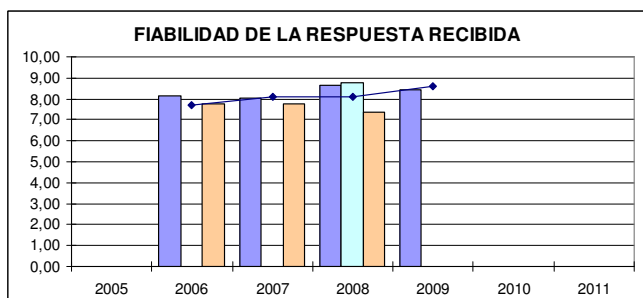
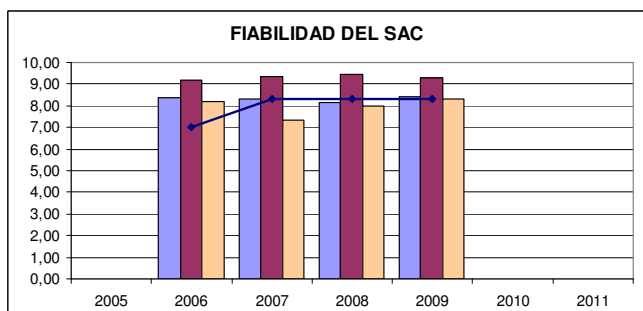


6 a) Resultados en clientes. Medidas de percepción.

A la hora de establecer las mediciones de percepción de nuestros clientes, hay que reseñar que nuestra actividad se realiza tanto para clientes externos (ciudadanos principalmente, Ayuntamientos...) como para clientes internos (principalmente a otras unidades de la administración autonómica) del Gobierno de La Rioja.

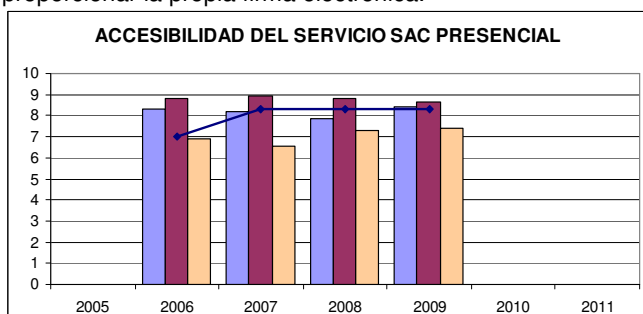
Consideramos clientes internos de la SGT los 115 Servicios del Gobierno de La Rioja (incluidos los propios de la Consejería de Administraciones Públicas), y externos los más de 106.000 usuarios del SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) y Archivo General.

Satisfacción clientes externos:

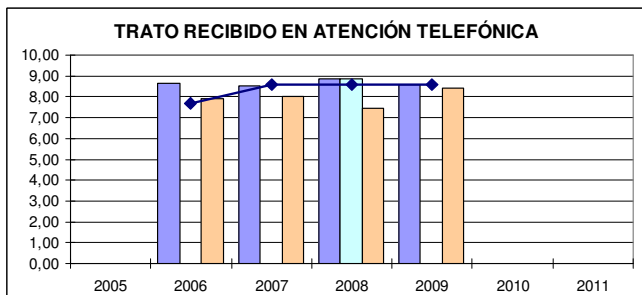
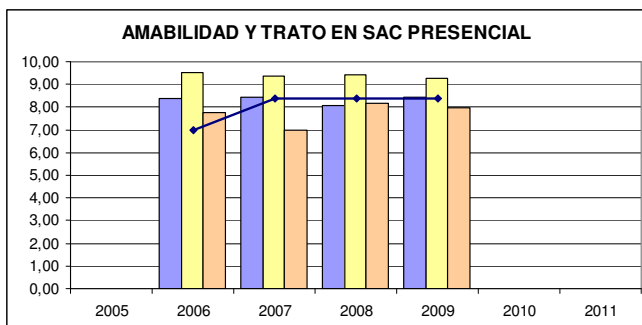


Para poder mantenernos en parámetros por encima de 8 en aspectos tan importantes como la fiabilidad en la atención al ciudadano (aspecto clave en nuestra gestión, ver subcriterio 1.a y 2.c) establecimos en 2004 la base de datos única con la información de todos los procedimientos y la red corporativa con conexión a cada nueva oficina para utilizar las mismas fuentes de información.

