.

En caso de fallecimiento del animal se solicitará mediante escrito y con la cartilla sanitaria, la baja en el censo.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Ordenanza Municipal sobre tenencia, defensa y protección de animales de compañía.
- Ley 13/2002, 23 diciembre del Principado de Asturias de Tenencia, Protección y Derechos de los Animales.
- Decreto 99/2004, 23 diciembre regula la identificación de los animales de compañía y el registro informático centralizado del Principado de Asturias.

Sanciones:

- Recogidas en la Ley 13/2002, 23 diciembre del Principado de Asturias, Tenencia, Protección y derechos de los Animales (sólo para los perros).



LICENCIA DE TERRAZAS

Objeto:

- Autorización para instalar en la vía pública una terraza al titular de un establecimiento de hostelería.

Condiciones o requisitos:

- Ser titular de licencia de apertura de un establecimiento de hostelería.
- Cumplir los requisitos señalados en la Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Hostelería en la Vía Pública de Gijón.

Documentación a aportar:

- Solicitud normalizada.
- Documentación señalada en la Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Hostelería en la Vía Pública de Gijón.

Forma de tramitación:

- Recepción de la solicitud y documentación.
- Entrega de justificante de presentación al interesado.
- Pago de la tasa por licencias urbanísticas.
- Tramitación de la licencia.
- Notificación al interesado y retirada de la licencia previa justificación del pago de los tributos correspondientes.
- Las terrazas que hubiesen tenido licencia en el ejercicio anterior, podrán renovarse de manera inmediata cuando las condiciones de la misma no se modifiquen.

Tipos de ingreso:

- Tasa por Instalación de Terrazas en la Vía Pública.
- Tasa por Licencias Urbanísticas.

Pago

- Transferencia bancaria
- Pago Caja
- Página web: www.gijon.es
- Cajeros ciudadanos
- Entidades financieras colaboradoras

Plazo estimado de tramitación:

- 8 días

(Nota: las renovaciones se podrán tramitar de manera inmediata).

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Hostelería en la Vía Pública de Gijón.
- Ordenanza Reguladora de Tributos y Precios Públicos municipales.

Recursos:

- Recurso extraordinario de Revisión.
- Recurso de Reposición.
- Recurso ante el Contencioso Administrativo.

Sanciones:

- Corresponden a la Sección del Control de la Legalidad Urbanística.



Ayuntamiento de Gijón

CITA PREVIA

Objeto:

- Concertar entrevista para trámites específicos.

Condiciones o requisitos:

- No son necesarias condiciones o requisitos especiales.

Documentación a aportar:

- No es necesaria.

Forma de tramitación:

- Solicitud verbal o telefónica por parte del interesado.
- Recogida de datos en la aplicación informática.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- No tiene.



Ayuntamiento de Gijón

LICENCIA DE TENENCIA DE ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS	
Objeto:	• Autorización para la tenencia de animales de razas calificadas como presuntamente peligrosas.
Condiciones o requisitos:	• Toda persona física que en virtud de cualquier título tenga bajo su custodia un animal calificado como potencialmente peligroso. • Cumplir los supuestos señalados en la normativa vigente.
Documentación a aportar:	• Solicitud normalizada. • Documentación señalada en la normativa reguladora.
Tipos de ingreso:	• Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.
Pago	• Transferencia bancaria • Pago Caja. • Página web: www.gijon.es • Cajeros ciudadanos • Entidades financieras colaboradoras.
Lugar de presentación e información:	• Oficinas de Atención al Ciudadano
Normativa reguladora:	• Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo por el que se desarrolla la Ley 50/1999 de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos. • Ley 50/1999 de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos. • Decreto 99/2004 de 23 de diciembre, por el que se regula la identificación de los animales de compañía y el registro informatizado centralizado del Principado de Asturias. • Ley 13/2002, 23 diciembre del Principado de Asturias de Tenencia, Protección y Derechos de los Animales.
Recursos:	• Recurso extraordinario de Revisión. • Recurso de Reposición. • Recurso ante el Contencioso Administrativo.
Plazo estimado de tramitación:	• 60 días.
Sanciones:	• Las establecidas en la Ley 50/1999 de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.



RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Objeto:

- Los escritos que se presentan como consecuencia de cualquier actuación irregular en las dependencias administrativas (tardanzas, desatenciones...) o ideas de los ciudadanos sobre cualquier materia, para mejorar el funcionamiento de los servicios municipales.

Condiciones o requisitos:

- No se precisa requisito alguno.

Documentación a aportar:

- Modelo normalizado o escrito indicando su nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones.
- Documentación complementaria.

Forma de tramitación:

- Recepción de la reclamación/sugerencia.
- Petición de informe al servicio afectado.
- Comunicación al interesado.

Plazo estimado de tramitación:

- 30 días.

Lugar de presentación e información:

- En las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Página web: www.gijon.es
- Buzón de reclamaciones y sugerencias.
- Teléfono: 985 18 11 05
- Fax: 985 18 11 82

Normativa reguladora:

- Reglamento Orgánico de Funcionamiento del Pleno del Ayuntamiento de Gijón.
- Protocolo de actuación para la recogida y seguimiento de Sugerencias y Reclamaciones.



COMPULSA DE DOCUMENTOS

Objeto:

- Comparar un documento original y su copia, para certificar que son iguales.

Condiciones o requisitos:

- Se compulsan solamente los documentos que vayan a ser presentados en los Registros Municipales del Ayuntamiento de Gijón.

Documentación a aportar:

- Documento original.
- Copia del mismo.

Forma de tramitación:

- Comparación el original con la copia correspondiente.
- Devolución del original al ciudadano.

Una vez compulsada la copia queda unida al resto de la documentación que se va a presentar.

Plazo estimado de tramitación:

- Inmediato.

Lugar de presentación e información:

