

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS ÁREAS
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



012 Online
Atención al ciudadano



OBSERVATORIO DE CALIDAD 2004

Dirección General de Calidad
de los Servicios y Atención al Ciudadano



1

Introducción

En esta nueva edición del Observatorio de la Calidad, pretendemos enmarcar y enriquecer la información sobre satisfacción de los usuarios con los resultados de algunos estudios realizados desde noviembre de 2004 hasta junio de 2005. Para ello aportamos:

1. El Índice de Percepción de Calidad en la Atención al Ciudadano, presencial y telefónica. Se trata, como en la edición anterior, de la satisfacción de los usuarios del servicio telefónico 012 y del servicio presencial que se da en los PIACS (Puntos de información y Atención al Ciudadano). Con las consiguientes áreas de mejora.
2. Se incorpora por primera vez un estudio de Uso de la Atención al Ciudadano, en un sentido amplio, que cubre tanto la información especializada como no especializada de toda la Comunidad de Madrid y de todas las áreas de atención.

La Suma de Todos



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid



ÍNDICE

I. OBSERVATORIO DE LA CALIDAD

1. Metodología

- I. Establecimiento o actualización de los atributos que componen el servicio prestado.
- II. Análisis de expectativas
- III. Asignación de importancia a los atributos
- IV. Estudio de percepciones
- V. Modelo CAL-MA
- VI. IPCS agregado

2. Servicio de Atención Telefónica 012 (Resultados)

- 2.1. Usuarios del Servicio 012
- 2.2. Valoración del Servicio de Atención Telefónica 012
- 2.3. Cumplimiento de expectativas
- 2.4. Análisis de importancia. Áreas de Mejora
- 2.5. Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Telefónico (IPCS`t)

3. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano. (PIAC`s) Resultados.

- 3.1. Clientes de los PIAC`s
- 3.2. Personas Físicas
- 3.3. Entidades
- 3.4. Atributos del Servicio Presencial de Atención al Ciudadano.
- 3.5. Índice de Percepción de Calidad del Servicio Presencial (IPCS`p).
- 3.6. Atributos que más influyen en la Satisfacción
- 3.7. Áreas de mejora



4. Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Agregado (IPCS`a)

II. USO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción y ficha técnica

2. Características de la demanda

- 2.1 Cuantificación de la demanda
- 2.2 Perfil de los demandantes
- 2.3 Áreas administrativas dónde se produce la demanda y motivos por los que se producen

3. Canales utilizados

- 3.1 Servicios telefónicos, presenciales y telemáticos
- 3.2 Uso de canales según disponibilidad de Internet
- 3.3 Motivos de uso de los servicios según canales

4. Percepción de la Calidad

- 4.1 Por áreas de demanda
- 4.2 Por canales de uso
- 4.3 Por motivos según canales

III. ANEXOS

- Anexo 1. Red de Puntos de Información y atención al Ciudadano
- Anexo 2. Glosario de Términos utilizados
- Anexo 3. *Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad*



de Madrid .(B.O.C.M. 5 de febrero de 2002)

Anexo 4. *ORDEN por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid*

Anexo 5. Dirección del Proyecto y equipo de Trabajo



La Suma de Todos



OBSERVATORIO DE LA CALIDAD 2004

Indicadores de Calidad de las Áreas de Información y Atención al Ciudadano

La Suma de Todos



1

Metodología

El índice recoge de manera global, la satisfacción con la información, la gestión y las sugerencias y reclamaciones, efectuadas por las vías presencial y telefónica.

La obtención del índice agregado de percepción de calidad de los servicios pasa por las siguientes fases metodológicas:

1. Establecimiento o actualización de los atributos  que componen el servicio prestado
2. Análisis de expectativas
3. Asignación de importancia a los atributos
4. Estudio de percepciones
5. Aplicación de la metodología CAL-MA para el establecimiento de los IPCS telefónico y presencial respectivamente.
6. Obtención del IPCS agregado.

Vamos a ir explicando brevemente cada una de ellas:

La Suma de Todos



1.1 Establecimiento o actualización de los atributos que componen el servicio prestado.

El análisis de la calidad de los servicios y la obtención de índices que permitan la comparación y el establecimiento de áreas de mejora, requiere mantener actualizado el listado de componentes de los servicios.

Esta es la primera premisa metodológica irrenunciable: cuando preguntamos a los ciudadanos por su satisfacción con el servicio que le prestamos, nuestra pregunta y su respuesta se tienen que referir al mismo atributo y este ha de ser un reflejo de la realidad.

Desde 1997 venimos editando el Observatorio de Calidad y los sucesivos Índices de Percepción de Calidad del Servicio. Para su realización se habían hecho, en varias ocasiones, estudios que permitían conocer lo que los ciudadanos entendían por una atención de calidad.

Nuestro observatorio ha ido evolucionando, completándose. Hemos ido pasando del estudio de la satisfacción con la información recibida en los puntos de información y atención al ciudadano, a un análisis más completo, con una metodología inscrita en las propias de “evaluación en calidad total”, que abarca la satisfacción con la información, con el inicio de la gestión y con las sugerencias y reclamaciones; y como no podía ser menos, lo estudiamos en su forma presencial, y en su forma telefónica.

En diciembre de 2002 se realizó un estudio cualitativo para reconsiderar los atributos que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, consideran que caracteriza una buena atención inicial.

El estudio lo realizó la empresa STIGA a partir de 5 grupos de discusión con los colectivos siguientes: profesionales, usuarios que buscan asesoramiento o rellenar solicitudes, usuarios que buscan información sobre exámenes y oposiciones, usuarios que inician la tramitación de algún expediente, y usuarios que realizan el pago de sus impuestos. El resultado del trabajo es un listado de atributos sobre el que se realizan las fases siguientes.



1.2 Análisis de expectativas.

Entre finales de septiembre y primeros de octubre de 2003 se realizó una encuesta telefónica a población general con la siguiente ficha técnica

CUADRO 1

Ficha técnica de la encuesta de Expectativas	
Fecha campo	22 septiembre a 10 Octubre de 2003
Tipo de encuesta	Telefónica CATI en el hogar del entrevistado
Universo	Personas mayores de 16 años, residentes de hecho en la Comunidad de Madrid.
Muestra	Muestreo aleatorio, proporcional en cuanto a tamaño de hábitat en el conjunto de la Comunidad de Madrid, y de distrito en el caso de Madrid Capital.
Selección de informantes	Selección aleatoria de hogares según listado de la guía telefónica.
Tamaño muestral	2.514 entrevistas
Ámbito	Comunidad de Madrid
Supervisión/control de calidad	≥ 10% del total de entrevistas, y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes
Significatividad y error máximo	Nivel de confianza del 95,5 % y error máximo ± 2 %
Escala	Mínimo 0- Máximo 10
Trabajo de campo	INTERGALLUP S.A.

De este estudio obtenemos las expectativas que tienen los ciudadanos en relación a la información, la gestión y las



sugerencias y reclamaciones, desagregadas por cada uno de los atributos obtenidos con anterioridad, y para aquellos que operan de forma distinta si se trata de canal telefónico o presencial, obtenemos también su especificidad.

Las expectativas las medimos cada tres años, porque lo que los ciudadanos esperan de la Administración, cambia despacio y dependiendo de variables estructurales como la educación y las condiciones socioculturales y económicas.

1.3 Asignación de importancia a los atributos.

En la propia encuesta de expectativas, se pide al entrevistado que asigne importancia a cada uno de los atributos.

1.4 Estudio de percepciones.

Las percepciones se miden después de haber recibido cada uno de los servicios:

SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN AL SERVICIO TELEFÓNICO 012

En el tercer trimestre de 2.004, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, realizó el estudio de la Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano 012.

La Información se obtuvo mediante entrevista telefónica asistida por ordenador, dirigida a los usuarios del servicio 012.

Se preguntaba a los usuarios del teléfono su percepción sobre la calidad del servicio recibido.



CUADRO 2

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del teléfono 012

Fecha	13 al 26 de Octubre de 2004
Tipo de encuesta	Telefónica CATI
Universo	Usuarios del teléfono de atención 012
Muestra	1.098 Entrevistas válidas
Significatividad y error máximo	Nivel de confianza del 95,5 % y error máximo $\pm$ 3 %
Escala	Mínimo 0- Máximo 10
Trabajo de campo	INTERGALLUP S.A.

La Suma de Todos

SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN AL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL QUE SE DA EN LOS PIAC's

El Universo objeto del estudio lo constituyen "los clientes de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, mayores de 16 años, residentes de hecho en la Comunidad de Madrid, que utilizan estos servicios, ya sea a título individual o en representación de alguna entidad".



Las expectativas se midieron en octubre de 2003 (2.514 encuestas) y las percepciones en 2004 (3.438 encuestas), en el conjunto de 18 Puntos de Información y Atención al Ciudadano (PIAC's), habiéndose distribuido la muestra en proporción a la afluencia de visitantes en cada PIAC, de tal manera que, el número de personas entrevistadas no fuera inferior a 100 en cada una de las Oficinas.

CUADRO 3

Número de entrevistas realizadas en cada PIAC	
Justicia e Interior. Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3	218
Justicia e Interior. Gran vía, 18	110
Hacienda. Pl. Chamberí, 8	186
Hacienda. Gral. Martínez Campos, 30	667
Economía e Innovación Tecnológica. Príncipe de Vergara, 132	107
Economía e Innovación Tecnológica. Ronda de Atocha, 17	110
Economía e Innovación Tecnológica. Cardenal Marcelo Spínola, 14	116
Transportes e Infraestructuras. Orense, 60	296
Educación. General Díaz Porlier, 35	162
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Princesa, 3	109
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Braganza, s/n	329
Sanidad. Aduana, 29	131
Cultura y Deportes. Caballero de Gracia, 32	109
Familia y Asuntos Sociales. Pedro Muñoz Seca, 2	177
Familia y Asuntos Sociales. Gran vía, 14	119
Trabajo. Vía Lusitana, 21	163
Trabajo. Santa Hortensia, 30	106
Trabajo. Princesa, 5	223
TOTAL	3.438

Las encuestas se realizaron del 13 al 26 de octubre de 2004. En años anteriores las mediciones se realizaron también durante este mes.

En cuanto a la significatividad de los resultados, como en cualquier investigación basada en la inferencia estadística, se ha buscado un tamaño muestral que garantice el equilibrio entre la fiabilidad de los datos, los criterios presupuestarios y las mínimas molestias al ciudadano.



CUADRO 4

Ficha técnica de la encuesta	
Fecha:	15 de Noviembre al 30 de diciembre del 2004
Metodología:	Entrevista personal
Universo	Usuarios de los Piac's, a título individual o en representación de alguna entidad, mayores de 16 años, residentes de hecho en la CM
Ámbito:	18 Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid
Muestra:	3.438 Entrevistas válidas
Significatividad y error máximo	Percepciones: Nivel de confianza del 95.5% y error máximo : $\pm 1.7\%$ para datos globales
Escala:	Mínimo 0- Máximo 10
Trabajo de campo:	INTERGALLUP S.A.



1.5 Modelo CAL-MA¹

Para el análisis y seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes de los PIAC's se utiliza:

- El Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS) que permite observar la evolución de la satisfacción de las personas que utilizan un determinado servicio, a través de la relación entre lo que reciben y lo que esperan recibir.
- El Modelo CAL-MA (CALIDAD MADRID) que permite identificar los atributos de un servicio público que más influyen en la satisfacción.

Los instrumentos de medida utilizados para la elaboración del IPCS y para el desarrollo del modelo CAL-MA son las encuestas de percepción y de expectativa. Estas se realizan a muestras representativas independientes, en momentos distintos para que las respuestas de cada encuesta no influyan en la otra.

La encuesta de expectativas se realiza cada tres años, antes de que el servicio sea utilizado y la de percepción anualmente, una vez que el servicio se ha recibido.

El cálculo del IPCS se basa en la comparación entre la percepción del servicio que tienen los ciudadanos y sus expectativas previas. Este índice se define como la razón, expresada en porcentaje, entre la media de las percepciones y la media de las expectativas.

$$\text{IPCS} = \frac{\text{Promedio de las Percepciones}}{\text{Promedio de las Expectativas}} \times 100$$

Para la mejora del servicio y, de acuerdo con el modelo CAL-MA, es necesario, en primer lugar, ordenar los atributos del servicio valorado. Pero éstos no se ordenan atendiendo a las diferencias entre las valoraciones medias de la percepción y de la expectativa, sino en función de la influencia que tengan en la satisfacción para lo cual se tiene en cuenta la importancia que los entrevistados le conceden a cada atributo.

¹ Modelo diseñado por María Jesús Rosado y Antonio Puentes



A los atributos así ordenados se les denomina expectativa final (D), la cual es fruto del siguiente resultado:

A) Del orden que ocupa cada atributo en función de su peso de la valoración global.

B) Del orden que ocupa cada atributo en la tabla de respuestas espontáneas de importancia (frecuencias).

C) Del orden que ocupa cada atributo en la encuesta de expectativas, en función de sus valoraciones medias.

CUADRO 5				
ATRIBUTOS DEL SERVICIOS	PERCEPCIÓN (A)	IMPORTANCIA (B)	EXPECTATIVA INICIAL (C)	EXPECTATIVA FINAL (D)
1	X1	Y1	Z1	$\frac{X^1 + Y^1 + Z^1}{3}$
2	X2	Y2	Z2	$\frac{X^2 + Y^2 + Z^2}{3}$
3	X3	Y3	Z3	$\frac{X^3 + Y^3 + Z^3}{3}$
4	X4	Y4	Z4	$\frac{X^4 + Y^4 + Z^4}{3}$
n	Xn	Yn	Zn	$\frac{X^n + Y^n + Z^n}{3}$

D) Expectativa final = Promedio del orden de los anteriores

La expectativa final así calculada sirve para ordenar los atributos en función de su influencia en la satisfacción.



1.6 IPCS agregado

Para obtener el Índice de Percepción de Calidad de los Servicios de Atención al Ciudadano, se ha realizado la media aritmética entre el índice telefónico y el presencial.



La Suma de Todos



2	Servicio de Atención Telefónica 012
	Resultados

2.1 Usuarios del 012

En el año 2004 el 012 ha recibido 771.428 llamadas.

El análisis de los datos nos permite saber que se trata mayoritariamente de mujeres, jóvenes, trabajadores por cuenta ajena y con tienen formación media y alta consolidada.

En concreto 73'6 % son mujeres. Por edad, se observa que mayoritariamente son personas menores de 45 años, concretamente el 45'7 % de los usuarios tiene una edad comprendida entre los 30 y 44 años. Respecto al año 2003 se han equilibrado los grupos de edad 16/29 y 45/65, de forma que se observa una disminución de demandantes de información al servicio 012 del grupo de edad 16/29, presumiblemente motivado por su paso a Internet.

GRÁFICO 1

Distribución de la muestra por género

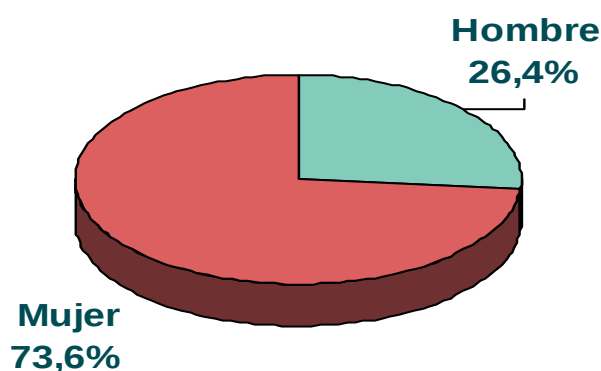
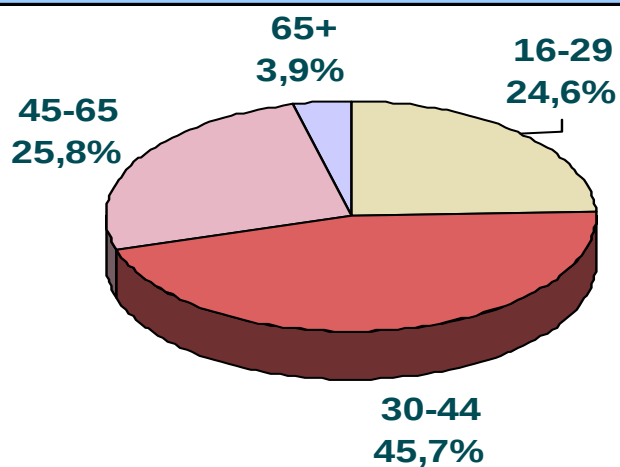


GRÁFICO 2

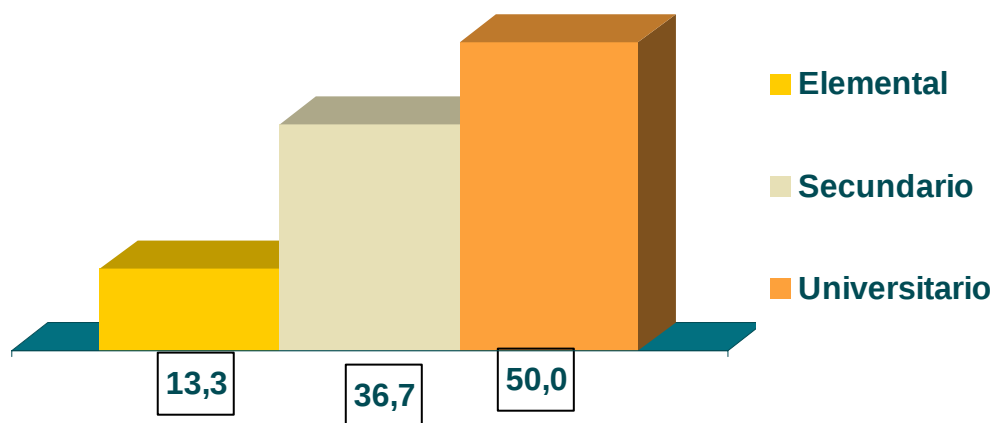
Distribución de la muestra por edad



El **nivel educativo** medio es elevado, ya que el 50% de los usuarios ha cursado estudios universitarios y, si sumamos éstos a los que tienen estudios secundarios, suponen un total del 86,7 % de los usuarios.

GRÁFICO 3

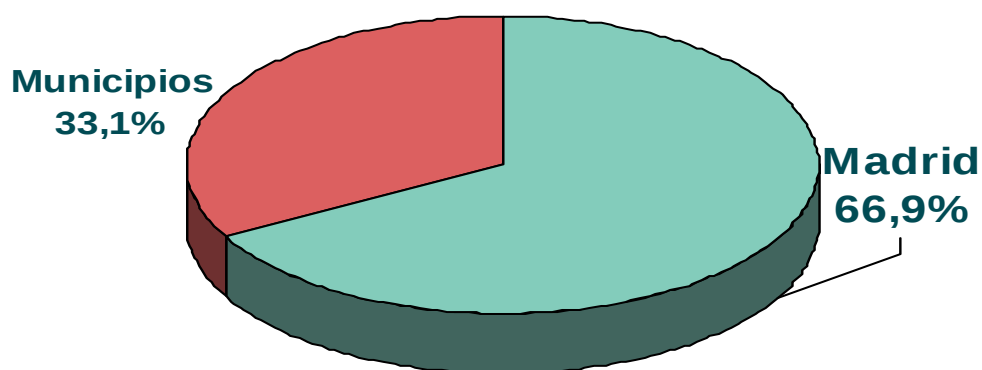
Distribución de la muestra por estudios



En relación al año anterior ha aumentado la proporción de llamadas desde Madrid-Capital, de hecho se realizan desde la capital dos de cada tres.

GRÁFICO 4

Lugar de residencia



Gran parte de los usuarios del 012 está ocupados por cuenta ajena (52,9 %).