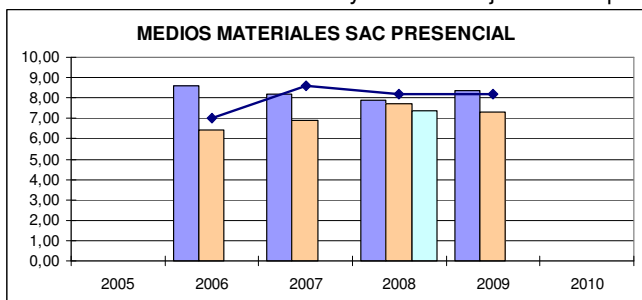
También establecimos una asignación clara de responsabilidades a la hora de actualizar la información, realizamos cursos iniciales de acogida al nuevo personal de oficinas, realizamos acompañamiento durante las primeras semanas de actividad de una nueva oficina por personal con experiencia, realizamos cursos de actualización en aplicaciones nuevas o mejoradas, que además hemos desplegado en pilotos. Un aspecto a destacar es la fiabilidad en los SERIS y emisión de la firma electrónica, en el primer caso por la rapidez (inmediata) y en el segundo por la confianza que va a proporcionar la propia firma electrónica.



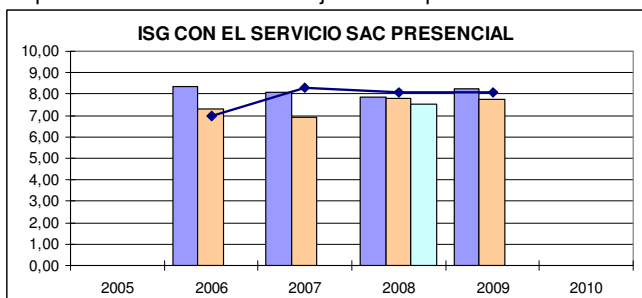
Para mejorar la accesibilidad y movernos en parámetros como los actuales hemos adaptado horarios de oficina para mañana, tarde y sábados; apertura continua de nuevas oficinas que evitan desplazamientos y acercan haciendo más accesibles los servicios, aumento de servicios en internet que se evitan el acceso presencial y obtienen mayor rapidez y flexibilidad a la hora de realizar trámites o informarse. El tener menos asistencia presencial ha permitido además atender mejor a los que lo siguen haciendo, estando más accesibles.



El mantenimiento de los resultados de amabilidad y trato por encima de 8 los tratamos de garantizar mediante formación especializada con 27 asistencias desde 2006 a cursos de formación en atención al ciudadano y con la presentación de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción cada año en cada oficina y segmentado por servicios para diferenciar la calidad de servicio y obtener mejoras al respecto (ver subcriterio 5.b).



