

6 b) Resultados en clientes. Medidas de rendimiento.

**Porcentaje de respuesta Clientes Externos:**

El nº de clientes y de veces que son atendidos al año hace que sea imposible encuestarlos a la totalidad por lo que abordamos muestras que logren un margen de confianza del 95%, si bien necesario para la representatividad que buscamos en las muestras de cada oficina y tipos de servicios prestados. El número de encuestas realizadas por oficinas del SAC es el siguiente:

	2006	2007	2008	2009
Logroño	161	401	338	298
Haro	113	331	286	186
Nájera		250	216	171
Torrecilla		103	6	26
Cervera		158	12	36
Arnedo				183
S. Domingo				52
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>1243</b>	<b>858</b>	<b>952</b>

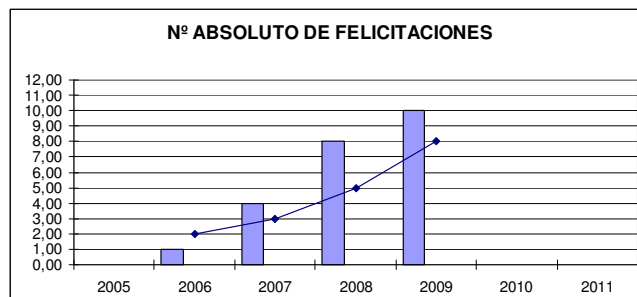
**Porcentaje de respuesta Clientes Internos:**

Encuesta	Índice participación
Clientes SOCE-Cartas de compromiso	40%
Clientes SOCE-Infomes	40%
Clientes SOCE-Quejas y Sugerencias	12,%%
Clientes S. Planificación, Evaluación y Ordenación	18,18 %
Clientes Servicio Coordinación Administrativa	27,7 %
Archivo	70 %

El índice de participación en las encuestas de clientes internos de SGT nos muestra que tenemos un promedio de un 40 % de respuesta por parte de nuestros clientes internos, a los que insistimos continuamente la importancia de su respuesta, justificándonos muchos de los mismos que es tal la cantidad de encuestas que tienen que responder, que les provoca saturación. A pesar de todo ello, damos mucha importancia al contacto directo y casi permanente con esos clientes, con lo cual permitimos que nos muestren directamente su nivel de satisfacción, sugerencias, quejas... de una forma directa y que nos ha permitido poder actuar en múltiples mejoras a través de los procesos (ver subcriterio 5.b).

**Felicitaciones:**

Las felicitaciones de clientes son cada año más numerosas en línea con el incremento de servicios y clientes que los utilizan. La tipología es variada y generalmente está vinculada por intervenir en actos, servicios y apoyos prestados...



**Noticias generadas en los medios de comunicación**

Dentro de nuestro liderazgo institucional somos los responsables de impulsar un buen número de servicios públicos para los ciudadanos. Fruto de la prestación, y especialmente de las mejoras y novedades en los mismos, nuestro SGT y la responsable de prensa de la consejería generan notas de prensa o ruedas de prensa con los contenidos especificados (entre los que se hallan los relacionados con la mejora en la gestión) para que sean publicados por los medios de comunicación para su difusión a la ciudadanía.

Apariciones en prensa:

	2006	2007	2008	2009
Calidad	5	3	13	6
Nuevas Tecnologías	2		31	23
Atención al Ciudadano		1	6	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>32</b>

Vemos que las novedades en e-administración en los últimos años se han llevado la palma y eso se refleja en el aumento del 3,5% de registros electrónicos en 2007 a 15% en 2009.

**Fidelización:**

La fidelización de nuestros clientes no cautivos (cautivos los internos) la valoramos por el % de usuarios del SAC que realizan 3 y 4 o más utilizaciones de sus servicios, ya que de no estar satisfechos podrían optar en bastantes casos por acercarse a Logroño o por realizar el registro en su ayuntamiento en vez de en nuestras oficinas, sin olvidar el consultar toda la información en la web.

% de usuarios del SAC que realizan 3 o 4 y más gestiones al año

	3 veces			4 veces o más		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Logroño	12,00	18,00	16,00	22,50	21,00	21,00
Arnedo			28,00			17,00
Haro	14,50	13,00	26,00	41,00	51,00	38,00
Nájera	9,00	15,00	50,00	37,00	40,00	0,00
Santo Domingo			0,00			77,00

Encuesta fidelidad de usuarios SAC: nº de veces al año que va a la oficina

	1 vez			2 veces			3 veces			4 veces o más		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Logroño	40,50	35,00	36,00	25,00	26,00	26,00	12,00	18,00	16,00	22,50	21,00	21,00
Arnedo			14,00			41,00			28,00			17,00
Haro	22,00	15,00	5,00	22,50	21,00	31,00	14,50	13,00	26,00	41,00	51,00	38,00
Nájera	27,00	20,00	0,00	27,00	25,00	50,00	9,00	15,00	50,00	37,00	40,00	0,00
Santo Domingo			15,00			8,00			0,00			77,00

**Número de Clientes:**

Uno de nuestros mayores logros es el acercar la administración al ciudadano y uno de los aspectos a través de los cuales realizamos esta labor son las oficinas del SAC en las cabeceras de comarca.

