



CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Comunidad de Madrid

OBSERVATORIO DE CALIDAD 2005



 CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA
Comunidad de Madrid

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de la Calidad es un estudio periódico sobre la satisfacción de los usuarios del servicio telefónico 012 y del servicio presencial que se da en los Puntos y Oficinas de información y Atención al Ciudadano. Se trata de un estudio que se viene realizando desde 1997, por lo tanto nos permite establecer una serie histórica comparativa. Los datos se recogen mediante encuestas que se hacen a los ciudadanos anualmente.

Para facilitar el análisis de los datos se presenta un indicador, resumen de la opinión de los usuarios sobre todos los atributos que componen el servicio sobre el que se pregunta. En esta edición se trata del Índice de Percepción de Calidad del Servicio de Atención al Ciudadano correspondiente al año 2005.

Este año hay que destacar el hecho de la incorporación de nuevos servicios al Teléfono 012 y el aumento de su capacidad de respuesta, sobre los que también se pregunta al ciudadano.

Además hay que constatar en lo que a la Atención Presencial se refiere que, aún manteniendo la serie histórica, la recogida de datos incorpora las novedades derivadas de la dinámica del servicio, con la incorporación de algunas Oficinas y la exclusión de otras.



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

1. Metodología

- 1.1 Establecimiento y actualización de los atributos que componen el servicio prestado.
- 1.2 Análisis de expectativas
- 1.3 Asignación de importancia a los atributos
- 1.4 Estudio de percepciones
- 1.5 Modelo Calidad Madrid (CAL-MA)
- 1.6 Delimitación de áreas de mejora
- 1.7 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. Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano. Resultados.

- 3.1. Clientes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- 3.2. Personas a título individual
- 3.3. Personas en representación de entidades
- 3.4. Atributos del Servicio Presencial de Atención al Ciudadano.
- 3.5. Índice de Percepción de Calidad del Servicio Presencial (IPCS`p)

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

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. Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad e los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. (BOCM de 5 de junio)
- Anexo 5. 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 (BOCM de 3 de Diciembre de 2004)
- Anexo 6. Cuestionarios
- Anexo 5. Dirección del Proyecto y Equipo de Trabajo

OBSERVATORIO DE LA CALIDAD 2005

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

1.- METODOLOGÍA

El índice recoge de manera global la satisfacción con la información que reciben los ciudadanos, la gestión en las áreas de Atención al Ciudadano 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:

- a) Establecimiento o actualización de los atributos que componen el servicio prestado
- b) Análisis de expectativas
- c) Asignación de importancia a los atributos
- d) Estudio de percepciones
- e) Aplicación de la metodología Calidad Madrid (CAL-MA)¹ para el establecimiento de los IPCS telefónico y presencial respectivamente.
- f) Establecimiento de áreas de mejora.
- g) Obtención del IPCS agregado.

¹ MÉTODO CALIDAD MADRID: Modelo diseñado por María Jesús Rosado Millán y Antonio Puentes Agregán.

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 se pregunta a los ciudadanos por su satisfacción con el servicio que se le presta, la pregunta y la respuesta se tienen que referir al mismo atributo y este ha de ser un reflejo de la realidad.

Desde 1997 esta Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano viene editando el Observatorio de Calidad y los sucesivos Índices de Percepción de Calidad del Servicio. Para su realización se han hecho estudios que permiten conocer lo que los ciudadanos entienden por una atención de calidad.

El Observatorio ha ido evolucionando, completándose. Se ha 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, se estudia 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 se realizó a partir de 5 grupos de discusión con los colectivos siguientes: profesionales, usuarios que buscan asesoramiento o cumplimentar 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 diseña el cuestionario para preguntar a los usuarios de los servicios.

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.

CUADRO1
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 ya que lo que los ciudadanos esperan de la Administración, se relaciona con variables estructurales de la sociedad como la educación y las condiciones socioculturales y económicas, que cambian más despacio que las características de la prestación del servicio.

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 2.005, 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 Telefónico 012.

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

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

CUADRO 2

Ficha técnica de la encuesta a los usuarios del teléfono 012

Fecha	23 al 26 de noviembre de 2005
Tipo de encuesta	Telefónica CATI
Universo	Usuarios del teléfono de atención 012
Muestra	1.252 Entrevistas válidas
Significatividad y error máximo	Nivel de confianza del 95,5 % y error máximo $\pm 2,8$ %
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Trabajo de campo	OPIPUBLIC S.A.

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 las Oficinas 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 2005 (3.015 encuestas).

Las percepciones se estudian en 24 Oficinas de Información al Ciudadano, 19 de ellas son los tradicionalmente evaluados Puntos de Información y Atención al Ciudadano (PIAC´S) y la OAC, el resto son Oficinas de Atención Especializada. La muestra la hemos distribuido en proporción a la afluencia de visitantes en cada Oficina.

CUADRO 3 Número de entrevistas realizadas en cada PIAC

Presidencia	Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3	140
Justicia e Interior	Gran Vía, 18	102
Hacienda	Pl. Chamberí, 8	126
Hacienda	General Martínez Campos, 30	257
Economía e Innovación Tecnológica	Príncipe de Vergara, 132	102
Economía e Innovación Tecnológica	Ronda de Atocha, 17	10
Economía e Innovación Tecnológica	Cardenal Marcelo Spinola, 14	102
Obras Públicas Urbanismo y Transporte	Orense, 60	152
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Braganza, s/n	174
Educación	Alcalá, 30-32	122
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Princesa, 3	262
Sanidad Consumo	Aduana, 29	11
Sanidad Consumo	Carlos Trías Bertrán, 7	127
Sanidad Consumo	Sagasta, 6	112
Cultura y Deportes	Caballero de Gracia, 32	10
Familia y Asuntos Sociales	Pedro Muñoz Seca, 2	139
Familia y Asuntos Sociales	Gran Vía, 14	147
Empleo y Mujer	Vía Lusitania, 21	120
Empleo y Mujer	Santa Hortensia, 30	22
Empleo y Mujer	Princesa, 5	151
Educación	General Díaz Porlier, 35	108
Educación	(Ctro. Regional de Inform. Juvenil). Gran Vía, 10	131
Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	(Oficina de Vivienda). Avda. Asturias, 28	149
Economía e Innovación Tecnológica	(Of. Turismo). Estación Atocha Renfe	239
TOTAL		3.015

Las encuestas se realizaron del 2 de Noviembre al 15 de Diciembre de 2005. En años anteriores las mediciones se realizaron también durante estos meses.

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	2 de noviembre al 15 de diciembre del 2005
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	24 Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, sitios en Madrid Capital
Muestra	3.015 Entrevistas válidas
Significatividad y error máximo	Percepciones: Nivel de confianza del 95.5% y error máximo : $\pm 1.82\%$ para datos globales
Escala	Mínimo 0 - Máximo 10
Trabajo de campo	OPIPUBLIC S.A.

1.5 Modelo CAL-MA

Para el análisis y seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

- 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 a población general y la de percepción anualmente, solo a aquellas personas que han recibido el servicio.

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.

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

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.

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 Servicio	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 Delimitación de áreas de mejora

Para determinar las líneas de actuación que se llevarán a cabo durante 2006 y mejorar así el servicio de atención al ciudadano, se ha complementado este año la metodología CALMA con otros análisis estadísticos multivariantes tradicionales: regresión múltiple y factorial.

Con dicho objetivo se ha tenido en cuenta por un lado la clasificación de los atributos a través del modelo CALMA, que jerarquiza la necesidad de actuación según el porcentaje de la expectativa cubierta con los Índices de Percepción de la Calidad del Servicio. Por otro se incluyen tanto el lugar que ocupan en el ranking de la regresión múltiple con la satisfacción global, como el lugar ocupado en relación al promedio de satisfacción registrado por cada grupo de aspectos, agrupados según un análisis factorial.

Interesa identificar cuáles son aquellos atributos que exigen una actuación prioritaria, por registrar una mayor coincidencia entre los distintos modelos de análisis estadístico utilizado (CALMA, IPCS, Regresión y Factorial).

Para ello, se señalan cuáles son los que exigen una actuación prioritaria según el CALMA, los que tienen un IPCS más bajo, los que tenga un peso más alto en la regresión múltiple con la satisfacción global y los que estén dentro del factor con peor puntuación media.

En definitiva para establecer las áreas de mejora se ponen en relación los tres aspectos básicos de la satisfacción: la percepción, la importancia y la expectativa, todos ellos de manera ponderada.

1.7 IPCS agregado

Para obtener el Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Agregado, se ha realizado la media aritmética entre el índice telefónico y el presencial, obteniendo así un indicador que resume la satisfacción de los usuarios con la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

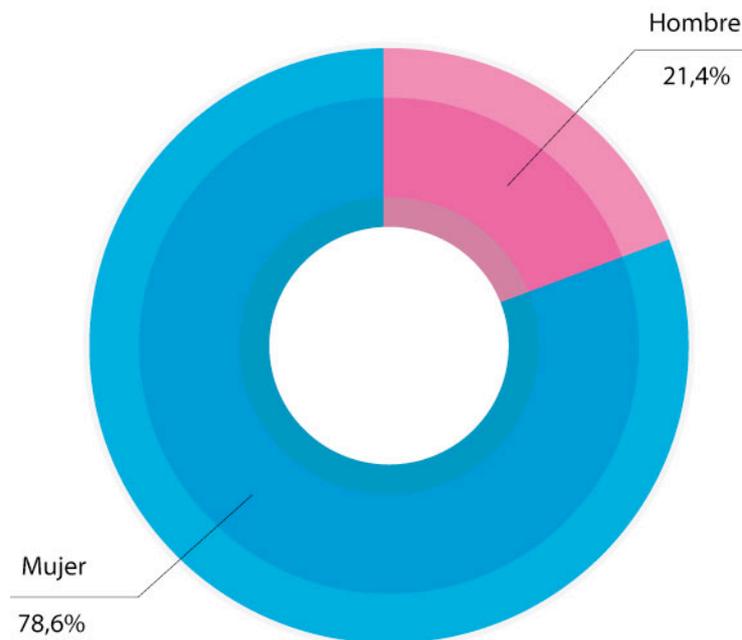
2.-Servicio de Atención Telefónica 012. Resultados.

2.1 Usuarios del 012

En el año 2005 la plataforma 012 ha prestado 944.604 servicios de los cuales 917.007 son llamadas atendidas y los 27.597 restantes son e-mail, alertas, petición y envío de impresos, retrollamadas, quejas y reclamaciones y el servicio de chat.

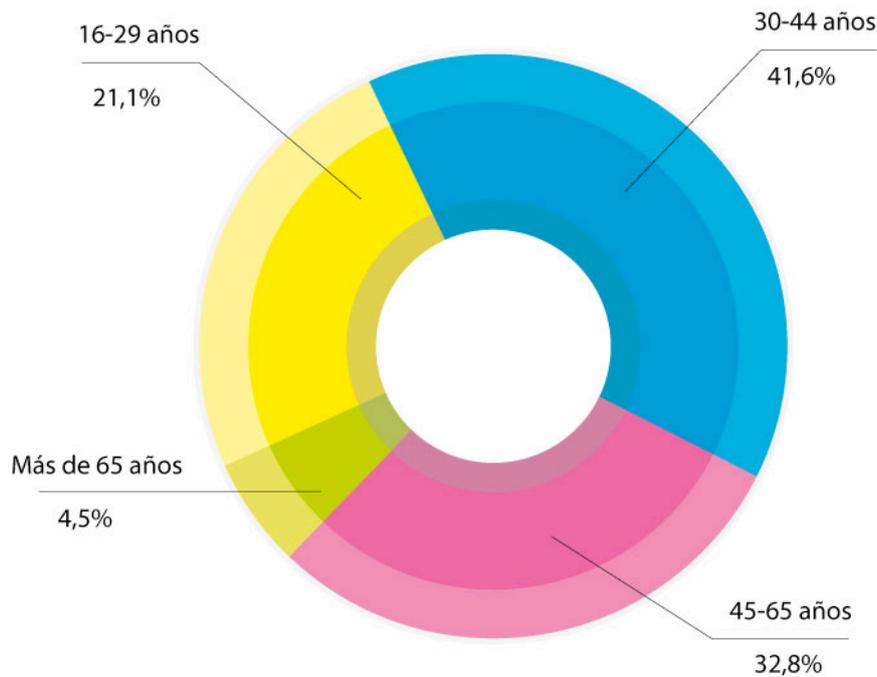
El análisis demográfico de los usuarios del teléfono 012 indica que el 78'6 % son mujeres.

GRÁFICO 1
Distribución de la muestra por género



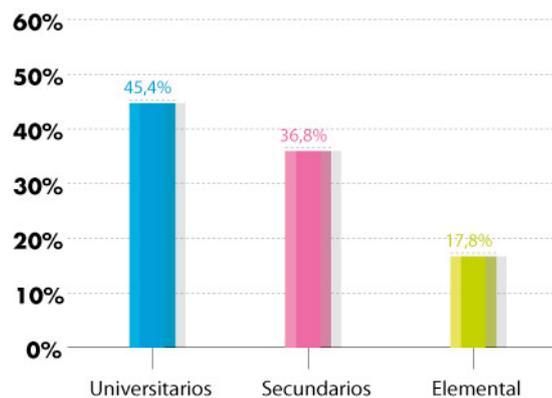
Respecto a la edad, el 41'6 % de los usuarios tiene entre 30 y 44 años. En relación al año 2004 se ha incrementado el grupo de edad de 45/65, al tiempo que continúa descendiendo el de los usuarios más jóvenes, los que tienen entre 16 y 29 años, presumiblemente motivado por su paso a Internet.

GRÁFICO 2
Distribución de la muestra por edad



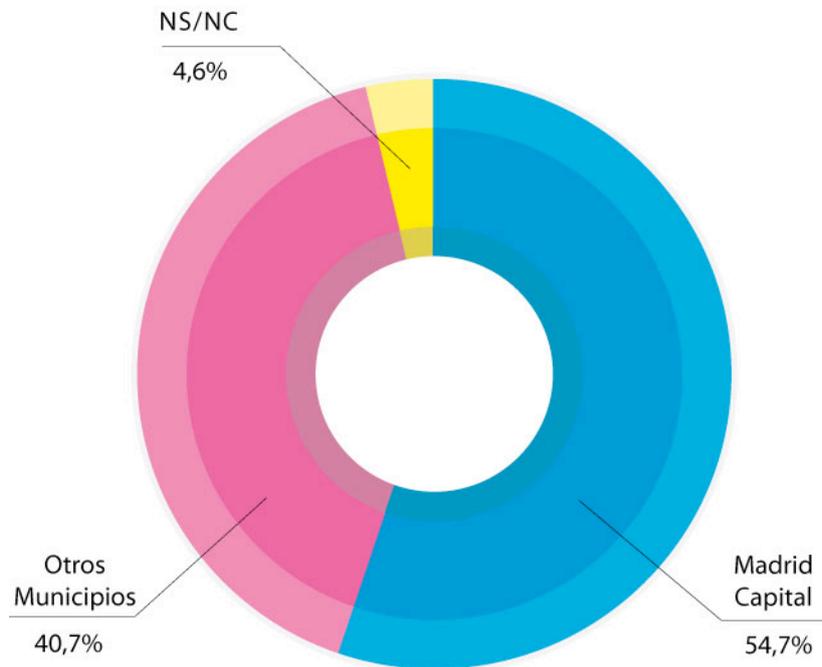
Y en lo que se refiere a su nivel cultural, el 82'2% tienen grado universitario o secundario.

GRÁFICO 3
Distribución de la muestra por estudios



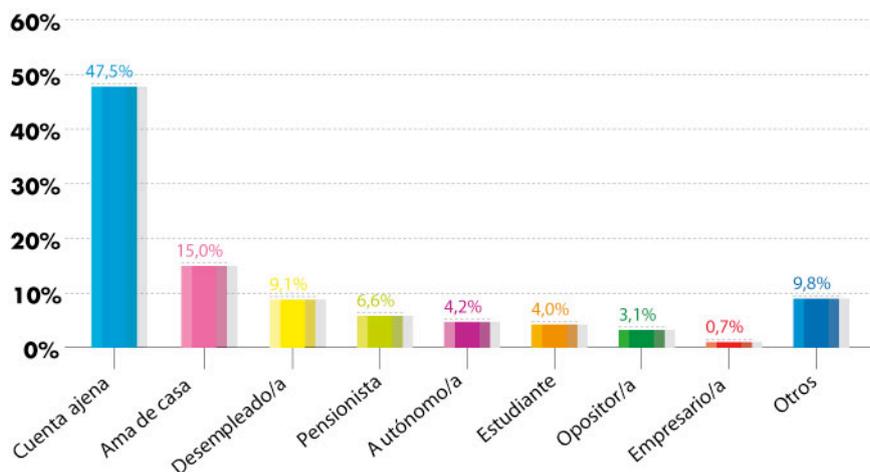
En relación al año anterior ha aumentado la proporción de llamadas desde otros municipios, de hecho se realizan desde fuera de la capital cuatro de cada diez.

GRÁFICO 4
Lugar de residencia



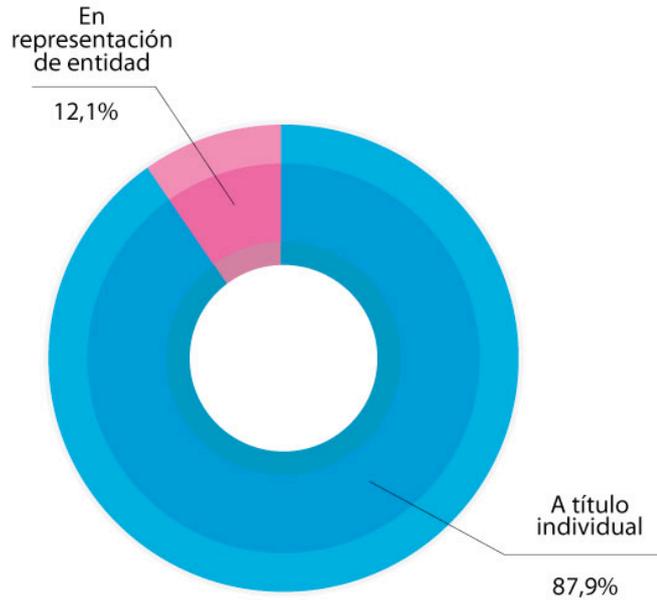
El 47'5% de los usuarios del 012 trabajan por cuenta ajena .