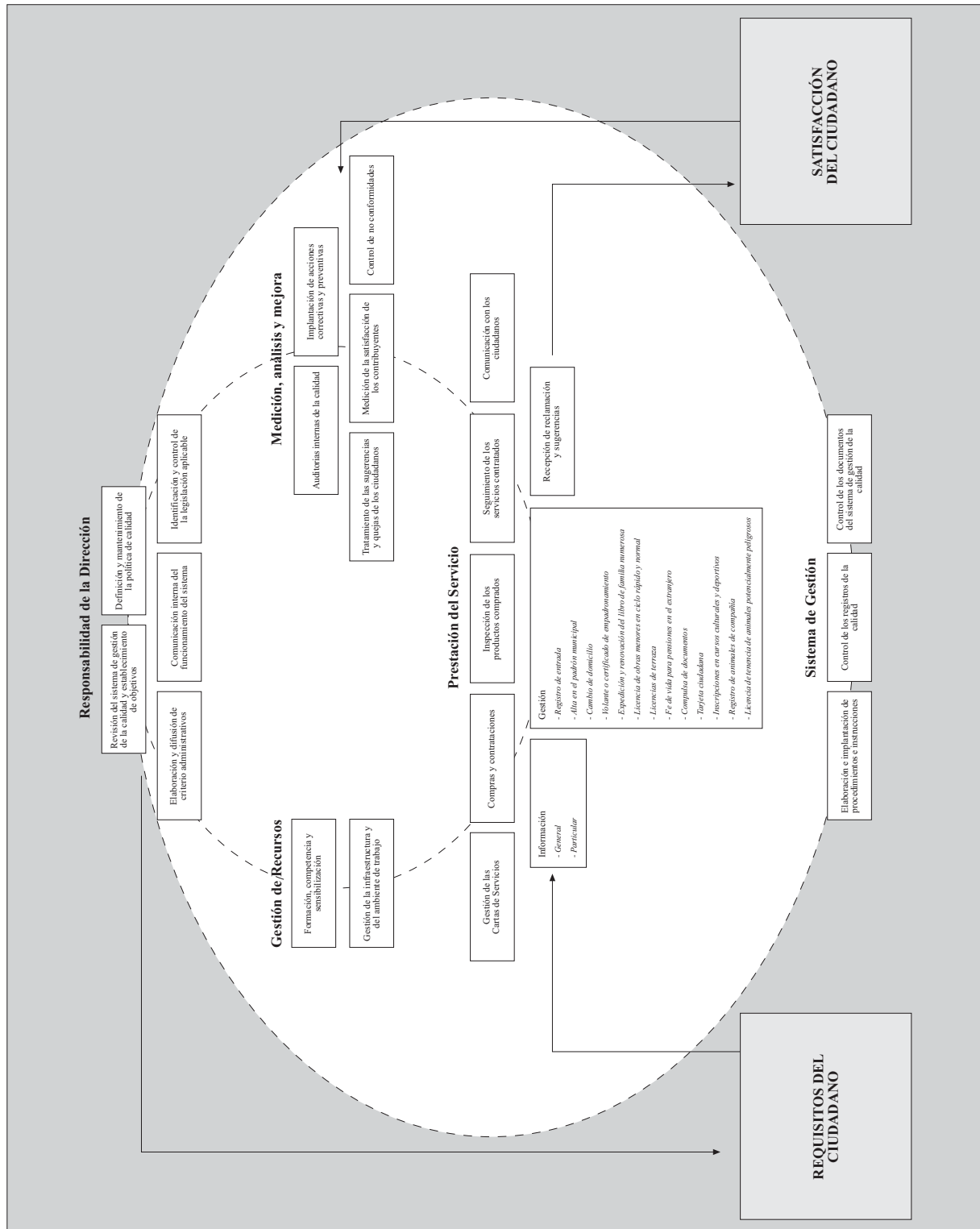
- Oficinas de Atención al Ciudadano.

Normativa reguladora:

- Real Decreto 7/5/1999, nº 772/1999 del Ministerio de Administración Pública, que regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de los originales y el régimen de las oficinas de registro.

ANEXO 3

Mapa de Procesos vinculado a los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad de que dispone Atención al Ciudadano



Fuente: Área de Atención y Participación Ciudadana

ANEXO 4

Cuestionario diseñado por el equipo de trabajo. Encuesta de satisfacción



Área de Participación y Atención Ciudadana

Ayuntamiento

de Gijón



CÓDIGO DEL ENCUESTADOR

A0:	Número de encuesta:	Fecha: ____ / ____ / 2005
		Hora: ____ : ____

A1: *SÓLO PARA EL ENCUESTADOR:*

(Oficina del Área de Participación y Atención Ciudadana donde se ha llevado a cabo la encuesta:

CMI Gijón Sur: ☐

CMI La Arena ☐

CM de La Calzada ☐

CMI El Coto: ☐

Antigua Pescadería: ☐

Buenos días/ Buenas tardes

"Me llamo XXX y quiero hacerle unas preguntas en nombre del Área de Participación y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Gijón. Estamos haciendo una encuesta a los ciudadanos que usan este servicio para conocer SU NIVEL DE SATISFACCIÓN).

A2: ¿Sería usted tan amable de colaborar con nosotros y contestar a unas preguntas?

SI ☐

SI- Muchas gracias, intentaré ser lo más claro/a y breve posible

NO ☐

NO- Dar las gracias y pedir disculpas por el tiempo ocupado.

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL ENTREVISTADO

SÓLO PARA EL ENCUESTADOR ("Ahora le voy a pedir algún dato sobre usted, con el fin de poder analizar la información que se recoja de las encuestas y llevar a cabo acciones más localizadas hacia sus necesidades").

