

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL REGISTRO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 2020

INFORME DE RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

En el Ayuntamiento de Madrid corresponden al **Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias** las competencias ejecutivas en materia de portavocía de la Junta de Gobierno, relaciones con el Pleno, medios de comunicación, promoción de la salud y de la salud pública, drogodependencias, policía municipal, protección civil, SAMUR, bomberos y el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias.

En dicha Area, corresponden a la **Secretaría General Técnica (SGT)** de Portavoz, Seguridad y Emergencias las competencias de régimen jurídico, régimen interior, gestión presupuestaria, recursos humanos, gestión de fondos documentales, registro y atención a la ciudadanía, gastos, contratación, gestión económica, patrimonio, gestión de procedimientos, transparencia y reclamaciones y recursos.

Así pues, esta SGT muestra tanto una **vertiente externa** satisfaciendo los intereses de la ciudadanía en sus relaciones con ella, como una **vertiente interna** en cuanto a los intereses del resto de componentes de la organización, desde los órganos directivos hasta el propio personal del Área de Gobierno. Para ello, tiene como objetivo general progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia en las materias en las que tiene competencia.

La SGT del Área de Gobierno Portavoz, Seguridad y Emergencias manifiesta su constante **compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua** como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer, para lo cual es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Por *Acuerdo de 2 de julio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* se aprueba la **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*. La Carta de Servicios tiene la finalidad principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del servicio prestado.

ÓRGANO PROMOTOR

Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es **conocer la satisfacción de las personas usuarias** del servicio de Registro del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad. Además, con la realización de este estudio también se pretende disponer de medios para

medir la consecución de ciertos compromisos asumidos con la Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

En dicha Carta se recogen una serie de **compromisos de calidad**, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos. Dentro de estos compromisos destacan por estar directamente vinculados a la satisfacción de los usuarios del servicio:

- ✓ Compromiso 6. Proporcionamos un servicio de información a las personas usuarias con un trato amable y cortés. El objetivo es que la valoración del trato, sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
- ✓ Compromiso 7. Empleamos un lenguaje claro y comprensible en las respuestas a las personas usuarias, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT. El objetivo es que la valoración de la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 9, en una escala de 0 al 10.

METODOLOGÍA

UNIVERSO: personas que acuden al Registro a realizar cualquier tipo de trámite o solicitud de información municipal del Registro del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, en 2020: Dato no disponible.

MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionarios oficiales de satisfacción de las personas usuarias del Registro del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias. Consta de tres preguntas sobre la atención recibida y la satisfacción global percibida.

Estos cuestionarios se ofrecen a todas las personas que acuden al Registro durante el año 2020 a realizar cualquier tipo de trámite o solicitud de información municipal. Se les hace saber que completar el cuestionario es voluntario, por lo que no todos los usuarios hacen uso de esta herramienta de calidad.

Los cuestionarios son totalmente anónimos y se depositan, una vez cumplimentados, en una urna cerrada, a la que sólo se accede trimestralmente para su extracción.

Estos datos se cargan trimestralmente en un archivo Excel con el fin de tenerlos actualizados tanto para su envío trimestral a la Dirección General de Transparencia y Calidad, como para su integración en el informe anual de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Trimestral:

- ✓ Desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo.
- ✓ Desde el 1 de abril hasta el 30 de junio.
- ✓ Desde el 1 de julio hasta el 31 de septiembre.
- ✓ Desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionarios válidos cumplimentados (140 cuestionarios) se incorporaron a un archivo Excel por el Servicio de Régimen Interior y Obras para su análisis y obtención de los resultados.