GRÁFICO 5

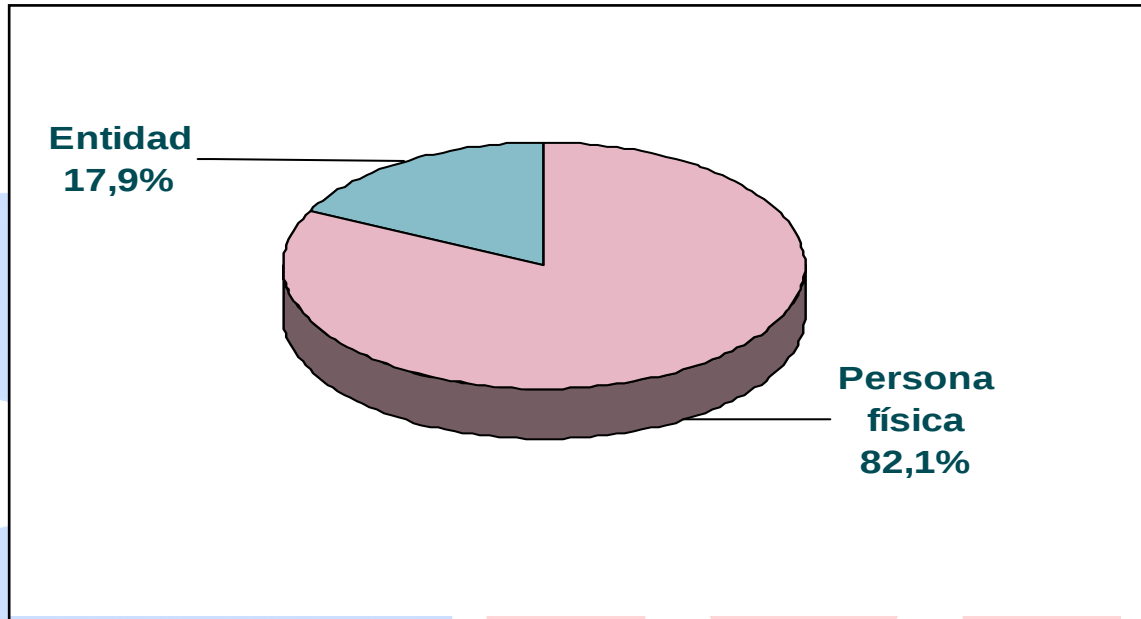
Ocupación



Más de 8 de cada 10 usuarios llamaron al 012 por un asunto propio y un 17´9 % contactaron con el servicio por un asunto relacionado con su trabajo (como entidad).

GRÁFICO 6

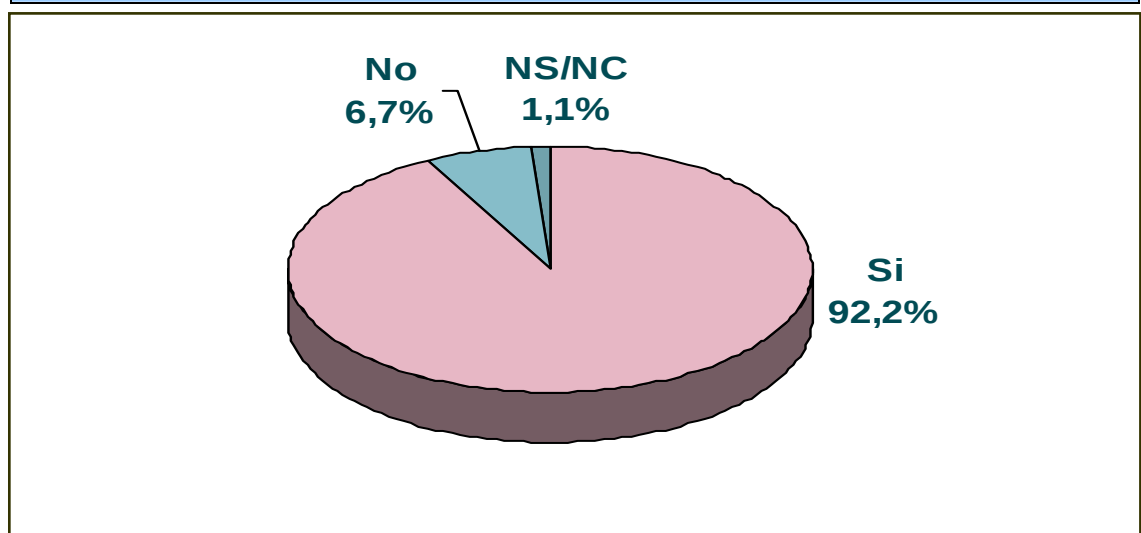
Tipo demandante



9 de cada 10 usuarios (90´3%) manifiesta su intención de volver a recurrir al servicio de información telefónica de la Comunidad de Madrid 012, frente a tan solo el 6´7 % que no piensan volver a hacerlo.

GRÁFICO 7

Intención de volver a utilizar el servicio



En relación con la finalidad de la llamada, encontramos que los usuarios hacen uso del servicio principalmente por cuatro motivos.: El primero para demandar información sobre "servicio de guías habladas" (solicitan número de teléfono y direcciones). El segundo y el cuarto, 22'3 % conjuntamente, están relacionados con la demanda de empleo (oposiciones y bolsa de trabajo). El tercero se relaciona con el transporte público.

GRÁFICO 8

Motivo de la llamada



2.2 Valoración del servicio de Atención Telefónica 012

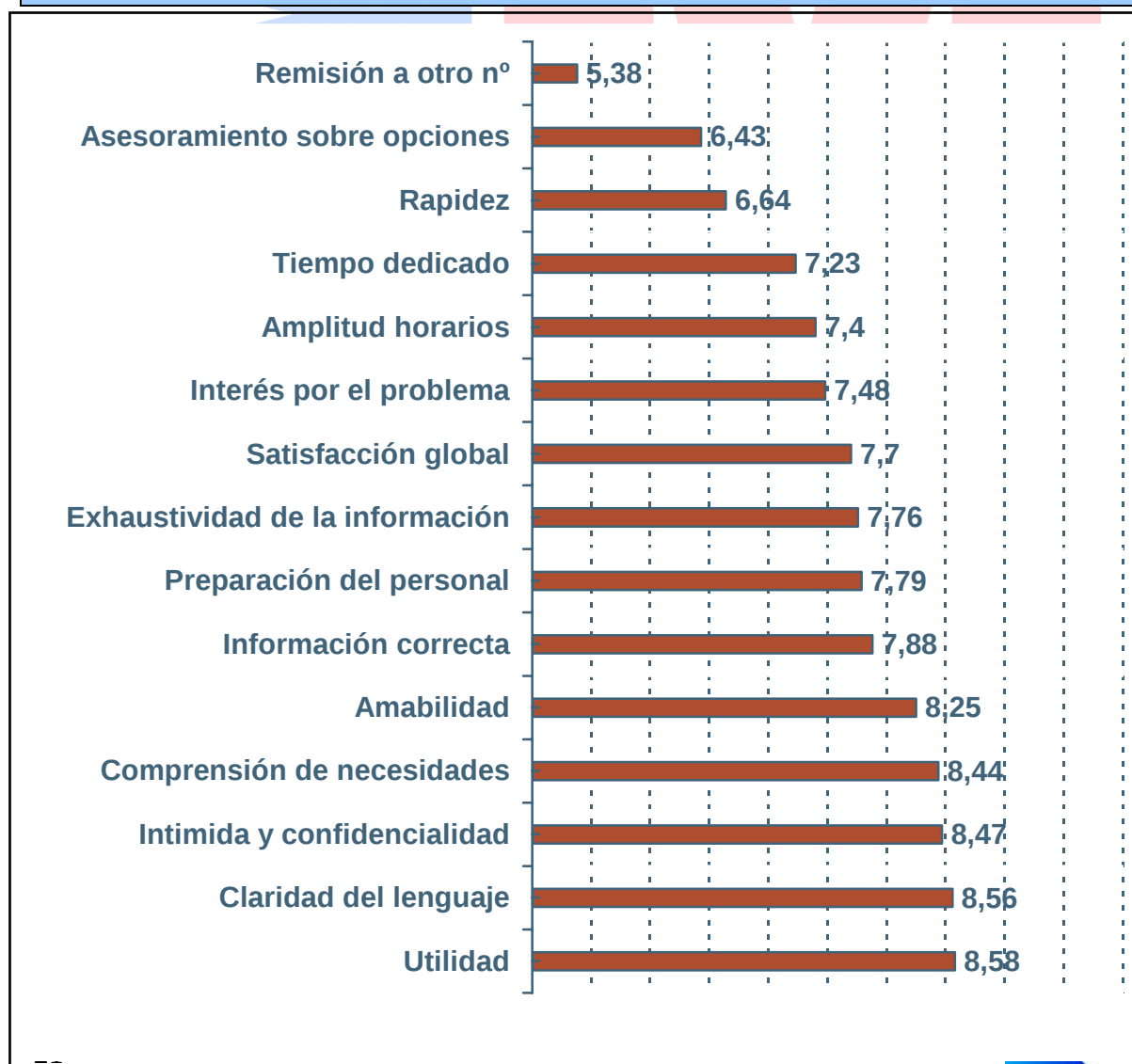
En una escala de 0 a 10, los atributos a los que se han asignado puntuaciones medias más altas han sido la utilidad del servicio, la claridad del lenguaje, intimidad y confidencialidad y la comprensión de necesidades. La media menor se da en la remisión a otro número de teléfono, el asesoramiento sobre opciones y la rapidez en atender la llamada.

La media de la satisfacción global (como atributo específico) obtiene una puntuación media de 7,70.

La satisfacción global con el servicio se puede calificar de notable (7,59 puntos de media en la citada escala de valores extremos 0 y 10).

GRÁFICO 9

Valoración de los atributos



2.3 Cumplimiento de expectativas

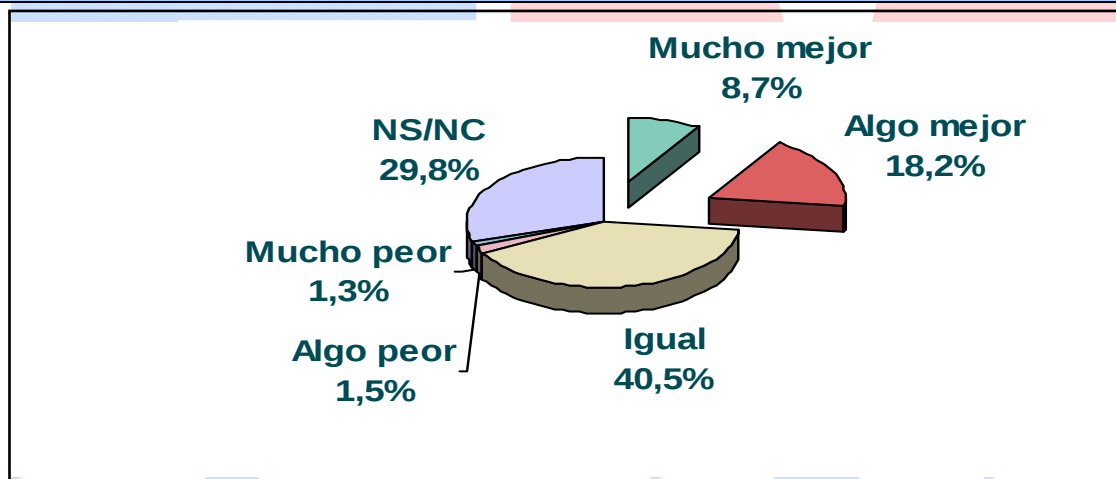
Se han establecido 3 categorías acerca de las expectativas que tenían los usuarios antes de utilizar el Servicio:

- Expectativas superadas
- Expectativas cumplidas
- Expectativas incumplidas

En la mayoría de los casos los ciudadanos han recibido lo que esperaban y en un 26,9 % más de lo esperado.

GRÁFICO 10

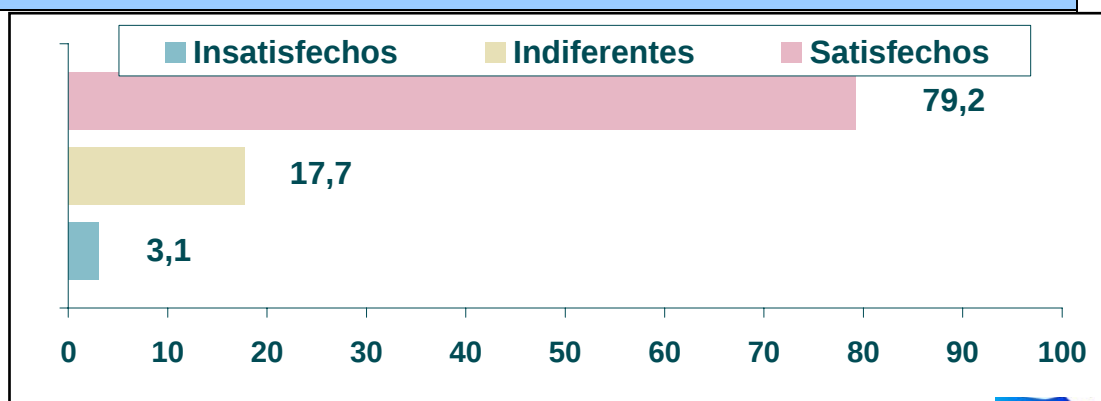
Cumplimiento de expectativas



Se muestran satisfechos, puntuando entre 7 y 10 el 79'2 %, insatisfechos el 3'1 %. El resto se muestran indiferentes 17'7 %. Respecto al año 2003 ha aumentado el número de los satisfechos en un 9'2 %.

GRÁFICO 11

Satisfacción Global



2.4 Análisis de importancia. Áreas de mejora

Para poder priorizar acciones de mejora no solo tenemos que conocer el grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los atributos del servicio valorado, sino también la importancia que estos les atribuyen en la configuración de la Satisfacción Global con el 012.

Primero se ha realizado un Análisis Factorial que agrupa conceptos muy afines en la mente del entrevistado en un solo factor. Así, se han creado cuatro factores:

CUADRO 6	
<i>RAPIDEZ Y COMPRENSIÓN</i>	
Rapidez	
Tiempo dedicado	
Horarios	
Comprensión	
Claridad del lenguaje	
<i>AMABILIDAD Y PREPARACIÓN</i>	
Interés mostrado	
Preparación del personal	
Asesoramiento en distintas opciones	
Amabilidad	
<i>CALIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	
Remisión a otro teléfono	
Información completa	
Información correcta	
<i>CONFIDENCIALIDAD Y UTILIDAD</i>	
Intimidad y confidencialidad	
Utilidad del servicio	



El siguiente paso ha sido establecer el nivel de importancia de cada uno de los factores respecto de la satisfacción global del servicio, a través de una regresión múltiple. El modelo explica un 69.6% de la varianza total.

El factor que más aporta es el de rapidez y comprensión, que engloba variables como: claridad del mensaje utilizado, tiempos de espera, horarios, tiempo dedicado y entendimiento del problema por el operador. Y le sigue muy de cerca el factor referido a la información correcta y completa. Esta interpretación es obvia si tenemos en cuenta que es la lógica demanda que puede hacerse a un servicio de información.



Los cuatro factores obtenidos se han situado en un mapa en que se conjugan los ejes satisfacción (la media de las medias de las valoraciones recogidas en la encuesta de los aspectos dominantes en cada factor) y la importancia (el coeficiente β estandarizado que arroja el análisis de la regresión de cada factor).

De esta manera puede verse que el servicio del 012 genera altos niveles de satisfacción entre sus usuarios, en consonancia con la importancia que éstos les atribuyen. Lo cual se deduce de la ubicación de los 4 factores del análisis en los cuadrantes superiores (satisfacción alta: ≥ 7 puntos sobre 10).

No obstante cabe señalar que dos de los factores (amabilidad y confidencialidad) se encuentran en el cuadrante superior-izquierdo: lo cual alude a que, efectivamente, son altamente satisfactorios para los usuarios, aunque no resultan especialmente importantes para ellos a la hora de valorar el servicio en su conjunto. Por tanto, los esfuerzos realizados en el ejercicio del 2004 por mejorar la rapidez, se han visto efectivamente reconocidos por sus usuarios. Aunque alcanzado ese nivel, simplemente habría que mantenerlo. Los factores de calidad de la información y el referido a la rapidez y la comprensión mutua de operador y usuario, tienen una importancia ligeramente mayor para los consultados, aunque estaría en la línea de la elevada satisfacción que genera.

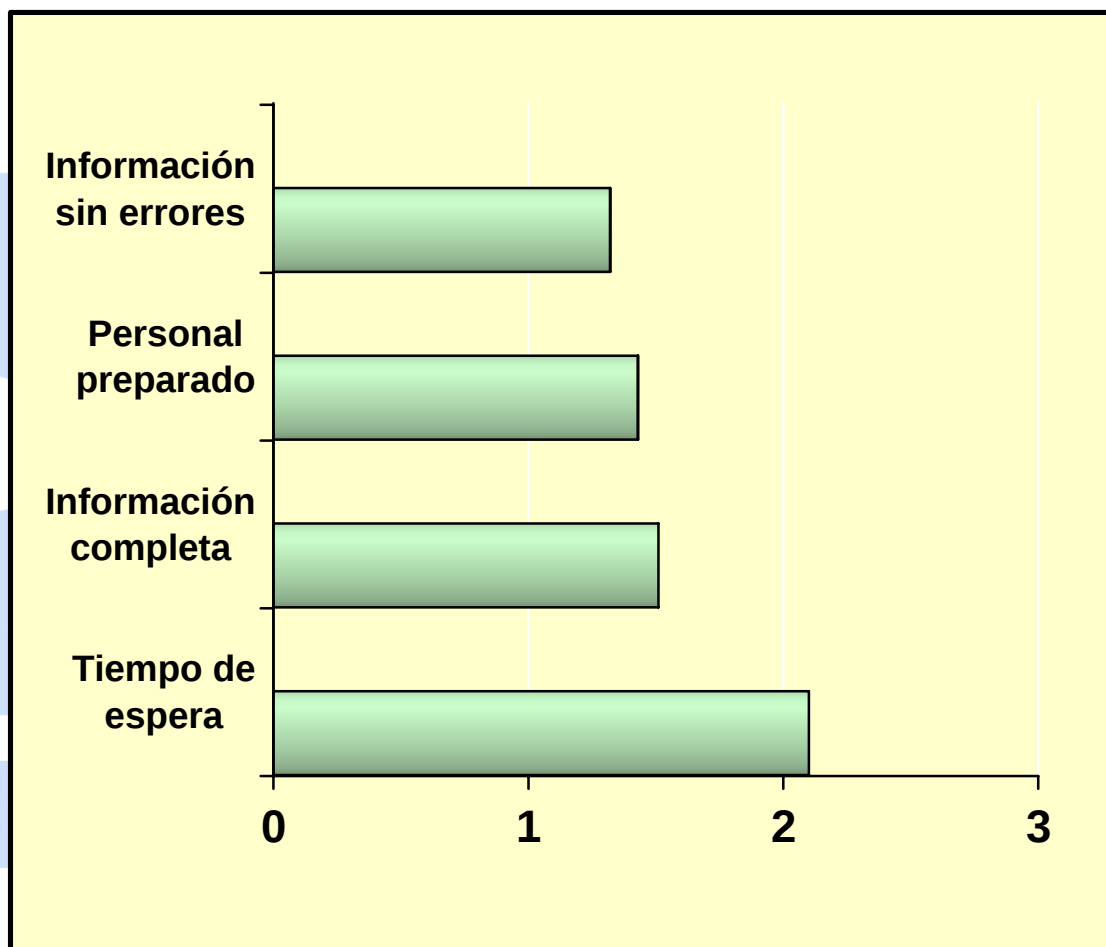
La Suma de Todos



Las Áreas de mejora para el 2005, resultado de los análisis efectuados son las que anteceden. El esfuerzo mayor ha de realizarse en evitar remitir a otro número de teléfono.