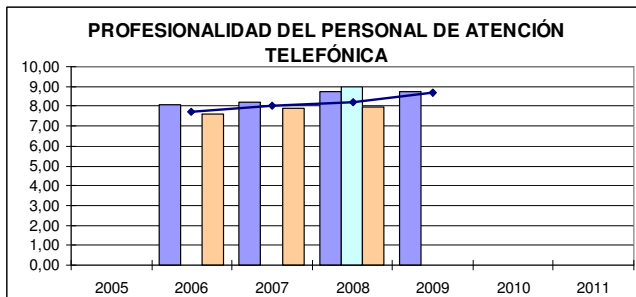
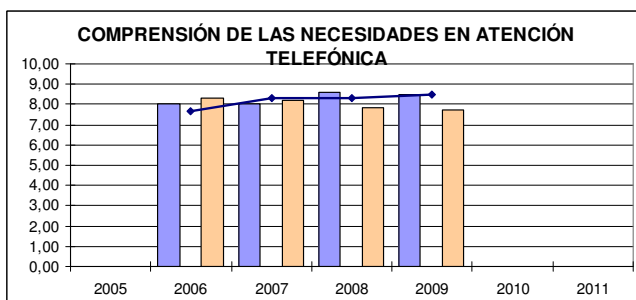
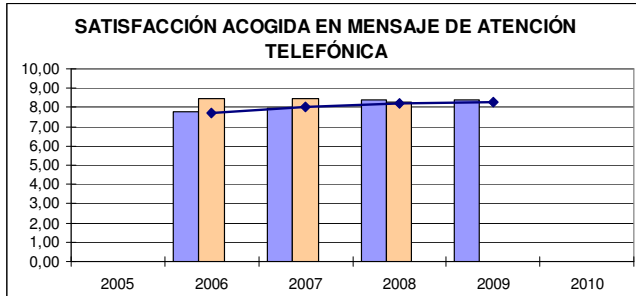
El diseño de las nuevas oficinas, el hacerlas accesibles, la señalética que hemos desarrollado para diferenciar los distintos servicios: información, registro, acceso público a internet; o los materiales impresos disponibles en las oficinas, como modelos de solicitudes, ejemplares de cartas de compromiso... han contribuido a la mejora del servicio y a posicionarnos en los resultados mostrados, muy por encima de las organizaciones con las que nos comparamos. Tal y como hemos mostrado en el criterio 4 han sido importantes las inversiones realizadas tanto en oficinas como en medios, lo que ha redundado en la mejora de la prestación de un servicio más ágil y eficaz.



Este indicador es fundamental para nuestra SGT puesto que refleja la satisfacción de las más de 200.000 gestiones atendidas de forma presencial a lo largo del año en las distintas oficinas y ver que estamos por encima de 8 de manera sostenida durante varios años, refrendando nuestras actuaciones y decisiones tomadas y que anteriormente hemos mostrado en los subcriterios 5.c, 5.d y 5.b.

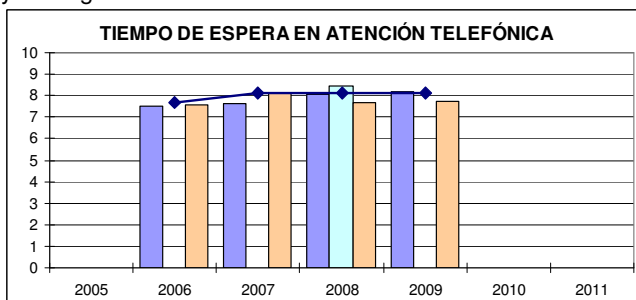
También poseemos otro tipo de comparativas más puntuales que nos sirven para comprobar la evolución del aspectos de la atención al ciudadano relativo a qué administración creen los ciudadanos les atiende mejor: si en 2003 solo el 3 % decía que eramos mejores que las oficinas municipales, en 2009 un 42 % de los encuestados opinó que eramos los mejores atendiendo:

| | ADMON CENTRAL | AYUNTAMIENTOS | OTRAS OFICINAS NUESTRAS |
|---------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|
| ESTUDIO C.I.S. 2003 | | 3 % mejor atendido en SAC | |
| ENCUESTAS SAC 2009 | 36 % MEJOR en SAC | 42 % MEJOR en SAC | 30 % MEJOR en SAC |

