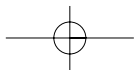
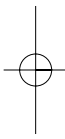
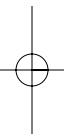


MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

CARTA DE COMPROMISO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA RIOJA

34. PONENCIA: Mercedes Martínez Pérez
Servicio de Atención al Ciudadano
de la Secretaría General Técnica de
la Consejería de Administraciones
Públicas y Política Local del
Gobierno de la Rioja



MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Introducción

La mejora de los servicios públicos incrementando el grado de satisfacción de los usuarios es la finalidad de todas las Administraciones Públicas. En esta última década, la cultura de la Calidad se ha ido implantando de manera progresiva en el seno de las mismas como medio para conseguir ese objetivo de mejora entendido como mejora continua.

Todas las organizaciones públicas han asumido la necesidad de superar los modelos tradicionales de gestión, de pasar a la cultura del trámite a la cultura del resultado y de poner al ciudadano como referente de toda su gestión.

Para ello hemos tenido que aprender las herramientas de la empresa privada y adaptarlas a necesidades distintas, las derivadas de nuestra propia organización y las del entorno que nos rodea.

Hemos iniciado un camino sin retorno, un camino además de continuo aprendizaje. Congresos como éste nos van a ayudar a intercambiar experiencias, a conocer las nuevas tendencias y aprender de los éxitos y de los errores de los demás.

Con esta expectativa, el Servicio de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja participa en el Congreso aportando su pequeño grano de arena.

Presentación del Servicio

Dentro de la estructura del Gobierno de La Rioja ha existido siempre una organización específicamente destinada a la atención al ciudadano. Dicha organización ha experimentado una evolución importante hasta llegar a la situación actual.

De la Oficina de quejas y reclamaciones, hemos pasado a la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General para llegar al actual Servicio de Atención al Ciudadano.

La evolución de la denominación de este servicio es muy significativa y puede darnos una idea de la evolución de la propia Administración. En efecto, la primera denominación de la unidad, Oficina de quejas y reclamaciones, es más propia de una Administración tradicional, una Administración pasiva que actúa a posteriori cuando se ha producido un mal funcionamiento del servicio.

Con la Oficina de Atención al ciudadano y registro general se da un paso importante, no en vano esta denominación viene dada por el Plan de Modernización del Gobierno de La Rioja, que dió paso al Plan estratégico para la Calidad aún vigente. Se utiliza por lo tanto un término, el de "Atención", que denota ya una actitud activa y positiva hacia el ciudadano a la vez que significa una de las funciones clásicas de este tipo de Oficinas que es la de registro.

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

A finales de 2003 se crea el Servicio de Atención al Ciudadano. Pasamos a un término más acorde con las funciones que se iban asumiendo y con los proyectos de futuro y ello en varios sentidos:

- en el funcional: además de atender las quejas, se trata de atender al ciudadano en otros sentidos convirtiéndose el registro en parte de esa atención.
- en los medios de atención: el término "Oficina" hace referencia al canal presencial cuando el servicio actúa a través de otros canales: el telefónico y el telemático, es decir, la página Web institucional y el correo electrónico. A ello hay que añadir que en el momento actual no podemos hablar de Oficina en singular sino de Oficinas ya que desde febrero de 2005, Servicio de Atención al Ciudadano se está expandiendo por los municipios cabecera de comarca del territorio de la Comunidad Autónoma llevando los servicios del Gobierno de La Rioja evitando así los desplazamientos a la capital.

Por último, desde el punto de vista organizativo, el Servicio de Atención al Ciudadano es una unidad adscrita a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local; hay que decir que con un rango u otro ha estado siempre vinculada a la Consejería competente en materia de Administraciones Públicas.

Política de Calidad

El Servicio de Atención al Ciudadano se suma a la política de calidad del Gobierno de La Rioja con la publicación de su Carta de Compromisos en mayo de 2005.

Con carácter previo, el Servicio realizó a finales de 2004 una encuesta de satisfacción basada en el modelo SERVQUAL para determinar los factores que más preocupan e importan a los ciudadanos que utilizan los servicios de la Oficina de Logroño y cómo valoran los servicios que ofrecemos. Elegimos esta metodología de medición de la satisfacción porque en Calidad no basta con hacer bien las cosas sino que hay que hacer bien aquello que es importante.

El análisis de los datos nos proporcionó información esencial para orientar recursos y priorizar actuaciones así como elaborar la primera Carta de Compromisos, una Carta que se refiere a los servicios que se prestan en la Oficina de Logroño.

Entendemos la Carta de compromisos como un primer paso que posibilitará la puesta en práctica de medidas más ambiciosas en materia de Calidad.

La Carta de Compromisos

Más que en el contenido de la Carta que está disponible para todos los interesados en la página Web del Gobierno de La Rioja, www.larioja.org, nos vamos a centrar en su proceso de elaboración, analizando sus distintos apartados:

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

• Misión

El Servicio de Atención al Ciudadano se crea para acercar los servicios de la Administración Autonómica y evitar desplazamientos. Ofrece sus servicios por tres canales fundamentales: presencial, telefónico y telemático para llegar a todos los ciudadanos.

La elaboración de la misión lejos de ser una tarea sencilla constituye uno de los elementos más complejos de la Carta ya que obliga a sintetizar en unas pocas líneas cuál es la misión, visión, valores y fines del servicio.

Como puede verse, decidimos poner el acento en dos aspectos:

- acercar los servicios y minimizar los desplazamientos
- diversificar los canales de atención, aspecto éste íntimamente relacionado con el anterior.