B1 ¿Me podría decir aproximadamente los años que tiene?

menos 25 ☐

entre 25-40 ☐

entre 40-65 ☐

mayor 65 ☐

B2 Sexo:

Hombre: ☐

Mujer: ☐

B3 ¿Es la primera vez que hace uso de algunos de los servicios de esta oficina?

SI ☐

NO ☐

B4: ¿Desde dónde viene para realizar este trámite?

BARRIO		BARRIO	
BERNUECES		FANO	
BALDORNÓN		FRESNO	
CENTRO		GRANDA	
CIMADEVILLA		HUERCES	
CEARES		JOVE	
CONTRUECES		LA ARENA	
CABUEÑES		LAS MESTAS	

BARRIO		BARRIO	
CALDONES		LA CALZADA	
CENERO		LAVIADA	
DEVA		LEORIO	
EL BIBIO		LA PREDRERA	
EL COTO		LLANO	
MONTEVIL		SANTA BÁRBARA	
MOREDA		SOMIÓ	
NUEVO GIJÓN		SANTURIO	
NATAHOYO		SERÍN	
POAGO		SAN ANDRÉS	
ROCES		TREMAÑES	
RUEDES		VIESQUES	
PUMARÍN		VERIÑA	
POLÍGONO PUMARÍN		VEGA	
PERCHERA- LA BRAÑA		OTROS. Especificar:	
PORCEYO			

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

C1: ¿Podría decirme qué trámite ha venido usted a realizar?

Trámite	Señalar según proceda	Trámite	Señalar según proceda
Padrón (alta, cambio domicilio, volante)		Información	
Registro de entrada		Licencia de obras menores	
Licencia instalación terraza		Título de familia numerosa (solicitud, renovación)	
Tarjeta estacionamiento minusválidos		Tarjeta ciudadana	Alta Recogida Duplicado
Reclamaciones y Sugerencias		Inscripción a cursos	
Servicios sociales		Abono piscinas municipales	
Censo de animales		Fé de vida (sólo para personas que perciban pensión del extranjero)	

C2 ¿Conoce usted otras Oficinas de Atención al Ciudadano, dónde puede llevar a cabo este trámite? Si ☐ No ☐

¿Cuáles?:

Antigua Pescadería ☐ Oficina en el CMI de El Coto ☐ Oficina en el CMI de La Arena ☐
 Oficina en el CMI de Pumarín "Gijón Sur" ☐ Oficina en el CM de La Calzada ☐

PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN

Valore por favor la importancia que para usted tienen los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:

- 1- POCO SATISFECHO
 - 2- SATISFECHO
 - 3- BASTANTE SATISFECHO
 - 4- MUY SATISFECHO
-

TRATO DEL PERSONAL

- 1.- ¿Cómo valora la acogida que tuvo por parte del personal de Atención al Ciudadano?
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 2.- ¿Cómo percibió usted el conocimiento del personal sobre el tema que vino a resolver?
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 3.- Valore la claridad de las explicaciones utilizadas por el personal:
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 4.- ¿Cómo considera el tiempo que el personal dedicó a atenderle?
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

INSTALACIONES

- 5.- La ubicación de esta oficina con respecto a su lugar de trabajo o domicilio
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 6.- El tiempo de espera para ser atendido
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 7.- El método de organizar los tiempos de espera
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 8.- La facilidad de acceso a esta oficina
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 9.- El equipamiento y las comodidades ofrecidas en esta oficina
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

RESOLUCIÓN DE TRÁMITES

- 10.- Valore si la resolución de los asuntos que ha venido a tratar se ha hecho de forma ágil, correcta y sin excesivos trámites
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 12.- El tiempo empleado en atender su trámite
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
- 13.- La facilidad que tuvo en la obtención de impresos e información para realizar el trámite
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

AHORA CONTESTE AFIRMATIVA O NEGATIVAMENTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

16.- ¿Ha resuelto su trámite en una sola visita?