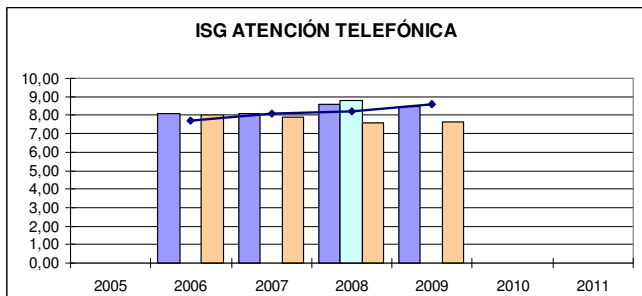
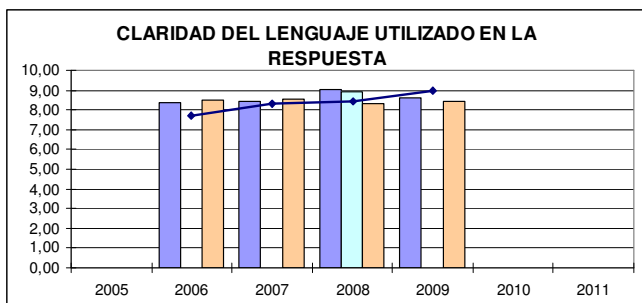


Los resultados anteriores reflejan cómo valora la ciudadanía la atención telefónica que les prestamos, el incremento y sostenibilidad de los valores alcanzados viene a reflejar aspectos que desarrollamos hace años como el acceso al servicio a través de una llamada gratuita a un número 900 (frente a las CCAA con teléfono 012 con coste por la llamada, uno de los principales valores de insatisfacción en otras CCAA), trabajo en los cursos de atención al ciudadano sobre el mensaje de acogida, información-formación en el conocimiento de la administración autonómica...

También hemos invertido recursos a lo largo del tiempo en las bases de datos informatizadas que garantizan la calidad y homogeneidad de la información suministrada.



Ha sido el aumento de los servicios en internet y la apertura de oficinas en cabecera de comarca lo que está propiciando un descenso en el nº de llamadas telefónicas y con ello, al mantener el personal, lo que permite la mejora de la satisfacción con el tiempo de espera. Damos especial importancia a que la atención telefónica esté bien valorada, pero también a la derivación de la información y gestión a través de la web, que está disponible las 24 horas al día y permite prestar el servicio con un menor coste de personal.



Tal y como se puede observar hemos incrementado los resultados de satisfacción de la ciudadanía respecto a la satisfacción general de la atención telefónica.

A continuación mostramos el índice de satisfacción respecto a las diferentes oficinas del SAC, donde tal y como se puede observar se han ido incorporando datos a medida que se abrían las oficinas en las diferentes localidades. Logroño y Haro son las más antiguas y Arnedo junto con Santo Domingo de la Calzada las más recientes.

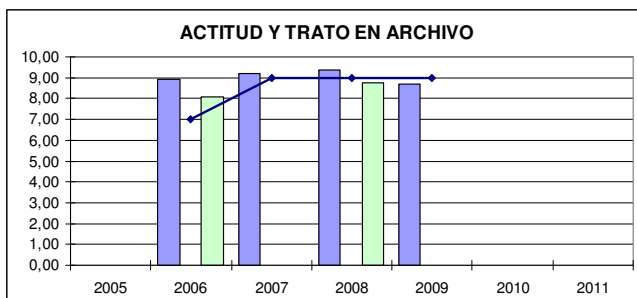
Un hecho destacable es que a mayor distancia de Logroño mayor es la valoración respecto a la satisfacción, hecho que nos demuestra que si algo valora el ciudadano es la cercanía de la administración, que el acceso a la misma no le suponga desplazamientos ni pérdida de tiempo o recursos, aspecto que ya tuvimos muy en cuenta en nuestra estrategia y gestión de los últimos años (ver subcriterios 1.a, 1.b, 2.a y 2.c).

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------|------|------|------|------|
| Logroño | 8,36 | 7,99 | 7,95 | 7,97 |
| Haro | 8,38 | 8,15 | 7,70 | 8,52 |
| Nájera | | 8,20 | 7,97 | 7,70 |
| Torrecilla | | 8,98 | 8,50 | 9,13 |
| Cervera | | 8,06 | 6,89 | 8,02 |
| Arnedo | | | | 8,73 |
| S. Domingo | | | | 8,94 |

Presentamos los resultados por oficinas a medida que se fueron abriendo y además gestionamos los resultados de información, registro y trámites, también de forma segmentada.

