







Observatorio de la Ciudad de Madrid

Marta Mérida Ramos

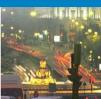


Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano Subdirección General de Calidad





















La Ciudad de Madrid y su Ayuntamiento

Observatorio de la Ciudad de Madrid

Gestión de la información del Observatorio de la Ciudad

















La Ciudad de Madrid y su Ayuntamiento

Población del Municipio	3.205.334 habitantes				
Tamaño del Municipio	605,8 km ²				
Producto Interior Bruto	103.500 millones de € (11,4% PIB nacional)				
División Territorial	21 Distritos				
N° de trabajadores del Ayuntamiento	25.733 trabajadores				
7. y di itali ili oli to	7 (41) 20 ~				
Presupuesto del Ayuntamiento (2006)*	5.718 millones de €				
Ayuntannento (2000)	16 July 18 Jul				

^{*} Incluye Ayuntamiento de Madrid, Organismos Autónomos y Sociedades Mercantiles 100% Municipales

17

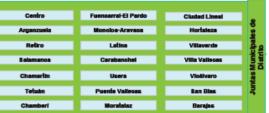














Alcaldía

Vicealcaldía

Área de Estudios y Programas

Área de Coordinación Institucional

Área de Coordinación Territorial



Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía

Empleo y Servicios a Ciudadanía Área de Gobierno de Hacienda y Adm. Pública

Hacienda

Moderniz y AP

Área delegada de Personal Área de Gobierno de Urbanismo, Vivienda e Infraestr.

Infraestr.

Organiz. Proyectos.

Urbanismo

Vivienda

Área de Gobierno de Seguridad y Servicios Comunidad

Seguridad

Área de

Gobierno

de

Economía

y Particip.

Ciudadana

Economía

Partic.

Ciudadana

Servicios Comunidad Área de Gobierno de Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad

Medioamb. y

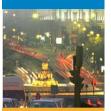
Serv. Ciudad

Área de Gobierno de las Artes

Artes



















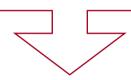
Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública



Coordinación General de Modernización Y Administración Pública

Misión



Transformar el Ayuntamiento de **Madrid** en una administración receptiva, transparente e innovadora que asegure la creación de valor público para ciudadanos y la eficacia y eficiencia de la gestión municipal.

Líneas estratégicas



- Atención integral a la ciudadanía
- Sistemas integrales de gestión e información
- Innovación tecnológica y administración electrónica
- Gestión de conocimiento
- Evaluación y calidad de los servicios

















Observatorio de la Ciudad de Madrid

Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (31.05.2004) art. 7

- El Ayuntamiento definirá un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente.
- El Ayuntamiento creará un Observatorio de la Gestión Municipal

Creación del Observatorio de la Ciudad por Decreto del Alcalde de 24 de Julio de 2006 (BAM, 10.08.2006)













bjetivos

Obtener y difundir información significativa y relevante de los servicios municipales, combinando indicadores de gestión interna con información de la percepción que los ciudadanos tienen respecto al funcionamiento de los servicios

- Incorporar las opiniones e intereses de la ciudadanía a la gestión municipal
- Proporcionar a la organización municipal información para la toma de decisiones
- Fomentar la transparencia mediante la difusión de la información













Observatorio de la Ciudad de Madrid

Fuentes de Información























Sistema de Indicadores de Gestión

R Had

P

S

 Hacer del Presupuesto una verdadera guía de acción para los gestores

Planificación

UPUE

 Hacer del Presupuesto un instrumento de control del logro de los objetivos

Evaluación

STO

Hacer del Presupuesto un instrumento de expresión de los bienes y servicios que se harán llegar a la ciudadanía para satisfacer sus necesidades Orientación a las necesidades de los ciudadanos













Fase I.
Identificación de los elementos
básicos del programa

Misión, destinatarios, demandas y necesidades, servicios prestados



Fase II.
Determinación de las líneas
globales de actuación

¿Cuáles son las líneas estratégicas a desarrollar los proximos anos?