GRÁFICO 5
Ocupación



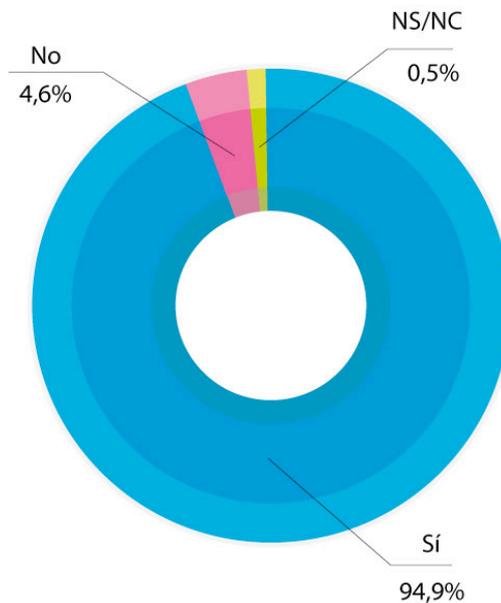
Aproximadamente 88 de cada 100 usuarios llamaron al 012 por un asunto propio y 12 de cada 100 contactaron con el servicio por un asunto relacionado con la entidad en nombre de la cual realizan la consulta.

GRÁFICO 6
Tipo de demandante



El 94,9% de los usuarios manifiesta su intención de volver a recurrir al servicio de información telefónica de la Comunidad de Madrid 012, frente a tan solo el 4'6 % que no piensan volver a hacerlo.

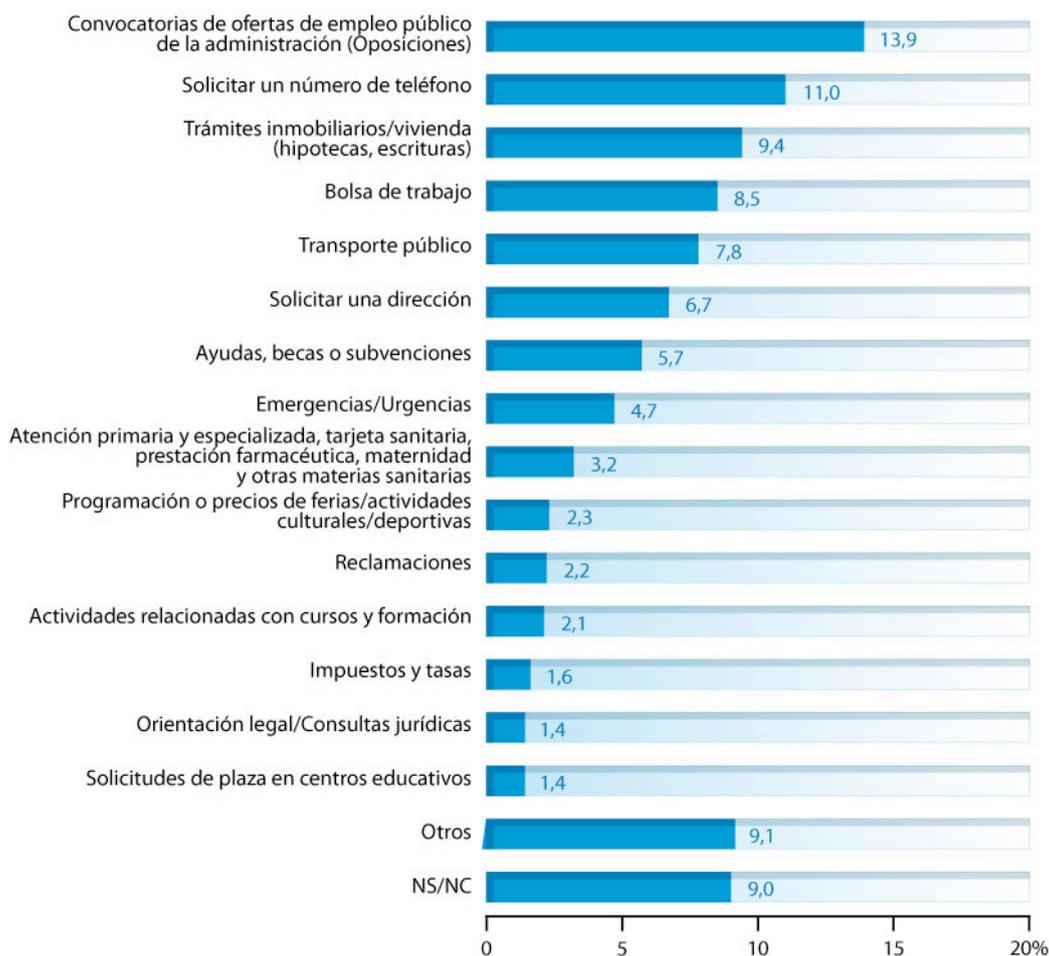
GRÁFICO 7
Intención de volver a utilizar el servicio



En relación con la finalidad de la llamada, encontramos que los usuarios hacen uso del servicio principalmente por cuatro motivos.:

- El primero para solicitar información como demandantes de empleo (oposiciones y bolsa de trabajo) 22'4%.
- En segundo lugar demandar información sobre "servicio de guías habladas" (solicitan número de teléfono y direcciones) 17'7%.
- El tercer motivo se refiere a asuntos inmobiliarios.
- Y el cuarto se relaciona con el transporte público.

GRÁFICO 8
Motivo de la llamada



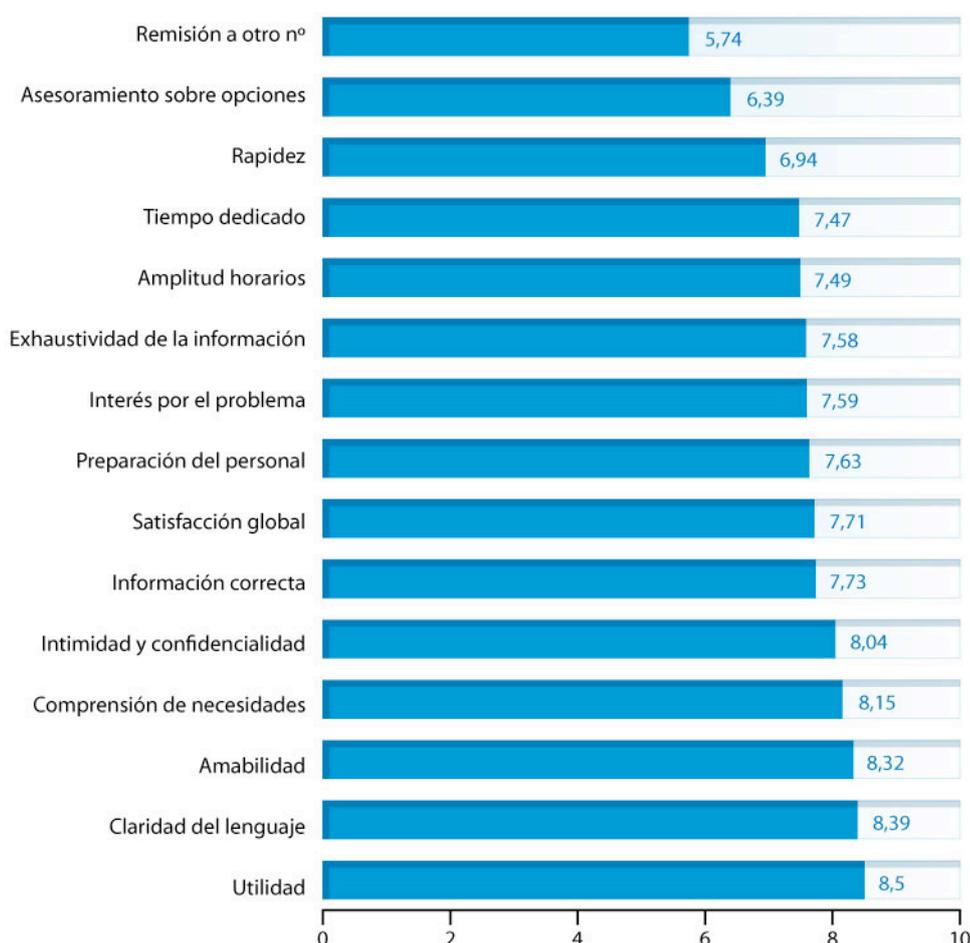
2.2 Valoración del servicio de Atención Telefónica 012

En una escala de 0 a 10, los atributos a los que se han asignado puntuaciones más altas siguen siendo como en 2004, la utilidad del servicio, la claridad del lenguaje, la comprensión de necesidades y la intimidad y confidencialidad; a la que se incorpora este año la amabilidad, llegando a ser éste el 3^{er.} aspecto mejor valorado.

Las puntuaciones más bajas por este orden, también repitiendo la pauta del año anterior, son: 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 7,71, manteniéndose igual que en 2004.

GRÁFICO 9
Valoración de los atributos



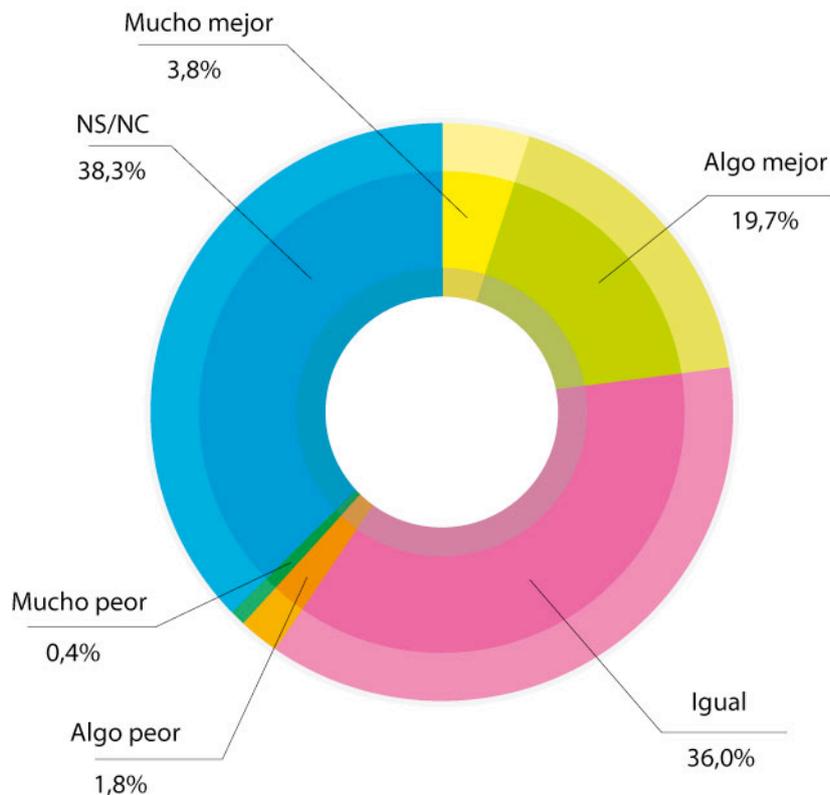
2.3 Cumplimiento de las expectativas

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 23'5 % más de lo esperado.

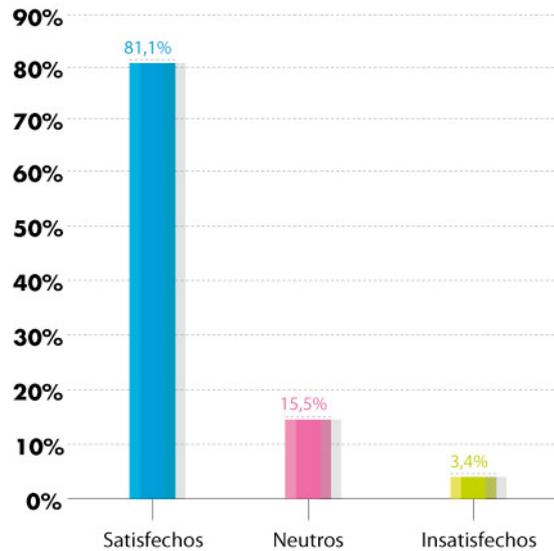
GRÁFICO 10
Cumplimiento de expectativas



En relación a la satisfacción global cabe destacar que respecto al año 2004 ha aumentado el número de los satisfechos en 1'9 puntos porcentuales

Se muestran satisfechos, puntuando entre 7 y 10 el 81'1% e insatisfechos el 3'4 %. El resto se muestran neutros.

GRÁFICO 11
Satisfacción global

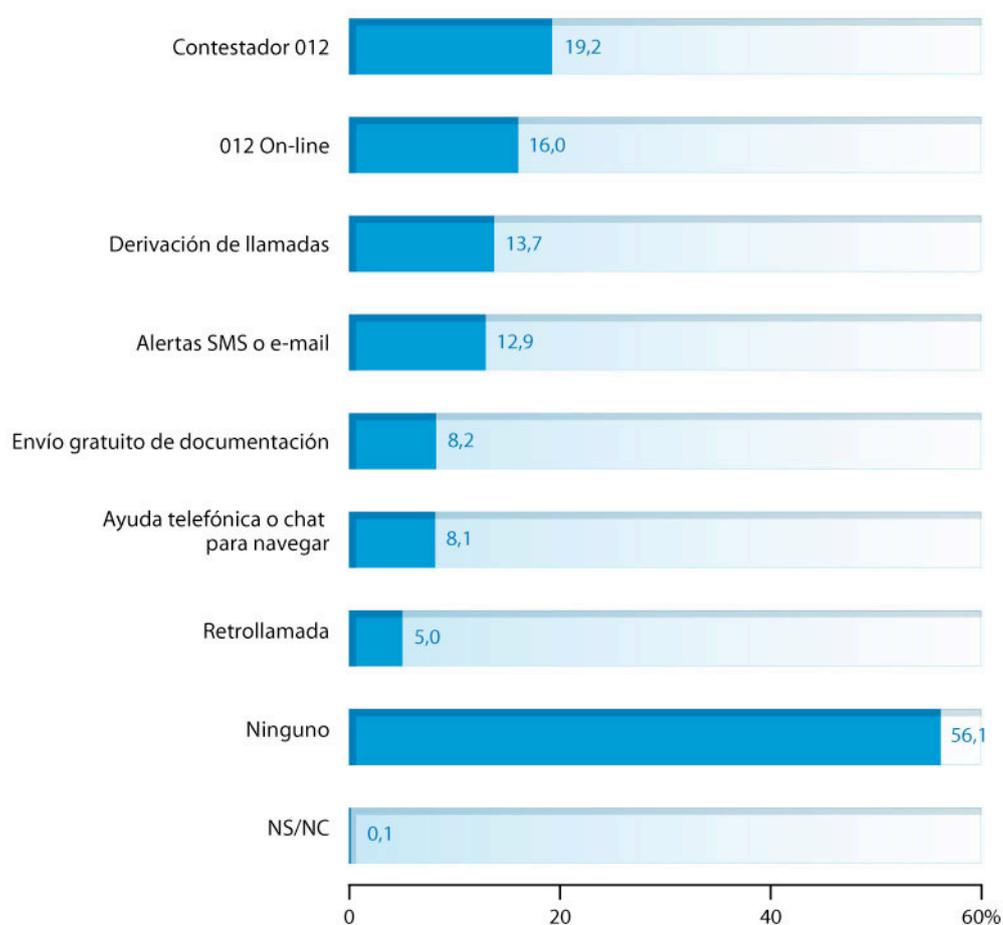


2.4 Nuevos servicios del 012

En 2005 el 012 ha puesto 7 nuevos servicios a disposición del ciudadano, aunque dada su reciente implantación, los usuarios que los conocen son aún relativamente escasos. El 43'3% conoce alguno de ellos, especialmente el servicio de contestador 012, el 012 on-line, la derivación de llamadas y las alertas SMS, con porcentajes que oscilan entre el 19'2% y el 12'9%.

Los más desconocidos para los usuarios son la retrollamada y la ayuda para la navegación por la Web de la Comunidad de Madrid.

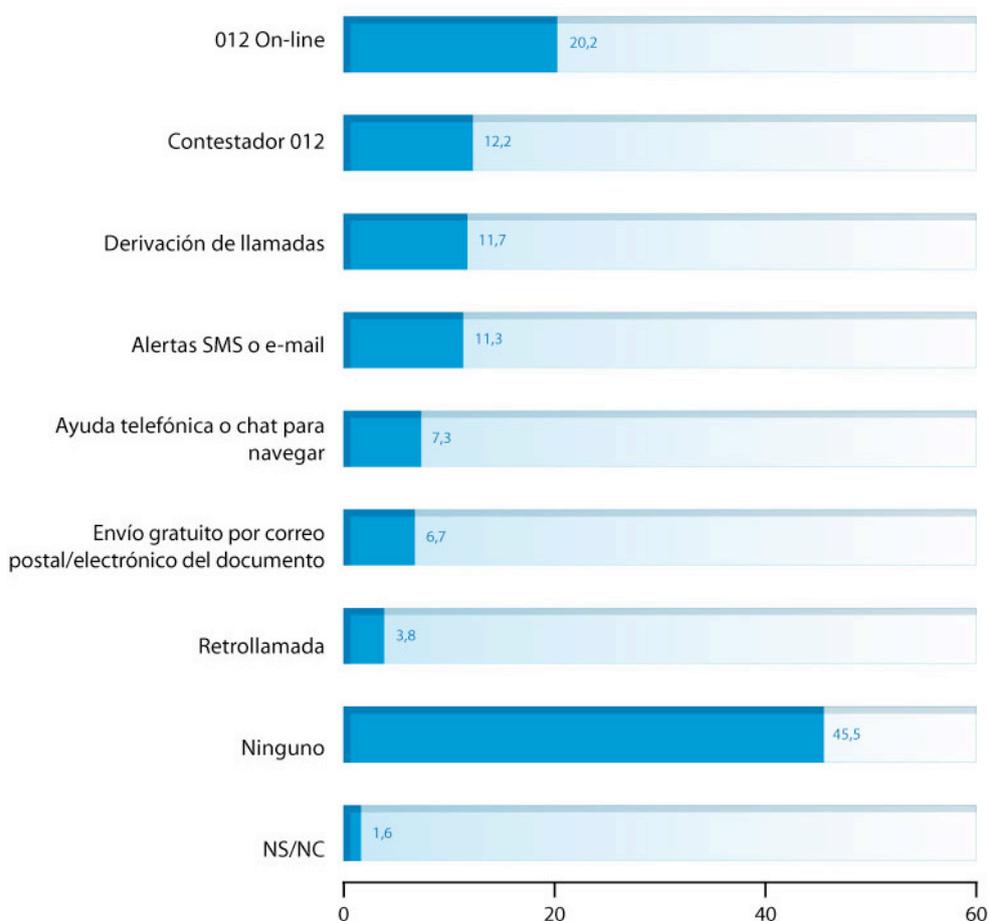
GRÁFICO 12
Conocimiento de los nuevos servicios



(La base de cálculo no suma 100 porque se realiza sobre una o más menciones).

La utilización de los mismos es aún reducida. El 20'6% de los usuarios del 012 ha utilizado alguno de estos servicios de nueva implantación. En el cuadro siguiente se aprecia el uso de los nuevos servicios que realizan ese 20'6 de los usuarios.