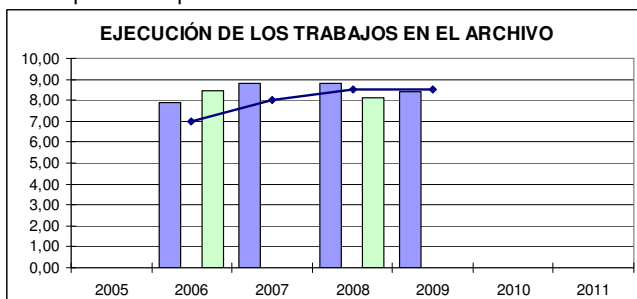
Cada año hacemos llegar y comentamos los resultados con el personal de cada oficina para trabajar la mejora en cada uno de los procesos afectados, planteándonos los objetivos del nuevo año.





Conscientes de la importancia que tiene el asesoramiento y formación tanto a unidades internas de la administración como a Secretarios de Ayuntamientos y órganos gestores de los municipios a los que prestamos el servicio, dentro de nuestra orientación al cliente y como claro objetivo en la consecución de nuestra visión (ver criterio 1). Si ya en nuestra estrategia dejamos claros todos estos aspectos (ver criterio 2), ha sido importante la consecución de estos resultados superando claramente la comparativa con el archivo de la Universidad Complutense de Madrid, organización que consideramos de referencia.

La elaboración del Plan de Archivos, con el establecimiento de los criterios de inclusión, acondicionamiento del local para depósito y las nuevas instalaciones, contrataciones y convenios con los municipios, publicación en web de inventarios completos, bases de datos con carga de datos desde las consejerías para la realización de transferencias, procedimientos y protocolos de actuación, alertas por correo electrónico... que ya venimos mencionando en la memoria, han supuesto el poder mantenernos en los niveles de satisfacción en los que nos movemos.

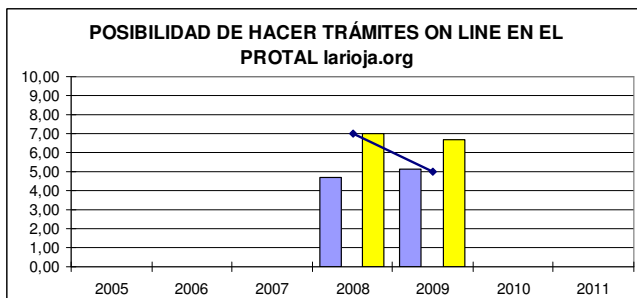
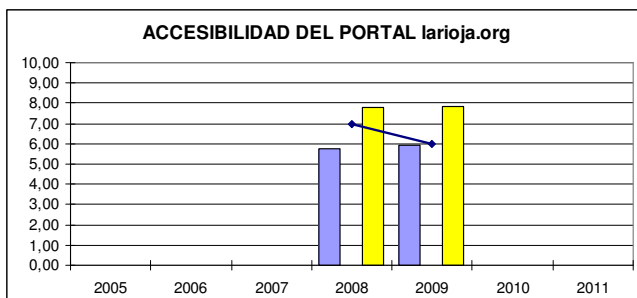


Esto nos viene a refrendar que la labor realizada respecto a la utilización de herramientas para la planificación y gestión de las actuaciones realizadas en cuanto a las transferencias de documentos al archivo, aplicaciones informáticas, digitalización de documentos... y sobre todo la formación que el personal del Archivo ha prestado a los diferentes usuarios. Todo ello no hubiera sido posible sin la implicación de nuestro personal tanto en su formación como en su orientación al cliente (ver criterio 3).