Si ☐ No ☐

17.- ¿Conoce el servicio del Cajero Ciudadano?

Sí ☐ No ☐

¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

Si ☐ No ☐

En caso afirmativo formular la siguiente pregunta:

¿Para qué trámite utilizó el Cajero Ciudadano?

Trámite realizado en el cajero ciudadano		Señalar según proceda
Pago de recibos		
Volantes de padrón		
Reserva de locales	Instalaciones deportivas	
	Locales de ensayo	
Tarjeta ciudadana	Cambio de pin	
	Recarga para uso transporte urbano	

¿Consiguió resolver el trámite que venía a realizar?

Si ☐ No ☐

En caso afirmativo formular la siguiente pregunta:

El Cajero Ciudadano, ¿le ha servido para agilizar sus trámites en esta oficina?

Si ☐ No ☐

Y AHORA POR FAVOR, DÍGAME EN QUÉ PODEMOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO:

Gracias por colaborar a mejorar el servicio de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Gijón.

ANEXO 5

Cuestionario diseñado por el equipo de trabajo. Encuesta de expectativas



Área de Participación y Atención Ciudadana

Ayuntamiento
de Gijón



CÓDIGO DEL ENCUESTADOR

A0:	Número de encuesta:	Fecha: ____ / ____ / 2005
		Hora: ____ : ____

A1: SÓLO PARA EL ENCUESTADOR:

(Oficina del Área de Participación y Atención Ciudadana donde se ha llevado a cabo la encuesta:

CMI Gijón Sur: ☐

CMI La Arena ☐

CM de La Calzada ☐

CMI El Coto: ☐

Antigua Pescadería: ☐

Buenos días/ Buenas tardes

“Me llamo XXX y quiero hacerle unas preguntas en nombre del Área de Participación y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Gijón. Estamos haciendo una encuesta a los ciudadanos que usan este servicio para conocer SUS EXPECTATIVAS).

A2: ¿Sería usted tan amable de colaborar con nosotros y contestar a unas preguntas?

SI ☐

SI- Muchas gracias, intentaré ser lo más claro/a y breve posible

NO ☐

NO- Dar las gracias y pedir disculpas por el tiempo ocupado.

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL ENTREVISTADO

SÓLO PARA EL ENCUESTADOR (“Ahora le voy a pedir algún dato sobre usted, con el fin de poder analizar la información que se recoja de las encuestas y llevar a cabo acciones más localizadas hacia sus necesidades”).

B1 ¿Me podría decir aproximadamente los años que tiene?

menos 25 ☐

entre 25-40 ☐

entre 40-65 ☐

mayor 65 ☐

B2 Sexo:

Hombre: ☐

Mujer: ☐

B3 ¿Es la primera vez que hace uso de algunos de los servicios de esta oficina?

SI ☐

NO ☐

B4: ¿Desde dónde viene para realizar este trámite?

BARRIO		BARRIO	
BERNUECES		FANO	
BALDORNÓN		FRESNO	
CENTRO		GRANDA	
CIMADEVILLA		HUERCES	
CEARES		JOVE	
CONTRUECES		LA ARENA	

BARRIO		BARRIO	
CABUEÑES		LAS MESTAS	
CALDONES		LA CALZADA	
CENERO		LAVIADA	
DEVA		LEORIO	
EL BIBIO		LA PREDRERA	
EL COTO		LLANO	
MONTEVIL		SANTA BÁRBARA	
MOREDA		SOMIÓ	
NUEVO GIJÓN		SANTURIO	
NATAHOYO		SERÍN	
POAGO		SAN ANDRÉS	
ROCES		TREMAÑES	
RUEDES		VIESQUES	
PUMARÍN		VERIÑA	
POLÍGONO PUMARÍN		VEGA	
PERCHERA- LA BRAÑA		OTROS. Especificar:	
PORCEYO			

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

C1: ¿Podría decirme qué trámite ha venido usted a realizar?