GRÁFICO 13

Áreas de Mejora

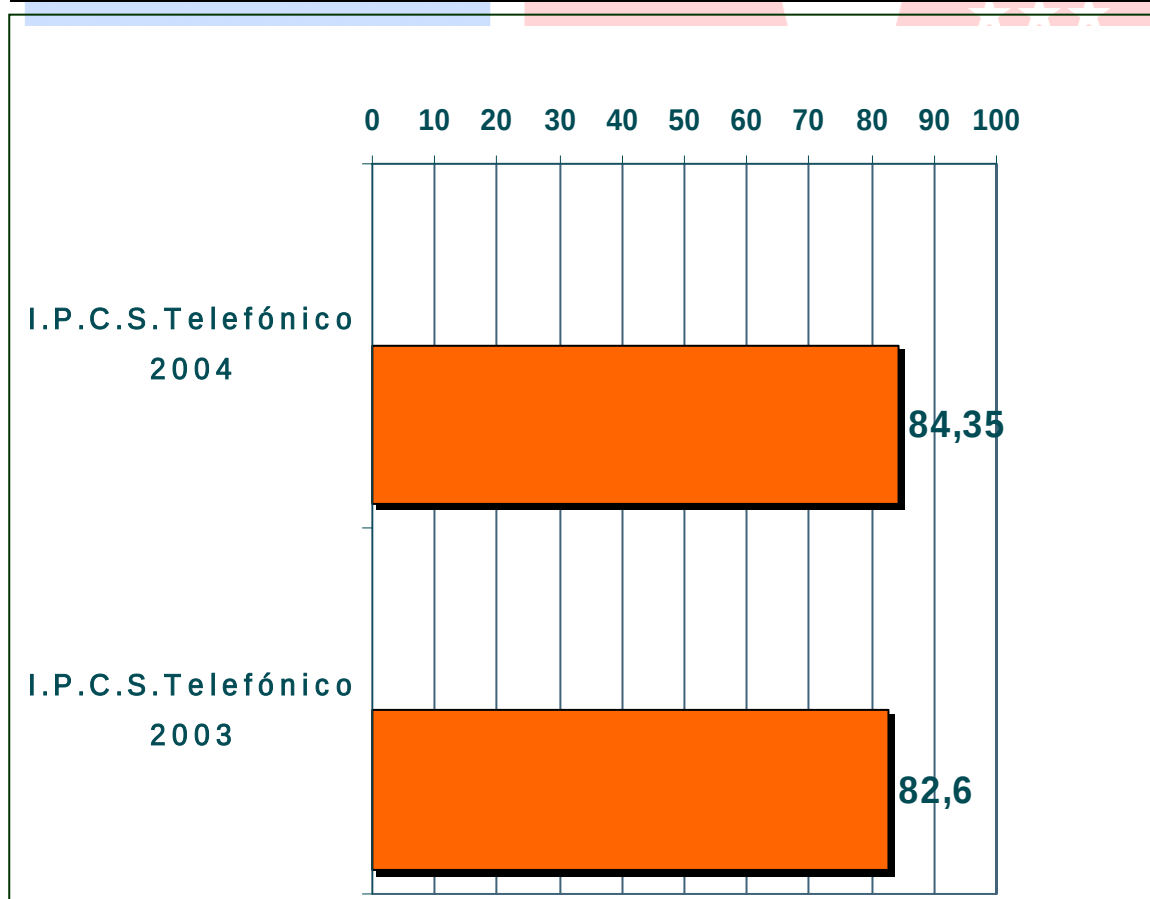


2.5 Índice de Percepción de Calidad del 012

El Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Telefónico 012 es del 84'35 %, en su segundo año de cálculo, el cual se deriva de una percepción media ponderada de 7'60 puntos y de una expectativa media de 9'01, ambas sobre 10.

GRÁFICO 14

IPCS't



3	Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
	Resultados

3.1 Clientes de los PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

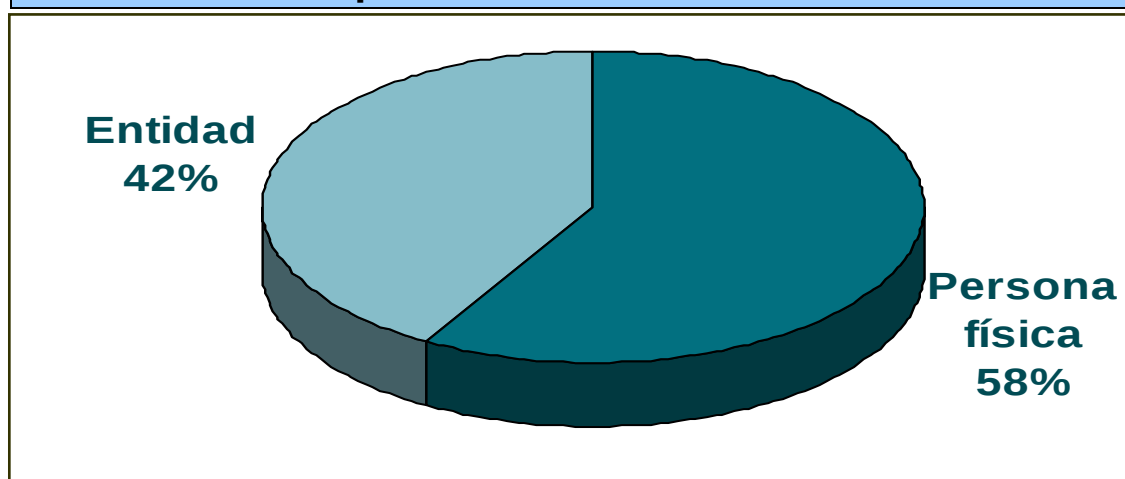
En el año 2004 865.404 personas visitaron los Piac's y la OAC. Dentro de este conjunto de clientes se han establecido dos grandes grupos según se trate de personas que acuden a título individual o en representación de alguna entidad.

Algo menos de seis de cada diez usuarios del servicio de los Puntos de Información y Atención de la CM son personas físicas que acuden por un asunto propio, en tanto que las cuatro restantes acuden por un asunto de trabajo, representando a una entidad.

Se registra en este punto una variación importante con respecto al año anterior: desciende en casi diez puntos el porcentaje de los que acuden a las oficinas por un asunto propio y, obviamente, se incrementa en igual proporción quienes lo hacen por un asunto relacionado con su trabajo

GRÁFICO 1

Tipo clientes de los Piac's



3.2 Personas físicas

El perfil sociodemográfico usado para caracterizar a los usuarios de la Atención presencial ha sido .

- Genero
- Edad
- Ocupación
- Nivel de Estudios

A estas características se le han añadido otras dos variables que completan el perfil del usuario individual:

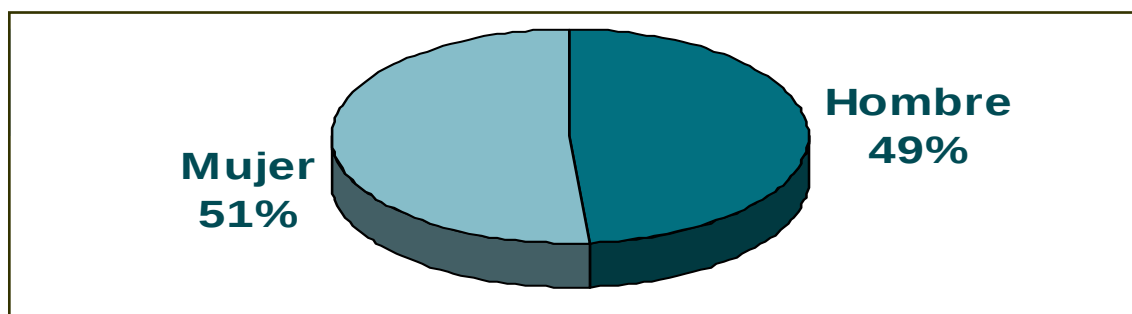
- Frecuencia de la visita
- Motivo de la visita

Los usuarios que acuden por motivos propios son:

- Algo más de la mitad (51'3%) mujeres.

GRÁFICO 2

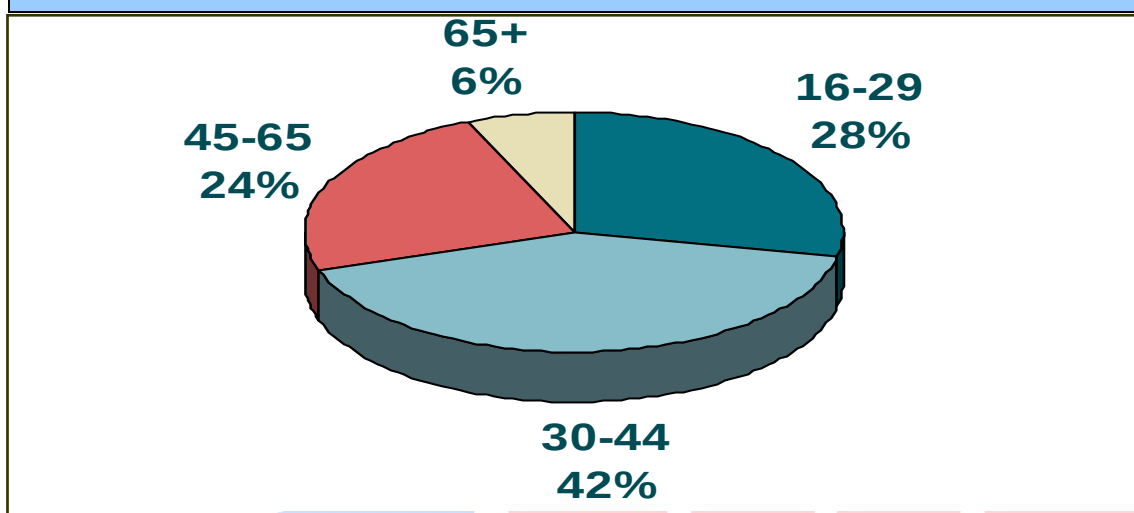
Género



- Algo más de cuatro de cada diez tiene entre 30 y 44 años.

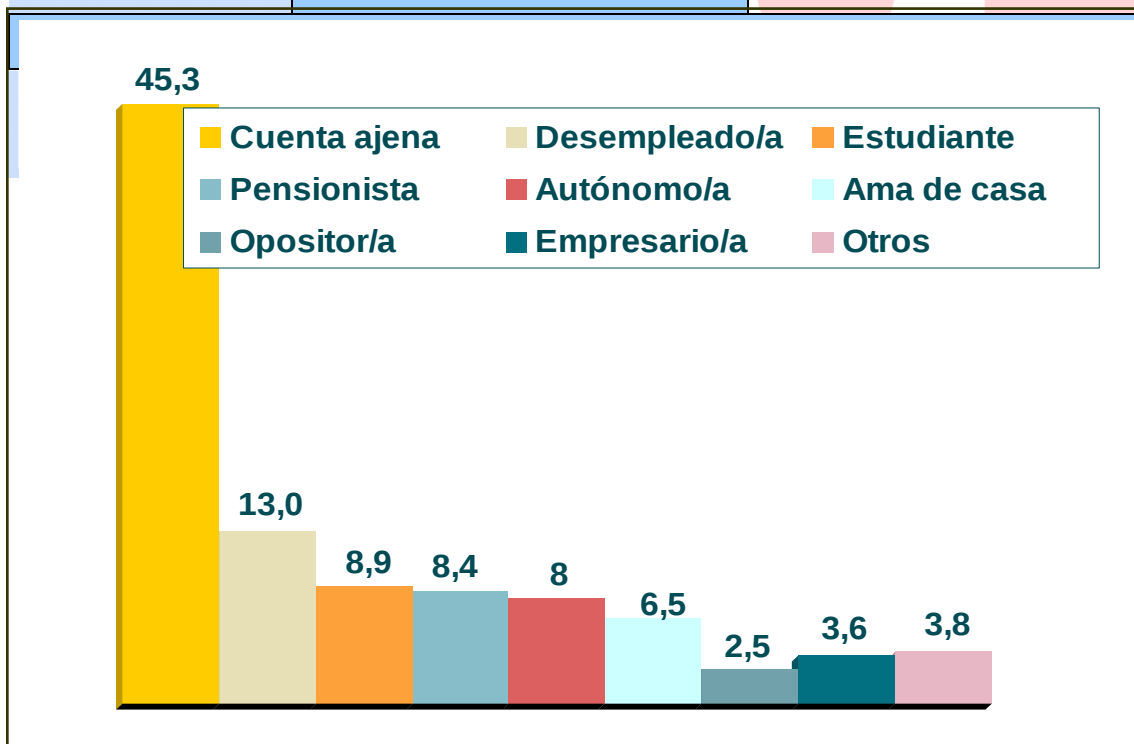
GRÁFICO 3

Edad

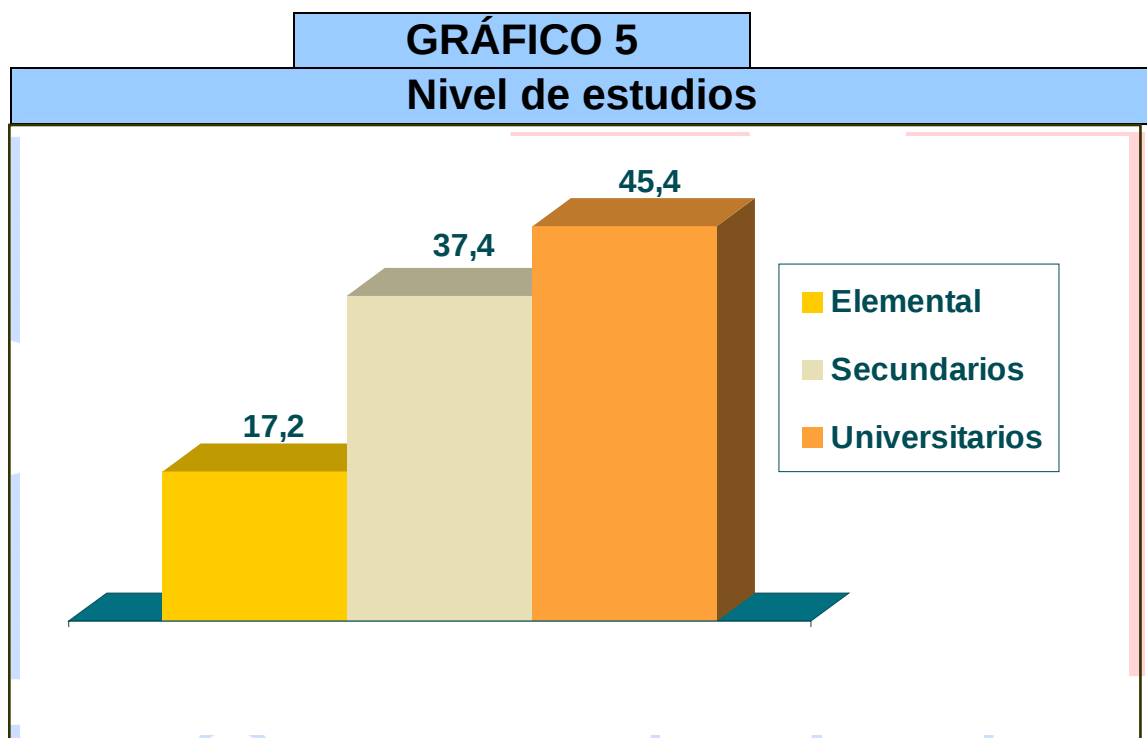


- Es mayoritaria la proporción de los trabajadores por cuenta ajena.

GRÁFICO 4



- La proporción de usuarios particulares se incrementa con el nivel de estudios, representado más de cuatro de cada diez los que tienen estudios universitarios y menos de dos los que tienen un nivel elemental de estudios.



La Suma de todos



- Sobre la frecuencia de la visita, no existen variaciones significativas respecto al año 2003. Para una de cada dos personas que solicitan el servicio es su primera visita.

GRÁFICO 6

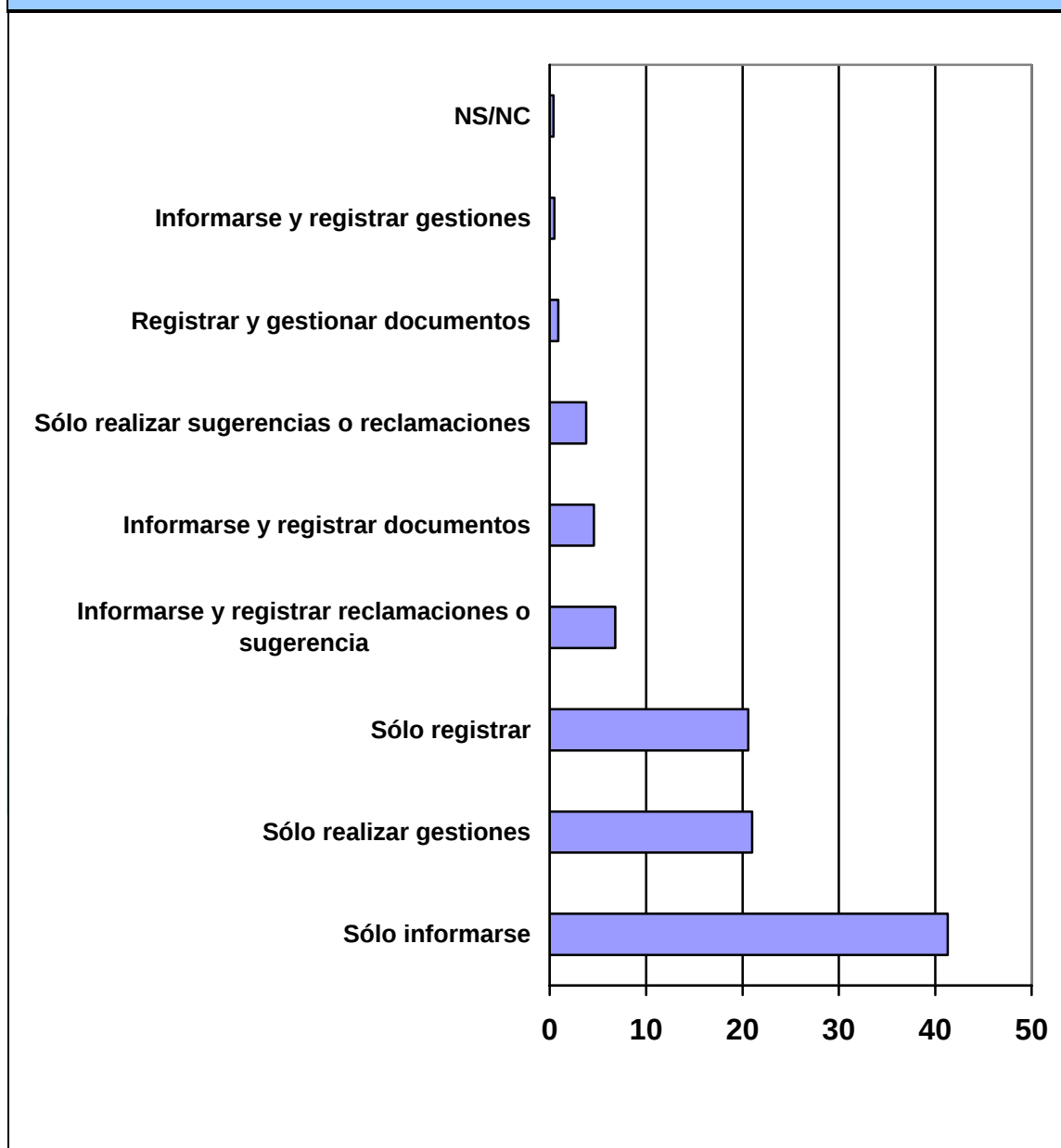
Frecuencia visita



- Cuatro de cada diez personas que visitan las Piac's solicitan información, el 21% realizan gestiones administrativas y el 20'6 solo acuden para registrar documentos.