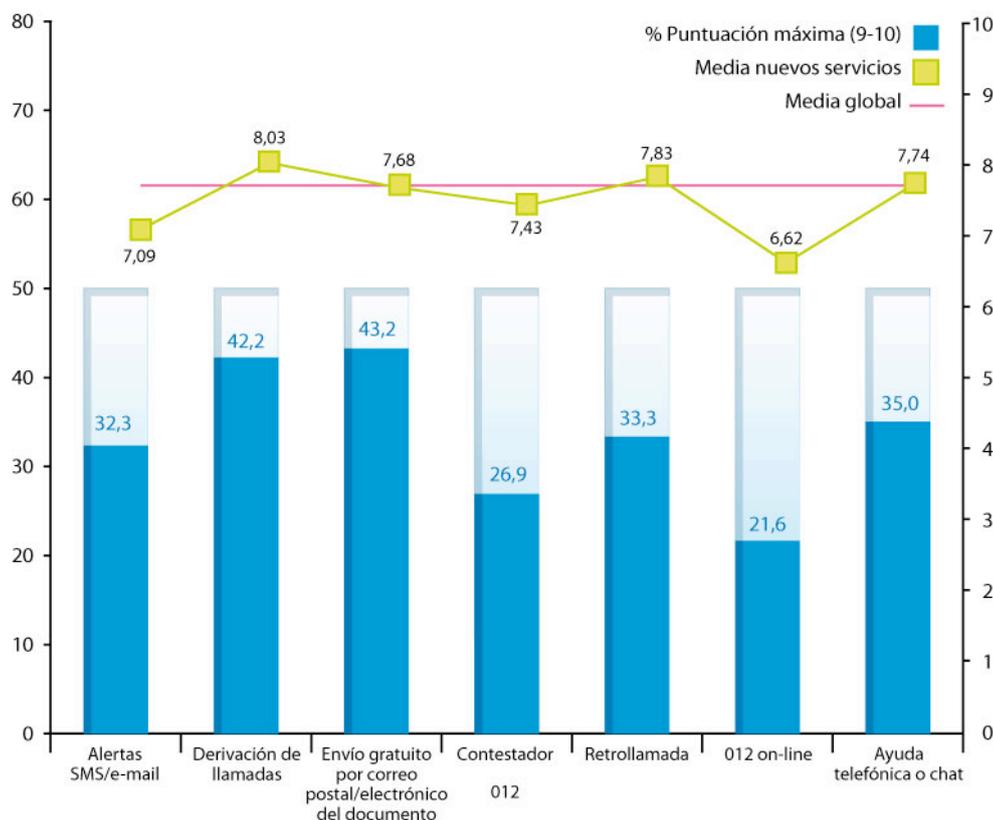
GRÁFICO 13
Utilización de los nuevos servicios que presta el 012



(La base de cálculo no suma 100 porque se realiza sobre una o más menciones).

La derivación de llamadas y las retrollamadas son los nuevos servicios que registran una satisfacción mayor: 8'03 y 7'83, situándose incluso por encima de la media general de satisfacción con el servicio global del 012 que es, como se dijo en párrafos precedentes, de 7'71.

GRÁFICO 14
Resumen de la valoración de los nuevos servicios



2.5 Análisis de importancia. Áreas de mejora

El grado de satisfacción de los usuarios con cada uno de los atributos del servicio valorado no es el único factor que hay que conocer para poder priorizar acciones de mejora, también es necesario saber la importancia que éstos les atribuyen en la configuración de la satisfacción con el 012, y las expectativas que los ciudadanos tienen sobre ellos.

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

Rapidez y disponibilidad

Rapidez

Tiempo dedicado

Horarios

Calidad en la atención

Interés mostrado

Comprensión

Claridad del lenguaje

Amabilidad

Calidad/utilidad de la información

Remisión a otro teléfono

Información completa

Información correcta

Preparación del personal

Asesoramiento en distintas opciones

Utilidad del servicio

Confidencialidad y utilidad

Intimidad y confidencialidad

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 68'9% de las diferencias que se registran entre unos y otros usuarios a la hora de señalar su propio nivel de satisfacción general.

GRÁFICO 15
Satisfacción – Importancia



El factor que más aporta a la satisfacción es el de calidad y utilidad de la información, que engloba variables como: información completa, correcta, no ser remitido a otro teléfono, preparación del personal y asesoramiento en las diferentes opciones. Y le sigue el factor referido a la calidad en la atención. 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, precisamente en aquellos atributos a los que éstos asignan mayor importancia. 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 tres de los cuatro factores se encuentran en el cuadrante superior-izquierdo: lo cual alude a que, efectivamente, son altamente satisfactorios para los usuarios, aunque no resultan especialmente importantes en la valoración de la satisfacción global. Especialmente en el caso del factor confidencialidad (opinión muy favorable e importancia mínima).

Los esfuerzos deben centrarse en el factor calidad/utilidad de la información que engloba las preguntas sobre la exhaustividad y corrección de la información, preparación, asesoramiento en opciones, utilidad y remisión a otro número de teléfono. Este factor está situado en el cuadrante superior derecho: aunque genera una buena satisfacción es el que tiene más importancia, es decir, es el que más explica la satisfacción global del usuario.

Como consecuencia de todo ello concluimos que las Áreas de Mejora para el teléfono 012 en el 2006 son las siguientes:

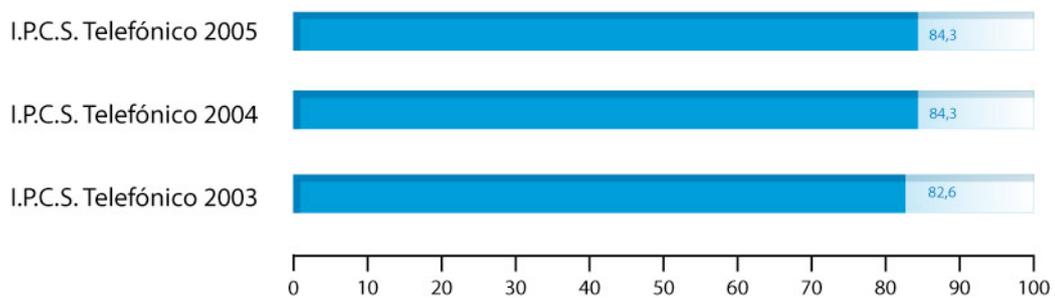
- No remitir a otro número de teléfono (resolver en la misma llamada o hacer desviación directa)
- Preparación del personal
- Exhaustividad de la información
- Asesoramiento en las diferentes opciones
- Rapidez en la atención (tiempos de espera)

Y esto es así, aunque las calificaciones que obtienen los atributos definidos como áreas de mejora están entre el aprobado alto y el notable (no remitir a otro número de teléfono en 5'74, preparación personal 7'63, exhaustividad de la información 7'58, asesoramiento 6'39 y rapidez 6'94), ya que los análisis efectuados ponen en relación, como se ha explicado en párrafos precedentes, la percepción sobre la calidad, las expectativas que se tenían sobre el atributo en cuestión y la importancia que el usuario le concede.

2.6 Índice de Percepción de Calidad del 012

El Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Telefónico 012 es del 84,3 %, en su tercer año de cálculo, el cual se deriva de una percepción media ponderada de 7'59 puntos y de una expectativa media de 9'01, ambas sobre 10.

GRÁFICO 16
IPCS't



3.- OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. RESULTADOS

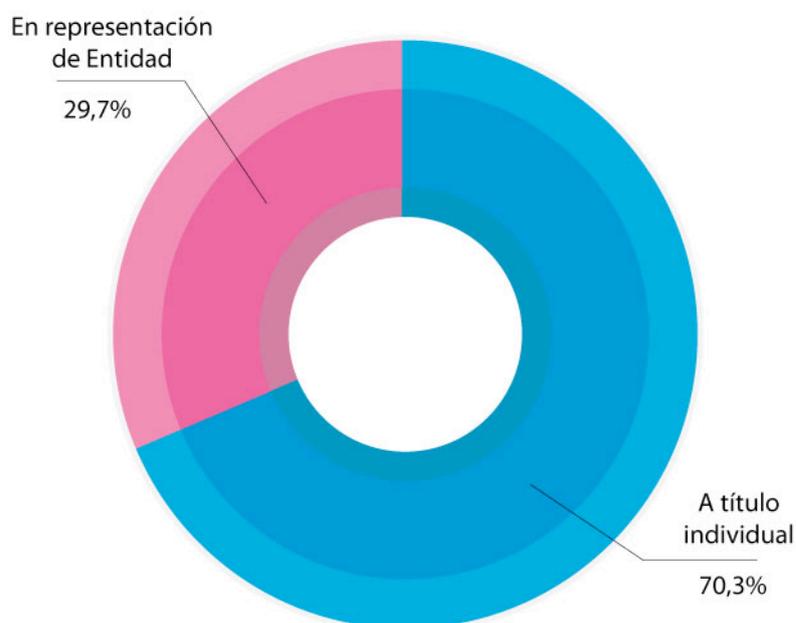
3.1 Clientes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

En el año 2005 1.687.500 personas visitaron las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de Madrid capital. 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.

Siete de cada diez usuarios del servicio de los Puntos de Información y Atención de la Comunidad de Madrid, son personas que acuden por un asunto propio, en tanto que las tres restantes acuden representando a una entidad.

Se registra una variación importante con respecto al año anterior: Aumentan en doce puntos el porcentaje de los que acuden a las oficinas por un asunto propio y, obviamente, descienden en igual proporción quienes lo hacen por un asunto relacionado con su trabajo.

GRÁFICO 17
Tipos de clientes de los PIAC's



3.2 Personas a título individual

El perfil sociodemográfico utilizado para caracterizar a los usuarios de la Atención presencial ha sido:

- Género
- Edad
- Ocupación
- Nivel de Estudios

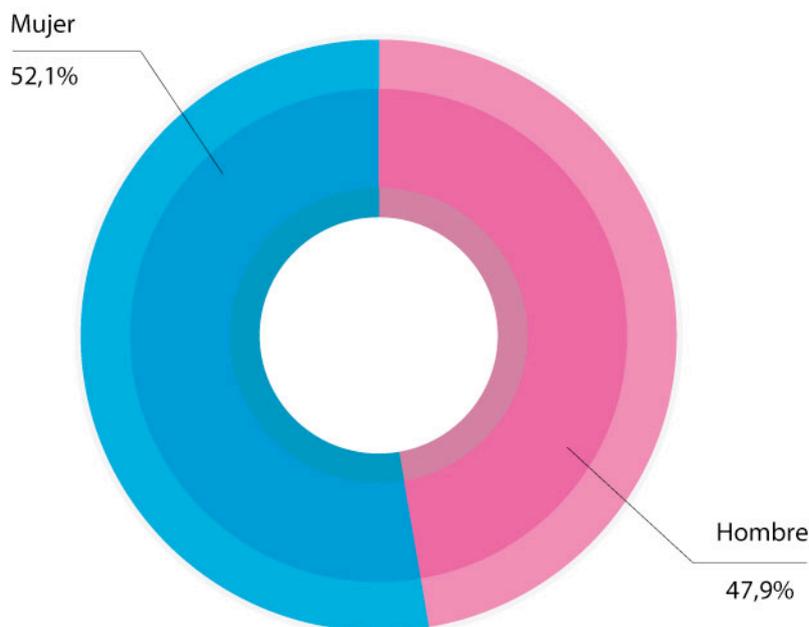
A estas características se le han añadido otras dos variables que completan el perfil del usuario individual:

- Frecuencia de la visita
- Motivo de la visita

Los usuarios que acuden por motivos propios son:

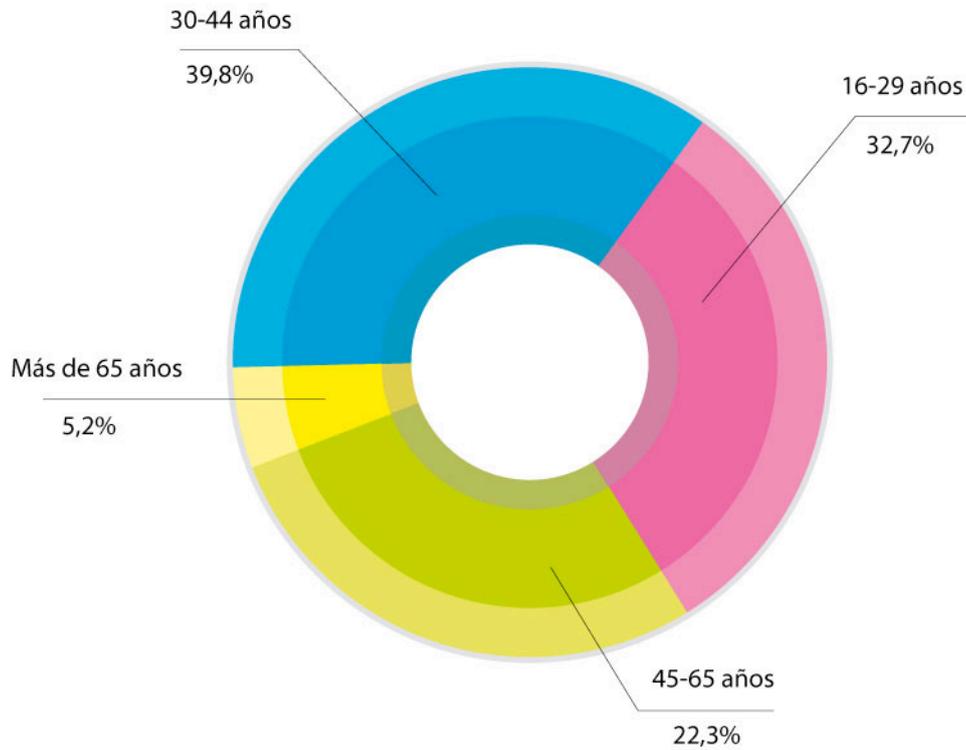
Algo más de la mitad (52'1%) mujeres.

GRÁFICO 18
Género



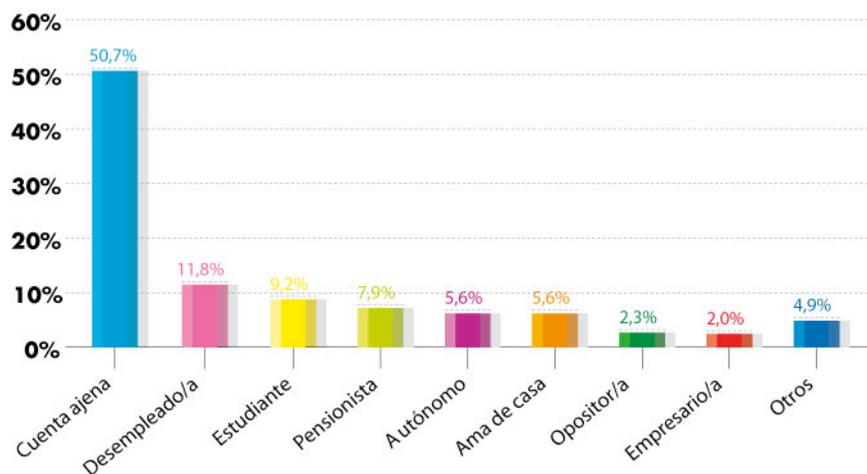
El 39'8 % tiene entre 30 y 44 años.

GRÁFICO 19
Edad



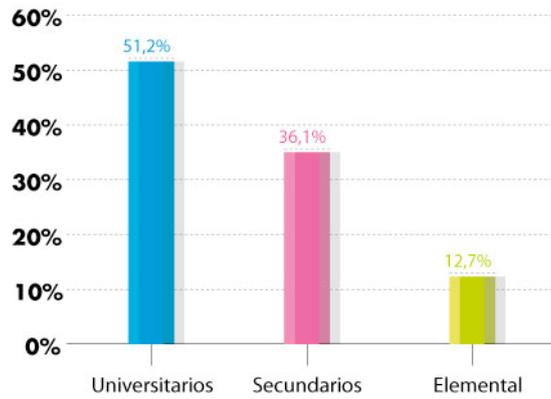
Es mayoritaria la proporción de los trabajadores por cuenta ajena, en concreto el 50'7%.

GRÁFICO 20
Ocupación



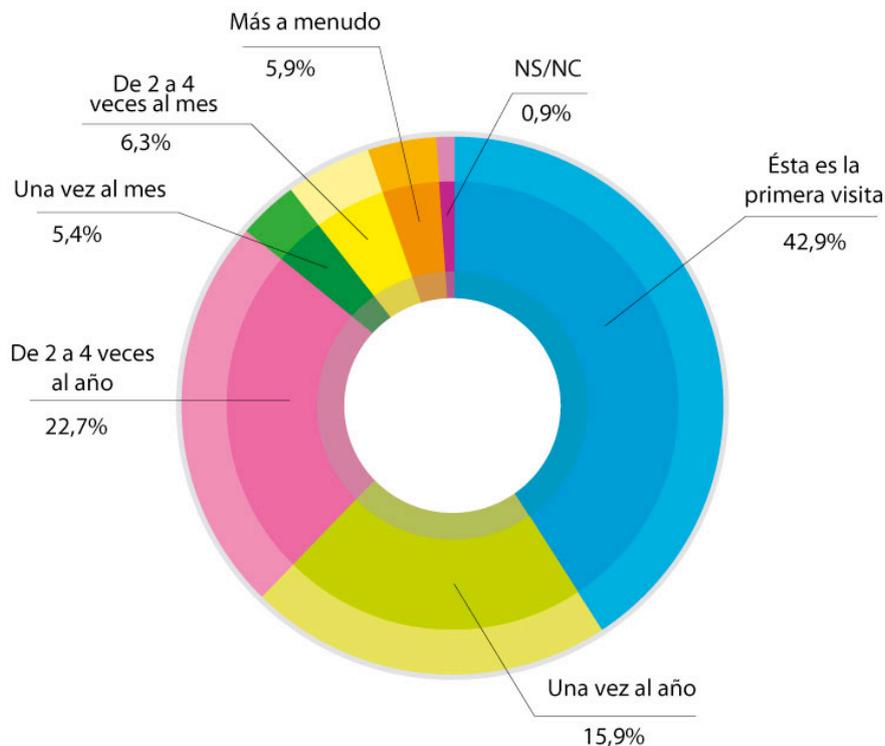
El 87'3% de los usuarios particulares tiene un nivel de estudios elevado, entre secundarios y universitarios.