Trámite	Señalar según proceda	Trámite	Señalar según proceda
Padrón (alta, cambio domicilio, volante)		Información	
Registro de entrada		Licencia de obras menores	
Licencia instalación terraza		Título de familia numerosa (solicitud, renovación)	
Tarjeta estacionamiento minusválidos		Tarjeta ciudadana	Alta Recogida Duplicado
Reclamaciones y Sugerencias		Inscripción a cursos	
Servicios sociales		Abono piscinas municipales	
Censo de animales		Fe de vida (sólo para personas que perciban pensión del extranjero)	

C2 ¿Conoce usted otras Oficinas de Atención al Ciudadano, dónde puede llevar a cabo este trámite? Si ☐ No ☐

¿Cuáles?:

Antigua Pescadería ☐ Oficina en el CMI de el Coto ☐ Oficina en el CMI de la Arena ☐
 Oficina en el CMI de Pumarín "Gijón Sur" ☐ Oficina en el CM de La Calzada ☐

PREGUNTAS SOBRE LAS EXPECTATIVAS

Valore por favor la importancia que para usted tienen los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:

- 1- POCO IMPORTANTE
 - 2- IMPORTANTE
 - 3- BASTANTE IMPORTANTE
 - 4- MUY IMPORTANTE
-

¿QUÉ IMPORTANCIA TIENEN PARA USTED LOS SIGUIENTES ASPECTOS?:

TRATO DEL PERSONAL

1.-

La acogida por parte del personal de Atención al Ciudadano

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

La disposición para resolver dudas

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

Las explicaciones claras y el lenguaje comprensible

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

El amplio conocimiento sobre el trámite demandado

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

INSTALACIONES

2.- La facilidad de acceso, la apariencia de los locales y la calidad de los equipos e instalaciones... 1☐ 2☐ 3☐ 4☐

3.- El ambiente y comodidad de la Oficina... 1☐ 2☐ 3☐ 4☐

4.- La señalización de las oficinas... 1☐ 2☐ 3☐ 4☐

5.- El tener a su disposición la información que necesita sobre el trámite que ha venido a hacer y dónde debe dirigirse ... 1☐ 2☐ 3☐ 4☐

6.- Que la oficina de atención al ciudadano se encuentre próxima a su residencia o lugar de trabajo... 1☐ 2☐ 3☐ 4☐

RESOLUCIÓN DE TRÁMITES

7.- El tiempo de atención

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

8.- El tiempo de espera

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

9.- La obtención de los impresos necesarios de manera sencilla

1☐ 2☐ 3☐ 4☐

10.- La rapidez en la resolución del trámite que viene a realizar

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

AHORA CONTESTE AFIRMATIVA O NEGATIVAMENTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

11.- El trámite que ha venido a realizar, ¿espera poder resolverlo en una sola visita?

Sí ☐ No ☐

12.- ¿Conoce el horario de atención al público?

Sí ☐ No ☐

(si la respuesta es negativa informar sobre el horario, de lunes a viernes de 9 a 17 horas, sábado de 9 a 13 horas –sólo Pescadería y Gijón Sur-, Meses de Julio y Agosto de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Sábado de 9 a 14 horas, sólo en Pescadería y Gijón Sur).

- ¿Le parece el adecuado?

Sí ☐ No ☐

13.- ¿Piensa que va a tener que esperar mucho hasta el momento de ser atendido?

Sí ☐ No ☐

14.- ¿Piensa que se va a emplear con usted suficiente tiempo de atención para resolver su trámite?

Sí ☐ No ☐

15.- ¿Conoce el servicio del Cajero Ciudadano?

Sí ☐ No ☐

16.- ¿Considera que el Cajero Ciudadano puede agilizar el trámite que viene a realizar?

Sí ☐ No ☐

GRACIAS POR COLABORAR A MEJORAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYTO DE GIJÓN.