GRÁFICO 7

Motivo visita PERSONAS FÍSICAS



3.3. Entidades

Ahora veremos el perfil de las entidades que usan el servicio de los Piac's, analizado en relación a las siguientes variables:

- Tipo de entidad
- Tamaño de Empresa
- Motivo de la visita

Más de nueve de cada diez de las entidades que acuden al servicio de las oficinas de información de la CAM son de carácter mercantil.

La mayor proporción de entidades usuarias del servicio de información pertenecen al sector servicios (educación, ocio, hostelería, salud, legales, sociales y varios), representando casi una tercera parte. A continuación el colectivo más numeroso corresponde a entidades del ámbito de las finanzas, los seguros o el sector inmobiliario.

Apenas se han recibido consultas de trabajadores autónomos y algo menos de la mitad (45.5%) tienen más de diez trabajadores.

La Suma de Todos

Los motivos de la visita de las Entidades se invierten respecto de lo que motiva a los usuarios de los PIAC's cuando éstas eran "personas físicas". Así el 31'5 % acuden a registrar documentos, el 28'1 % para realizar gestiones y un 8'3 % sólo a informarse.



GRÁFICO 8

Tipo entidad

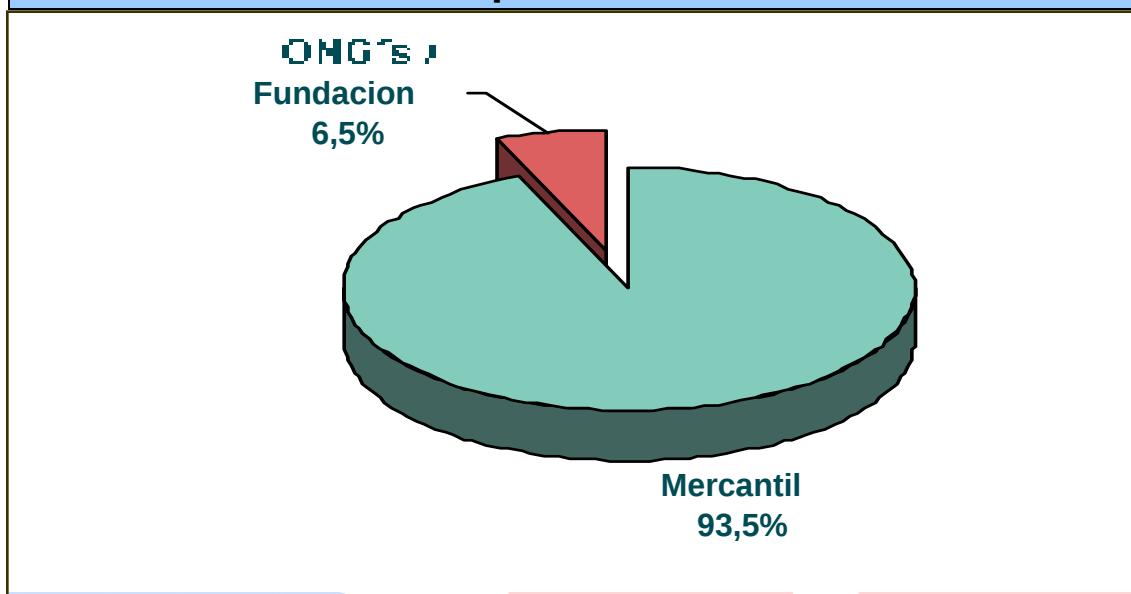


GRÁFICO 9

Tamaño de empresa

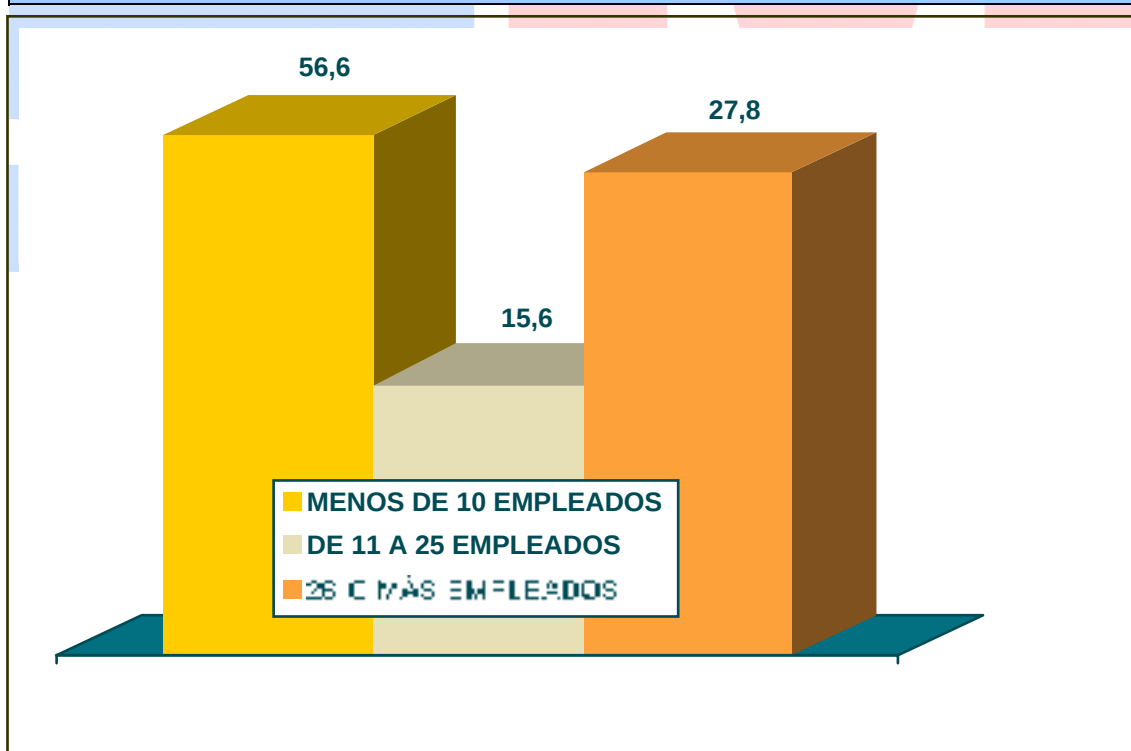
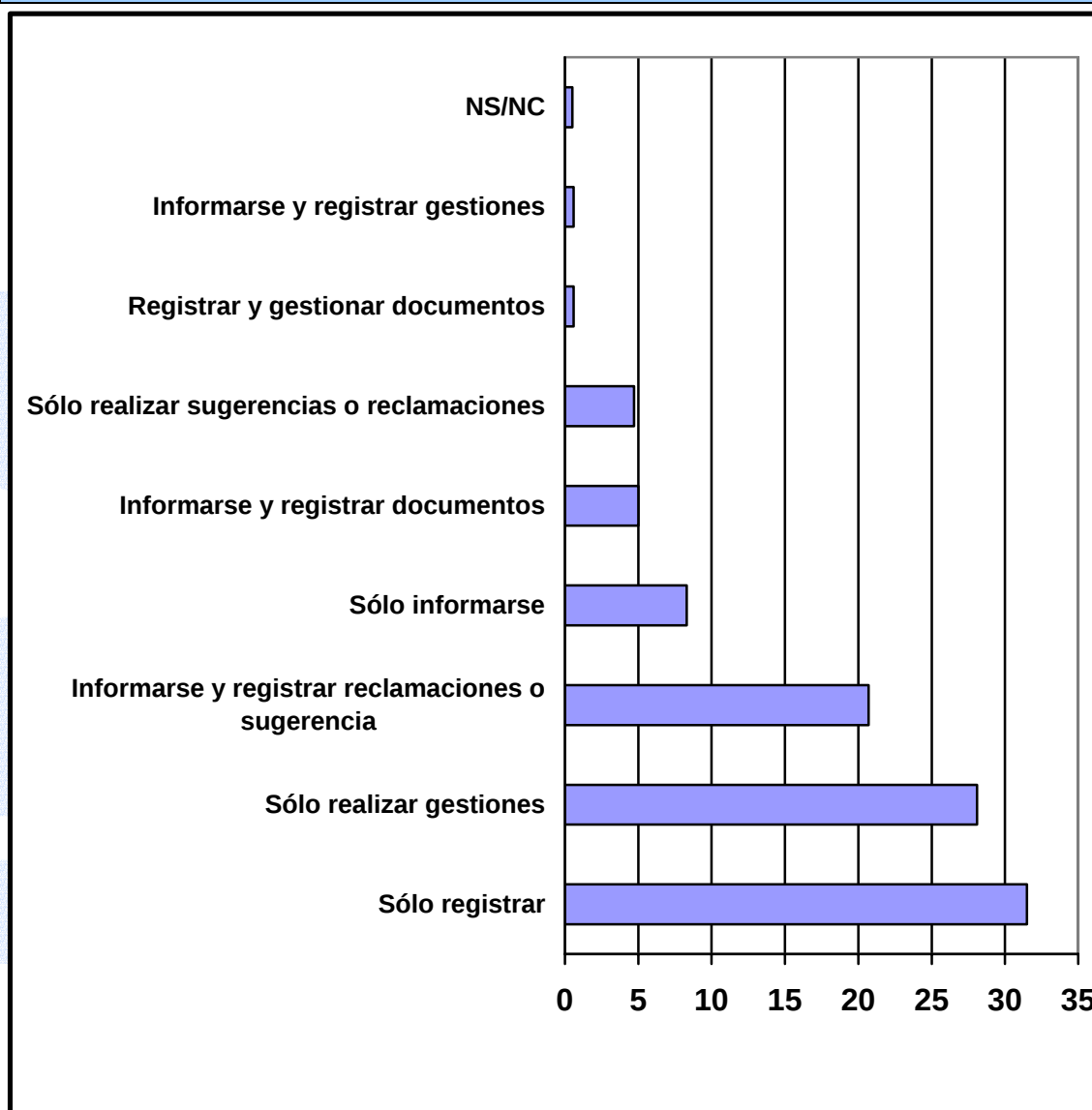


GRÁFICO 9

Motivo visita ENTIDADES



3.4 Atributos del servicio Presencial de Atención al Ciudadano

En las encuestas de percepción y de expectativas, se pregunta a los ciudadanos sobre 19 atributos concretos del servicio que pueden agruparse en tres categorías básicas.

CUADRO 7

ASPECTOS MATERIALES
<i>Horarios</i>
<i>Buenas instalaciones</i>
<i>Señalización adecuada</i>
<i>Oficina bien comunicada</i>
<i>Condiciones ambientales</i>
<i>Folletos/ formularios</i>
INTERACCIÓN CON EL PERSONAL
<i>Amabilidad</i>
<i>Intimidad y confidencialidad</i>
<i>Rapidez</i>
<i>Asesoramiento en diferentes opciones</i>
<i>Comprensión</i>
<i>Claridad del lenguaje</i>
<i>Preparación del personal</i>
<i>Interés mostrado</i>
PROCESO DE ATENCIÓN
<i>Información correcta</i>
<i>Información completa</i>
<i>Remisión a otro lugar</i>
<i>Estado de tramitación</i>
<i>Acceso telefónico rápido</i>

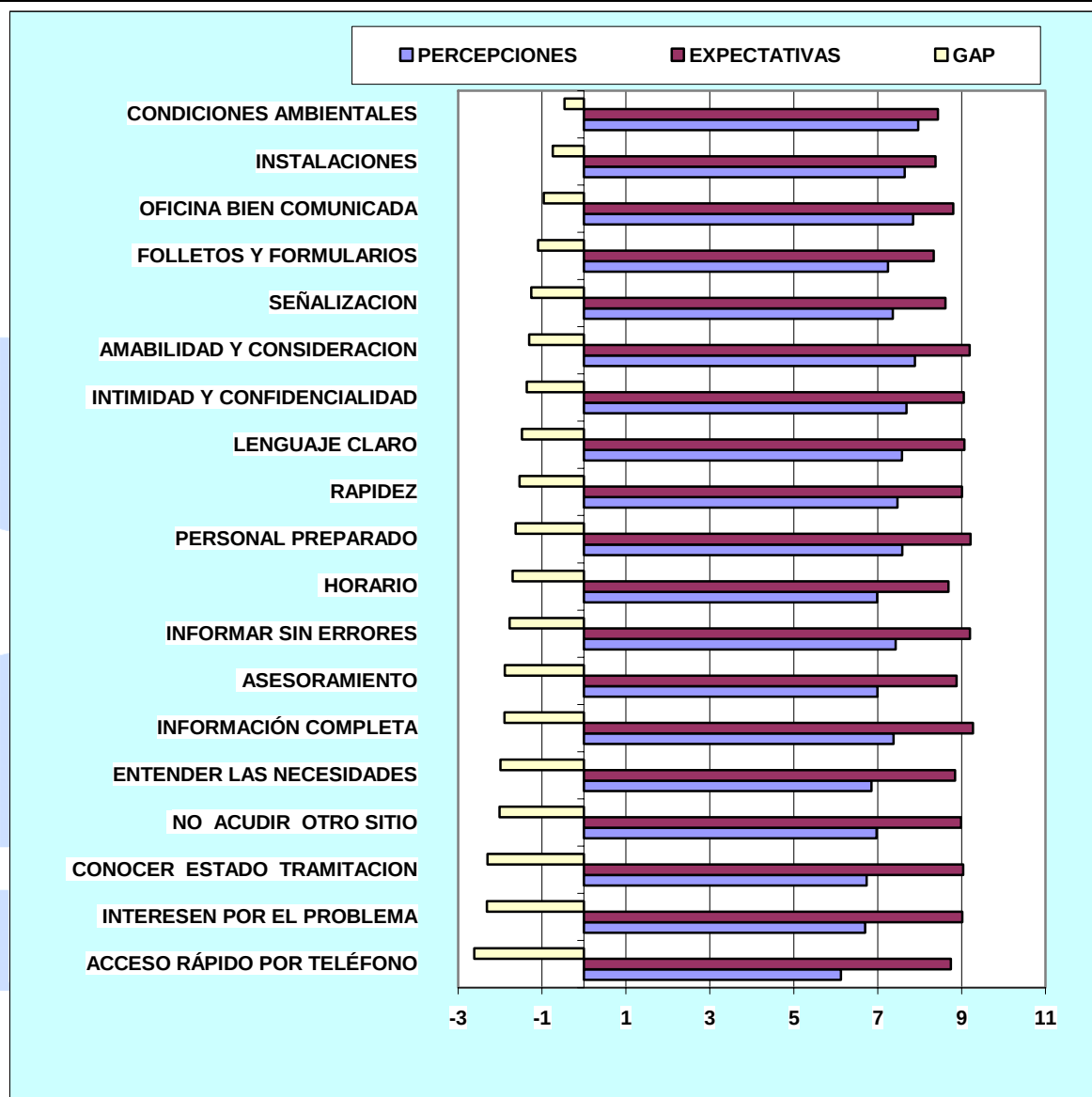
Para cada atributo se calcula la diferencia entre las valoraciones medias percibidas y esperadas.

Estas diferencias sirven de base para el cálculo del Índice de Percepción de Calidad de Servicios (IPCSp).



GRÁFICO 10

Valoraciones medias de las percepciones y de las expectativas y sus diferencias por atributo.

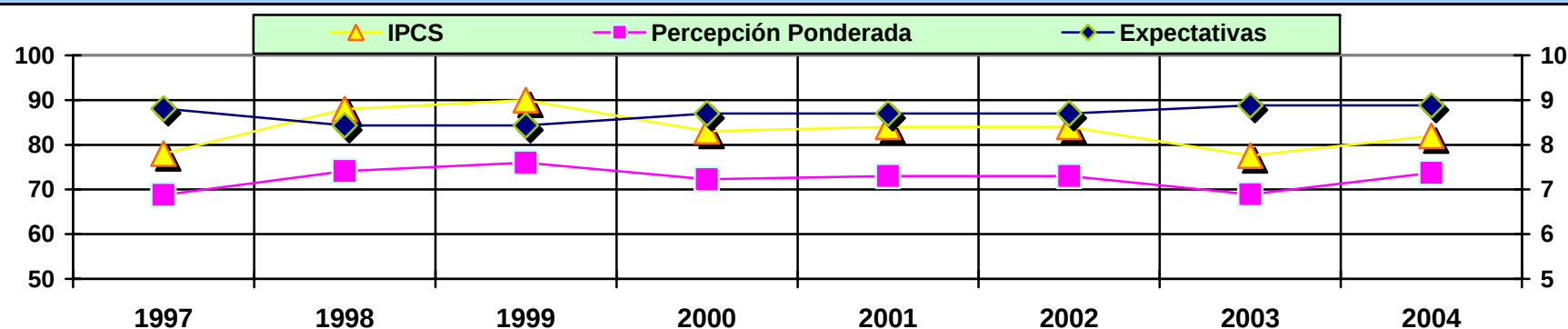


3.5 Índice de Percepción de Calidad del Servicio Presencial (IPCS´p)

El IPCS obtenido por los Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid es del 82 %, derivándose de una percepción media ponderada de 7´29 puntos y de una expectativa media de 8´88, ambas sobre 10.

GRÁFICO 11

Evolución del IPCS´p de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid



	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Percepción Ponderada	6,88	7,41	7,6	7,23	7,3	7,3	6,89	7,29
Expectativa	8,81	8,43	8,43	8,7	8,7	8,7	8,88	8,88
IPCS	78,1	87,9	90,2	83,1	83,9	83,9	77,6	82

En el año 2003 se ha procedido a evaluar nuevamente las expectativas de los usuarios de los PIAC´s con el resultado de mantenerse en valores similares a los años 2000, 2001 y 2002. Las percepciones en el año 2004 han aumentado respecto a la bajada del año 2003 y recuperan los niveles de los años anteriores.



3.6 Atributos que más influyen en la satisfacción

Para determinar las líneas de actuación que se llevarán a cabo durante 2005 y mejorar así el servicio presencial de atención al ciudadano, se han utilizado la metodología CAL-MA.

Se han identificado los atributos que más influyen en la satisfacción. En el cuadro siguiente se presenta el ranking de los diecinueve parámetros del servicio de atención al ciudadano que más influye en la satisfacción.