GRÁFICO 21
Nivel de estudios



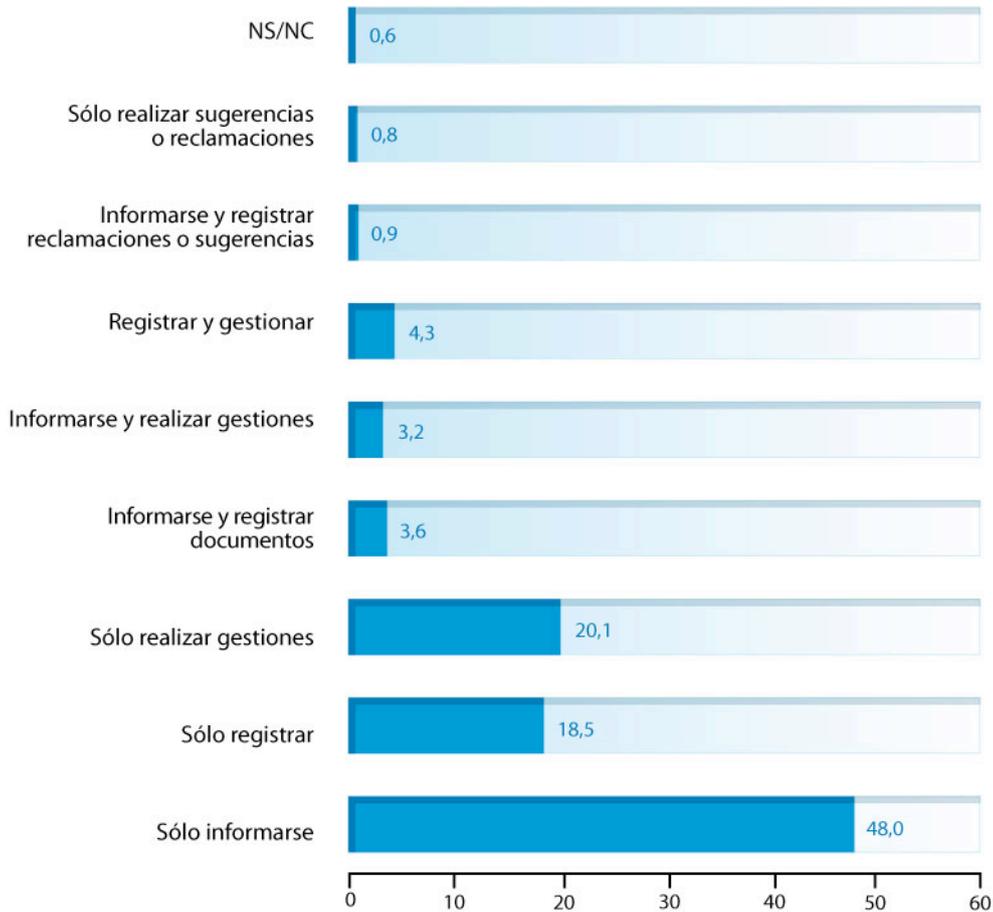
Se ha incrementado, en relación al año anterior, el número de personas que visitan más de una vez al año los Puntos de información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Además se aumenta, también en relación al año anterior, el número de usuarios que acuden a estas Oficinas por primera vez.

GRÁFICO 22
Frecuencia visita



El 48% de las personas que visitan las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano solicitan información, el 20'1% realizan gestiones administrativas y el 18'5% solo acuden para registrar documentos.

GRÁFICO 23
Motivo visita a título individual



3.3. Entidades

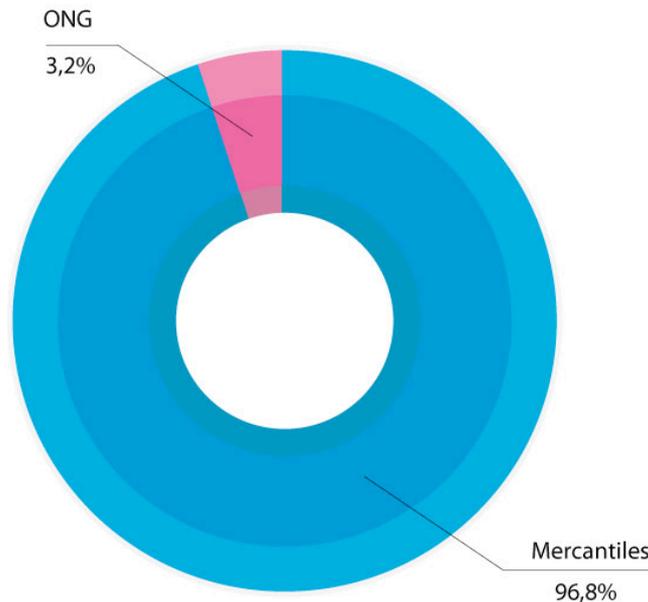
Ahora veremos el perfil de las entidades que usan el servicio de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, analizado en relación a las siguientes variables:

- 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 Comunidad de Madrid, son de carácter mercantil.

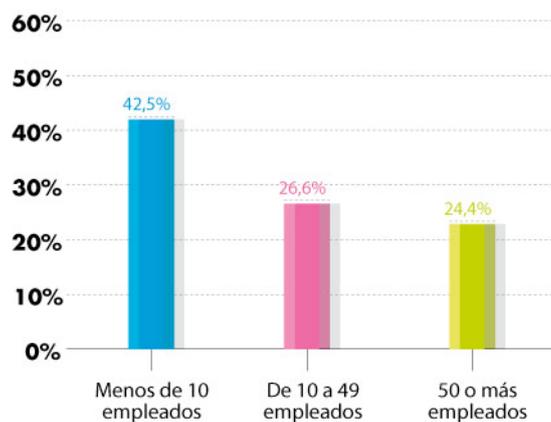
La mayor proporción de entidades usuarias del servicio de información pertenecen al sector servicios (educación, ocio, hostelería, salud, legales, sociales y varios), representando casi una tercera parte. A continuación el colectivo más numeroso corresponde a entidades del ámbito de las finanzas, los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

GRÁFICO 24
Tipo entidad



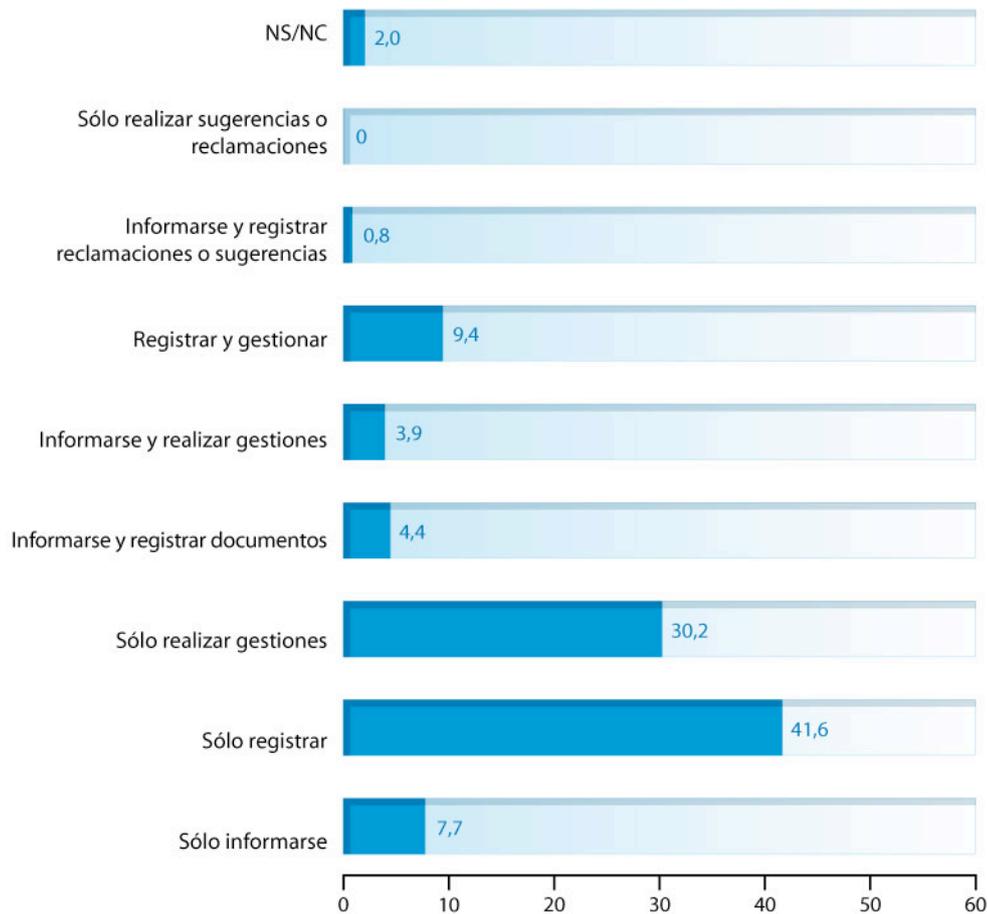
Apenas se han recibido consultas de trabajadores autónomos. De las entidades que visitan los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, el 51% tienen más de diez trabajadores.

GRÁFICO 25
Tamaño de empresa



Los motivos de la visita de las Entidades se invierten respecto de lo que motiva a los usuarios de los PIAC`s cuando éstos eran usuarios a título personal. Así el 41'6 % acuden a registrar documentos, el 30'2 % para realizar gestiones y un 7'7 % sólo a informarse.

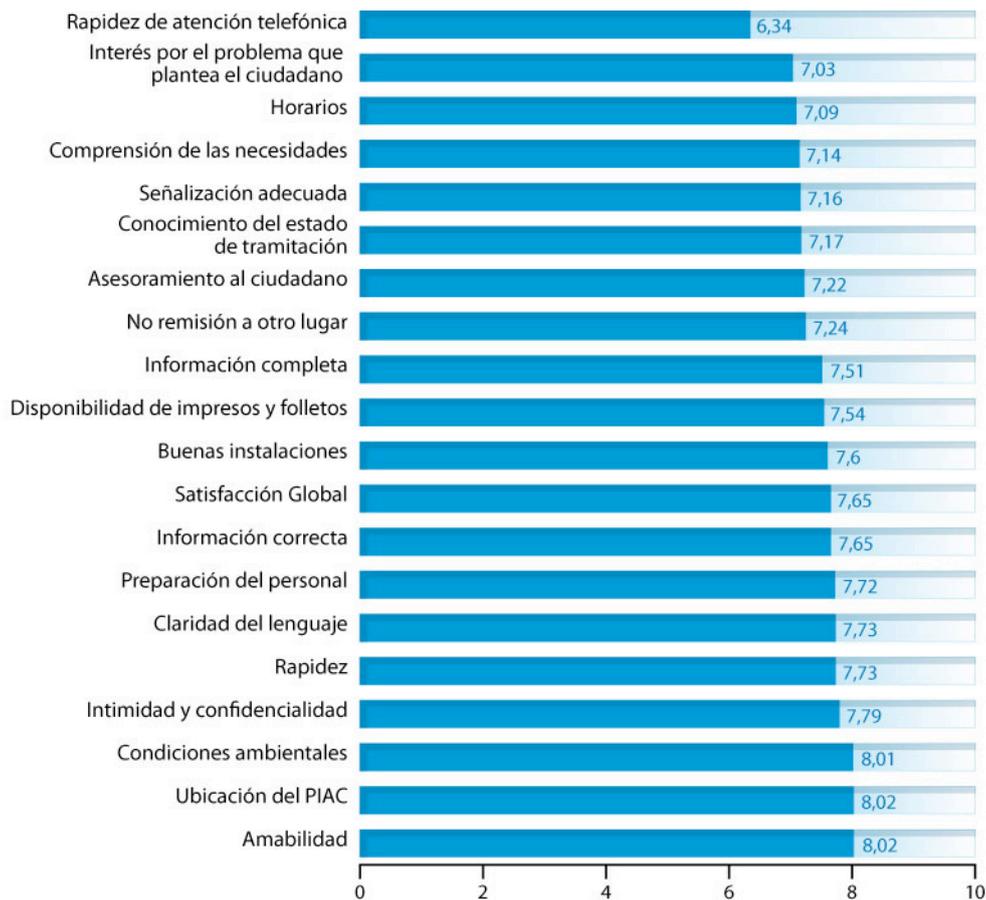
GRÁFICO 26
Motivo visita entidades



3.4 Atributos del servicio Presencial de Atención al Ciudadano

Sobre cada uno de ellos se recogió el nivel de satisfacción de los usuarios de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano sobre una escala de 0 “muy insatisfecho” a 10 “muy satisfecho”.

GRÁFICO 27
Valoraciones de cada atributo (Media de satisfacción)



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

Buenas instalaciones

Señalización adecuada

Oficina bien comunicada

Condiciones ambientales

Folletos/ formularios

Calidad de la atención

Amabilidad y consideración

Intimidad y confidencialidad

Información correcta

Rapidez

Asesoramiento en diferentes opciones

Comprensión de las necesidades

Claridad del lenguaje

Preparación del personal

Información completa

Interés mostrado

Disponibilidad

No remisión a otro lugar

Acceso telefónico rápido

Estado de tramitación

Horarios

A continuación se estableció el nivel de importancia de cada uno de los tres factores descritos anteriormente respecto de la satisfacción agregada del servicio, mediante una regresión múltiple. El modelo explica un 73'7% de las diferencias que se registran entre unos y otros usuarios a la hora de señalar su propio nivel de satisfacción general.

GRÁFICO 28
Satisfacción – Importancia



El factor que más peso aporta a la satisfacción de los usuarios es el relativo a los aspectos materiales, seguido por la calidad de la atención prestada, que engloba variables como: información completa, correcta, preparación del personal y asesoramiento en las diferentes opciones. Le sigue el factor referido a la disponibilidad (horarios, no remisión a otro lugar y conocimiento del estado de tramitación del expediente).

Los tres 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 de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano genera altos niveles de satisfacción entre sus usuarios, precisamente en aquellos atributos a los que éstos asignan mayor importancia. Lo cual se deduce de la ubicación de los 3 factores del análisis, en los cuadrantes superiores (satisfacción alta: ≥ 7 puntos sobre 10).

No obstante cabe señalar que uno de los tres factores se encuentran en el cuadrante superior-izquierdo: lo cual alude a que, efectivamente, las condiciones materiales de las oficinas son altamente satisfactorias para los usuarios, aunque no inciden demasiado en la valoración de la satisfacción global.

El factor calidad de la atención (engloba las preguntas sobre la exhaustividad y corrección de la información, preparación, asesoramiento en opciones, utilidad y amabilidad), está situado en el cuadrante superior derecho: aunque genera una buena satisfacción es el que tiene más importancia, es decir, el que más explica la satisfacción global del usuario.

El tercer factor, disponibilidad (amplitud de horarios, acceso rápido por teléfono, no tener que acudir a ningún otro sitio y conocer fácilmente el estado de tramitación del expediente) es el que obtiene peor valoración media ($X= 6,96$) aunque su peso es importante ($\beta 0,49$). Es aquí donde se deben centrar los esfuerzos de mejora.

3.5 Atributos que más influyen en la satisfacción

Para determinar las líneas de actuación que se llevarán a cabo durante 2006 y mejorar así el servicio presencial de atención al ciudadano, se ha complementado este año la metodología CALMA, con otros análisis estadísticos multivariantes tradicionales: regresión múltiple y factorial.

En el cuadro resumen de todos los índices y modelos multivariantes que se ha tenido en cuenta en la investigación, aparecen por un lado la clasificación de los atributos a través del modelo CALMA, que jerarquiza la necesidad de actuación según el porcentaje de la expectativa cubierta con los IPCS'. Pero por otro, se incluyen tanto el ranking que ocupan en la regresión múltiple con satisfacción global como el relativo al promedio de satisfacción registrado por cada grupo de aspectos, agrupados según un análisis factorial.

Nos interesa identificar cuáles son aquellos atributos que exigen una actuación prioritaria que registran la mayor coincidencia entre los distintos modelos de análisis estadístico utilizado (CALMA, IPCS', Regresión y Factorial).

Para ello, se señalan cuáles son los que:

- exigen una actuación prioritaria según el CALMA,
- tienen un IPCS más bajo,
- tienen un peso más alto en la regresión múltiple con la satisfacción global
- y están dentro del factor con peor puntuación media.

De lo cual se extraen cinco aspectos de interés, en los que se debe actuar de forma prioritaria:

**Aspectos determinantes de la Calidad Percibida del Servicio (TOTAL 24
Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en Madrid Capital)**

	Expectativas	Importancia	Percepciones	GAP	Actuación prioritaria	IPCS	Influencia en satisfacción global	Factorial global
Aspectos relativos al servicio de este PIAC	Importancia otorgada (de 0 a 10)	(Puesto en el Ranking)*	Medias de satisfacción (de 0 a 10)	(Expectativas - Percepciones)	Ranking según modelo CALMA	(% de las expectativas satisfechas)**	Ranking según Regresión	Medias de grupo
1. Amplitud de horarios	8,68	9	7,09	1,59	8	81,65	10	6,96
2. Amabilidad	9,20	1	8,02	1,18	15	87,20	2	7,55
3. Garantizar intimidad y confidencialidad	9,05	18	7,79	1,26	14	86,07	14	7,55
4. Informar sin errores	9,20	4	7,65	1,55	9	83,14	9	7,55
5. Rapidez	9,01	2	7,73	1,28	13	85,82	8	7,55
6. Asesorar al ciudadano sobre opciones que más convienen	8,88	3	7,22	1,66	7	81,33	11	7,55
7. Rapidez de atención telefónica	8,74	17	6,34	2,40	1	72,53	12	6,96
8. Entender las necesidades	8,84	13	7,14	1,70	6	80,75	16	7,55
9. Lenguaje claro	9,06	5	7,73	1,33	12	85,30	19	7,55
10. Personal bien preparado	9,22	7	7,72	1,50	10	83,76	18	7,55
11. Información completa	9,27	6	7,51	1,76	4	80,99	3	7,55
12. Que se interesen por el problema del ciudadano	9,01	8	7,03	1,98	2	78,00	5	7,55
13. No tener que ir de una ventanilla a otra	8,98	15	7,24	1,74	5	80,59	4	6,96
14. Buenas instalaciones	8,38	12	7,6	0,78	17	90,66	13	7,67
15. Señalización adecuada	8,61	11	7,16	1,45	11	83,13	6	7,67
16. Estar bien comunicada	8,80	10	8,02	0,78	18	91,14	17	7,67
17. Buenas condiciones ambientales	8,43	16	8,01	0,42	19	94,98	7	7,67
18. Disponer de formularios suficientes	8,33	14	7,54	0,79	16	90,47	15	7,67
20. Conocer fácilmente el estado de tramitación	9,04	19	7,17	1,87	3	79,31	1	6,96
TOTAL	8,88		7,46	1,42		83,98		

* Según el % de usuarios que espontáneamente lo identifican como uno de los 3 más importantes

** IPCS= (Percepciones/expectativas)*100

3.6 Áreas de mejora

Las Áreas de mejora para el 2006, resultado de los análisis anteriores, son las siguientes:

- Conocer fácilmente el estado de tramitación del expediente
- Remisión a otro lugar para obtener la información
- Rapidez de la atención telefónica
- Interés por el problema del ciudadano
- Información completa

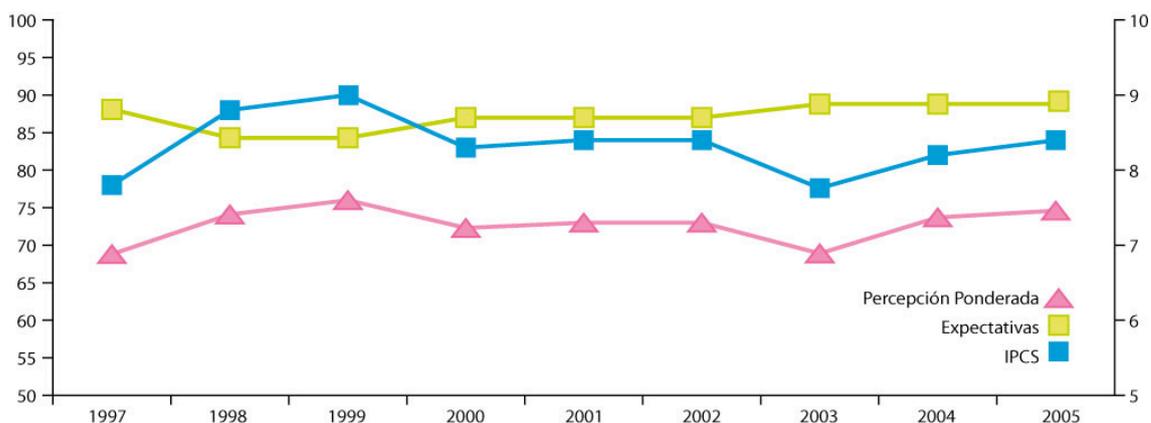
La metodología que se utiliza para obtener las áreas en las que hacer mayor esfuerzo para su mejora, da por resultado éstos que se acaban de mencionar, a pesar de que estos atributos obtienen puntuaciones entre el aprobado alto y el notable (conocer fácilmente el estado de tramitación del expediente 7'17, remisión a otro lugar para obtener la información 7'24, rapidez en la atención telefónica 6'34, interés por el problema que plantea el ciudadano 7'03 e información completa 7'51) y que ni siquiera son todos los que aparecen entre los peor valorados.