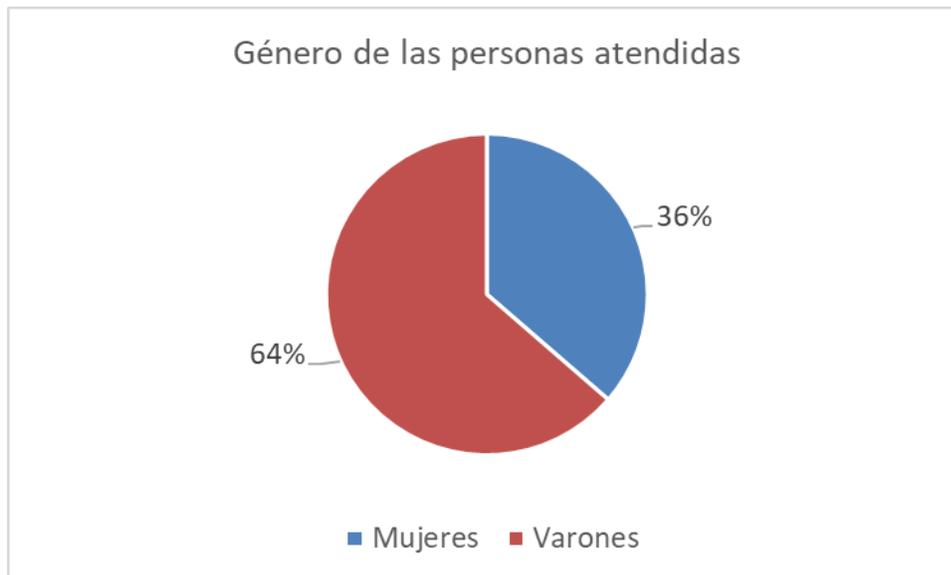
RESULTADOS

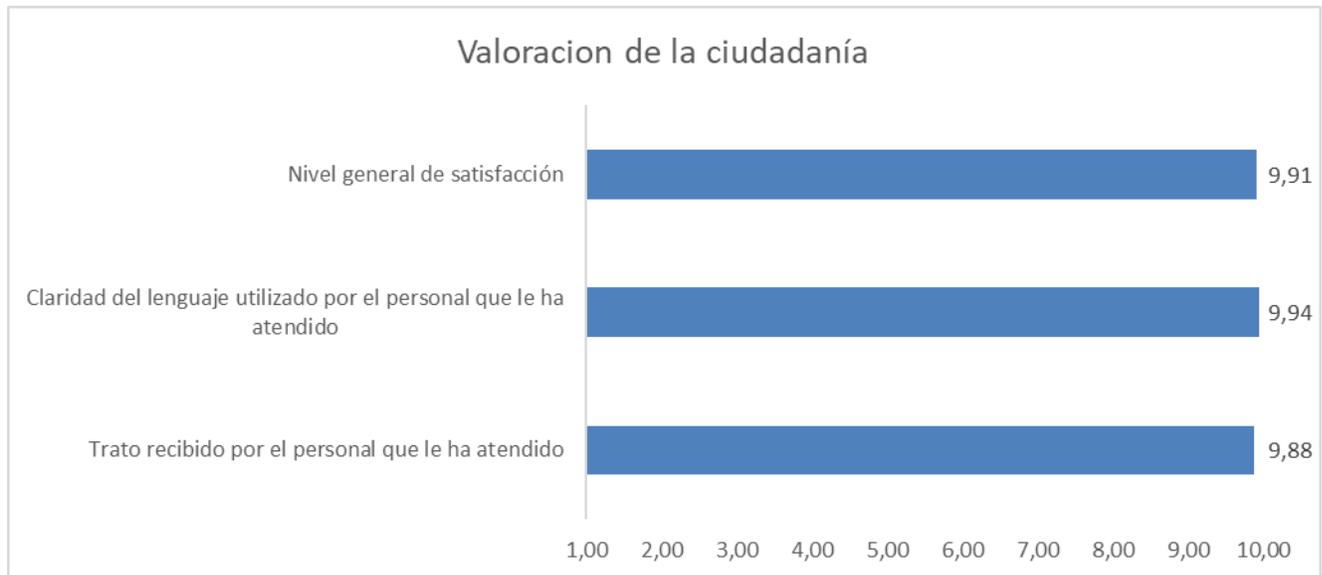
Cuestionarios recogidos: 33.

Cuestionarios válidos: 33.

Estos datos se cargan trimestralmente en un documento Excel en el Servicio de Régimen Interior y Obras, con el fin de tener los datos actualizados tanto para su envío trimestral a la Dirección General de Transparencia, así como para integrarlos en el informe anual de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios. Igualmente se incluyen en una ficha de microdatos en la que se desglosa:

- Trato recibido por el personal que le ha atendido
- Claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido
- Nivel general de satisfacción
- Motivo de la visita
- Calidad en la que acude a la oficina.
- Género de las personas que rellenan dicho cuestionario





CONCLUSIONES FINALES

Del análisis de los resultados obtenidos en los cuestionarios realizados en el ejercicio 2020, el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

- En el caso del compromiso 6, el indicador asociado es 9, mientras que el resultado final es 9,92.
- En el caso del compromiso 7, el indicador asociado es 9, mientras que el resultado final es 9,95.

De todo ello se deduce que se están superando los objetivos marcados con la finalidad última de mejorar la atención a la ciudadanía, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde el Registro se sigue trabajando diariamente para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con los ciudadanos.