La Suma de Todos



CUADRO 8**Atributos del Servicio de Atención al Ciudadano según su influencia en la satisfacción**

	PERCEPCIÓN	IMPORTANCIA	EXPECTATIVA INICIAL	EXPECTATIVA FINAL 2004
AMABILIDAD	2	2	4	1
PERSONAL BIEN PREPARADO.	3	4	2	2
INFORMACION COMPLETA.	6	7	1	3
RAPIDEZ	5	1	9	4
INFORMAR SIN ERRORES	8	5	3	5
INTERESEN POR EL PROBLEMA	9	3	8	6
LENGUAJE CLARO	10	6	5	7
NO ACUDIR A NINGUN OTRO SITIO	4	12	10	8
CONOCER EL ESTADO DE LA TRAMITACION	1	19	7	9
ASESORAR	12	8	11	10
BIEN COMUNICADA	11	10	13	11
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	14	18	6	12
HORARIOS	14	9	15	13
ENTENDER LAS NECESIDADES	14	14	12	14
SEÑALIZACION ADECUADA	13	11	16	15
BUENAS CONDICIONES AMBIENTALES	7	16	17	16
ACCESO RAPIDO TELEFONO	14	15	14	17
BUENAS INSTALACIONES	14	13	18	18
FOLLETOS INFORMATIVOS	14	17	19	19

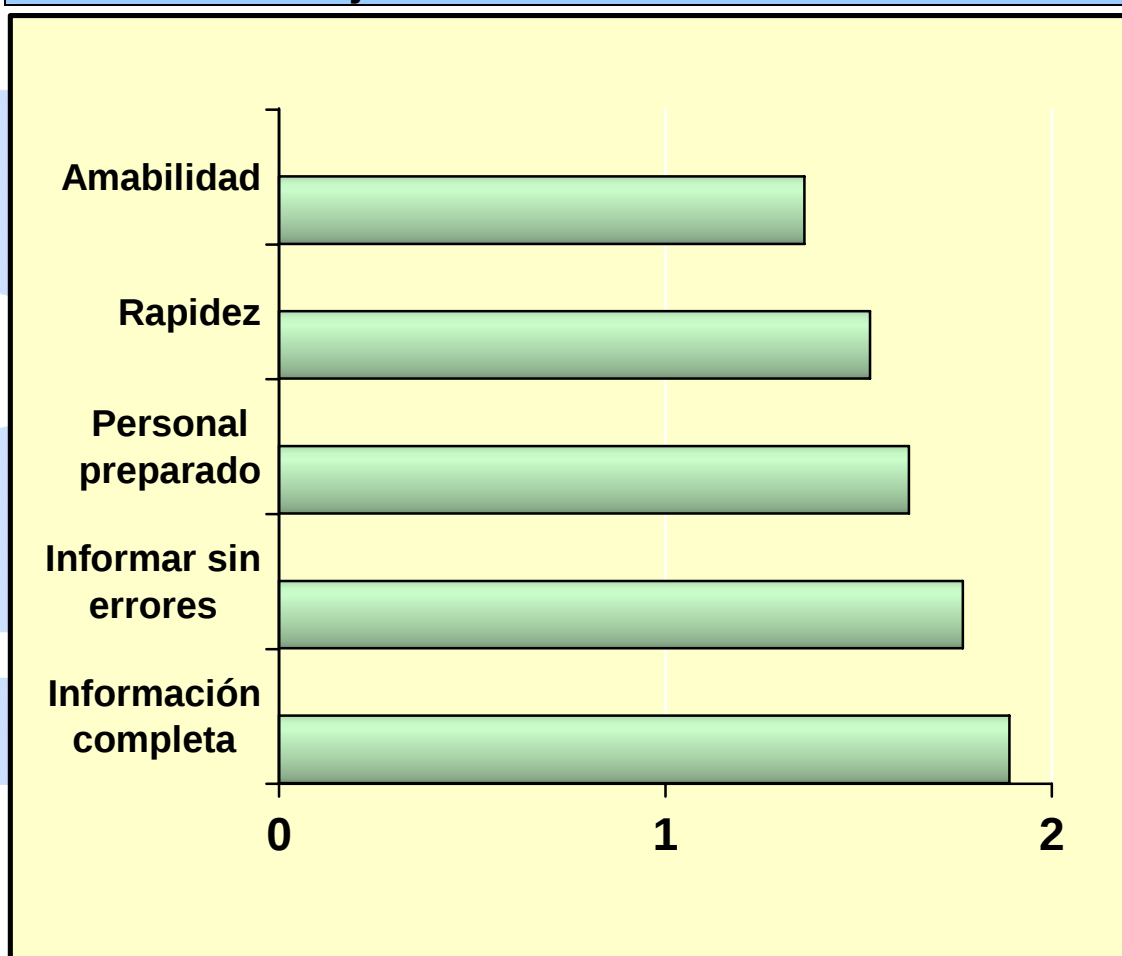


3.7 Áreas de mejora

Los atributos que más influyen en la satisfacción y que presentan una mayor diferencia entre percepción y expectativa, son los que aparecen en el siguiente cuadro.

GRÁFICO 13

Áreas del Servicio de Atención al Ciudadano a mejorar durante el año 2004



Por lo tanto durante el próximo año hay que hacer un esfuerzo en dar una información completa y sin errores

3.8 Actuaciones realizadas durante 2004

En el año 2004 se ha hecho un esfuerzo en formación en la Comunidad de Madrid especialmente dirigida a los empleados cuyas tareas están relacionadas con la Atención al Ciudadano, tanto en el Back Office como en el Front Office, el cuadro que aparece a continuación especifica el número de cursos realizados.

CURSOS GESTIONADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. AÑO 2004

	Ediciones	Plazas ofertadas	Alumnos	Solicitudes
Organización y Sistemas de Atención al Ciudadano en la C.M.	6	120	111	946
Gestión del Conocimiento en la C.M.	1	20	17	180
Herramientas de Gestión de Calidad	2	40	36	58
Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en la C.M.	1	20	13	26
Implantación y Auditoría Sistemas de Calidad ISO 9001:2000	1	18	18	48
La Investigación social y la Calidad de los Servicios	1	20	17	76
Identificar y establecer mapas de procesos en la Organización	1	20	15	44
Identificar, gestionar y mejorar procesos en la Organización	1	20	19	212
Sistemas de gestión de calidad: Norma ISO 9000/2000	1	20	19	128
Trabajo en equipo	3	54	54	133
La Inspección según la Norma UNE-EN 45004 y su aplicación a la Admon.	2	40	37	140

	Ediciones	Plazas ofertadas	Alumnos	Solicitudes
Calidad y Atención al Ciudadano	16	288	257	1870
Nuevo Modelo EFQM y Herramientas gestión de calidad.	6	150	118	400
Nuevo Modelo EFQM especializado	3	75	42	70
Cartas de Servicio: Herramientas prácticas de implantación	3	60	55	82
La Actividad de Registro	20	320	273	297
Evaluación de los Servicios Públicos: Indicadores de calidad	2	40	35	273
Inteligencia Emocional II. Eneagrama	1	20	18	51
TOTALES	74	1.405	902	4.856

La Suma de Todos

4

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Agregado (IPCS´a)

El Observatorio de la Calidad de la Atención al Ciudadano de 2003 introdujo en su metodología el estudio global de las expectativas (cómo esperan los ciudadanos que sean los servicios de información y atención general, tanto telefónica como presencial) y el estudio desagregado de la percepción de los servicios telefónicos y presenciales (cómo sienten los usuarios que se les presta los servicios). Se sigue teniendo en cuenta la importancia que los ciudadanos dan a las características de los servicios que reciben. Todo ello nos permite establecer, en última instancia, “áreas de mejora”.

Las condiciones técnicas, con arreglo a las cuales se realizó el estudio de expectativas de atención presencial y telefónica han sido las siguientes:

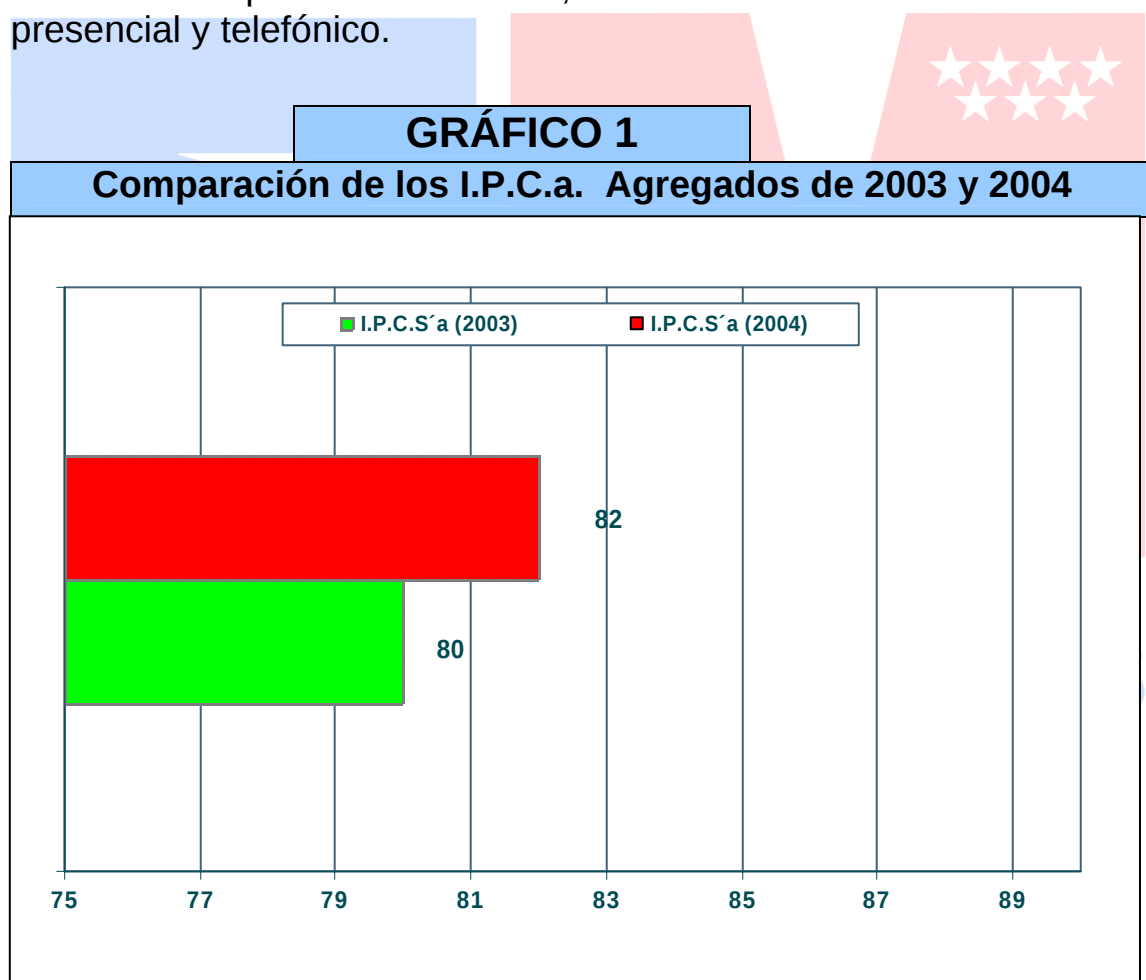
CUADRO 9

Universo	Personas mayores de 16 años, residentes de hecho en la Comunidad de Madrid. Personas susceptibles de utilizar los servicios de información presencial y telefónica.
Fechas de Campo:	De 22 de septiembre a 10 de octubre de 2003
Ámbito:	Comunidad de Madrid..
Tamaño muestral	2.514 n
Entrevistas	Entrevistas telefónicas CATI, en el hogar del entrevistado.
Muestreo	Se ha realizado una muestra aleatoria sobre población general, mayor de 16 años y residente en la comunidad de Madrid. Muestreo proporcional en cuanto a tamaño de hábitat, en el conjunto de la Comunidad de Madrid, y de Distrito en el caso de Madrid Capital.
Selección de informantes	Selección aleatoria de hogares según listado de la guía telefónica.
Error muestral	± 2.0%, con un nivel de confianza del 95.5%.
Supervisión/ control de calidad	: ≥ 10% del total de entrevistas, y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes.
Trabajo de Campo	INTERGALLUP S.A.

En el año 2003 se elaboró por primera vez el Índice Agregado de Percepción de la Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid.

Este índice es el resultado de la medición de las percepciones de los ciudadanos sobre el servicio prestado en los Puntos Oficinas de Información y Atención al Ciudadano más la medición de la percepción del servicio telefónico 012 que presta la Comunidad de Madrid.

Los resultados para el año 2004 han experimentado un incremento sustancial respecto al año 2003, en las valoraciones de los IPCS presencial y telefónico.



II

USO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Suma de Todos

1. Introducción

Este estudio se realiza con el objetivo de conocer cuál es la demanda por parte de la población de los diferentes Servicios de Información en las áreas sobre las que tiene competencia la Comunidad de Madrid.

El estudio de estos Servicios se realiza al margen de la relación que mantengan con la Comunidad de Madrid, tanto sea ésta una relación orgánica, solo funcional o sea un organismo totalmente independiente. La única condición como acabamos de expresar es que las áreas sobre las que dan información sean competencia de la Comunidad de Madrid

Ficha técnica	
Fecha campo	Entre el 15 y el 25 de noviembre
Tipo de encuesta	Telefónica CATI en el hogar del entrevistado
Universo	Residentes en hogares de la Comunidad de Madrid con edades superiores a los 15 años
Muestra	Polietápica
Selección de informantes	Selección aleatoria de hogares con aplicación final de cuotas (sexo/edad).
Tamaño muestral	1200 entrevistas distribuidas proporcionalmente a la población.
Ámbito	Comunidad de Madrid
Margen de error	$\pm 2,9$ % para el conjunto de la muestra en el caso mas desfavorable ($p=q=50$) y un nivel de confianza del 95%
Supervisión	20% de las encuestas y 100% entrevistadores. Equipo: 1 coordinador y 18 encuestadores telefónicos.
Trabajo de campo	Empresa GIMARK

2. Cuantificación de la demanda

2.1 Cantidad de demandas realizadas

SOLICITANTES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID	
	Último Mes
<i>Solicita Servicios Información</i>	30,6 %
<i>Número medio de acciones informativas solicitadas por persona</i>	1,65
<i>Proyección al conjunto de la población</i>	1,5 Millones
<i>Base: Total</i>	1.201

Desde el 15 de septiembre al 15 de noviembre del 2004, 1'5 millones de personas han realizado algún tipo de acción informativa con la Administración de la Comunidad de Madrid, lo que representa el 30,6 % de los madrileños, que han realizado 1'65 acciones informativas por persona

2.2 Perfil de demandantes

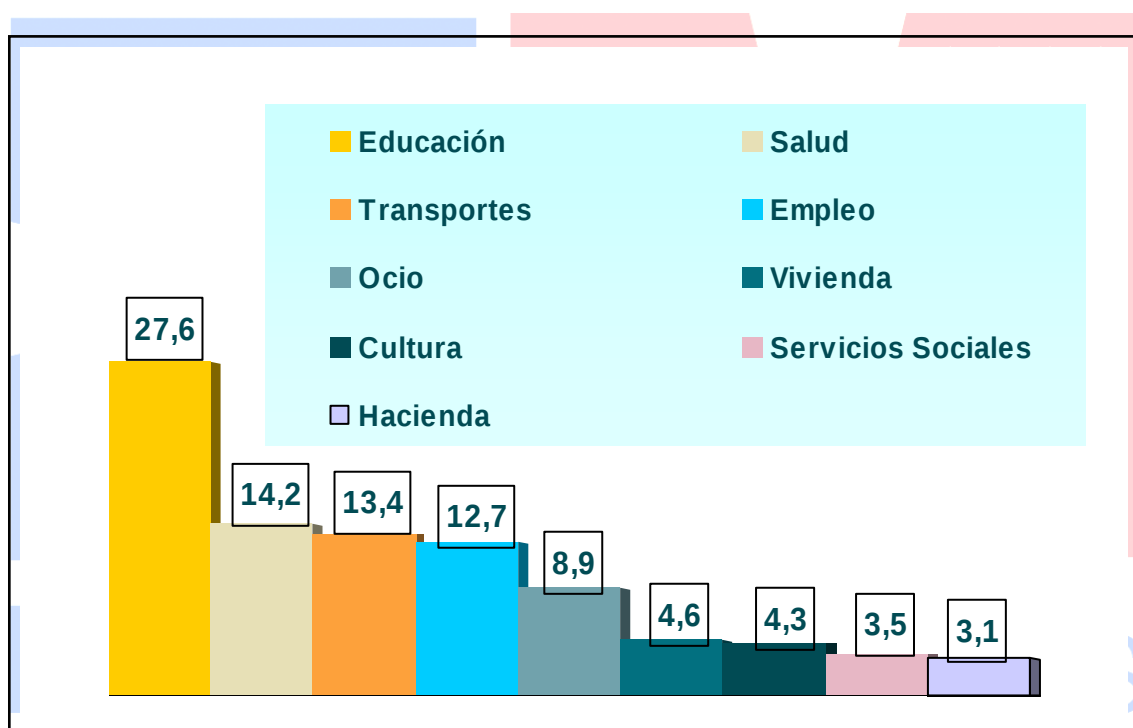
Los demandantes de Información abundan relativamente más en los siguientes segmentos de población:

- Mujeres
- Los menores de 40 años y especialmente entre los menores de 30 años
- Residentes en la Corona Oeste
- Niveles sociales y educativos más altos

2.3 Areas dónde se producen las demandas y motivos por los qué se producen

GRÁFICO 1

Área de la Demanda (Último mes)



Por áreas se observa como la mayoría de las solicitudes de información tienen que ver con el área de educación, seguidas a mucha distancia por el empleo, salud, transportes

GRÁFICO 2

Motivo de la Demanda (Último mes)

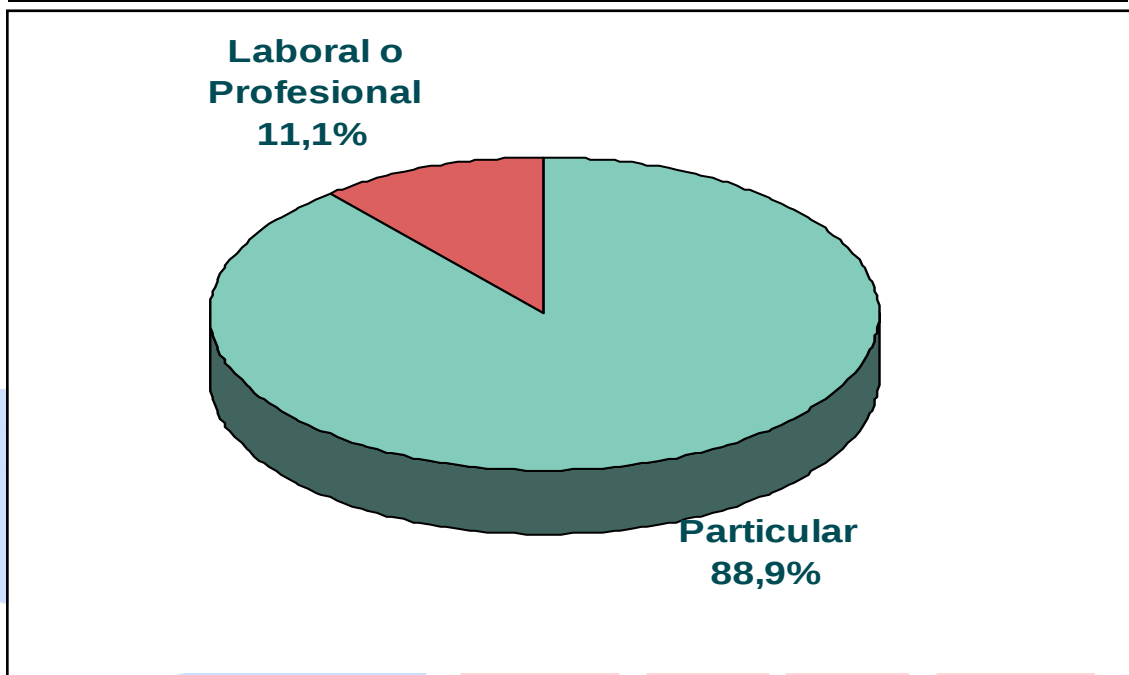


Los motivos de demanda expresados son coherentes, como cabía esperar, con las áreas en que se producen.

Destacan las gestiones y consultas relacionadas con educación.