Elegimos esta misión porque expresa la razón de ser no sólo de la Oficina de Logroño sino de todo el Servicio y además resume una de las demandas más habituales que los ciudadanos hacen a las Administraciones Públicas.

• Catálogo de Servicios

1. Información general: El SAC ofrece información acerca de los trámites administrativos, plazos, documentación que deben aportar los ciudadanos con especial referencia a ofertas de empleo público, becas y ayudas y subvenciones.
2. Firma electrónica En nuestra Oficina, puede obtener el certificado ya que de la Fábrica Nacional de moneda y Timbre clase 2CA, ya que es oficina de acreditación de la firma electrónica.
3. Tramitación de procedimientos: Desde la propia oficina puede obtener el número de sorteo para los cotos de pesca en el periodo habilitado al efecto.
4. Quejas y sugerencias: En la oficina se puede presentar quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma.
5. Impresos: En la Oficina puede encontrar los impresos o instancias más utilizadas en las relaciones con la Administración y el personal le ofrecerá ayuda para su cumplimentación.
6. Registro general: El servicio de atención al ciudadano ejerce las funciones de Oficina de Registro General de los escritos, solicitudes y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a las Administraciones Públicas.

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Dentro de este apartado no se trataba de enumerar los servicios que prestamos, sólo aquellos más importantes para el ciudadano. El orden seguido en la enumeración de estos servicios no es casual, situamos en los extremos los servicios más masivos y por lo tanto conocidos por los usuarios ya que es a los extremos donde primero se dirige la vista. Junto a ellos, aquellos servicios menos conocidos que nos interesa que el ciudadano asocie con nuestro Servicio.

El catálogo de servicios no es el núcleo central de la Carta pero es importante destacar que las Cartas son una forma sencilla de publicitar los servicios.

• **Compromisos**

Esta es la parte central de la Carta y la que da su nombre a la misma.

En la Carta asumimos los siguientes compromisos:

1. Mantener actualizada la información del sistema de atención al ciudadano. El SAC estará actualizado en el plazo máximo de dos días hábiles desde la publicación de la información en el Boletín Oficial de La Rioja.
2. El personal de la oficina se compromete a ofrecer un trato respetuoso con el ciudadano y a atender su consulta de manera personalizada

En el caso de que la oficina no disponga de la información solicitada, el personal de la misma le pondrá en contacto telefónico con el órgano que pueda ofrecer dicha información, evitando desplazamientos.

Si el ciudadano lo desea, la información le será ofrecida en un momento posterior, en el mismo momento en que ésta se obtenga, por el canal que el ciudadano elija.

3. La atención al ciudadano se realizará en un lenguaje claro y comprensible.

El 95% de las consultas presenciales y telefónicas se resolverán de manera inmediata. En el resto por la complejidad de la consulta, el tiempo máximo de respuesta es de 10 días hábiles.

El 95% de las consultas realizadas por correo electrónico se resolverán en el plazo máximo de un día hábil desde su recepción. En el resto, por la complejidad de la consulta, el tiempo máximo de respuesta es de 10 días hábiles.

El tiempo de espera para el registro de escritos no será superior a 3 minutos.

El tiempo de obtención del certificado de la FNMT no será superior a 5 minutos siempre que no existan problemas técnicos con la aplicación informática.

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

4. La oficina se compromete a poner los medios necesarios para que el ciudadano disfrute de los servicios de la oficina en un ambiente agradable y accesible a personas con discapacidad.

La elección de los compromisos no es tampoco casual. Cada compromiso está asociado a un factor clave determinante de la calidad del servicio y sólo están en la Carta aquellos compromisos asociados a los factores que el ciudadano consideraba más importantes según los datos de la encuesta de satisfacción antes citada.

El compromiso nº 1 está asociado con el factor Fiabilidad, el nº 2 con Amabilidad y Empatía, el nº 3 con Claridad y Rapidez y el nº 4 con las Condiciones ambientales y la Accesibilidad.

Todo ello por lo que decíamos antes, que no se trata sólo de hacer las cosas bien sino de hacer bien aquello que es importante, por lo tanto se trataba de comprometerse en aquello que importaba al ciudadano, aquello en lo que su expectativa era mayor.

• Indicadores

1. Tiempo de actualización del sistema de atención al ciudadano.
2. Número y tipo de quejas recibidas en relación con los compromisos adquiridos en esta carta.
3. Índice de satisfacción de los usuarios medido periódicamente a través de encuestas.
4. Número de consultas desviadas.
5. Tiempo de espera en registro.
6. Tiempo de respuesta en los distintos canales.
7. Tiempo de obtención de los certificados.

Como todos sabemos, los indicadores son los factores que hacen que la Carta resulte útil a los ciudadanos ya que nos permiten medir el grado de cumplimiento de los compromisos.

Para realizar esta medición contamos con dos elementos fundamentales, la base de datos de consultas que nos permite controlar los tiempos de respuesta y el tipo de respuesta y las encuestas de satisfacción.

Cada seis meses controlamos el cumplimiento de la Carta e informamos de ello a la Subdirección General de Calidad.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Conclusiones

La existencia de una Carta de Compromisos en el Servicio es un instrumento importante para empezar a implantar una cultura de Calidad en el Servicio, para dar primeros pasos en el camino de la mejora continua.

La experiencia ha sido y está siendo muy positiva, nos ha obligado a reflexionar acerca de nuestra misión, nuestros procesos, la forma en que actuamos, los puntos débiles y los puntos fuertes. Nos está obligando a medir y los resultados están siendo positivos lo cual es también un factor de motivación para el personal.