	2007	2008	2009
<b>Logroño</b>	46.196	47.186	61.166
<b>Nájera</b>	6.890	7.598	12.730
<b>Haro</b>	10.121	11.211	10.522
<b>Cervera</b>			
<b>Torrecilla</b>			
<b>Santo Domingo</b>			1.704
<b>Arnedo</b>			20.459
<b>TOTAL</b>	<b>63.207</b>	<b>65.995</b>	<b>106.581</b>

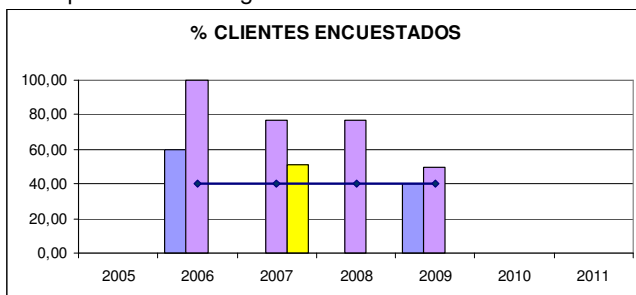
Tal y como se puede observar el incremento de ciudadanos que utiliza estos servicios va en aumento, que unido a un incremento de actuaciones a través de medios telemáticos, nos permite incidir directamente en tener una administración ágil, moderna, adaptada a las nuevas tecnologías y lo que es más importante: que vela y se preocupa por mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

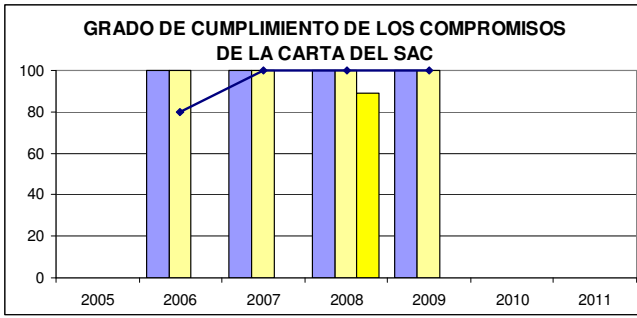
Las atenciones directas realizadas por todos los conceptos en las oficinas de atención al ciudadano:

	2007	2008	2009
<b>Logroño</b>	75116	81075	104143
<b>Nájera</b>	13537	16698	30551
<b>Haro</b>	21867	28005	28621
<b>Cervera</b>	4861	6851	7790
<b>Torrecilla</b>	8831	5427	9333
<b>Santo Domingo</b>	0	919	8523
<b>Arnedo</b>	0	1136	43313
<b>TOTAL</b>	<b>124.212</b>	<b>140.111</b>	<b>232.274</b>

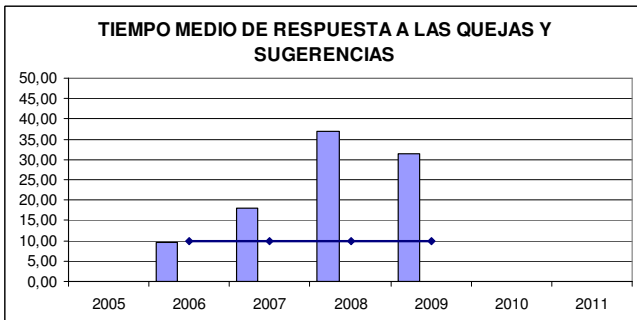
Tal y como podemos observar, en la practica totalidad de las oficinas se produce una evolución positiva de las atenciones realizadas fruto del aumento de los servicios prestados: registro, firma electrónica, consultas de catastro, expedición de licencias de caza o pesca; y porque no decirlo, fruto de la satisfacción con la que se quedan nuestros clientes cuando son atendidos

Estos datos además nos permiten realizar un seguimiento de la evolución de clientes, distribución de las cargas de trabajo sobre todo para evitar excesos de trabajo que deterioren los niveles de satisfacción y tener un acercamiento de la administración a núcleos de población no centralizados en la capital – Logroño – que concentra la mitad de la población riojana. Contribuimos también a la notoriedad y conocimiento de nuestra marca "Oficina de Atención al Ciudadano" como una continuidad más de la administración autonómica en las localidades, garantizando atención, trato, fiabilidad y adecuación a sus necesidades al igual que si se estuvieran haciendo los trámites en la unidad correspondiente en Logroño.