GRÁFICO 3

Ámbito de las solicitudes (Último mes)



Sobre todo se requieren servicios de información desde el ámbito particular

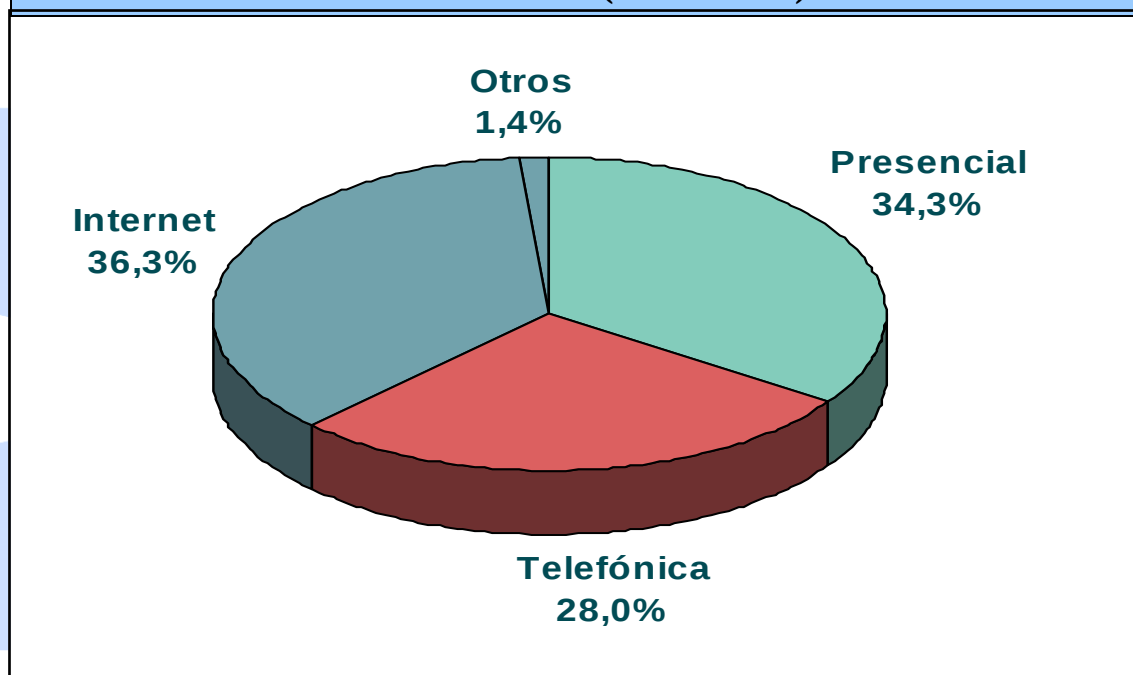
La Suma de Todos

3. Canales

3.1 Servicios telefónicos, presenciales y telemáticos

GRÁFICO 4

Canal Utilizado (Último mes)

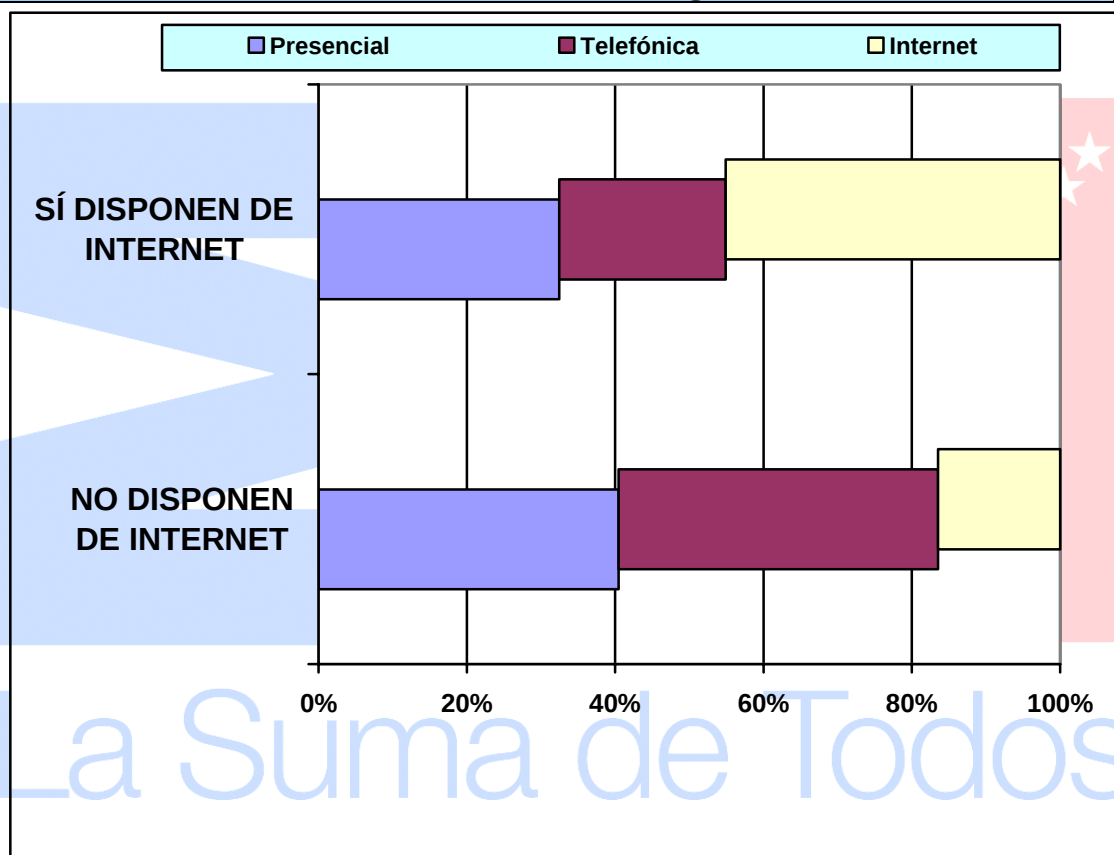


La Suma de Todos

3.2 Uso de canales según disponibilidad de Internet

GRÁFICO 5

Distribución Solicitudes según Canal/Posesión Internet en el Hogar



La disponibilidad de Internet en el Hogar incide significativamente en el canal a utilizar para las demandas de información. En caso de disponer de dicho canal, éste es el que más se utiliza.

Los datos de este gráfico parecen indicar que a medida que aumente la implantación en Internet en el hogar las demandas de información en el resto de canales disminuirán, sobre todo en detrimento del canal telefónico.

3.3 Motivos de uso según canales

Es interesante destacar que se da una mayor presencia de algunos motivos según los canales utilizados:

PRESENCIALMENTE: abundan relativamente mas...

- **Gestiones escolares/Universidad**
- **Enfermedades, sanidad, médicos**
- **Búsqueda de empleo, Bolsa de trabajo**
- **Reclamaciones, presentaciones**
- **Registrar documentos**
- **Deportes**

TELEFÓNICAMENTE: abundan relativamente más...

- **Accidentes de Tráfico**
- **Enfermedades, sanidad, médicos**
- **Vivienda**
- **Solicitud direcciones, teléfonos**
- **Reclamaciones**

INTERNET: abundan relativamente más...

- **Viajes**
- **Transporte Público**
- **Ayudas y Subvenciones**
- **Compras Ventas**
- **Oposiciones**
- **Espectáculo, Cultura**

4. Percepción de calidad en el servicio

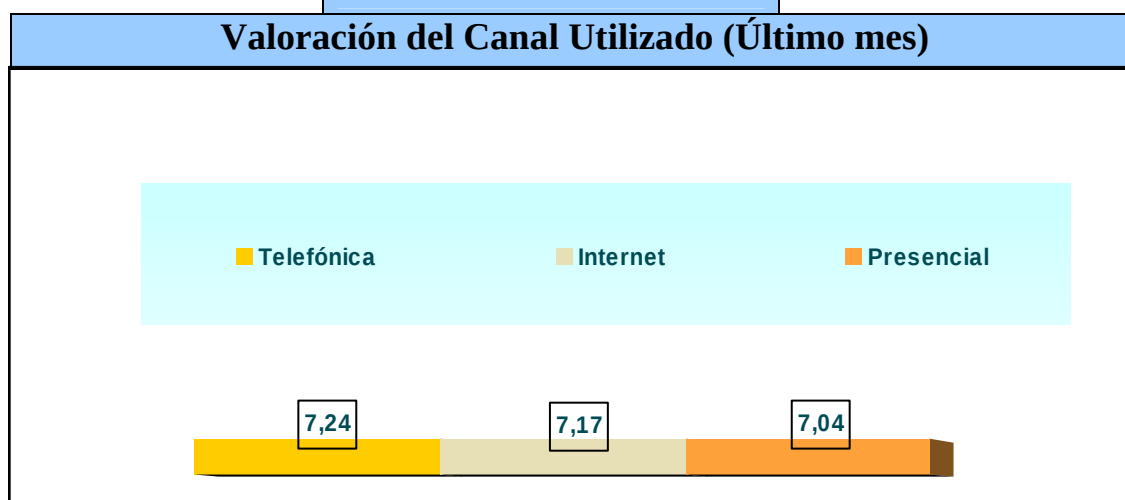
4.1 Por áreas de demanda

CUADRO 1

Valoración del Área de la Demanda (Último mes)	
PROYECCIÓN DEL MOTIVO DE LA DEMANDA SOBRE EL UNIVERSO	
Base: Demandas de Servicios de Información	ÚLTIMO MES
	Puntuación Media
Economía y Empresa	8.14
Cultura	7.92
Consumo/Defensa del Consumidor	7.67
Servicios Sociales	7.52
Educación	7.40
Hacienda	7.32
Ocio	7.26
Transportes	7.21
Salud	7.20
Empleo	6.47
Tráfico	6.38
Vivienda	5.89
Otras	6.61

4.2 Por canales de uso

GRÁFICO 6



4.3 Por motivos según canales

Por canales empleados para realizar la solicitud de información, la valoración más alta se consigue en las acciones realizadas por teléfono y dentro de estas las relacionadas con espectáculo/cultura/ocio y solicitud de una dirección o teléfono. Y las peor valoradas las que tienen como motivo la búsqueda de empleo/bolsa de trabajo y las relacionadas con reclamaciones.

CANAL UTILIZADO PARA SOLICITAR LA INFORMACIÓN / MOTIVO POR EL CUAL LA SOLICITAN (Último mes)					
MOTIVO	CANAL UTILIZADO				
	TOTAL	Presencial	Telefónico	Internet	Otros
	Media	Media	Media	Media	Media
	VALORACIÓN TOTAL				
	7,15	7,04	7,24	7,17	7,11
Accidentes de Tráfico	8,50	-	8,50	-	-
Gestiones escolares, Universidad.	7,56	7,57	7,25	7,51	5,00
Viajes	6,60	7,33	6,00	6,00	8,00
Transporte Público	7,40	6,81	6,96	7,83	10,00
Peticiones, Ayudas, Subvencion	7,13	8,00	8,00	6,70	-
Enfermedad, sanidad, médicos	7,34	7,58	7,03	7,33	-
Búsqueda de empleo, bolsa de trabajo	6,02	5,04	6,80	6,45	-
Compra-venta de coches/vivienda/similar	7,14	10,00	6,50	6,00	-
Vivienda	5,89	5,78	7,09	5,00	-
Obras	3,00	-	-		3,00
Montar una empresa	7,00	7,00	-	7,00	-
Oposiciones	7,64	8,40	7,58	7,38	-
Solicitar una dirección/tlf	8,00	6,00	8,00	9,00	-
Formación/Cursos	6,98	7,10	6,86	6,85	6,00
Espectáculo/Cultura/Ocio	7,71	6,40	8,39	7,68	7,00
Presentar reclamación	5,91	6,43	6,00	10,00	-
Registrar documentos	8,00	8,33	-	7,50	-
Impuestos/Hacienda	4,50	1,00	8,00	-	-
Deporte	7,67	8,00	9,00	7,75	
Otros	6,64	6,57	7,15	6,36	8,00

ANEXOS

Red de Oficinas de Atención al Ciudadano

Presidencia

Pza. del Descubridor Diego de Ordás, 3

Hacienda

Pza. Chamberí, 8

General Martínez Campos, 30

Justicia e Interior

Gran Vía, 18

Economía e Innovación Tecnológica

Príncipe de Vergara, 132

Ronda de Atocha, 17

Cardenal Marcelo Spínola, 14

Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

Braganza s/n

Princesa, 3

Transportes e Infraestructuras

Orense, 60

Educación

General Díaz Porlier, 35

Sanidad y Consumo

Aduana, 29

Carlos Trías Beltrán, 17 Edif, Sollube II

Cultura y Deportes

Gran Vía, 10, 6ª pl.

Caballero de Gracia, 32

Familia y Asuntos Sociales

Pedro Muñoz Seca, 2

Gran Vía, 14

Empleo y Mujer

Vía Lusitana, 21

Santa Hortensia, 30

Princesa, 5

Glosario de términos utilizados

Análisis de Regresión Múltiple: Análisis estadístico consistente en cuantificar la relación entre una variable, que se llamará variable dependiente, y un conjunto de variables, a las que se denomina *variables independientes*.

Regresión Múltiple consiste, en esencia, en conocer como influye cada variable independiente en la dependiente.

GAP: Utilizado aquí como diferencia entre Percepciones y Expectativas. Si el GAP es negativo, indica que la percepción de los ciudadanos sobre el servicio no alcanza sus expectativas.

Media: Se utiliza para denominar a la media aritmética o promedio; suma de todas las valoraciones otorgadas por los componentes de la muestra dividida por el total de participantes en la misma.

Muestra: Número de clientes que han sido seleccionados del universo para participar en el Estudio y que han respondido a alguna de las preguntas.

Nivel de Confianza: Probabilidad que la estimación realizada a partir de una muestra se ajuste a la realidad.

Parámetros de Calidad/atributos: Unidades en las que se desagrega la calidad del Servicio de Atención al ciudadano con objeto de facilitar la valoración y la consiguiente mejora.

Universo: Población a estudiar.

***Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula
la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid
(B.O.C.M. 5 de febrero de 2002)***

PREÁMBULO

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquéllos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

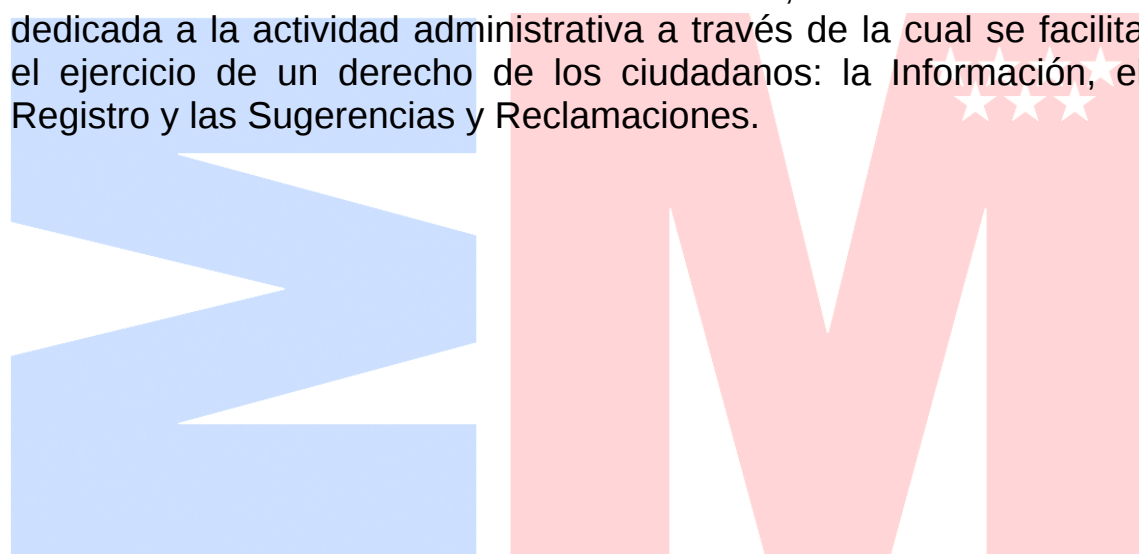
Partiendo de estos derechos y con el fin de facilitar su difusión, la Comunidad de Madrid procedió en 1996 a publicar el Decálogo de Derechos de los Ciudadanos, tras lo cual se han dictado diversas normas de desarrollo relativas a la información y atención al ciudadano. Así, el *Decreto 27/1997, de 6 de marzo*, regula las cartas de servicio y los sistemas de evaluación de la calidad. El *Decreto 201/1998, de 3 de diciembre*, regula la Oficina de Atención al Ciudadano y sus dos facetas fundamentales, la información y las sugerencias y reclamaciones. El *Decreto 73/2000, de 27 de abril*, regula la información, la agilización de procedimientos administrativos y la aplicación de las nuevas tecnologías.

Sin embargo dada la transcendencia de la atención al ciudadano y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hace necesaria la elaboración de una disposición única que recoja toda la regulación de las actividades y medios que la integran, regulándose aquéllas que todavía no habían sido desarrolladas. Así mismo,

resulta necesario regular la organización, el funcionamiento y la coordinación de las unidades administrativas que tienen como función o actividad fundamental la información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas.

Estos aspectos constituyen el contenido de este Decreto, cuyo **Capítulo I** determina su objeto y ámbito de aplicación, refiriéndose, con carácter general, a la atención al ciudadano.

El **Capítulo II**, relativo a las *Actividades de la Atención al Ciudadano* se estructura en tres Secciones, cada una de ellas dedicada a la actividad administrativa a través de la cual se facilita el ejercicio de un derecho de los ciudadanos: la Información, el Registro y las Sugerencias y Reclamaciones.



La Suma de Todos

El Capítulo II del *Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano* se refería a la información de la Comunidad de Madrid, que se regulaba, de forma más concreta y considerándola un sistema, por el *Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid*. El contenido de ambos Decretos, pasa a integrar la **Sección 1ª del Capítulo II**, que determina no sólo la finalidad y objetivos del Sistema de Información al Ciudadano, sus órganos responsables y régimen de atribuciones, sino también los tipos de información existentes, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso.

Ante la ausencia de regulación en el ámbito de la Comunidad se dedica la **Sección 2ª del Capítulo II** a la actividad de registro y los derechos relacionados con la misma, destacando el derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquier registro de la Administración de la Comunidad de Madrid y de otras Administraciones, el derecho a que se expida un recibo acreditativo de la presentación realizada, el derecho a que sean selladas las copias de los documentos que presenten, cuando haya que incorporar los originales al expediente y el derecho a la presentación de copias cuando no se exijan originales.

Dentro de dicha Sección se regula también el régimen básico de funcionamiento de los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, estableciendo sus funciones y las reglas relativas a su creación, modificación y supresión, y exigiendo el establecimiento de un sistema de codificación de todos los Registros que haga posible su interconexión informática.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en su configuración actual se puso en marcha en la Comunidad de Madrid en 1997, siendo regulado en los Capítulos III y IV del *Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano*. La **Sección 3ª del Capítulo II** dedicada íntegramente al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad se basa en la normativa antedicha pero recoge dos importantes compromisos de la Administración Regional: la Oficina de Atención al Ciudadano mantendrá un primer contacto con el reclamante dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación y enviará la contestación dentro de los quince días hábiles siguientes a dicha recepción.

Por último, el **Capítulo III** se refiere a la Organización de la Atención al Ciudadano, en la que se integran aquellas unidades de la Comunidad de Madrid que tienen encomendada como función o actividad principal la información y atención al ciudadano: la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y las Oficinas de Información Especializada.

La necesaria coordinación de la atención prestada, se logra por la Oficina de Atención al Ciudadano en colaboración con los Coordinadores de cada una de las Consejerías en que se estructura la Comunidad de Madrid y la Comisión de Coordinación de la Atención al Ciudadano. Sobre la base de la existencia de los Coordinadores de Atención al Ciudadano, se crea la Comisión de Coordinación, como órgano colegiado de colaboración con la Oficina de Atención al Ciudadano en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que la Oficina debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

El presente Decreto ha sido informado por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día

DISPONGO

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Decreto tiene por objeto regular la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios. Estas acciones se desarrollan en la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, los Registros, las Oficinas de Información Especializada, las unidades de gestión y las unidades o centros de prestación de servicios.

La gestión de procedimientos y la prestación de servicios, así como las unidades encargadas de los mismos, se regulan por su normativa propia y específica.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Decreto será de aplicación a todos los órganos y unidades de la Comunidad de Madrid, así como a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma. Estas Entidades sujetarán su actividad al presente Decreto cuando ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación.

CAPITULO II ***Actividades de la Atención al Ciudadano***

Sección 1ª ***Información***

Artículo 3. Fines

La Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se configura como un Sistema de Información de carácter horizontal que recoge la información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Regional y sus relaciones con los ciudadanos.

Artículo 4. Objetivos

Los objetivos del Sistema de Información al Ciudadano son:

- a) Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información general y orientación sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones competencia de la Comunidad de Madrid.
- b) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso.
- c) Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- d) Ofrecer a los interesados información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- e) Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y facilitar dicho acceso directamente.
- f) Informar y orientar sobre el acceso al Sistema para la Tramitación Telemática de Procedimientos facilitar dicho acceso directamente.
- g) Suministrar otras informaciones de interés general.