La Satisfacción general con el archivo ha logrado uno de los mayores niveles de satisfacción superando con creces al Archivo de la Universidad Complutense de Madrid, todo ello ha sido fruto de una adecuada captación de necesidades de los usuarios y reuniones con los Ayuntamientos para el tratamiento y puesta a disposición de los fondos documentales y protocolos de actuación con las diferentes unidades administrativas del Gobierno de La Rioja.

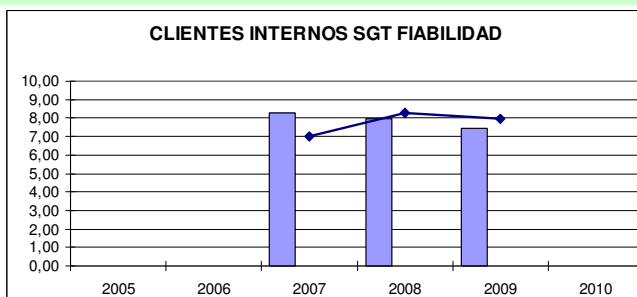
Las nuevas tecnologías archivísticas incorporadas en el Archivo permiten una agilización en la gestión y tratamiento de los documentos y sobre todo permiten una localización ágil y rápida de los mismos, que tal y como se muestra en la gráfica nos ha permitido mejorar los resultados de forma sostenida y con un rendimiento superior a la comparativa. Son muchos los municipios que han sido apoyados dentro del Plan de Archivos Municipales, logrando de esta forma una mejor organización de la documentación en los Ayuntamientos y formación de Secretarios y órganos gestores.



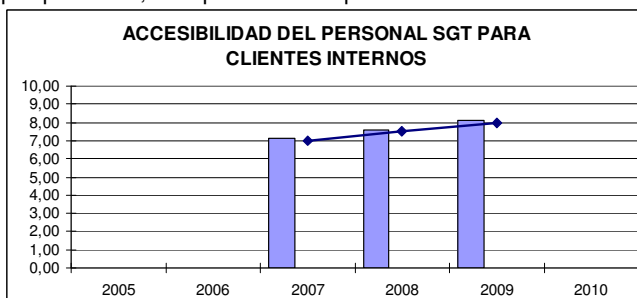
Uno de nuestros objetivos y a su vez una demanda de nuestros clientes era el desplegar la carga y actualización de información a otras consejerías, mejora de la accesibilidad de los contenidos, aumentar la tramitación... para lo cual elaboramos nuestro nuevo Gestor de Contenidos, implantado a finales de 2007. Esto supuso una revolución importante para los contenidos de larioja.org desde el momento que nos ha permitido la mejora de los aspectos anteriormente relacionados y contribuir al acceso electrónico del ciudadano a la administración con una mayor rapidez para su actualización y con especialización de cada consejería en el contenido de sus áreas temáticas. Además, con la Ley 11/2007 hemos tenido el instrumento legal para convencer no solo de la necesidad, sino de la obligación de poner los procedimientos administrativos en tele tramitación y con ello de su simplificación administrativa.

En el Comité Editorial, que se reúne todas las semanas (presidido por el consejero y con presencia de nuestro SGT, nuestra JS atención al ciudadano y el apoyo de la responsable de prensa de la consejería), se planifican y priorizan los contenidos que vamos a comunicar a la ciudadanía y la mejor forma de hacerlo. Dentro de las actuaciones que hemos llevado a cabo dentro del Comité han sido la publicación de los datos relativos al nº de accesos, visitas realizadas por los ciudadanos, % de registros electrónicos que mejoran de año en año y que demuestran que el portal es útil... todo ello con el afán de que se conozca mejor el portal y también como comunicación de la Estrategia (ver subcriterio 2.d) y acercamiento al ciudadano (subcriterio 5.e).