ANEXO 6

Reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano (Enero a septiembre 2005)

Anotación	Fecha	Materia
2005000020	07/01/2005	Queja por el tiempo de espera en ser atendido y por no poder apuntarse a un curso de aeróbic por no funcionar la página
2005000032	13/01/2005	Queja sobre excesivo tiempo de espera y poca visibilidad de monitores de números
2005000043	18/01/2005	Presenta queja por mal funcionamiento de ordenadores
2005000049	19/01/2005	Elevado retraso en la atención al ciudadano día 07/01/2005 espera de aprox. 30 minutos
2005000057	21/01/2005	Queja sobre tardanza en atención matricula curso piscina y sugerencia de alternativas "Gijón-Sur"
2005000064	27/01/2005	Queja sobre tiempo de espera
2005000065	27/01/2005	Queja por tiempo de espera
2005000071	28/01/2005	Queja por el extravío de Tarjeta Ciudadana
2005000240	19/02/2005	Queja sobre el servicio de quejas on line
2005000123	21/02/2005	Queja por retraso en entrega de Tarjeta Ciudadana
2005000124	22/02/2005	Queja por excesivo tiempo de espera
2005000137	01/03/2005	Presenta queja por tiempo de espera en ser atendido para recoger Tarjeta Ciudadana
2005000140	02/03/2005	Queja sobre error en entendimiento de escritura para tramite de padrón
2005000141	04/03/2005	Presenta queja por tiempo de espera
2005000143	07/03/2005	Queja por retraso en atención en la oficina del C.M. "Gijón-Sur"
2005000145	07/03/2005	Presenta queja por tardanza en ser atendida en el servicio de atención al ciudadano
2005000169	10/03/2005	Sugerencia para colocar mas asientos en C.M. "Gijón-Sur"
2005000204	21/03/2005	Mala atención en las oficinas de atención al ciudadano
2005000206	23/03/2005	Queja por mala atención de dos funcionarios del servicio de atención al ciudadano al requerir información

2005000232	06/04/2005	Queja por tiempo de espera en la oficina de atención al ciudadano de “Gijón-Sur” varios días
2005000234	07/04/2005	Queja por falta de personal en el C.M. “Gijón-Sur”
2005000249	14/04/2005	Demora en entrega de Tarjeta Ciudadana (solicitó duplicado por deterioro de la original)
2005000310	12/05/2005	Reclamación por funcionamiento defectuoso de Tarjeta Ciudadana.
2005000312	13/05/2005	Reclamación por exceso de tiempo de espera en Edificio Administrativo Antigua Pescadería Municipal
2005000368	31/05/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000371	01/06/2005	Reclamación sobre tardanza en duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000373	01/06/2005	Solicita aclaración sobre documentación preceptiva para cambio de domicilio en padrón municipal
2005000386	08/06/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000413	15/06/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000416	16/06/2005	Reclamación por no funcionamiento de Tarjeta Ciudadana
2005000436	24/06/2005	Sugiere posibilidad de solicitar Tarjeta Ciudadana vía on line
2005000462	07/07/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000528	04/08/2005	Demora en la entrega de duplicado de la Tarjeta Ciudadana
2005000538	09/08/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000546	12/08/2005	Deficiente información por parte de funcionario sobre documentación necesaria para empadronamiento.
2005000547	16/08/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000551	17/08/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000552	17/08/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000555	18/08/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana

2005000629	02/09/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000644	06/09/2005	Disconformidad con el funcionamiento del gestor de colas
2005000655	07/09/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000656	07/09/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000665	09/09/2005	Demora en la entrega de la Tarjeta Ciudadana
2005000700	20/09/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana
2005000707	21/09/2005	Reclamación por la implantación de la Tarjeta Ciudadana
2005000722	26/09/2005	Reclamación por cobro de duplicado de Tarjeta Ciudadana