Artículo 5. Órganos responsables y régimen de atribuciones

Los órganos responsables de la gestión del Sistema de Información al Ciudadano, son:

- a) Todas las unidades administrativas de la Comunidad de Madrid que generen información relevante para los ciudadanos, que serán responsables de su inclusión en el Sistema y de su actualización.
- b) Los Coordinadores de Atención al Ciudadano de cada Consejería, en los términos que se establecen en el artículo 37 de este Decreto.
- c) La Oficina de Atención al Ciudadano que, en su calidad de administradora del Sistema, ejercerá las funciones establecidas en el artículo 34 de este Decreto.
- d) Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y las Oficinas de Información Especializada que, en el ejercicio de las funciones

atribuidas en los artículos 35 y 36 de este Decreto, son responsables de ofrecer a los ciudadanos la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.

e) El Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, que facilitará todos los medios tecnológicos para su explotación y llevará a cabo su administración técnica de acuerdo con sus competencias en materia de sistemas de información.

f) La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del Sistema, a los efectos de constatar el cumplimiento de los objetivos del mismo, y elaborará propuestas de mejora para su incorporación al Sistema.

Artículo 6. Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 7. Información general

1. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios de la Comunidad de Madrid, localización y horario de oficinas, medios públicos de transporte, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Comunidad y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración Autonómica, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá facilitar información general sobre otras Administraciones e Instituciones Públicas suministrada por las mismas.

2. El Sistema de Información al Ciudadano recogerá todas las convocatorias de las Ofertas de Empleo Público de la Administración de la Comunidad de Madrid, realizando un seguimiento completo del proceso, desde la convocatoria hasta la toma de posesión de los candidatos seleccionados, ofreciendo además una referencia de las Ofertas de Empleo Público de los Ayuntamientos de la Comunidad y Universidades.

3. A través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se accederá al Sistema de Tramitación Telemática de Procedimientos que informará de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid, incluyendo como datos básicos la normativa que los regule, la unidad responsable con su dirección, teléfono y demás medios de comunicación de que disponga, los documentos necesarios para el inicio y tramitación del procedimiento, trámites a realizar, plazos y resolución y la necesidad, en su caso, de abono de tasas. Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento, que podrá cumplimentarse directamente desde el propio Sistema.

4. Dentro de la información general se pondrá a disposición de los ciudadanos información sobre todas las subvenciones y ayudas que convoque la Comunidad de Madrid, en la que se incluirán los datos básicos descritos para los procedimientos, destacando visiblemente los plazos, requisitos y medios de información complementarios, y que incorporará el impreso normalizado de solicitud que podrá cumplimentarse directamente desde el propio Sistema de Información.

5. Con el fin de facilitar a los ciudadanos información completa sobre las convocatorias de los contratos que se anuncien a licitación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid por las Consejerías, Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, los pliegos de condiciones de dichos contratos se deberán publicar en el sitio web de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el procedimiento que establezca la Consejería de Presidencia.

Artículo 8. Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Las unidades administrativas que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar, en la forma que establezca el administrador del sistema, su integración en el Sistema de Información al Ciudadano y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otras unidades de la Comunidad de Madrid.

Artículo 9. Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan. La información particular la facilitará el órgano gestor.

2. La petición de información de carácter particular al Sistema de Información al Ciudadano vendrá avalada por la identificación del solicitante, garantizándose la confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica sobre protección de datos de carácter personal.

Artículo 10. Incorporación y actualización de la información

1. Las unidades que generan información deberán facilitarla al Sistema de Información al Ciudadano y mantenerla debidamente actualizada, remitiendo, de forma íntegra y con antelación suficiente, a la Oficina de Atención al Ciudadano los datos necesarios y solicitando se retire del Sistema la información desfasada, a través del Coordinador de Atención al Ciudadano correspondiente, siguiendo el proceso que se establezca.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano sólo incorporará al Sistema, información completa, requiriendo al Coordinador de Atención al Ciudadano, para que proceda a completarla en caso contrario. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema adoptará las medidas oportunas para su subsanación.

Artículo 11. Acceso a la información

1. Los ciudadanos podrán acceder al Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid personalmente, en la Oficina de Atención al Ciudadano, en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y en las Oficinas de Información Especializada, por teléfono, por escrito o a través de Internet.

2. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

3. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado de atención al público, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo de cuarenta y ocho horas si la demanda es de información general, y con la mayor celeridad posible si la demanda es de información especializada o particular.

Artículo 12. Información en páginas web de la Comunidad de Madrid

1. La información que la Comunidad de Madrid ofrece por las redes Internet e Intranet es parte integrante del Sistema de Información al Ciudadano y se organiza en el sitio web de la Comunidad de Madrid que se configura como el portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con los ciudadanos.

2. Desde la primera página del sitio web de la Comunidad de Madrid se podrá acceder al Sistema de Información al Ciudadano, al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y al Sistema de Tramitación Telemática de Procedimientos. Aun siendo parte del Sistema de Información al Ciudadano, desde la primera página del sitio web de la Comunidad de Madrid se podrá acceder, también, al Boletín Oficial, a la organización y estructura de la Comunidad de Madrid y a las materias cuya información es más demandada por los ciudadanos.

3. La información que se ofrece en las páginas web de la Comunidad de Madrid se incluirá a iniciativa de las unidades que la generan.

Artículo 13. Contenido de las páginas web de la Comunidad de Madrid

1. El diseño y contenido de las páginas que se editen en Internet se adecuarán a las necesidades de las distintas unidades y de los usuarios a las que van dirigidas. En todo caso, el criterio general será facilitar el manejo y la búsqueda de la información a los usuarios.

2. El Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid garantizará la homogeneidad e integridad del contenido de la información, con el objeto de evitar duplicidades y contradicciones. Así mismo, garantizará el correcto diseño de las páginas desde un punto de vista técnico.

3. En todo caso, cada página contendrá en su cabecera el logotipo de la Comunidad de Madrid, que servirá de enlace con la página de inicio de la Comunidad, la Consejería a la que pertenece la página consultada, un enlace a la página principal de dicha Consejería, un enlace al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, un buscador y un buzón a través del cual los ciudadanos harán llegar sus consultas, sugerencias o comentarios sobre la página web.

4. Así mismo, cada página llevará un pie con la dirección del organismo o unidad responsable e información necesaria para que el usuario pueda contactar con la unidad, incluyendo una dirección de correo electrónico.

5. Por el Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid se facilitarán los medios técnicos necesarios para que cada unidad actualice el contenido de sus páginas.

6. En la primera edición se determinarán los plazos de revisión de las respectivas páginas. Aquellas que no sean revisadas y, en su caso, actualizadas en los plazos establecidos serán retiradas directamente por el Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid hasta su actualización.

Artículo 14. Carácter de las informaciones emitidas

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información al Ciudadano tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

a) En ningún caso entrañarán una interpretación normativa a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

b) Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.

c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

Sección 2//

Registro

Artículo 15. De la actividad de registro

1. Integran la actividad de registro:

a) La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a las Administraciones Públicas.

b) La expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten los interesados y deban obrar en el procedimiento.

c) La compulsación de las copias de los documentos originales que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas.

d) La expedición de recibos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

e) La anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.

f) La remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.

g) Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente a los Registros.

2. En ningún caso los Registros podrán ser utilizados para la difusión de información o envío masivo de comunicaciones en desarrollo de una actividad privada de carácter comercial.

Artículo 16. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones

1. Los ciudadanos tienen derecho a presentar, en cualquiera de los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación complementaria que acompañen, que dirijan a las Administraciones públicas ya sean de ámbito estatal, autonómico o local y a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de las mismas.

2. Además, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración de la Comunidad de Madrid :

- a) En los Registros de cualquier órgano administrativo perteneciente a la Administración del Estado y de las demás Comunidades Autónomas.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma establecida reglamentariamente.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

3. Asimismo, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración de la Comunidad de Madrid, a la Administración General del Estado y a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de ambas Administraciones, en los Registros de las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad Autónoma de Madrid, cuando éstas hayan suscrito el correspondiente convenio.

Artículo 17. Recepción de solicitudes y documentación por entidades colaboradoras

Las Consejerías fomentarán convenios de colaboración con entidades públicas que faciliten las tareas de recogida de solicitudes y documentación para los procedimientos que se considere conveniente, debiéndose dar la máxima difusión a las direcciones, teléfonos y horario de atención de las entidades colaboradoras.

Artículo 18. Medios de presentación

1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se podrá efectuar en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o

telemáticos, de conformidad con las previsiones que se fijan en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

2. Los ciudadanos que deseen presentar simultáneamente un número superior a diez solicitudes, escritos o comunicaciones, dirigidas a un mismo órgano, se les facilitará el impreso que se recoge como Anexo 1 a este Decreto para que las relacionen, numerándolas y especificando la identidad de los interesados, la unidad a la que se dirige, así como un extracto de los contenidos.

Artículo 19. Efectos de la presentación

1. A los efectos del cumplimiento de los plazos por los ciudadanos, se entenderá como fecha de recepción por el órgano competente, la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones, en los lugares previstos en el artículo 16 de este Decreto.

2. A los efectos de los plazos que haya de cumplir la Administración, y en particular del plazo máximo para notificar la resolución expresa, éstos se computarán a partir de la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro del órgano competente para su tramitación, entendiéndose por tal cualquiera de los Registros de la Consejería competente para iniciar dicha tramitación, de conformidad con la disposición adicional de la *Ley 8/1999, de 9 de abril, de adecuación de la normativa de la Comunidad de Madrid a la Ley estatal 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* modificada por la *Ley 1/2001, de 29 de marzo, por la que se establece la duración máxima y el régimen de silencio administrativo de determinados procedimientos*.

Artículo 20. Modelos y sistemas normalizados de solicitud

1. Cuando se estime conveniente para facilitar a los ciudadanos la aportación de los datos e informaciones requeridos o para simplificar la tramitación del correspondiente procedimiento, el órgano competente para su instrucción o resolución deberá establecer modelos normalizados de solicitud. En todo caso, deberán establecerse tales modelos cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Todo modelo normalizado de solicitud deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

2. Los modelos a los que se refiere el apartado anterior deberán integrarse en sistemas normalizados de solicitud que permitan la transmisión por medios telemáticos de los datos e informaciones requeridos, de conformidad con las previsiones que se fijen en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

Artículo 21. Aportación de documentos originales

1. Cuando la normativa aplicable exija la aportación al procedimiento de documentos originales, los ciudadanos tendrán derecho a que les sean selladas copias de los mismos. Para el ejercicio de este derecho, el ciudadano aportará una copia junto con el documento original.

2. Antes del sellado de la copia, el Registro la cotejará con el original, comprobando la identidad de sus contenidos y unirá el original a la solicitud, escrito o comunicación al que se acompañe para su remisión al órgano destinatario y entregará la copia al ciudadano con un sello en el que consten la fecha y lugar de presentación del original, órgano destinatario del documento original y extracto del objeto del procedimiento o actuación para cuya tramitación se aporta. Se acompaña como Anexo 2 el modelo de sello que se utilizará. El Registro llevará el control de las copias selladas que expida, en el que se harán constar los datos señalados en el párrafo anterior.

3. La copia sellada acreditará que el documento original se encuentra en poder de la Administración autonómica, siendo válida a los efectos del ejercicio por el ciudadano del derecho a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, así como para solicitar, en su caso, la devolución del original una vez finalizado el procedimiento o actuación o de acuerdo con lo que disponga la normativa de aplicación.

La copia sellada será entregada a la Administración correspondiente en el momento en que el documento original sea devuelto al interesado. Si se produjera la pérdida o destrucción accidental de la copia, su entrega se sustituirá por una declaración aportada por el ciudadano en la que exponga por escrito la circunstancia producida.

En todo caso, el interesado o su representante firmará un recibí en el que constará el documento que se devuelve, la identificación del interesado o su representante y la fecha y lugar de devolución.

Artículo 22. Aportación de copias y compulsas de documentos

1. El ciudadano podrá presentar copia de aquellos documentos que quiera acompañar a las solicitudes, escritos o comunicaciones.
2. No obstante, tendrá derecho a que dichas copias le sean compulsadas cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa así lo requieran y se acompañen los originales.
3. La compulsas consistirá en la comprobación de la identidad del documento original con su copia. Será realizada por la persona del Registro encargada de recoger la documentación, que devolverá el original al ciudadano y unirá la copia una vez compulsada, a la solicitud escrito o comunicación.
4. El sello o acreditación de compulsas expresará el Registro en que se practicó, la fecha y la identificación y firma de la persona que la realiza. Se acompaña como Anexo 3 el modelo de sello que se utilizará.
5. El Registro no estará obligado a compulsar copias de documentos originales cuando dichas copias no acompañen a las solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas por el ciudadano.
6. La copia compulsada tendrá la misma validez que el original en el procedimiento concreto de que se trate, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.

Artículo 23. Recibos de presentación

1. Los Registros expedirán un recibo acreditativo de la fecha de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que presenten los ciudadanos. En el recibo quedará constancia del número de asiento que se asigne a la solicitud, la identidad del remitente, el órgano destinatario, el lugar y fecha de presentación y un extracto del contenido de la solicitud, escrito o comunicación.
2. Cuando la solicitud, escrito o comunicación esté en soporte papel y la presentación se efectúe acompañando una copia, el recibo consistirá en la mencionada copia, en la que se hará constar el número de asiento, lugar de presentación, así como la fecha. Si no se aportase copia, el Registro podrá optar por realizar una copia de la solicitud, escrito o

comunicación o por la expedición del recibo, conforme al modelo que se recoge como Anexo 4 a este Decreto.

3. Cuando el ciudadano efectúe la presentación a través de soportes, medios o aplicaciones informáticas, electrónicas o telemáticas, el recibo se expedirá de acuerdo con las características del soporte, medio o aplicación y deberá reunir los requisitos expresados en los apartados anteriores.

Artículo 24. Anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones

1. Los asientos del registro se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida, dejando constancia de la fecha y hora, con expresión del minuto, en que se haya recibido o se haya dado salida a la solicitud, escrito o comunicación, número asignado por el registro y número secuencial al que se refiere el artículo 27 de este Decreto, identificación del remitente, del destinatario y breve referencia del contenido del escrito o comunicación.

2. Todas las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en soporte papel, deberán llevar estampada en la primera página un sello o validación mecánica en que conste la identificación del Registro, los números de registro a que se refiere el párrafo anterior, la fecha y hora, con expresión del minuto, de la entrada o salida del documento.

3. Si en el momento de recepción de los documentos en soporte papel existiera imposibilidad material o técnica para realizar la validación mecánica de entrada, se procederá a la validación manual de los mismos, reflejándose posteriormente tal incidencia en el asiento registral posterior.

4. Los Registros, una vez concluido el trámite registral, cursarán las solicitudes, escritos y comunicaciones a sus destinatarios de inmediato, y en ningún caso, después del día siguiente.

Artículo 25. Copias auténticas de documentos públicos administrativos

1. Los ciudadanos podrán, en cualquier momento, solicitar la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por los órganos de la Administración

de la Comunidad de Madrid y por los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.

2. Las copias auténticas de los documentos públicos administrativos tienen la misma validez y eficacia que éstos, produciendo idénticos efectos frente a las Administraciones públicas y los interesados.

3. La expedición se solicitará al órgano administrativo o al Organismo público que emitió el documento original. Dicho órgano expedirá la copia previa comprobación en sus archivos de la existencia del original o de los datos en él contenidos.

En el supuesto de que, por el tiempo transcurrido, el documento original o los datos en él contenidos obrasen en un archivo general, histórico u organismo similar, la solicitud será cursada al correspondiente archivo para la expedición, en su caso, de la copia auténtica.

4. La copia auténtica podrá consistir en la transcripción íntegra del contenido del documento original o en una copia realizada por cualesquiera medios informáticos, electrónicos o telemáticos. En ambos casos figurará la acreditación de la autenticidad de la copia identificando el órgano, archivo y organismo que la expide y la persona responsable de tal expedición.

5. La copia auténtica de aquellos documentos que contengan datos nominativos podrá ser solicitada por los titulares de tales datos o por terceros que acrediten un interés legítimo en su obtención. Cuando el documento contenga datos personales que pudieran afectar a la intimidad de los titulares la copia sólo podrá ser solicitada por éstas. Si los datos contenidos en el documento afectaran también a la intimidad de personas diferentes del solicitante, sólo se expedirá la copia previo consentimiento de los restantes afectados.

6. La solicitud podrá ser denegada por resolución motivada que pondrá fin a la vía administrativa cuando concurren razones de protección del interés público o de protección de intereses de terceros o cuando así lo disponga una norma legal o reglamentaria.

7. En el plazo máximo de un mes contado desde la recepción de la solicitud deberán expedirse las copias auténticas o notificarse la resolución que deniegue las mismas.

Artículo 26. Registros de la Comunidad de Madrid

1. En todas las Consejerías de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como en los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, existirá un Registro. No obstante, un mismo Registro podrá servir a varias Consejerías o unidades administrativas, siempre que así se prevea en la orden de creación.
2. Se podrán crear Registros auxiliares, que ejerciendo idénticas funciones y para la misma Consejería, se encuentren situados en dependencias diferentes.

Artículo 27. Instalación de los Registros en soporte informático

1. Los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como de los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, se instalarán en soporte informático sobre una aplicación única para todos ellos que permita su integración intercomunicada.
2. Además de la preceptiva numeración de entrada o de salida de cada Registro y de los datos e indicaciones de los asientos previstos por la normativa aplicable, el sistema identificará numéricamente, de forma automática y secuencial en relación con la red unificada, cada una de las solicitudes, escritos o comunicaciones, para facilitar el seguimiento efectivo de los mismos.
3. Los Registros auxiliares se integrarán de forma interconectada con el Registro del que dependan, con una única numeración correlativa, en función del orden temporal de recepción o salida.

Artículo 28. Creación, modificación o supresión de los Registros

1. Los Registros se crearán, modificarán o suprimirán mediante Orden del Consejero de Presidencia, que deberá ser publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
2. La creación, modificación o supresión de los Registros de los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la Comunidad de Madrid, se efectuará de conformidad con lo que dispongan sus normas

reguladoras. En su defecto, conforme a lo previsto en el número 1 de este artículo.

3. En todo caso en la creación de un Registro, se deberán prever, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Localización.
- b) Horario y régimen de apertura.
- c) En su caso, el carácter de auxiliar y el registro del que dependa.

Sección 3

Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 29. Derecho a presentar sugerencias y reclamaciones

1. Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

2. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

3. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Artículo 30. Presentación

1. Las sugerencias y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito y contendrán los datos que permitan la identificación y localización del reclamante, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia o reclamación.

2. Podrán presentarse en los lugares previstos en el artículo 16 de este Decreto, mediante fax y a través de internet.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano comunicará por escrito al interesado el cauce dado a su sugerencia o reclamación, solicitándole, en su caso, la ampliación de datos que estime pertinente, todo ello dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la misma en la Oficina.

4. Cuando se trate de quejas formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención al Ciudadano procederá a su envío inmediato al Defensor del Contribuyente a efectos de su consideración y, en su caso, pertinente tramitación.

5. Si la sugerencia o reclamación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública, la Oficina de Atención al Ciudadano se la hará llegar, comunicando tal circunstancia al interesado.

Artículo 31. Recepción, tramitación y respuesta

1. Cualquier unidad administrativa de la Comunidad de Madrid que reciba, por cualquier medio, un escrito de un ciudadano cuyo contenido constituya o contenga una sugerencia o reclamación, deberá proceder de manera inmediata a su incorporación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Si la unidad receptora dispone de la aplicación informática de registro sugerencias y reclamaciones las registrará en la misma el mismo día en que las reciba, transcribiendo su contenido íntegro. Si no dispone de dicha aplicación, se enviarán por fax u otro medio que garantice su recepción sin dilación, a cualquiera de las unidades de la Comunidad de Madrid que disponga de la aplicación informática de registro de sugerencias y reclamaciones.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano valorará cuál es la Consejería implicada y asignará la sugerencia o reclamación al Coordinador de Atención al Ciudadano de la misma, para su envío inmediato a la Dirección General u Organismo correspondiente.