Pero al confrontarlos con las expectativas que tienen sobre ellos los usuarios y la importancia que les dan, resultan ser los que requieren mayor atención para mejorar la satisfacción de los ciudadanos que los usan.

3.7 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 84 %, derivándose de una percepción media ponderada de 7'46 puntos y de una expectativa media de 8'88, ambas sobre 10.

GRÁFICO 29
Evolución del IPCS'p de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid



Cursos gestionados por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Año 2005

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Percepción Ponderada	6,8	7,4	7,6	7,2	7,3	7,3	6,8	7,2	7,4
Expectativa	8,8	8,4	8,4	8,7	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8
IPCS	78,1	87,9	90,2	83,1	83,9	83,9	77,6	82	84

En el año 2003 se procedió a evaluar nuevamente las expectativas de los usuarios potenciales de los PIAC's con el resultado de mantenerse en valores similares a los años 2000, 2001 y 2002. Las percepciones en el año 2005 han seguido mejorando, recuperando el nivel alcanzado en 2002.

3.8 Actuaciones realizadas durante 2005

Las actuaciones que se han llevado a cabo durante el año 2005 con objeto de mejorar las áreas que lo requerían, tienen relación fundamentalmente con la formación ya que ésta era la actividad que mayor incidencia podía tener para aumentar la satisfacción de los usuarios de la Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid. Formación 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 2005

	Ediciones	Alumnos/Edición	Plazas ofertadas	Solicitudes
Organización y Sistemas de Atención al Ciudadano en la C.M.	8	20	160	191
Gestión del Conocimiento en la C.M.	1	20	20	20
Herramientas de Gestión de Calidad	1	20	20	20
Implantación y Auditoría Sistemas de Calidad ISO 9001:2000	1	18	18	18
La Investigación social y la Calidad de los Servicios	1	20	20	20
Secretariado de Dirección	2	20	40	40
Identificar, gestionar y mejorar procesos en la Organización	1	20	20	20
Sistemas de gestión de calidad: Norma ISO 9000/2000	1	20	20	20
Trabajo en equipo	3	18	54	36
La Inspección según la Norma UNE-EN 45004 y su aplicación a la Admón.	2	20	40	20
Calidad y Atención al Ciudadano	15	18	270	270
Modelo EFQM y Herramientas gestión de calidad.	6	25	150	150
Nuevo Modelo EFQM especializado	3	25	75	75
Cartas de Servicio: Herramientas prácticas de implantación	3	20	60	60
La Actividad de Registro	10	16	160	160
Evaluación de los Servicios Públicos: Indicadores de calidad C-D	1	20	20	20
Evaluación de los Servicios Públicos: Indicadores de calidad A-B	1	20	20	20
Integración de sistemas y modelos de calidad	1	20	20	20
Habilidades formativas en calidad y atención al ciudadano	1	12	12	12
Formación de Formadores en el Modelo EFQM	1	20	20	20
Cuadro de Mando Integral	2	20	40	40
TOTALES	65	412	1.279	1.252

4.- ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS AGREGADOS (IPCS'a)

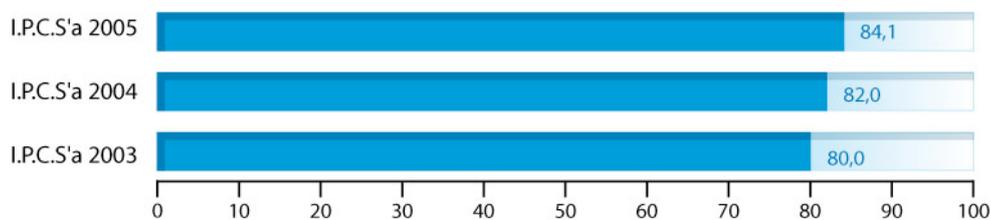
El Observatorio de la Calidad de la Atención al Ciudadano de 2003 introdujo en su metodología el estudio global de las expectativas (cómo esperan los ciudadanos que sean los servicios de información y atención general, tanto telefónica como presencial) y el estudio desagregado de la percepción de los servicios telefónicos y presenciales (cómo sienten los usuarios que se les presta los servicios).

Ello permitió por primera vez en dicho año, presentar 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 y 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 2005 muestran que sigue mejorando la valoración de los usuarios sobre la calidad del servicio que reciben tanto presencial como telefónico.

GRÁFICO 30
Comparación de los IPC'a. Agregados



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

Oficina Turismo: Atocha Renfe

Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

Braganza s/n

Princesa, 3

Oficina Vivienda: Av. Asturias, 28

Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

Orense, 60

Educación

General Díaz Porlier, 35

Alcalá, 30-32

Ctro. Regional Información Juvenil: Gran Vía, 10

Sanidad y Consumo

Aduana, 29

Carlos Trías Beltrán, 17 Edif. Sollube II

DG RRHH: Sagasta, 6

Cultura y Deportes

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*.

Coefficiente β estandarizado Es el coeficiente de regresión cuando todas las variables se expresan en escala típica. Lo que hace a los coeficientes más comparables, puesto que se han eliminado las diferencias debidas a las unidades de medida. No obstante, los coeficientes beta no reflejan en ningún sentido absoluto la importancia de las diversas variables independientes, pues dependen de las otras variables de la ecuación.

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.

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

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.

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 10 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 20 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 30 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 24 de enero del 2002

DISPONGO

CAPÍTULO 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.

CAPÍTULO II Actividades de la Atención al Ciudadano

Sección 10 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 20

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 compulsión 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 fijen 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 compulsión 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 30

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.

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.

En Madrid, a 24 de Enero de 2002.

El Consejero de Presidencia,
Manuel Cobo

El Presidente,
Alberto Ruiz Gallardón

**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.
(BOCM de 5 de junio)**

PREÁMBULO

Acercar la Administración a los ciudadanos es uno de los objetivos estratégicos más importantes del Gobierno de la Comunidad de Madrid. En este marco debe destacarse, en primer lugar, la publicación por parte de la Comunidad de Madrid, en 1996, del Decálogo de Derechos de los Ciudadanos. Con este mismo objetivo se han aprobado el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, que regula las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público, y el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, en sus tres facetas fundamentales: La información y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones y la gestión de sugerencias y reclamaciones.

El Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, en su actual momento de desarrollo, hace necesario, en primer término, introducir nuevos sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos, y mejorar la regulación de los existentes, al objeto de que unos y otros proporcionen un diagnóstico cada vez más preciso sobre el nivel de calidad de los servicios y ello sirva de base para la formulación e implantación de acciones de mejora.

Con este Decreto se pretende también establecer unos Criterios de Calidad para la actuación de los empleados públicos en su trato con los ciudadanos basados en los principios de legalidad, ausencia de discriminación, proporcionalidad, imparcialidad e independencia, objetividad y flexibilidad para la adaptación a los casos concretos cuando sea necesaria. Con la aprobación de estos Criterios la Comunidad de Madrid sigue una trayectoria ya iniciada por otras organizaciones, entre las que debe hacerse mención a la Unión Europea, que ha aprobado el Código de buena conducta administrativa para la Secretaría General del Consejo y su personal en sus relaciones profesionales con el público, mediante Decisión del Secretario General del Consejo, Alto Representante de la Política Exterior y de Seguridad Común, de 25 de junio de 2001.

Estos Criterios de Calidad constituyen un compromiso que la Comunidad de Madrid asume con el ciudadano con carácter general, con el objetivo de ofrecerle unos niveles de calidad homogéneos para determinados ámbitos comunes de la actuación administrativa, relativos a la atención al ciudadano. Este compromiso de calidad general debe integrarse con el que asumen las distintas unidades, en sus respectivas Cartas de Servicios, referido lógicamente a sus correspondientes ámbitos de competencias.

Con este doble objetivo se aprueba el presente Decreto, que se estructura en dos Capítulos. El Capítulo I determina el objeto del Decreto, define los conceptos de calidad de los servicios públicos y de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, delimita el ámbito de aplicación del Decreto y determina las funciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en las materias reguladas por el Decreto.

El Capítulo II define y regula los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos desde dos puntos de vista complementarios: El de auto evaluación y el de su impacto en los ciudadanos, y sustituye la regulación establecida por el citado Decreto 27/1997, en esta materia.

El Anexo Único contiene los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa haciendo referencia, a las diferentes modalidades de atención de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid hacia los ciudadanos, cuando se ponen en contacto con la Administración para ejercer sus derechos, cumplir sus obligaciones o hacer uso de los servicios públicos; a los requisitos de la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano y la forma de atender las demandas de información; a los criterios de calidad del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en especial a los relativos a las contestaciones que se dirigen a los ciudadanos; y, por último, a los criterios de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos, viniendo a sustituir al Capítulo II del 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, que se deroga.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Presidencia, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 23 de mayo de 2002.

DISPONGO

Capítulo I - Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

En el presente Decreto se regulan los distintos 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, que se publican como Anexo Único a este Decreto.

Artículo 2. Definiciones

1. Se entiende por calidad de un servicio público el conjunto de requisitos, características o estándares que debe cumplir dicho servicio, en términos de eficacia, eficiencia y adecuación a las demandas sociales.

2. Los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa constituyen el conjunto de pautas y reglas que deben respetar los órganos administrativos y empleados públicos con el fin de garantizar un nivel mínimo de calidad en los servicios que se prestan a los ciudadanos, para hacer efectivo el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Este Decreto 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. 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.

Artículo 4 Funciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano desarrollará las siguientes funciones en las materias que regula este Decreto:

- a) Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables.
- b) Evaluar el cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa aprobados por este Decreto e informar a las unidades responsables.
- c) Colaborar con los órganos y entidades en la implantación y revisión de los sistemas de auto evaluación en los términos previstos en el artículo 7 de este Decreto.
- d) Evaluar la Atención al Ciudadano en los términos previstos en el artículo 8 de este Decreto.
- e) Emitir informe preceptivo y vinculante previo a la aprobación de las Cartas de Servicios y llevar el registro de éstas.
- f) Emitir informe preceptivo previo a la elaboración de estándares de calidad, encuestas de satisfacción de ciudadanos y otros instrumentos de medición de la calidad.
- g) Emitir los informes sobre nuevos procedimientos administrativos y, en su caso, sobre impresos normalizados, a que se refieren, respectivamente, los Criterios 12 y 14 de Calidad en la Actuación Administrativa aprobados por este Decreto.
- h) Recibir información sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios que realicen los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto, conforme a sistemas de aseguramiento o evaluación de la calidad no previstos en el mismo, en los términos establecidos en el artículo 9 de este Decreto.
- i) Formar en calidad y atención al ciudadano a los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Capítulo II - Evaluación de la calidad de los servicios públicos

Artículo 5. Evaluación de los servicios públicos

1. La evaluación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid tiene por objeto proporcionar la información agregada necesaria para mejorar la calidad de dichos servicios a través de un proceso que comprende la verificación del grado de cumplimiento de los compromisos declarados por la Administración y su relación con las expectativas de los ciudadanos.

2. La evaluación se realizará desde dos perspectivas relacionadas: La de la Administración prestadora del servicio y la del ciudadano como cliente de dicho servicio.

3. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano es el órgano competente para la evaluación de los servicios públicos y de la actuación administrativa de la Comunidad de Madrid.

Artículo 6. Medición de la calidad del servicio

1. 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 de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Establecimiento de objetivos como compromisos de servicio.

b) Selección de indicadores de calidad coherentes, relevantes y factibles:

b.1. Indicadores de gestión: De los objetivos establecidos, del proceso, económicos y de empleados.

b.2. Indicadores de demanda: De clientes y del entorno social.

Los indicadores de empleados, clientes y entorno social deberán incluir medidas de percepción.

c) Fijación de estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos.

2. 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.

3. Objetivos, indicadores y estándares constituirán el compromiso de calidad que por parte de cada unidad se dará a conocer a los ciudadanos en la respectiva Carta de Servicios.

4. Con una periodicidad mínima anual, los Centros Directivos realizarán un seguimiento de la evolución de los indicadores de calidad, cuyos datos se remitirán a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano a petición de ésta.

Artículo 7. Sistemas de auto evaluación

1. Los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto contarán con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano para la realización de auto evaluaciones de la calidad de su funcionamiento, teniendo como referencia el Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) y el cumplimiento del compromiso de calidad de la respectiva Carta de Servicios, plasmado en los objetivos, indicadores y, en su caso, estándares, que se hayan establecido. La periodicidad de las auto evaluaciones se determinará según la naturaleza de las actividades que vayan a ser evaluadas.

2. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano actuará como órgano de coordinación de la formación previa, necesaria para que el personal de las unidades participe en los procesos de auto evaluación, y de colaboración y asesoramiento en las auto evaluaciones a las que se refiere este artículo.

3. A la vista de las conclusiones de cada proceso de auto evaluación, los órganos y entidades autoevaluados elaborarán un Plan de Actuaciones de Mejora, con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que realizará también el seguimiento de la implantación de dichas actuaciones de mejora.

Artículo 8. Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid

1. La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid y elaborará propuestas de mejora para su incorporación a los mismos.

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano elaborará el Índice de Percepción de Calidad del Servicio de Atención al Ciudadano basado en la comparación entre la percepción de los ciudadanos sobre un servicio público y sus expectativas previas y propondrá las acciones de mejora necesarias para la adecuación del servicio a las demandas de los ciudadanos.

2. La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano colaborará con la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención al ciudadano.

3. Los datos de la medición de los estándares e indicadores obtenidos por los Coordinadores de Atención al Ciudadano de cada Consejería se elevarán al Consejero respectivo. Asimismo, se remitirán a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano para su evaluación y seguimiento.

4. Los resultados de las evaluaciones anuales, que incluirán las propuestas de mejora, se elevarán al Consejo de Gobierno.

Artículo 9. Otros sistemas de evaluación

Los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto que realicen evaluaciones de calidad de los servicios, conforme a sistemas de aseguramiento o evaluación de la calidad no previstos en el mismo, deberán informar a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano sobre el sistema utilizado y los resultados de la evaluación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Adecuación de las áreas de atención al público

La adecuación de las áreas de atención al público de la Comunidad de Madrid, a los requisitos establecidos en este Decreto, será de aplicación inmediata en los casos de oficinas o centros nuevos o que se vayan a remodelar.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Estándares de calidad de las áreas de atención al público

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano elaborará, en el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto, estándares de calidad de la atención al ciudadano.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Técnicas de investigación social

La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano regulará, en el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto, la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.
2. Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones:
 - a) El Capítulo III del Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.
 - b) 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.
 - c) La Orden 2381/1997, de 20 de octubre, de la Consejería de Hacienda, por la que se regulan los sistemas de identificación del personal al servicio de la Comunidad de Madrid y de señalización de sus edificios y oficinas administrativas.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Modificación del Decreto 27/1997, de 6 de marzo

Se modifica el Decreto 27/1997, 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid, en los siguientes términos:

Uno. Se modifica su denominación, que queda redactada del siguiente modo: Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.

Dos. Se modifica su artículo 1, que queda redactado como sigue:

"Artículo 1

Objeto

El presente Decreto tiene por objeto regular las Cartas de Servicios y los premios anuales la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid."

Tres. Se introduce un nuevo artículo en el Capítulo II, con la siguiente redacción:

"Artículo 7

Aplicación de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa a las Cartas de Servicios.

1. Las Cartas de Servicios asumirán como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid vigente en esta materia.

2. En cada Carta de Servicios deberá hacerse referencia a estos Criterios, conteniéndose al menos un extracto de los mismos y precisándose los medios de acceso a los no contenidos en la Carta.

3. Las Cartas de Servicios podrán modificar los Criterios a los que se refiere este artículo exclusivamente cuando la modificación consista en un mayor compromiso de calidad en la atención al ciudadano."

Cuatro. Se modifica la numeración del Capítulo IV y del artículo 15, que pasan a ser Capítulo III y artículo 8, no afectando esta modificación ni a su denominación ni a su contenido.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Entrada en vigor

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

ANEXO ÚNICO

CRITERIOS DE CALIDAD DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Criterio 1. Actuación de los empleados públicos

El criterio de calidad que deberá regir la actuación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid en las relaciones con los ciudadanos se define por el cumplimiento de los siguientes subcriterios: Amabilidad y consideración, respuesta adecuada y suficiente a las demandas de los ciudadanos, ausencia de interrupciones, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas.

Este criterio será objeto de evaluación e informe periódicos cuando se hayan establecido indicadores de su cumplimiento.