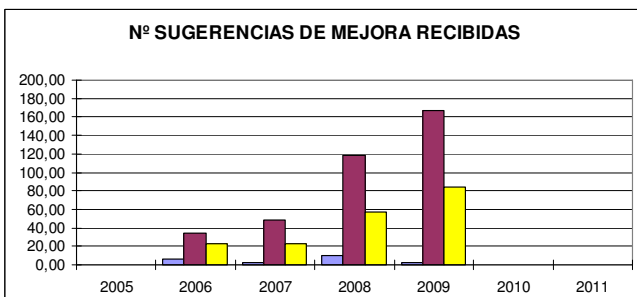
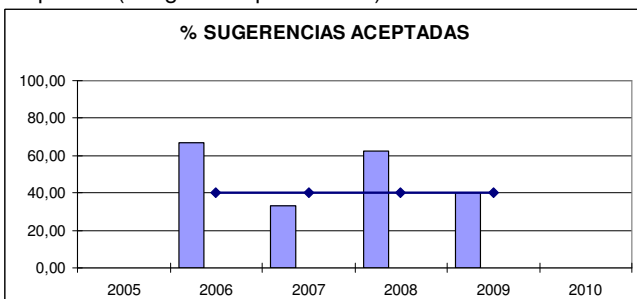


Una de las apuestas del Gobierno de La Rioja es que sus unidades se gestionen bajo parámetros de calidad, así lo fijamos en el PECGLR del año 2000, en el Decreto que regula las Cartas de Compromiso, en el Plan de excelencia 2008–2011 o en el establecimiento de los Certificados de la Excelencia en 2006. En el año 2005 editamos la Carta de Compromiso del SAC a través de la cual estipulamos qué aspectos son más importantes en el ejercicio de nuestro servicio cara al ciudadano y qué compromisos adquiríamos frente al mismo.

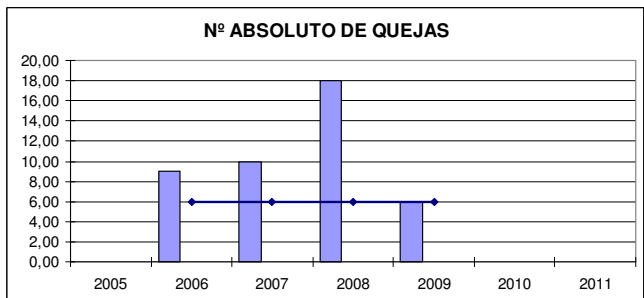
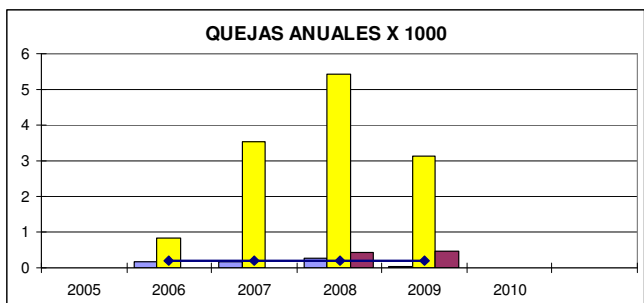


Tal y como se puede observar, una de nuestras principales áreas de mejora a abordar son los tiempos de respuesta a las quejas y sugerencias, ya que todavía superamos el plazo de un mes de respuesta (en el año 2006 tardábamos aproximadamente 10 días).

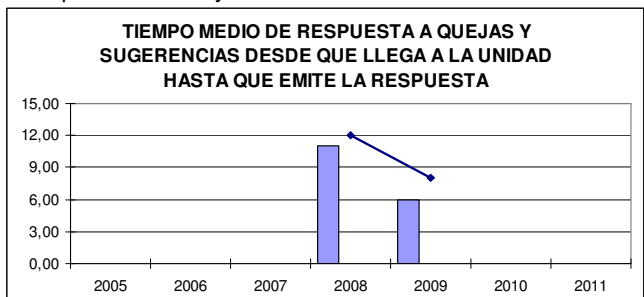
Por el contrario, somos bastante receptivos a las sugerencias de nuestros clientes y un 40 % de las mismas son aceptadas (ver gráficas posteriores).