4. La Oficina de Atención al Ciudadano velará por que la respuesta del órgano implicado se produzca conforme a los criterios establecidos y con la mayor celeridad posible, procurando que se produzca dentro de

los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación por la Oficina.

5. Una vez producida la respuesta a la reclamación planteada, el Coordinador de Atención al Ciudadano la hará llegar a la Oficina de Atención al Ciudadano, quien la remitirá al interesado, dando por cerrado el expediente, procediendo a su archivo.

6. Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo 4, el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades. A tal fin el Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano se dirigirá a la unidad competente para la resolución de la queja poniendo en su conocimiento la demora habida y requiriendo la inmediata respuesta a la misma.

Artículo 32. Datos de carácter personal

La Oficina de Atención al Ciudadano asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Artículo 33. Propuestas de mejora de los servicios

Visto el informe anual elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano planteará a las unidades correspondientes propuestas de mejora.

CAPÍTULO III

Organización de la Atención al Ciudadano

Artículo 34. Oficina de Atención al Ciudadano

1. La Oficina de Atención al Ciudadano, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, es la unidad encargada de la coordinación de la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

2. Las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano son:

- a) Fijar, en su calidad de administradora del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, las normas que regirán la incorporación y actualización de la información en cuanto a sistemas a utilizar, plazos y contenidos, así como coordinar, homogeneizar y validar toda la información que contenga el Sistema.
- b) Difundir la información integrante del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.
- c) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- d) Coordinar y facilitar la actividad de información que se preste en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y en la Oficinas de Información Especializada.
- e) Canalizar la información que solicite la Asamblea de Madrid, derivada del ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos ante la misma.
- f) Realizar las funciones de registro especificadas en el artículo 15 de este Decreto.
- g) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- h) Coordinar el Proyecto Ventanilla Única en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- i) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Comunidad de Madrid presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta. Las Consejerías, Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la Comunidad de Madrid a los que se dirija el Defensor del Pueblo en el ejercicio de sus atribuciones, deberán dar traslado de dicho escrito y del correspondiente informe, a la Oficina de Atención al Ciudadano, en el plazo máximo de cuatro días hábiles desde su recepción en el Registro y emisión, respectivamente.
- j) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.
- k) Realizar el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

3. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención al Ciudadano contará con la colaboración de los Puntos de Información y

Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada, los Coordinadores de Atención al Ciudadano y la Comisión de Coordinación de la Atención al Ciudadano.

4. La Oficina de Atención al Ciudadano emitirá un informe estadístico anual referente al conjunto de su actividad.

Artículo 35. Puntos de Información y Atención al Ciudadano

1. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano son unidades que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para:

a) Ofrecer toda la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.

b) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.

c) Realizar las funciones de registro especificadas en el artículo 15 de este Decreto.

d) Registrar las Sugerencias y Reclamaciones en la aplicación informática establecida al efecto, transcribiendo íntegramente el contenido de las mismas, tras lo cual serán inmediatamente remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano para su archivo.

e) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.

f) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.

2. Cada Consejería contará con un Punto de Información y Atención al Ciudadano, que dependerá de su respectiva Secretaría General Técnica. Así mismo, podrán crear los que consideren necesarios para facilitar al ciudadano una atención más adecuada, los cuales dependerán orgánicamente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público o ente público vinculado o dependiente de la Comunidad de Madrid, a que se adscriban y, funcionalmente, de la Secretaría General Técnica.

3. Corresponderá a la Oficina de Atención al Ciudadano la coordinación de todos los Puntos de Información y Atención al Ciudadano en el marco

de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Artículo 36. Oficinas de Información Especializada

1. Las Oficinas de Información Especializada son unidades especializadas que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos, para:

a) Facilitar información específica relacionada con su respectivo ámbito de actuación.

b) Ofrecer toda la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.

c) Registrar las sugerencias y reclamaciones en la aplicación informática establecida al efecto, que serán inmediatamente remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano.

2. Dependerán orgánica y funcionalmente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público o ente público vinculado o dependiente de la Comunidad de Madrid, a que se adscriban, correspondiendo a la Oficina de Atención al Ciudadano su coordinación en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Artículo 37. Coordinadores de Atención al Ciudadano

1. En las Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías se procederá a la designación de un Coordinador de Atención al Ciudadano, al que corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Seguimiento y supervisión de la información generada en la Consejería, siendo los responsables de su verificación y homogeneización, de su remisión a la Oficina de Atención al Ciudadano, de la actualización del contenido de la página web de su Consejería y de la remisión de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Información al Ciudadano.

b) Gestión de las sugerencias y reclamaciones asignadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, control de los plazos de respuesta a las

mismas y remisión de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a la Dirección General de Calidad de los Servicios y a la Oficina de Atención al Ciudadano .

c) Gestión del Punto de Información y Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Técnica de su Consejería y coordinación de los demás Puntos de Información y Atención al Ciudadano, de las Oficinas de Información Especializada y de los Registros de su Consejería.

2. Los Coordinadores de Atención al Ciudadano colaborarán con la Oficina de Atención al Ciudadano y la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano gestionando los asuntos que ésta le encomiende.

Artículo 38. Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano

1. Bajo la presidencia del Director General competente en materia de Atención al Ciudadano, se constituirá la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano, de la que formarán parte:

- El Coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano
- Los Coordinadores de Atención al Ciudadano de las Consejerías
- El Defensor del Contribuyente
- Un representante de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
- Un representante del Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

2. Corresponde a la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano colaborar con la Oficina de Atención al Ciudadano en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

3. La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano se reunirá, como mínimo, dos veces al año, y en aquellas ocasiones que considere su Presidente.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Catálogo de modelos normalizados de solicitud

1. La Consejería de Presidencia mantendrá permanentemente actualizado a través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid y otros medios que considere convenientes para su mayor difusión, un catálogo de los modelos normalizados de solicitud elaborados por la Administración de la Comunidad de Madrid, sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma

2. Los modelos normalizados de solicitud que se elaboren serán remitidos a la Consejería de Presidencia para su inclusión en el catálogo.

Disposición adicional segunda. Adecuación de los Registros

Sin perjuicio de la aplicación del sistema informático integrado a que se refiere la disposición adicional tercera, los distintos órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, adaptarán sus Registros a las previsiones de este Decreto en el plazo de seis meses a partir de su entrada en vigor.

Disposición adicional tercera. Aplicación informática de Registro

La aplicación informática a la que se refiere el artículo 27 de este Decreto, aplicación de registro, se elaborará por el Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en un plazo no superior a seis meses.

Disposición adicional cuarta. Relación de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializadas y los Registros de la Comunidad de Madrid

1. La Consejería de Presidencia publicará anualmente y mantendrá permanentemente actualizada a través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid y otros medios que considere convenientes para su mayor difusión, la relación de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada, los Registros de la Comunidad de Madrid y las Entidades Colaboradoras, señalando sus direcciones y horarios de funcionamiento.

2. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y los Registros incluidos en dicha relación se identificarán mediante un código, al objeto de posibilitar la transmisión telemática de los asientos registrales y de sus documentos asociados, entre dichos Registros.

3. Los Coordinadores de Atención al Ciudadano comunicarán a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano los datos correspondientes a sus Puntos de Información y Atención al Ciudadano, Oficinas de Información Especializadas y Registros y las variaciones que se produzcan en los mismos.

Disposición adicional quinta. Designación de los Coordinadores de Atención al Ciudadano

Las Secretarías Generales Técnicas nombrarán a los Coordinadores de Atención al Ciudadano en un plazo no superior a quince días desde la entrada en vigor de este Decreto y deberán proporcionarles los medios personales y materiales necesarios para el ejercicio de su actividad.

Disposición adicional sexta. Procedimientos selectivos

Las convocatorias de procedimientos selectivos requerirán a los ciudadanos, en la fase de presentación de solicitudes de participación, fotocopia sin compulsar de la documentación justificativa de los requisitos y méritos exigidos en la convocatoria. Al término del proceso selectivo, los aspirantes seleccionados deberán acreditar el cumplimiento de dichos requisitos.

La Suma de Todos

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria

1. Quedan expresamente derogados:

- a) El Decreto 21/1993, de 4 de marzo, por el que se autoriza la publicación de las oficinas de Registro en la Comunidad de Madrid;
- b) El Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano;
- c) el Capítulo I del Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, la agilización de procedimientos administrativos y aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid.

2. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Habilitación normativa

1. Se faculta al Consejero de Presidencia para dictar las órdenes precisas en desarrollo de este Decreto.

2. Se faculta al Consejero competente por razón de la materia para regular mediante Orden la integración de los subsistemas de información de su competencia en el Sistema de Información al Ciudadano, prevista en el artículo 8.2 del presente Decreto, previo informe de la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano regulada en el artículo 38.

Disposición final segunda. Días y horas de apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada y los Registros de la Comunidad de Madrid

El régimen de días y horarios de apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada y los Registros de la Comunidad de Madrid se regulará por la Consejería de Presidencia

en el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

ORDEN

Consejería de Justicia e Interior

3712 ORDEN de 18 de noviembre, del Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid.

S U M A R I O

ORDEN DE DIECIOCHO DE NOVIEMBRE DEL VICEPRESIDENTE SEGUNDO Y CONSEJERO DE JUSTICIA E INTERIOR, POR LA QUE SE REGULA LA UTILIZACIÓN DE LAS TÉCNICAS CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COMUNIDAD DE MADRID

TEXTO

El artículo 6 del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid, establece en su apartado 1 que, para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios públicos, los órganos y entidades de la administración autonómica implantarán los sistemas de medición mediante, entre otros criterios, una selección de indicadores de calidad coherentes, relevantes y factibles, especificando al respecto que los indicadores de empleados, clientes y entorno social deberán incluir medidas de percepción.

El citado artículo 6 del Decreto 85/2002, en su apartado 2, establece que cuando se publiquen informes que incluyan resultados de medidas de percepción basadas en el uso de técnicas cuantitativas o cualitativas de investigación social será obligatorio incluir la metodología utilizada.

Por su parte, la disposición adicional tercera del citado Decreto dispone que la Dirección General de Calidad de los Servicios y

Atención al Ciudadano regulará la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid.

En cumplimiento de este mandato, se aprueban los criterios de utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid, que son de aplicación, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 85/2002, a todos los órganos y unidades de la Comunidad de Madrid, así como a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.

En virtud de las competencias que tengo atribuidas por el Decreto 113/2004, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia e Interior,

DISPONGO

Artículo 1.- Objeto

En la presente Orden se regula la utilización de las distintas técnicas de investigación social que se pueden emplear para medir la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid.

Artículo 2.- Delimitación de métodos y técnicas de investigación social para medir la calidad de los servicios

1.- Técnicas de investigación social.

Se entiende por técnicas de investigación social los instrumentos concretos que se utilizan para obtener los datos a partir de los cuales se realizará la medición de la calidad de los servicios. Pueden ser cuantitativas o cualitativas, en función de la metodología que utilicen.

2.- Metodologías.

Para conocer y analizar la realidad social se pueden utilizar fundamentalmente las dos metodologías que se definen a continuación:

a) La metodología cuantitativa o paradigma cuantitativo corresponde a la epistemología positiva. Obtiene los datos de grupos sociales y utiliza la inferencia y el análisis estadístico.

b) La metodología cualitativa o paradigma cualitativo se asocia a la epistemología interpretativa (dimensión intersubjetiva), centrada en el sujeto individual y en el descubrimiento del significado, los motivos y las intenciones de su acción. Obtiene los datos del discurso social, no permite la inferencia.

3.- Medición de la calidad de los servicios.

El artículo 6 del Decreto 85/2002 establece la necesidad de disponer de indicadores de calidad coherentes, relevantes y factibles de empleados, clientes y/o usuarios y del entorno social, entre otros, para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios públicos y estos indicadores deberán incluir medidas de percepción.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

Esta Orden será de aplicación a todos los órganos y unidades de la Comunidad de Madrid, así como a sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.

Artículo 4.- Garantías de seguridad

Se establecen las siguientes garantías de seguridad:

a) La recogida de los datos se iniciará informando al entrevistado de los objetivos de la investigación.

b) Los datos que se recojan en ningún caso podrán ser de carácter personal, salvo que se hubiera aprobado previamente el correspondiente fichero de protección de datos de carácter personal, de conformidad con la normativa estatal y autonómica vigente en esta materia.

c) Se respetarán los principios de voluntariedad del entrevistado, confidencialidad de la investigación y secreto estadístico de los datos.

d) La documentación resultante de las investigaciones realizadas se custodiará debidamente hasta su destrucción. Los informes cedidos se atenderán a las mismas condiciones de garantía de seguridad.

Estas garantías serán de obligado cumplimiento tanto en el caso de que la investigación se realice directamente por la Comunidad de Madrid o por empresa contratada por ésta.

Artículo 5.- Capacitación profesional

Al menos uno de los técnicos que lleven a cabo el proyecto, lo asesoren, o lo dirijan, deberá ser un titulado en Ciencias Políticas y/o Sociología, que deberá atenerse en su actuación profesional a su Código Deontológico.

Artículo 6.- Actuaciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

A la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano le corresponde la realización de las funciones que a continuación se detallan en relación con las materias reguladas en esta Orden:

- a) De peritaje. La unidad administrativa que pretenda realizar una investigación deberá solicitar a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano la emisión del informe preceptivo, previsto en el artículo 4 f) del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid, remitiendo el proyecto de investigación cualitativa o cuantitativa, ateniéndose a lo establecido en los artículos 9 y/o 11 de la presente Orden.
- b) De asesoría. En este supuesto, además de lo contenido en el apartado anterior, la Dirección General de Calidad de los

Servicios y Atención al Ciudadano realizará el seguimiento de la investigación y aportará la capacitación técnica necesaria que posibilite el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Artículo 7.- Técnicas cualitativas

Se consideran técnicas cualitativas de investigación social aquellas que utilizan el discurso social como base de obtención de los datos y el análisis interpretativo como metodología para buscar los significados, motivos e intenciones de la acción. Las de uso más frecuente son: entrevista en profundidad, grupo de discusión, y grupo nominal y observación.

Artículo 8.- Supuestos de utilización de las técnicas cualitativas

Se podrán utilizar técnicas cualitativas para la medición de la calidad de los servicios, en los siguientes tipos de investigación:

- a). En las exploratorias, con objeto de conocer los atributos que se van a medir, sus características, contenidos y alcance.
- b). En las comprobatorias, con objeto de ajustar los resultados obtenidos por otros medios.
- c). En otro tipo de investigaciones, siempre que no se requieran resultados distributivos y/o de los que se deba inferir datos con significación estadística.

Artículo 9.- Proyectos de investigación cualitativa

Siempre que se utilicen técnicas de tipo cualitativo en investigaciones sobre calidad de los servicios, se deberá aportar un proyecto de investigación que recogerá, como mínimo, los siguientes extremos:

- 1. Identificación clara de los objetivos que se persiguen con la investigación
- 2. Metodología a emplear, en la que se ha de informar, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- a) Descripción precisa del universo de la investigación, entendiendo como tal el colectivo o colectivos de los que se quiere analizar su discurso.
- b) Tipo de técnica cualitativa que se va a emplear para obtener el discurso de los participantes, entrevista en profundidad, grupos de discusión u otras.
- c) Estructura de la guía de entrevista o discusión en la que se recojan los temas que se van a tratar para hacer aflorar el discurso de los participantes.

En el supuesto de la utilización de técnicas de observación se debe incluir la Ficha de Observación.

- d) Duración estimada de cada entrevista o grupo a realizar.
- e) Tamaño de la muestra. Se especificará el número de encuentros en los que se va a recoger el discurso de los participantes, y número de participantes en cada grupo o entrevista.
- f) Criterios de selección de participantes:

En el caso de los grupos de discusión, se pondrá especial atención en que los participantes no se conozcan previamente entre si, ni tengan experiencia previa de participación en grupos de discusión.

Sólo en casos específicos, y justificados en el propio proyecto, se podrá aceptar como válido contactar con participantes que hayan estado incluidos en otras investigaciones. En este caso no habrán podido participar en grupos celebrados en los últimos 12 meses.

- g) Lugar de celebración de entrevistas o grupos.
- h) Supervisión del trabajo de campo.

3. Especificación del sistema de control de calidad

4. Tipo de análisis a emplear.

5. Cronograma.

6. Presupuesto.

Artículo 10.- Técnicas cuantitativas

Se consideran técnicas cuantitativas de investigación social aquellas que obtienen, los datos de grupos de individuos, de forma distributiva y permiten la inferencia y la estadística para su análisis.

Son técnicas cuantitativas, entre otras, los sondeos, las encuestas y el registro de observaciones.

Artículo 11.- Proyectos de investigación cuantitativa

Siempre que se utilicen técnicas de investigación de tipo cuantitativo en mediciones de calidad de los servicios, se deberá aportar una ficha técnica que recogerá los siguientes extremos:

1. Identificación de los objetivos que se persiguen con la investigación.
2. Metodología a emplear, en la que se ha de informar al menos sobre los siguientes aspectos:
 - a) Universo de estudio.
 - b) Tipo, tamaño y reposición de la muestra. Se debe consignar el nivel de error, la confianza de la estimación y la significatividad.
 - c) Forma de selección de las unidades de análisis.
 - d) En el caso de las encuestas o sondeos, se consignará si la entrevista es personal, telefónica o por correo electrónico.
 - e) Especificación de cómo se va a efectuar la fase de pretest.
 - f) Supervisión del trabajo de campo.

3. En el caso de utilización de cuestionario, es necesario obtener el informe, ya citado en el artículo 6.a), previo de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
4. Estructura de la ficha de observación o en su caso el cuestionario a emplear, especificando la duración del mismo y la existencia o no de preguntas abiertas.
5. Especificación del sistema de control de calidad.
6. Tipo de análisis a emplear.
7. Cronograma.
8. Presupuesto.

Artículo 12.- Informe de resultados

Para las Técnicas reguladas en esta Orden, las investigaciones sobre calidad de los servicios serán plasmadas en un informe de resultados que debe ser estructurado y redactado con la máxima claridad posible, teniendo en cuenta que los usuarios de los citados informes pueden ser ajenos al lenguaje técnico de la investigación social, pero en cambio han de tomar decisiones de carácter profesional sobre sus hallazgos.

Dichos informes deberán incluir al menos los siguientes capítulos:

1. Objetivos.
2. Metodología y muestra.
3. Análisis de resultados.
4. Síntesis y conclusiones.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Madrid, 18 de noviembre de 2004

Dirección del proyecto

Héctor Casado López, Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Equipo de Trabajo

Amparo Mancebo Izco, licenciada en Sociología, UCM 1977. Diplomada en Técnicas Socioestadísticas de Investigación, Universidad Autónoma de Bellaterra, 1985, diplomada en Educación Sanitaria, Universidad Autónoma de Madrid, 1994. Funcionaria de Carrera del Cuerpo de Técnicos Superiores Especialistas de la Comunidad de Madrid. Actualmente es Especialista en Organización en la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Participa en diversos proyectos relacionados con la satisfacción de los ciudadanos y de los empleados públicos y la elaboración de indicadores y estándares de calidad de servicio.

José Vicente Díaz Parra, licenciado en Sociología, UCM 1981. Diplomado en Metodología de la Investigación Cuantitativa 1992 (C.S.I.C.) Funcionario de Carrera de la Administración General del Estado, especialidad Sociología. Actualmente es Inspector de Servicios en la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Participa en diversos proyectos relacionados con la satisfacción de los ciudadanos y de los empleados públicos y la elaboración de indicadores y estándares de calidad de servicio.