1. Los sistemas de identificación del personal, salvo cuando por razones de seguridad se autorice expresamente otro tipo de identificación, son los siguientes:

a) Identificación telefónica: El personal de la Comunidad de Madrid, entre cuyas actividades se encuentre la atención telefónica al ciudadano, deberá identificarse en el momento de iniciarse la comunicación, tanto si la iniciativa del contacto telefónico procede del ciudadano como del propio empleado. En ambos casos deberá indicar de forma clara y precisa la Unidad a la que pertenece y, en el caso de que el ciudadano lo requiera, su nombre, apellidos y cargo que ocupa.

b) Rótulo de despacho: En los despachos de uso individual se colocará en la entrada un rótulo identificativo con el nombre y apellidos del empleado que lo ocupa y el cargo o puesto de trabajo que desempeña; en el caso de despachos de utilización común figurará en el rótulo de despacho la relación de los nombres y apellidos del personal ubicado en el mismo.

c) Rótulo de mesa: En aquellas unidades en las que exista una relación verbal directa con el ciudadano, además del rótulo de despacho en el caso de que exista, deberá colocarse un rótulo en cada mesa identificándose de forma individual el puesto de trabajo o la función más significativa que se desempeñe y el nombre y apellidos del empleado que la ocupa.

d) Distintivo personal: En el supuesto de que existiendo relación verbal directa con el ciudadano no haya posibilidad alguna de situar el rótulo de mesa individualizado, la identificación del empleado público se realizará mediante un distintivo personal que, prendido en su ropa, reflejará su nombre, apellidos y la actividad o puesto que desempeñe, de tal forma que el ciudadano pueda leerlo desde una distancia prudencial.

e) Tarjeta de identificación personal: Cuando la actividad desempeñada por el personal de la Comunidad de Madrid requiera el desplazamiento fuera del lugar habitual de trabajo, la identificación del mismo se realizará mediante una tarjeta de identificación personal en la que constará el nombre, apellidos y cargo o puesto que se desempeña además de la identificación corporativa de la Unidad a la que pertenezca. No obstante, el personal que realice funciones inspectoras dispondrá de una tarjeta o carné de identificación en el que consten sus atribuciones y los principales datos credenciales que le permitan identificarse ante el ciudadano sujeto de inspección.

f) Identificación en las comunicaciones escritas: Si la relación con el ciudadano se produce mediante comunicaciones escritas, deberá constar en aquéllas la Unidad que realiza el escrito, su dirección, teléfono, fax y correo electrónico, así como, bajo la firma del empleado público que la suscriba, la identificación del cargo que ocupa, su nombre y apellidos completos.

2. Corresponde a las Secretarías Generales Técnicas y unidades asimiladas de los Organismos Autónomos y Entidades de Derecho Público hacer efectivas las indicaciones que sobre la identificación de los empleados públicos se definan en el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid.

Criterio 3. Señalización de edificios y oficinas administrativas

1. Los edificios y oficinas administrativas de la Comunidad de Madrid deberán señalizarse de acuerdo con los parámetros definidos en el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid, facilitando así al ciudadano su localización.

2. Las señales de identificación de los edificios y oficinas administrativas serán las siguientes:

- a) Carteles o vallas.
- b) Placas de fachadas.
- c) Placas de directorio.
- d) Señales interiores de recorrido.
- e) Señales de interior "in situ".

3. Corresponde a las Secretarías Generales Técnicas y unidades asimiladas de los Organismos Autónomos y Entidades de Derecho Público hacer efectivas las indicaciones que sobre las señalizaciones de edificios y oficinas administrativas se definen en el Manual de Identidad Corporativa, adaptándolas cuando sea necesario a las características propias de cada edificio u oficina.

Criterio 4. Áreas de atención al ciudadano

1. Todas las áreas de atención al ciudadano deberán estar debidamente señalizadas de acuerdo con el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid.

2. El equipamiento de estas áreas tendrá unas características comunes que permitan identificarlas como zonas de atención al público.

3. Las áreas de atención al ciudadano deberán adaptarse, con carácter general, a los siguientes subcriterios de calidad:

- a) Puesta a disposición del público de una zona de recepción y acogida, donde se informará a los ciudadanos, se les orientará y asesorará, o se les derivará hacia otras dependencias del edificio u otras unidades de la Comunidad de Madrid.

b) Ubicación preferente en planta baja con acceso directo a la calle. En caso de que esto no fuese posible, se situarán en la zona más próxima a la calle. Deberán eliminarse las barreras arquitectónicas de acceso, de conformidad con lo establecido por la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

c) Cuando la atención al público oscile en torno a los cinco minutos, se dispensará preferentemente por medio de un mostrador. En este caso, la zona de los trabajadores estará elevada, de forma que se encuentren sentados a la misma altura que el público estando de pie. Si la atención requiriese un tiempo de atención mayor, se realizará preferentemente en una mesa, con sillas a ambos lados.

d) Garantía de confidencialidad en la atención al público, tanto en mostrador como en mesas.

e) Puesta a disposición del público de una zona de espera con asientos, aseos para el público con uno específico para personas con minusvalía, teléfono público y, cuando la atención conlleve la presentación de documentación, fotocopiadora.

f) Atención telefónica separada de la atención presencial.

4. Cuando se trate de un Punto de Información y Atención al Ciudadano o de una Oficina de Información Especializada, deberá indicarse expresamente, independientemente de la señalización de la Consejería u órgano administrativo en el que se encuentre ubicado.

Criterio 5 . Información al Ciudadano

1. Los subcriterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, que serán objeto de evaluación e informe periódicos, son:

a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.

b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración de la Comunidad de Madrid deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.

c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.

f) Actualización: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las unidades administrativas deberán incorporarse al Sistema de Información.

g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano, la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención al Ciudadano y los Coordinadores de Información y Atención al Ciudadano de las distintas Consejerías velarán por el cumplimiento de los subcriterios establecidos en el apartado anterior.

3. Los sistemas específicos de información que se constituyan en determinadas unidades comunicarán su finalidad, destinatarios y forma de acceso a la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los Coordinadores de Información y Atención al Ciudadano de las respectivas Consejerías, al objeto de canalizar las demandas de ese tipo de información.

Criterio 6. Demandas de información de los ciudadanos

1. Cuando la demanda de información realizada por el ciudadano no esté formulada con claridad, el empleado que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.

2. Si la demanda formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado de atención público, éste tomará sus datos de contacto y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo de dos días hábiles.

3. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, un empleado público no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede comunicar la información. Si la Administración de la Comunidad de Madrid no presta el servicio sobre el que pide información, el ciudadano se le informará en ese sentido.

Criterio 7. Atención telefónica

1. Cualquier demanda de información que los ciudadanos dirijan al Teléfono de Información General 012 o a otro número de teléfono de los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto deberá contestarse del siguiente modo:

a) El Teléfono de Información General 012 deberá proporcionar cualquier tipo de información contenida en la Base de Datos del Sistema de Información al Ciudadano. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado del Teléfono de Información General 012, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle en un plazo de dos días hábiles.

b) Si la llamada se dirige a cualquier número de teléfono distinto del Teléfono de Información General 012 será atendida directamente cuando se trate de información que pueda proporcionar la Unidad a la que el ciudadano ha efectuado la llamada o mediante breve consulta a las Bases de Datos del Sistema de Información al Ciudadano. En caso contrario, deberá indicarse al ciudadano que se dirija al Teléfono de Información General 012.

2. De acuerdo con el esquema establecido en el apartado anterior, se procurará que el ciudadano pueda acceder a la información que solicite, con los límites establecidos en el Criterio 6, con un máximo de dos llamadas a distintas unidades, si la primera se ha dirigido al Teléfono de Información General 012, y de tres llamadas, si la primera se ha dirigido a cualquier otra Unidad.

Criterio 8. Atención telemática

La atención al ciudadano por vía telemática deberá ajustarse a los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, en la medida en que sean de aplicación teniendo en cuenta la evolución de las características técnicas de los medios telemáticos.

Criterio 9. Actuación administrativa ante las solicitudes, escritos y comunicaciones de los ciudadanos

1. Los empleados públicos colaborarán con los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos o escritos que dirijan a la Administración, cuando éstos encuentren dificultades para hacerlo.

2. Los escritos presentados ante la Administración que reciba cualquier empleado público, con independencia de la denominación (solicitud, reclamación, recurso o cualquier otra) que el ciudadano les otorgue, deberán ser tramitados con la mayor diligencia:

a) Si el escrito fuera competencia de la unidad receptora, ésta lo tramitará con arreglo al procedimiento legalmente establecido.

b) Si el escrito no fuera competencia de la Unidad receptora, ésta lo remitirá al órgano de la Administración de la Comunidad de Madrid que considere competente y comunicará por escrito al ciudadano la dirección y el número de teléfono de contacto del órgano al que se le haya dirigido.

3. La Administración estará obligada a contestar siempre, cualquiera que sea la demanda formulada. En el caso de que se produzcan demandas meramente reiterativas, podrá reproducirse la contestación ya comunicada. Si la demanda fuera imposible de atender, la Administración contestará motivadamente.

4. Las contestaciones a los escritos de los ciudadanos deberán estar debidamente motivadas y se basarán en un razonamiento directamente relacionado con el fondo del asunto. Se utilizará un lenguaje fácilmente comprensible, precisándose el significado de los tecnicismos cuando su empleo sea necesario. En caso de que se utilicen siglas, la primera vez se hará constar el nombre completo y la sigla a continuación entre paréntesis.

Criterio 10. Contestaciones a las sugerencias y reclamaciones

1. El órgano competente para la contestación a la sugerencia o reclamación, de acuerdo con el artículo 31.3 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, promoverá las oportunas actuaciones para el esclarecimiento de los planteamientos que se formulen en la misma. Tras recabar la información necesaria, se procederá a la elaboración de la contestación correspondiente. Se rechazarán aquellas sugerencias o reclamaciones en las que se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.

2. Los subcriterios de calidad que han de regir en las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos son:

- a) Personalización de la respuesta, evitando las cartas tipo.
- b) Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia o reclamación. Deberá hacerse referencia a los informes internos recabados para formular la contestación y a su contenido en el caso en que dichos informes sean determinantes.
- c) Agradecimiento de la sugerencia o reclamación, explicando la utilidad de su recepción como medio para conocer la opinión del ciudadano.
- d) Análisis y aclaración de los hechos.
- e) Omisión de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.
- f) Contestación rápida: En los plazos de dos días hábiles para el primer contacto y quince días hábiles para la respuesta establecidos en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

Criterio 11. Regulación de procedimientos administrativos

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la normativa específica que les sea de aplicación, la regulación de los procedimientos administrativos deberá ajustarse a los siguientes subcriterios:

a) Se indicarán en todo caso los plazos necesarios para la cumplimentación de trámites por parte de la Administración, que tendrán la duración mínima indispensable para su realización.

b) Se indicará la documentación que los ciudadanos han de adjuntar a la correspondiente solicitud y se justificará la necesidad de cada uno de los documentos requeridos en función de que los datos sean necesarios para la resolución del procedimiento.

En aquellos procedimientos en que sea posible retrasar a una fase posterior la aportación de documentos, en la fase de presentación de solicitudes, se requerirá únicamente una declaración responsable de que se cumplen los requisitos de participación. Esta declaración responsable deberá incluirse en el modelo de solicitud.

c) Se evitará requerir a los ciudadanos documentos que aporten datos procedentes de cualquier Administración Pública en los casos en que la Administración de la Comunidad de Madrid pueda obtener directamente esos datos solicitándoselos a aquélla, a través de los medios telemáticos que se hayan podido habilitar a estos efectos y previa autorización expresa del ciudadano, que deberá estar incluida en el modelo de solicitud.

d) Se señalará que los escritos o comunicaciones relativas a dichos procedimientos podrán presentarse en cualquiera de los Registros de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de los Ayuntamientos adheridos al Convenio de Ventanilla Única y mediante las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Criterio 12. Informe de nuevos procedimientos administrativos

1. La regulación de nuevos procedimientos administrativos, o las modificaciones de los ya existentes, deberán ser informadas por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que podrá manifestarse sobre la necesidad de simplificar o racionalizar la tramitación. Este informe será solicitado por las Secretarías Generales Técnicas o los Centros Directivos promotores, dentro del proceso de elaboración de normas de carácter general, pudiendo proseguirse las actuaciones en caso de no emitirse en el plazo de ocho días hábiles a contar desde el día siguiente al de la recepción de la solicitud por esa Dirección General.

2. En los procesos de mecanización de procedimientos o aquellas actuaciones que tengan por fin la tramitación telemática, se requerirá la participación de Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que determinará los criterios que, desde el punto de vista procedimental y de interacción con los ciudadanos, deberá contemplar el proceso de mecanización e informará preceptivamente el diseño funcional de la mecanización y su inclusión en el Sistema para la Tramitación Telemática de Procedimientos de la Comunidad de Madrid.

Criterio 13. Información sobre procedimientos administrativos

La información al ciudadano sobre procedimientos administrativos deberá ajustarse a los subcriterios de calidad establecidos con carácter general en el Criterio 5.1 y deberá indicar, de manera específica, los siguientes extremos:

- a) Forma de iniciación: De oficio y/o a instancia de parte.
- b) Plazos de tramitación y plazo máximo para su resolución.
- c) Efectos que produzca el silencio administrativo.
- d) Modalidades de tramitación: Manual o manual y telemática.
- e) Utilización o no de impresos normalizados.

- f) Documentación a aportar, especificando si se requiere original, copia simple o compulsada.
- g) Lugares y, en su caso, dirección de correo electrónico o número de fax, de presentación de solicitudes y/o de la documentación a aportar.
- h) Tasas a abonar, en su caso.
- i) Unidad responsable de la tramitación.

Criterio 14. Elaboración de impresos normalizados

Los impresos que deban utilizarse por los ciudadanos recogerán únicamente los datos que sean indispensables para la resolución del procedimiento y los necesarios para la evaluación del servicio prestado. Deberán ajustarse a los siguientes subcriterios:

- a) Se adecuarán a las instrucciones de elaboración descritas en el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid.
- b) Se evitará solicitar datos que sean conocidos o estén en poder de la Administración, en la medida en que sea posible.
- c) Se utilizará una terminología no sexista.
- d) Se utilizará un lenguaje adaptado, para su mejor comprensión, a las características de los ciudadanos o grupos de ciudadanos a los que se dirigen los impresos.
- e) Si los datos aportados por los ciudadanos se incorporasen a una base de datos habrá de hacerse mención a esta circunstancia, según lo previsto en la normativa que regula el uso de la informática en el tratamiento de datos personales en la Comunidad de Madrid.
- f) Se elaborarán en los programas informáticos homologados para la Comunidad de Madrid, de forma que sea posible su difusión y publicación telemática.
- g) Se incorporarán, junto con la información del procedimiento al que se refieran, al Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

h) Se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID por resolución del órgano correspondiente, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Este informe será el mismo al que se refiere el Criterio 12 de este Anexo en caso de que los impresos normalizados formen parte de procedimientos sujetos a dicho informe. En caso contrario, deberá solicitarse por las Secretarías Generales Técnicas o Centros Directivos promotores, durante el proceso de elaboración de los impresos normalizados, pudiendo proseguirse las actuaciones en caso de no emitirse en el plazo de ocho días hábiles a contar desde el día siguiente al de recepción de la solicitud por esa Dirección General.

Criterio 15. Comunicaciones entre órganos administrativos

En la tramitación de los procedimientos las comunicaciones entre órganos administrativos de la Comunidad de Madrid se realizarán, preferentemente, a través del sistema de correo electrónico homologado para esta Administración o por fax. A tal fin cada centro directivo comunicará el número de fax y dirección de correo electrónico que utilizará para recibir comunicaciones del resto de centros directivos. A efectos de cómputo de plazos, se considerará como fecha de entrada en el órgano destinatario la asignada por el sistema de correo electrónico o por el fax como fecha de recepción del documento.

Criterio 16. Tramitación telemática de procedimientos

1. La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y del Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos susceptibles de iniciarse a instancia de parte se puedan tramitar a través del Sistema para la Tramitación Telemática de Procedimientos de la Comunidad de Madrid.

2. La regulación de los nuevos procedimientos administrativos incluirá los elementos necesarios para su tramitación telemática, preverá la utilización de la firma electrónica como forma de identificación de los ciudadanos, así como las condiciones adicionales que se considere necesario que deban aportarse por la

especialidad del procedimiento o, en su caso, la justificación por la que no pueda realizarse dicha tramitación telemática.

En Madrid, a 23 de Mayo de 2002.

El Consejero de Presidencia,
Manuel Cobo

El Presidente,
Alberto Ruiz Gallardón

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.

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 sí, 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.

El Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia E Interior
Alfredo Prada Presa

Cuestionarios

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

P.1.a-(Entrevistador: Codifique abajo el nombre del PIAC donde está realizando la entrevista).

. Presidencia. PI Descubridor Diego de Ordás, 3	01
. Hacienda. PI Chamberí, 8	02
. Hacienda. Gnral Martínez Campos, 30	03
. Justicia e Interior Gran Vía, 18	04
. Economía e innovación tecnológica. Príncipe de Vergara, 132	05
. Economía e innovación tecnológica. Ronda de Atocha, 17	06
. Economía e innovación tecnológica. Cardenal Marcelo Spinola, 14 Edif. F-IV	07
. Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. Orense, 60 Planta Baja.....	08
. Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Braganza, s/n	09
. Educación. Alcalá, 30-32	10
. Medio Ambiente. Princesa, 3.....	11
. Sanidad. Aduana, 29	12
. Sanidad. Carlos Trías Bertrán, 7	13
. Sanidad (DG RRHH). Sagasta, 6.....	14
. Cultura y Deportes. Caballero de Gracia, 32	15
. Servicios Sociales. Pedro Muñoz Seca, 2.....	16
. Servicios Sociales. Gran Vía, 14.....	17
. Trabajo. Vía Lusitana, 21	18
. Trabajo. Santa Hortensia, 30.....	19
. Trabajo. Princesa, 5.....	20
. Educación. General Díaz Porlier, 35	21
. Educación (Ctro. Regional Información Juvenil). Gran Vía, 10 Bº	22
. Medio ambiente y ordenación del Territorio (Of. Vivienda). Avda. Asturias, 28	23
. Economía e Innovación (Of. Turismo Atocha) Estación Atocha RENFE	24

P.1 b.- ¿Podría confirmarme si le han atendido en esta oficina de atención ciudadana?