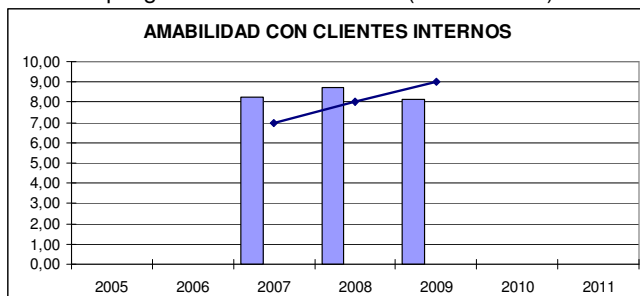
Satisfacción clientes internos:



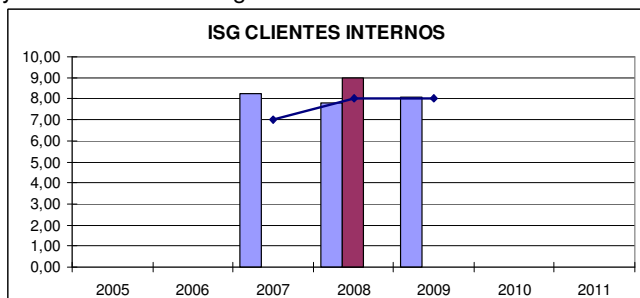
Uno de los aspectos que en el futuro mejorará la fiabilidad de la SGT será la apuesta que estamos haciendo hacia la mejora continua de todos nuestros procesos, formación del personal y otro tipo de actuaciones encaminadas hacia un incremento de la misma (ver subcriterio 5.b). Además llevamos tiempo trabajando en diferentes aspectos técnicos como la mejora en la aplicación informática de gestión de las quejas y sugerencias, que ya deja constancia automatizada de todos los pasos en la supervisión de los informes de los técnicos por parte de JS y SGT, en la documentación y gestión por procesos,... esperando recuperar los niveles de satisfacción alcanzados en 2007.



La mejora de los resultados refleja la cobertura de todos los puestos de trabajo en los servicios, lo que permite atender mejor las visitas a las distintas consejerías a presentar y explicar proyectos que relatamos en criterios agentes (quejas, ley administración electrónica, registro...), la accesibilidad permanente vía email y teléfono, la presencia en los cursos de calidad y en actos de la semana de la calidad,... en línea con la consecución de nuestra estrategia (ver criterio 2) y como despliegue de nuestros valores (ver criterio 1).



Es mediante el estudio de las encuestas de satisfacción de cada año como tratamos de pensar en mejorar, ya que a pesar de ser un órgano horizontal que prestamos servicios "obligatorios y exclusivos" para otros servicios (informes de organización a todos los servicios del gobierno, contratación, apoyo legal al resto de la consejería...), desarrollamos otros servicios no tan "obligatorios" como los de implantación de sistemas de calidad, por lo que tenemos que ejercer nuestro liderazgo institucional (ver criterio 1) y ser un órgano excelente en nuestra relación con los clientes para animar su implicación en el camino a la Excelencia. Esto no sería posible sin una implicación y un trato adecuado de nuestros líderes y nuestra capacidad para implicarlos en cursos de formación en sistemas de calidad, modelo SERVQUAL, participación en evaluaciones y pertenencia al Club de Evaluadores, como aprenden para mejorar, formación, desarrollo y medición del liderazgo.



Hemos comentado en los apartados anteriores las acciones que nos llevan a la mejora continua: formación, gestión por procesos y muy importante contacto directo y estrecho con ellos para escuchar necesidades y expectativas y anticiparnos a ellas con el diseño de nuevos servicios (ver subcriterio 5.c).

Todos estos datos los tenemos segmentados y así los gestionamos, a modo de ejemplo mostramos los datos del último año por servicios:

| | SOCE | Servicio Planificación | Servicio Coordinación |
|---|------|------------------------|-----------------------|
| FIABILIDAD | 7,39 | 6,44 | 8,29 |
| ACCESIBILIDAD | 8,38 | 6,75 | 7,72 |
| AMABILIDAD Y TRATO | 8,47 | 6,75 | 7,33 |
| En general mi grado de satisfacción con la unidad | 8,14 | 7,00 | 8,33 |