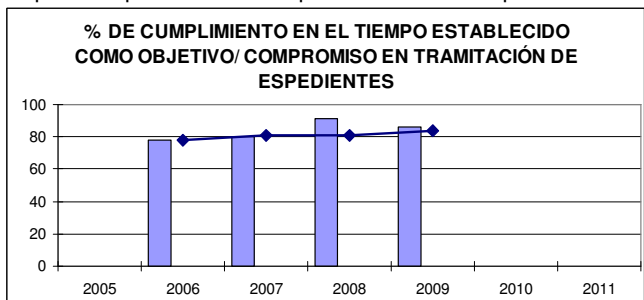
Es destacable el número de sugerencias recibidas, ya que supera con creces las comparativas, esto es debido a que desde hace años hemos trabajado en la mejora del servicio y hemos logrado optimizarlo de tal forma que ahora se reciban muchas menos sugerencias de mejora que hace años.



Vemos que el índice de quejas por cada 1000 clientes es prácticamente nulo, superando con creces las comparativas de organizaciones de referencia lo que nos muestra una clara referencia a los índices de calidad de servicio prestados. Respecto al nivel de quejas absolutas en el último año alcanzaron un valor de 6, todo ello teniendo en cuenta que nada más que en el SAC ya fueron 232.274 atenciones realizadas y la población de La Rioja supera los 320.000 habitantes.



A pesar de lo mencionado anteriormente, estamos mejorando diferentes aspectos respecto al tiempo medio de respuesta, sobre todo desde que en 2008 implantamos la aplicación informática para gestionarlas sin papel, ya que podemos medir los tiempos empleados para responder en cada paso y realizamos el seguimiento de los tiempos empleados por los técnicos para los diferentes pasos de resolución, aspecto que ya por medirlo lo estamos mejorando.



Aunque no llegamos al 100% de cumplimiento porque priorizamos la calidad del expediente tramitado, la calidad del informe o informes que incorporamos... que nos llevan más tiempo del previsto, lo compensamos con la valoración de la fiabilidad y profesionalidad que realizan los clientes respecto a los expedientes. Cada año un pequeño % de expedientes requieren de una dedicación y tiempo extra para prestar la calidad de servicio que requieren los clientes que plantean informes o expedientes complejos, aun a costa de no cumplir con los tiempos al 100 %.

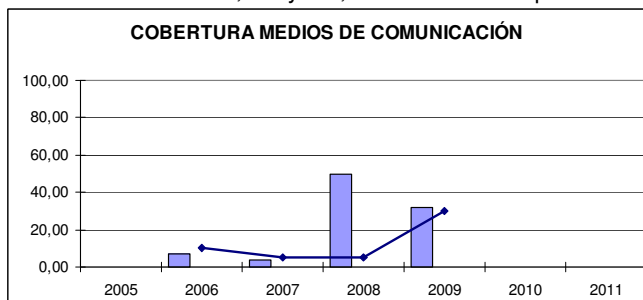


Tal y como se puede observar, siempre cumplimos los tiempos marcados en respuestas a peticiones de información y emisión de certificados, esto es posible principalmente gracias a la mejora de la coordinación departamental y a la mejora de la gestión de expedientes y documentación con la incorporación de las nuevas tecnologías como las bases de datos de las fichas de información, lo cual nos permite un acceso rápido a la información para así responder al ciudadano.



No es un objetivo en sí mismo conseguir reconocimientos, pero es un indicador que nos sirve para valorar que nuestra experiencia y servicios están obteniendo diferentes premios: Diploma de compromiso con la Excelencia en 2006 cuando ya habíamos recorrido desde 2005 parte del modelo (MVV, encuestas clientes y personas, ED, etc) y Finalistas en Premio Nacional Ciudadanía 2006; Reconocimiento Congreso grupos de Mejora de la AEC en Zaragoza en 2007; Accesit Premio Nacional Buenas Practicas Internas 2008; Accesit Premio Autonómico Buenas Practicas Internas en 2009

Desde 2006 recibimos de 1 a 2 reconocimientos anuales, aunque no aportamos comparación por falta de datos oficiales, sabemos que ningún otro órgano (acaso si algún ayuntamiento con Espulgues o Alcobendas) de una administración local, autonómica, nacional mantiene esa constancia y regularidad en los reconocimientos, que nosotros alcanzamos gracias a la innovación permanente en la forma de prestar nuestros servicios, tal y como hemos mostrado en los subcriterios 5.b, 5.c y 5.e, así como la incorporación de nuevas tecnologías en los mismos (ver subcriterio 4.d).



Este indicador muestra el impacto que para la sociedad en general tienen nuestros servicios: alcanzamos difusión de nuestros servicios de atención al ciudadano (nuevos servicios o nuevas oficinas, nuevas utilidades en la web), también de los avances en sistemas de calidad: implantación de cartas, resultados de satisfacción, entrega de certificados de excelencia, intervenciones en jornadas y congresos fuera de nuestra CCAA, congresos y actos organizados aquí.