- Ir a P2** ← Sí 1
 . No 2

↳ Continuar con P1.c., P2 y después con P6a, P6b, P6c y datos de clasificación

SI NO LE HAN ATENDIDO, COD 2 EN P.1.B.:

P.1.c.- ¿Y cual es la razón por la que no le han atendido? **Entrevistador: respuesta única**

- . Hay mucha gente..... 01
- . Debería acudir a otra Oficina de Información de la Comunidad de Madrid especializada en estos temas..... 02
- . Debería acudir a otra oficina de la Administración pública diferente (Ayuntamiento, Ministerio.....)..... 03
- . No está la persona adecuada..... 04
- . Fuera de horario 05
- . Otros (especificar) _____

 06
- . NS/NC 99

A TODOS:

P.2.-¿Podría indicarme qué tres aspectos de un buen servicio considera usted los más importantes a la hora de realizar gestiones a través de las oficinas de información ciudadana como ésta? ¿lo 1º más importante?, ¿lo 2º? Y ¿lo 3º?. **Entrevistador: anote literalmente todo lo que mencione, pero no admita respuestas vagas. De producirse, insista para que aclare a qué se refiere exactamente.**

. 1ª mención
(especificar) _____

. 2ª mención
(especificar) _____

. 3ª mención
(especificar) _____

SI LE HAN ATENDIDO, COD 1 EN P.1.B.:

P.3.-Por favor, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en esta Oficina. Yo le voy a ir nombrando cada uno de estos aspectos y Vd. lo valora entre 0 (muy insatisfecho) y 10.(muy satisfecho) **(Entrevistador: lea ítems 1 a 20 rotando el orden. Recuerde periódicamente la escala) MOSTRAR TARJETA 1**

1. Tener un horario amplio de atención al público |__|__
2. Tratar al ciudadano con amabilidad y consideración; de igual a igual..... |__|__
3. Garantizar intimidad y confidencialidad al ciudadano |__|__
4. Informar sin errores..... |__|__
5. Atender con rapidez, sin esperas..... |__|__
6. Asesorar al ciudadano sobre las opciones que más le convienen..... |__|__
7. Permitir el acceso rápido al servicio por teléfono..... |__|__
8. Entender las necesidades del ciudadano |__|__
9. Utilizar un lenguaje claro en las explicaciones |__|__
10. Contar con personal bien preparado.... |__|__
11. Facilitar la información completa..... |__|__
12. Que se interesen por el problema del ciudadano y por su solución..... |__|__
13. No tener que acudir a ningún otro sitio o hacer otra llamada |__|__
14. Contar con unas buenas instalaciones: asientos, aseos, teléfono público, etc. |__|__
15. Tener una señalización adecuada, en la calle y dentro de la oficina..... |__|__
16. Estar la Oficina bien comunicada (Metro, autobús, tren) |__|__

17. Disfrutar de unas buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido)..... |__|__|
18. Disponer de folletos informativos y formularios suficientes |__|__|
19. Poder disponer de fotocopiadoras allí mismo |__|__|
20. Poder conocer fácilmente el estado de la tramitación de su expediente |__|__|
21. Y ahora teniendo en cuenta todo lo anterior, Valore de 0 a 10 su satisfacción global con el servicio que ha recibido |__|__|

P.4.-Valore ahora de 0 a 10 la utilidad de este servicio.

MOSTRAR TARJETA 2

Nula						Máxima					NS/ NC
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.5.-Si Vd. tuviese que volver a realizar la gestión o pedir la información que hoy ha necesitado, ¿volvería a recurrir a esta oficina?.

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

A TODOS:

P.6.a-Indíqueme, por favor, qué área de las que voy a mostrarle en esta tarjeta ha motivado principalmente su visita a esta oficina. **(Entrevistador: Mostrar tarjeta y codificar abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en "otros" especificar. Solo una respuesta posible).**

MOSTRAR TARJETA 3

- . Agricultura, Ganadería, 01
- . Pesca y caza 02
- . Alimentación 03
- . Comercio 04
- . Consumo 05
- . Cultura 06
- . Deportes 07
- . Educación 08
- . Empleo y cursos de formación laboral . 09
- . Gestión Fiscal o Tributaria 10
- . Industria y Energía 11
- . Medio Ambiente 12
- . Ocio 13

. Sanidad	14
. Servicios Sociales y Asistenciales	15
. Transportes	16
. Turismo	17
. Urbanismo y obras públicas	18
. Vivienda	19
. Otros (especificar) _____	
_____	20
. NS/NC	99

P.6.b- Y usted ha venido hoy a esta oficina principalmente a ... **(Entrevistador: Lea opciones de respuesta y codifique abajo lo que mencione. RESPUESTA ÚNICA, que debe referirse siempre al área mencionada en P6.a.)**.

. Solo Informarse	1
. Sólo registrar.....	2
. Sólo realizar gestiones	3
. Sólo realizar sugerencias o reclamaciones.....	4
. Informarse y registrar documentos	5
. Informarse y registrar reclamación o sugerencia.....	6
. Informarse y realizar gestiones	7
. Registrar y gestionar documentos	8
. NS/NC	9

P.6.c- Indíqueme, por favor, qué tipo concreto de **(Entrevistador, diga información/ registro/ gestiones ... según P.6.b)** sobre **(tema mencionado en P.6.a)** ha motivado hoy principalmente su visita a esta oficina. **(Entrevistador: respuesta espontánea. No sugerir. Codifique abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en “otros especificar en el apartado correspondiente según P6.b). Sólo una respuesta posible)**

. Actividades relacionadas con cursos y formación.....	01
. Adopción de menores, guarda, tutela y acogimiento	02
. Atención primaria y especializada, tarjeta sanitaria, prestación farmacéutica, maternidad y otras materias sanitarias .	03
. Ayudas, becas o subvenciones	04
. Bolsa de trabajo	05
. Consultar pliegos de condiciones de contratos públicos	06
. Convocatorias de Ofertas de Empleo Público de la Administración (Oposiciones)	07
. Emergencias / Urgencias.....	08
. Impuestos y tasas	09
. Inmigrantes y Extranjeros	10
. Invalidez/ discapacitados /minusválidos	11
. Obtener autorizaciones administrativas, licencias, permisos y carnets	12

. Orientación legal/ consultas jurídicas	13
. Pensiones	14
. Programación o precios de ferias/ actividades culturales/ deportivas	15
. Punto limpio, reciclaje, contenedores	16
. Registrar documentos	17
. Solicitar un nº de teléfono	18
. Solicitar una dirección	19
. Solicitar una inspección	20
. Solicitudes de plaza en centros de personas mayores	21
. Solicitudes de plaza en centros educativos .	22
. Trámites inmobiliarios/ vivienda (hipotecas, escrituras...)	23
. Trámites sobre vehículos	24
. Transporte público	25
. Otros (especificar)_____	
_____	26
. NS/NC	99

SI LE HAN ATENDIDO, COD 1 EN P.1.b:

P.6.d.- ¿Y qué organismo cree Vd. que gestiona esta oficina de atención al ciudadano ?

(Entrevistador: Respuesta espontánea y única.

1.- La Comunidad de Madrid	01
2.- El Ayuntamiento	02
3.- Ambos (Comunidad y Ayuntamiento)	03
4. La CAM a través de subcontratas	04
5. Empresa Privada.....	05
6. La Consejería de Presidencia.....	06
7. El Gobierno central	07
8. Otros organismos públicos	08
9.- Otros (especificar)_____	
_____	09
. NS/NC	99

(00-00-00)

P.7.-¿Con qué frecuencia visita esta oficina?.

. Esta es mi primera visita	1
. Una vez al año	2
. De 2 a 4 veces al año	3
. Una vez al mes	4
. De 2 a 4 veces al mes	5
. Más a menudo	6
. NS/NC	7

A QUIENES HAYAN VISITADO LA OFICINA ALGUNA VEZ EN EL PASADO (COD. 2 A 6 EN P.7)

P.8.-Y en general, ¿diría Vd que el servicio que presta esta oficina actualmente es: mucho mejor, algo mejor, igual, algo peor o mucho peor, del que prestaba el año pasado?

- . Mucho mejor..... 1
- . Algo mejor..... 2
- . Igual..... 3
- . Algo peor..... 4
- . Mucho peor 5
- . NS/NC..... 6

A TODOS: DATOS DE CLASIFICACIÓN:

Por último, le ruego me indique los siguientes datos:

C.0.-¿Ha venido hoy a esta oficina por algún asunto propio o relacionado con su trabajo? .

- . Propio (persona física)..... 1
- . Relacionado con su trabajo
(como entidad)..... 2

(EN EL CASO DE LAS PERSONAS FÍSICAS): COD. 1 EN C.0

C.1.-Género.

- . Masculino 1
- . Femenino 2

C.2.-¿En qué tramo de edad se incluye Vd.?.

- . De 16 a 29 años 1
- . De 30 a 44 años 2
- . De 45 a 65 años 3
- . Más de 65 años 4

C.3.-¿En qué distrito o municipio reside?.

- . Madrid capital: (DISTRITOS):
 - . Arganzuela 01
 - . Barajas 02
 - . Carabanchel 03
 - . Centro 04
 - . Ciudad Lineal..... 05
 - . Chamartín..... 06
 - . Chamberí..... 07
 - . Fuencarral-el Pardo 08
 - . Hortaleza 09
 - . Latina 10
 - . Moncloa-Aravaca 11
 - . Moratalaz 12
 - . Retiro 13
 - . Salamanca..... 14
 - . San Blas 15
 - . Tetuán 16
 - . Usera 17
 - . Vallecas (Puente de)..... 18
 - . Vallecas (Villa de)..... 19
 - . Vicalvaro 20
 - . Villaverde 21
 - . Otros municipios (especificar)___ 22
 - . NS/NC 99

C.4.-Nivel de estudios.

. Elemental	1
. Secundario	2
. Universitario	3

C5.-Su ocupación.

. Estudiante	1
.- Opositor/ a	21
. Cuenta ajena	32
. Autónomo/ a	43
. Empresario/ a	54
. Desempleado/ a	65
. Pensionista	76
. Amo/ a de casa	87
. Otros	9

(EN EL CASO DE LAS ENTIDADES) COD. 2 EN C.0

E1.-Tipo de actividad. (Entrevistador: respuesta espontánea. No sugerir. Codifique abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en "otros" especificar).

. Otra (especificar:) _____	01
. No sabe	02
. No contesta	03

Agricultura

. Agricultura	06
. Silvicultura/ Forestal	07
. Pesca/ Caza/ Trampas	08
. Apoyo/ Servicio a la agricultura	09

Minería

. Gasolina/ Gas/ Carbón (combustibles fósiles) ...	10
. Resto de la minería	11
. Apoyo / servicio a la minería	12

Construcción

. Contratistas generales	13
. Construcción pesada	14
. Otra construcción especializada	15
. Apoyo / servicio a la construcción	16

Industria

. Varios/ otras industrias	17
. Alimentación	18
. Textil / ropa	19
. Maderos/ Maderas/ Mobiliario/ Muebles	20
. Papel/ Imprenta/ Publicación	21
. Químicos/ Petróleo/ Goma	22
. Metales	23
. Maquinaria/ Eléctricos/ Transportes	24
. Apoyo / servicio a la fabricación	25

<u>Transporte/ Servicios Esenciales/ Comunicaciones</u>	
. Transporte de mercancías por carretera/Transporte marítimo	26
. Comunicaciones	27
. Electricidad/ Gas/ Agua	28
. Transporte de viajeros	29
. Otros varios	30
. Apoyo/ Servicio al transporte/ Servicios Esenciales/ Comunicaciones	31
<u>Comercio al por mayor</u>	
. Venta al por mayor de bienes de consumo duraderos	32
. Venta al por mayor de bienes de consumo perecederos	33
. Apoyo / servicio al comercio al por mayor	34
<u>Comercio al por menor</u>	
. Materiales para la construcción/ Artículos para el jardín	35
. Grandes almacenes	36
. Alimentación	37
. Bares, cafeterías, restaurantes	38
. Ropa	39
. Automóvil/ Estaciones de servicio/ Gasolineras	40
. Mobiliario/ Muebles para el hogar	41
. Varios/ Otro comercio	42
. Apoyo/ Servicio al comercio al por menor	43
<u>Finanzas/ Seguros/ Inmobiliaria</u>	
. Banca/ agencias de crédito	44
. Seguridad, compañías de inversión y corredores de artículos de consumo	45
. Seguros	46
. Inmobiliaria	47
. Gestoría y asesoría fiscal mercantil o jurídica	48
<u>Servicios</u>	
. Educación (escuelas, servicios de educación) ...	49
. Ocio/ Servicios para el ocio	50
. Hoteles/ Alojamiento	51
. Servicios para la salud (médico/ dental)	52
. Servicios legales	53
. Servicios sociales	54
. Servicios varios	55
<u>Gobierno</u>	
. Administración pública local, autonómica o nacional	56
. ONG's	57
. Fundaciones	58
. Asociaciones profesionales diversas	59

E2.-Carácter de la actividad (entrevistador: codificar)

. Mercantil (con ánimo de lucro)	1
. ONG's/ fundaciones	2

TELEFÓNICO 012 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

ENTREVISTADOR, ANOTAR SEGÚN LISTADO:

Fecha

- 0 9 - 2 0 0 4
Día Mes Año

Hora de llamada

-
Horas Minutos

Duración

- -
Horas Minutos Segundos

Nº Marcado

- -

Mot.1.a-Indíqueme, por favor, qué área de las que voy a leerle motivó principalmente su llamada al 012. (Entrevistador: Leer y codificar abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en “otros” especificar. Solo una respuesta posible).

- . Agricultura, Ganadería, 01
- . Pesca y caza 02
- . Alimentación 03
- . Comercio 04
- . Consumo 05
- . Cultura 06
- . Deportes 07
- . Educación 08
- . Empleo y cursos de formación laboral . 09
- . Gestión Fiscal o Tributaria..... 10
- . Industria y Energía..... 11
- . Medio Ambiente 12
- . Ocio 13
- . Sanidad 14
- . Servicios Sociales y Asistenciales 15
- . Transportes 16
- . Turismo 17
- . Urbanismo y obras públicas 18

. Vivienda	19
. Otros (especificar) _____	
_____	20
. NS/NC	99

Mot1. b-Indíqueme, por favor, cual fue el motivo concreto de su llamada al 012.
(Entrevistador: respuesta espontánea. No sugerir. Codifique abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en “otros” especificar). Sólo una respuesta posible)

. Actividades relacionadas con cursos y formación	01
. Adopción de menores, guarda, tutela y acogimiento.....	02
. Atención primaria y especializada, tarjeta sanitaria, prestación farmacéutica, maternidad y otras materias sanitarias	03
. Ayudas, becas o subvenciones	04
. Bolsa de trabajo	05
. Consultar pliegos de condiciones de contratos públicos	06
. Convocatorias de Ofertas de Empleo Público de la Administración (Oposiciones)	07
. Emergencias / Urgencias	08
. Impuestos y tasas	09
. Inmigrantes y Extranjeros	10
. Invalidez/ discapacitados /minusválidos	11
. Obtener autorizaciones administrativas, licencias, permisos y carnets	12
. Orientación legal/ consultas jurídicas	13
. Pensiones	14
. Programación o precios de ferias/ actividades culturales/ deportivas	15
. Punto limpio, reciclaje, contenedores	16
. Registrar documentos	17
. Solicitar un nº de teléfono	18
. Solicitar una dirección	19
. Solicitar una inspección	20
. Solicitudes de plaza en centros de personas mayores	21
. Solicitudes de plaza en centros educativos .	22
. Trámites inmobiliarios/ vivienda (hipotecas, escrituras...)	23
. Trámites sobre vehículos	24
. Transporte público	25
. Otros (especificar) _____	
_____	26
. NS/NC	99

_____ (00-00-00)

Mot2.-¿Esto era un asunto propio o relacionado con su trabajo?.

- . Propio (persona física)..... 1
- . Relacionado con su trabajo
(como entidad)..... 2
- . NS/NC 3

REP.-¿Ha llamado otras veces al 012?.

(00)

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

Mot3.-¿Y, ha intentado realizar alguna sugerencia o reclamación llamando al teléfono 012?.

- . Si 1
- . No..... 2

Mot4.-¿En que medida considera usted que sería útil poder realizar sugerencias o reclamaciones a través del teléfono 012?

- . Muy útil..... 1
- . Bastante útil 2
- . Útil 3
- . Poco útil 4
- . Nada útil..... 5
- . NS/NC 6

FREC.¿Con qué frecuencia llama Vd. al 012?.

- . Esta es mi primera llamada 1
- . Una vez al año 2
- . De 2 a 4 veces al año 3
- . Una vez al mes 4
- . De 2 a 4 veces al mes 5
- . Más a menudo 6
- . NS/NC 7

P.0.- ¿Podría indicarme qué tres aspectos de un buen servicio considera usted los más importantes a la hora de realizar gestiones a través del teléfono de información 012? ¿lo 1º más importante?, ¿lo 2º? Y ¿lo 3º?.
Entrevistador: anote literalmente todo lo que mencione, pero no admita respuestas vagas. De producirse, insista para que aclare a qué se refiere exactamente.

1ª mención (**especificar**) _____

2ª mención (**especificar**) _____

3ª mención (**especificar**) _____

Nserv1.-Vaya diciéndome cuál/es de los siguientes servicios que presta el 012 conoce Vd., aunque sólo sea de oídas.

(Entrevistador: Lea los servicios y su explicación si fuera necesario).

- . **Alertas SMS o e-mail**
(012 envía un mensaje a su móvil o e-mail cuando se abre el plazo del trámite que Vd. está esperando).... 01
- . **Derivación de llamadas** (que le pasen con el organismo pertinente)..... 02
- . **Envío gratuito por correo postal o electrónico de documentación**
(de los impresos o resguardos que podría obtenerse a través de la web madrid.org) 03
- . **Contestador 012** (para dejar su mensaje fuera de horario y que le llamen luego con la respuesta)..... 04
- . **Retrollamada** (si en ese momento no tienen la información la buscan y le llaman)..... 05
- . **012 on-line** (web de la CAM www.madrid.org)..... 06
- . **Ayuda telefónica o por chat para navegar** y encontrar lo que busca en **www.madrid.org** 07
- . Ninguno..... 08
- . NS/NC 09

Nserv2.-Y ¿cuál/es ha utilizado alguna vez?. **(Entrevistado: lea sólo los conocidos en Nserv1)**

- . **Alertas SMS o e-mail** (012 envía un mensaje a su móvil o e-mail cuando se abre el plazo del trámite que Vd. está esperando)..... 01
- . **Derivación de llamadas** (que le pasen con el organismo pertinente).... 02
- . **Envío gratuito por correo postal o electrónico de documentación**
(de los impresos o resguardos que podría obtenerse a través de la web madrid.org) 03
- . **Contestador 012** (para dejar su mensaje fuera de horario y que le llamen luego con la respuesta)..... 04
- . **Retrollamada** (si en ese momento no tienen la información la buscan y le llaman)..... 05
- . **012 on-line** (web de la CAM www.madrid.org) 06

- . Ayuda telefónica o por chat para navegar y encontrar lo que busca en www.madrid.org..... 07
- . Ninguno..... 08
- . NS/NC..... 09

Le voy a citar una serie de atributos referentes al servicio que recibió en el 012. Para ello utilizaremos una escala de 0 a 10, donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”, considerando el resto de valoraciones para situaciones intermedias.

RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN

P.1.-Valore de 0 a 10 el tiempo de espera hasta que un operador comenzó a atender su petición. Donde 0 es que usted está “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Muy insatisfecho					Muy satisfecho					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.2.-¿En qué medida considera adecuado el tiempo que dedicaron hasta contestar su pregunta?. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que usted está “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Muy insatisfecho					Muy satisfecho					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.3.-¿En qué medida está satisfecho con el horario y días de atención al público del servicio 012?. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que usted está “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho”.

Muy insatisfecho					Muy satisfecho					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

INFORMACIÓN

A continuación le haré unas preguntas referentes a la información que recibíó.

P.4.-¿En qué medida la información recibida contestaba completamente a su pregunta?. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que “la información era muy incompleta” y 10 que “la información era muy completa”.

Muy incompleta					Muy completa						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.4.1.-¿Le facilitaron la información que Vd. solicitaba en esa misma llamada?

Entrevistador: leer opciones 1 y 2

- Ir a **P.5** ← . Sí. Lo que solicitaba me lo dieron en esa misma llamada 1
- Ir a **P.4.2** ← . No. Me facilitaron otro nº de teléfono para que me dieran esa información 2

P.4.2.-¿Hasta qué punto considera Vd. adecuado que le remitieran a otro nº de teléfono?. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que “No fue nada adecuado” y 10 que “fue totalmente adecuado”.

Nada adecuado					Totalmente adecuado						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

A TODOS

P.5.-¿Ha solicitado esta misma información por otros canales?.

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

P.6.- ¿En qué medida considera correcta la información facilitada en el 012?. Valórela de 0 a 10, donde 0 es que “la información no era nada correcta” y 10 que “la información era totalmente correcta”.

Nada correcta					Totalmente correcta					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

PERSONAL

En cuanto al servicio recibido por el personal que le atendió...

P.7.- Valore la amabilidad mostrada. Use una escala de 0 a 10, donde 0 es que “la amabilidad era nula” y 10 que “la amabilidad era máxima”.

Nula					Máxima					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.8.- ¿Y el interés por su problema?. Valórela de 0 a 10, donde 0 es que “el interés era nulo” y 10 que “el interés era máximo”.

Nulo					Máximo					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.9.- ¿Entendió el operador cuál fue la información que usted demandaba?. Valórela de 0 a 10, donde 0 es que “no entendió nada” y 10 que “lo entendió totalmente”.

No entendió nada					Entendió totalmente					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.10.-Valore la claridad del lenguaje utilizado por el operador/ a. Use una escala de 0 a 10, donde 0 es que “no era nada claro” y 10 que “era totalmente claro”.

Nada claro					Totalmente claro					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.11.-¿En qué medida considera que el personal estaba preparado y formado para atender este servicio?.Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que “no estaba nada preparado” y 10 que “estaba totalmente preparado”.

Nada preparado					Totalmente preparado					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.12.-¿En qué medida le asesoraron sobre las opciones que más le convenían?. De 0 a 10. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que “el asesoramiento fue nulo” y 10 que “fue máximo”.

Aserora- miento nulo					Asesoram. máximo					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.13.-¿En qué medida considera que se garantizó su intimidad y la confidencialidad de su llamada?. De 0 a 10. Valórelo de 0 a 10, donde 0 es que “no se garantizó nada” y 10 que “se garantizó totalmente”.

Nada					Totalmente					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

NUEVOS SERVICIOS

Snserv .-En cuanto a los nuevos servicios del 012 que ha utilizado, dígame en qué medida quedó Vd. satisfecho con... (**Entrevistador: Lea sólo aquellos usados alguna vez según Nserv2**).

	Muy insatisfecho										Muy Satisf.	NS/ NC	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
Alertas.....	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
Derivación llamadas	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
Envío de documentación	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
Contestador 012.....	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
Retrollamada	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
012 on-line	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11
Ayuda a la navegación.....	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10		11

PREGUNTAS GLOBALES

Para finalizar le haré unas preguntas que resumen el servicio que recibí.

P.14.- Valore de 0 a 10 su satisfacción global con el servicio recibido. Donde 0 es que “no está nada satisfecho” y 10 que “está totalmente satisfecho”.

Nada satisfecho					Totalmente satisfecho					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.15.- Valore de 0 a 10 la utilidad de este servicio para el ciudadano. Donde 0 es que “la utilidad es nula” y 10 que “la utilidad es máxima”.

Nula					Máxima					NS/ NC	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11

P.16.- Si Vd. tuviese que volver a pedir la información que en su día demandó, ¿volvería a recurrir al 012?.

- . Sí 1
- . No 2
- . NS/NC 3

P.17.- ¿Qué tipos de información le gustaría que le facilitase este servicio de atención al ciudadano?. Por favor indíquemelas por orden de preferencia, hasta un máximo de 3. **(Entrevistador: no sugerir. Respuesta espontánea y múltiple: insista hasta que diga “nada más”)**

	1º	2º	3º
. Actividades relacionadas con cursos y formación	01	01	01
. Adopción de menores, guarda, tutela y acogimiento	02	02	02
. Atención primaria y especializada, tarjeta sanitaria, prestación farmacéutica, maternidad y otras materias sanitarias.....	03	03	03
. Ayudas, becas o subvenciones	04	04	04
. Bolsa de trabajo	05	05	05
. Consultar pliegos de condiciones de contratos públicos	06	06	06
. Convocatorias de Ofertas de Empleo Público de la Administración (Oposiciones) ...	07	07	07
. Emergencias / Urgencias.....	08	08	08
. Impuestos y tasas	09	09	09
. Inmigrantes y Extranjeros	10	10	10
. Invalidez/ discapacitados /minusválidos	11	11	11
. Obtener autorizaciones administrativas, licencias, permisos y carnets	12	12	12

	1º	2º	3º
. Orientación legal/ consultas jurídicas ..	13	13	13
. Pensiones	14	14	14
. Programación o precios de ferias/ actividades culturales/ deportivas	15	15	15
. Punto limpio, reciclaje, contenedores ..	16	16	16
. Registrar documentos	17	17	17
. Solicitar un nº de teléfono	18	18	18
. Solicitar una dirección	19	19	19
. Solicitar una inspección	20	20	20
. Solicitudes de plaza en centros de personas mayores	21	21	21
. Solicitudes de plaza en centros educativos	22	22	22
. Trámites inmobiliarios/ vivienda (hipotecas, escrituras...)	23	23	23
. Trámites sobre vehículos	24	24	24
. Transporte público	25	25	25
. Otros 1ª mención (especificar)			

_____	26	-	-
. Otros 2ª mención (especificar)			

_____	-	26	-
. Otros 3ª mención (especificar)			

_____	-	-	26
. NS/NC	99	99	99

P.18.- ¿A través de qué otro canal le gustaría recibir información de la Comunidad de Madrid?.(Entrevistador: no sugerir. Respuesta espontánea. Posible respuesta múltiple)

- . Correo postal..... 01
- . Web de la CAM/Internet
(www.madrid.org) 02
- . Correo electrónico 03
- . Televisión 04
- . Prensa..... 05
- . Radio..... 06
- . Teléfono (el 012 es suficiente) 07
- . Teletexto 08
- . Otros (**especificar**)..... 09
-
- . NS/NC 99

P.19.-Por lo que Vd. sabe o conoce ¿qué empresa u organismo gestiona el servicio de atención al ciudadano 012?. (Entrevistador: no sugerir. Respuesta única y espontánea)

- . La Comunidad de Madrid 01
- . El Ayuntamiento de Madrid..... 02
- . La Consejería de presidencia 03
- . La CAM a través
de subcontratas 04
- . Empresa privada..... 05
- . Telefónica..... 06
- . Otros organismos públicos 07
- . Otros (**especificar**)..... 08
-
- . NS/NC 99

P.20.-Me puede decir, por favor, ¿a través de qué medios conoció Vd. el servicio de atención al ciudadano 012?.(Entrevistador: no sugerir. Respuesta espontánea. Posible respuesta múltiple)

- . Oficinas de información
y atención al ciudadano..... 01
- . Web de la CAM
(www.madrid.org)/ Internet..... 02
- . Prensa 03
- . Televisión 04
- . Radio..... 05
- . Guías telefónicas (QDQ
o de Telefónica)..... 06
- . Teléfonos de información telefónica
(11888, 11818, etc) 07
- . Correo/proganda (imán nevera)..... 08
- . Teléfono de información del
Ayuntamiento/010 09
- . Persona de su entorno/boca a boca 10
- . Otros (**especificar**)..... 11
-
- . NS/NC 99

A QUIENES HAYAN LLAMADO AL 012 ALGUNA VEZ EN EL PASADO (COD. 2 A 6 EN FREC)

P.21.-Y en general, ¿diría Vd que el servicio que presta el 012 actualmente es: mucho mejor, algo mejor, igual, algo peor o mucho peor, del que prestaba el año pasado?

- . Mucho mejor..... 1
- . Algo mejor..... 2
- . Igual..... 3
- . Algo peor..... 4
- . Mucho peor..... 5
- . NS/NC..... 6

Para finalizar le haré unas preguntas que nos ayudarán a clasificar sus respuestas.

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

Por último, le ruego me indique los siguientes datos:

(EN EL CASO DE LAS PERSONAS FÍSICAS) COD 1 EN MOT2

C1.-Género.

- . Masculino..... 1
- . Femenino..... 2

C2.-¿En qué tramo de edad se incluye Vd.?

- . De 16 a 29 años..... 1
- . De 30 a 44 años..... 2
- . De 45 a 65 años..... 3
- . Más de 65 años..... 4

C3.-¿En qué distrito o municipio reside?.....

(00-00-00)

. Madrid capital: (DISTRITOS):

- . Arganzuela..... 01
- . Barajas..... 02
- . Carabanchel..... 03
- . Centro..... 04
- . Ciudad Lineal..... 05
- . Chamartín..... 06
- . Chamberí..... 07
- . Fuencarral-el Pardo..... 08
- . Hortaleza..... 09
- . Latina..... 10
- . Moncloa-Aravaca..... 11
- . Moratalaz..... 12
- . Retiro..... 13
- . Salamanca..... 14
- . San Blas..... 15
- . Tetuán..... 16
- . Usera..... 17
- . Vallecas (Puente de)..... 18
- . Vallecas (Villa de)..... 19

. Vicalvaro	20
. Villaverde	21
. Otros municipios (especificar) _____	22
_____.....	22
. NS/NC	99

C4.-Nivel de estudios.

. Elemental	1
. Secundario	2
. Universitario	3

C5.-Su ocupación.

. Estudiante	1
.- Opositor/a	21
. Cuenta ajena	32
. Autónomo/a	43
. Empresario/a	54
. Desempleado/a	65
. Pensionista	76
. Amo/a de casa	87
. Otros	98

(EN EL CASO DE LAS ENTIDADES) COD. 2 EN MOT2

E1.-Tipo de actividad. (Entrevistador: respuesta espontánea. No sugerir. Codifique abajo lo que mencione. En caso de duda, anote en “otros” especificar).

. Otra (especificar:) _____	
_____.....	01
. No sabe	02
. No contesta	03

Agricultura

. Agricultura.....	06
. Silvicultura/ Forestal	07
. Pesca/ Caza/ Trampas	08
. Apoyo/ Servicio a la agricultura.....	09

Minería

. Gasolina/ Gas/ Carbón (combustibles fósiles)	10
. Resto de la minería	11
. Apoyo / servicio a la minería	12

Construcción

. Contratistas generales.....	13
. Construcción pesada	14
. Otra construcción especializada.....	15
. Apoyo / servicio a la construcción	16

Industria

. Varios/ otras industrias	17
. Alimentación	18
. Textil / ropa	19
. Maderos/ Maderas/ Mobiliario/ Muebles ...	20
. Papel/ Imprenta/ Publicación	21

. Químicos/ Petróleo/ Goma	22
. Metales	23
. Maquinaria/ Eléctricos/ Transportes	24
. Apoyo / servicio a la fabricación.....	25
<u>Transporte/ Servicios Esenciales/ Comunicaciones</u>	
. Transporte de mercancías por carretera/ Transporte marítimo	26
. Comunicaciones	27
. Electricidad/ Gas/ Agua	28
. Transporte de viajeros	29
. Otros varios	30
. Apoyo/ Servicio al transporte/ Servicios Esenciales/ Comunicaciones.....	31
<u>Comercio al por mayor</u>	
. Venta al por mayor de bienes de consumo duraderos.....	32
. Venta al por mayor de bienes de consumo perecederos	33
. Apoyo / servicio al comercio al por mayor	34
<u>Comercio al por menor</u>	
. Materiales para la construcción/ Artículos para el jardín.....	35
. Grandes almacenes.....	36
. Alimentación	37
. Bares, cafeterías, restaurantes	38
. Ropa	39
. Automóvil/ Estaciones de servicio/ Gasolineras	40
. Mobiliario/ Muebles para el hogar	41
. Varios/ Otro comercio	42
. Apoyo/ Servicio al comercio al por menor.	43
<u>Finanzas/ Seguros/ Inmobiliaria</u>	
. Banca/ agencias de crédito.....	44
. Seguridad, compañías de inversión y corredores de artículos de consumo	45
. Seguros	46
. Inmobiliaria	47
. Gestoría y asesoría fiscal mercantil o jurídica	48
<u>Servicios</u>	
. Educación (escuelas, servicios de educación).....	49
. Ocio/ Servicios para el ocio	50
. Hoteles/ Alojamiento.....	51
. Servicios para la salud (médico/ dental)	52
. Servicios legales	53
. Servicios sociales.....	54
. Servicios varios	55

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS

P.0- Puede indicarme, si es tan amable, en general, ¿a dónde acudiría para informarse, solicitar ayudas o presentar reclamaciones sobre los servicios que presta la Comunidad de Madrid?. ¿a algún otro sitio? ¿alguno más? Entrevistador: Insista hasta que responda que a ninguno más. Respuesta espontánea, no sugerir; codifique abajo distinguiendo 1ª mención del resto.

	1ª mención	Resto.
	(00)	(00)
. Oficinas de información y Atención al ciudadano	1	1
. Teléfono de información de la CM (012)	2	2
. Web Comunidad de Madrid/Internet	3	3
. Prensa	4	4
. Televisión	5	5
. Radio	6	6
. Guías telefónicas (QDQ o de Telefónica)	7	4
. Teléfonos de información telefónica(11888, 11818, 11850, etc)	8	8
. Correo/propaganda (imán nevera)	9	9
. Teléfono de información del Ayuntamiento/010	0	0
. Persona de su entorno/boca a boca	X	X
. Otros(especificar)	Y	Y
. NS/NC	(00)	(00)
	1	1

P.1- Imagine que usted va a contactar con algún servicio de información o a realizar alguna gestión con la Comunidad de Madrid o a presentar alguna reclamación ¿Podría indicarme qué tres aspectos de un buen servicio considera usted los más importantes? ¿lo 1º más importante?, ¿lo 2º? Y ¿lo 3º?. Entrevistador: anote literalmente todo lo que mencione, pero no admita respuestas vagas. De producirse, insista para que aclare a que se refiere exactamente.

. 1ª mención (especificar) _____	1
. 2ª mención (especificar) _____	2
. 3ª mención (especificar) _____	3
. NS/NC _____	4

P.2.- Por favor, indíqueme el nivel de importancia (siendo 0 “nada importante” y 10 “muy importante”) que para Vd. tiene cada uno de los siguientes aspectos a la hora de contactar con la Comunidad de Madrid, yendo a una oficina de información ciudadana o llamando al 012. La importancia no tiene que ser necesariamente la máxima en todos los aspectos. (Entrevistador: lea ítems 1 a 17 rotando el orden. Recuerde periódicamente la escala)

- | | | | |
|---|--|--|---------|
| 1. Tener un horario amplio de atención al público | | | (00-00) |
| 2. Tratar al ciudadano con amabilidad y consideración; de igual a igual | | | (00-00) |
| 3. Garantizar intimidad y confidencialidad al | | | (00-00) |
| 4. Informar sin errores | | | (00-00) |
| 5. Atender con rapidez, sin esperas | | | (00-00) |
| 6. Asesorar al ciudadano sobre las opciones que más le convienen | | | (00-00) |
| 7. Permitir el acceso rápido al servicio por teléfono | | | (00-00) |
| 8. Entender las necesidades del ciudadano | | | (00-00) |
| 9. Utilizar un lenguaje claro en las explicaciones | | | (00-00) |
| 10. Contar con personal bien preparado | | | (00-00) |
| 11. Facilitar la información <u>completa</u> | | | (00-00) |
| 12. Que se interesen por el problema del Ciudadano y por su solución | | | (00-00) |
| 13. No tener que acudir a ningún otro sitio o hacer otra llamada | | | (00-00) |

(ENTREVISTADOR: LEA “¿y si visitara una oficina de información de la Comunidad de Madrid?”) lea ítems 14 a 20 rotando el orden

- | | | | |
|--|--|--|---------|
| 14. Contar con unas buenas instalaciones: asientos, aseos, teléfono público, etc. | | | (00-00) |
| 15. Tener una señalización adecuada, en la calle, y dentro de la Oficina | | | (00-00) |
| 16. Estar la Oficina bien comunicada (Metro, autobús, tren) | | | (00-00) |
| 17. Disfrutar de unas buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruido) | | | (00-00) |
| 18. Disponer de folletos informativos y formularios suficientes | | | (00-00) |
| 19. Poder disponer de fotocopiadoras allí mismo | | | (00-00) |
| 20. Poder conocer fácilmente el estado de la Tramitación de su expediente | | | (00-00) |

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

Por último, le ruego me indique los siguientes datos:

C1.-Género.

- | | |
|-------------------|-------------|
| | (00) |
| . Masculino | 1 |
| . Femenino..... | 2 |

C2.-¿En qué tramo de edad se incluye Vd.?.

- | | |
|------------------------|-------------|
| | (00) |
| . De 16 a 29 años..... | 1 |
| . De 30 a 44 años..... | 2 |
| . De 45 a 65 años..... | 3 |
| . Más de 65 años..... | 4 |

C3.-¿En qué distrito o municipio reside?.

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| | (00) |
| . Madrid capital: (DISTRITOS): | |
| . Arganzuela..... | 1 |
| . Barajas | 2 |
| . Carabanchel | 3 |
| . Centro | 4 |
| . Ciudad Lineal..... | 5 |
| . Chamartín..... | 6 |
| . Chamberí..... | 7 |
| . Fuencarral-el Pardo | 8 |
| . Hortaleza | 9 |
| . Latina | 0 |
| . Moncloa-Aravaca | X |
| . Moratalaz..... | Y |

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| | (00) |
| . Retiro..... | 1 |
| . Salamanca..... | 2 |
| . San Blas | 3 |
| . Tetuán | 4 |
| . Usera..... | 5 |
| . Vallecas (Puente de)..... | 6 |
| . Vallecas (Villa de) | 7 |
| . Vicalvaro..... | 8 |
| . Villaverde..... | 9 |

. Otros municipios

(especificar) _____ **(00-00)**

. NS/NC

C5.-Nivel de estudios.

- | | |
|----------------------|-------------|
| | (00) |
| . Elemental..... | 1 |
| . Secundario..... | 2 |
| . Universitario..... | 3 |

C6.-Su ocupación.

	(00)
. Estudiante-Opositor/a	1
. Cuenta ajena	2
. Autónomo/a	3
. Empresario/a	4
. Desempleado/a	5
. Pensionista	6
. Amo/a de casa	7
. Otros	8

C7a.- Por último, ¿ ha acudido en los últimos 12 meses a alguna oficina de información de la Comunidad de Madrid?

C7b.- ¿Y ha llamado al teléfono de información 012 en los últimos 12 meses ?

	C7a	C7b
	(00)	(00)
.Si.....	1	1
.No.....	2	2
.NS/NC.....	3	3

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 Jefa de Área de Evaluación de Servicios Públicos 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 Consultor de Proyectos en el Área de Evaluación de Servicios Públicos de 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.