Fase III.
Formulación de objetivos

¿Qué es lo que se quiere conseguir en el próximo eiercicio?



Fase IV.

<u>Definición de actividades</u>

¿Qué es lo que se va a hacer para conseguir el objetivo?



Fase V. Identificación de indicadores

¿Cómo se mide la consecución de cada objetivo?



Fase VI.
Establecimiento de previsiones

¿Qué valor numérico deben alcanzar los indicadores para considerar que se ha conseguido el objetivo?







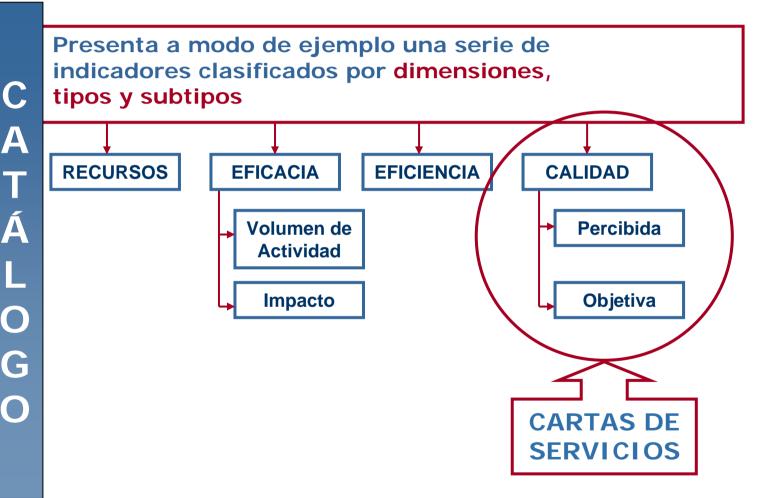


Sistema de Indicadores de Gestión: Metodología

























Sistema de Indicadores de Gestión

SECCIÓN: 050 HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CENTRO: 001 AYUNTAMIENTO DE MADRID

SUBFUNCIÓN: COMUNICACIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROGRAMA: 463.01 ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE PROGRAMA: D.G. DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVOS/ACTIVIDADES/INDICADORES

2. MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC).

	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2006
Impacto	▶PERSONAS ATENDIDAS	NÚMERO	1.600.000
Calidad objetiva	TIEMPO MEDIO DE ESPERA	MINUTOS	12
Calidad Objetiva	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	MINUTOS	5
Calidad Percibida	PUNTUACIÓN EN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	1/10	7
Recursos	DISTRITOS CON OAC EN FUNCIONAMIENTO	NÚMERO	21











PRESUPUESTO 2006: PROGRAMAS, OBJETIVOS E INDICADORES

	N° de programas	Nº de objetivos	N° de Indicadores	Ratio indicadores/ Programa
Áreas de Gobierno	100	498	1866	19
Organismos Autónomos	15	95	532	35
Distritos	379	1132	4620	12
TOTAL AYUNTAMIENTO	494	1725	7018	14























Compromiso del Gobierno de la Ciudad de Madrid

Objetivos



Sistema de Cartas de Servicios

Establecimiento de compromisos de gestión y su expresión pública en forma de Cartas de Servicios

- Mejorar la calidad de los servicios
- Informar de los servicios que se ofrecen al ciudadano
- Comunicar a los ciudadanos los niveles de calidad con los que se compromete el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios
- Promover la participación ciudadana en la mejora de los servicios

















Sistema de Cartas de Servicios

Metodología

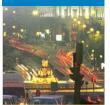




- Elaboración de un informe anual: Se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad incorporándose el resultado de esta evaluación a la Memoria de Cumplimiento de Objetivos que se acompaña como documentación preceptiva a la Cuenta General
- Al menos cada tres años, se recogerá en el informe la opinión de los ciudadanos y su grado de satisfacción con el servicio recibido.

Madrid, 25 y 26 de Octubre













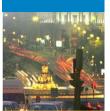




Sistema de Cartas de Servicios

CARTAS DE SERVICIOS APROBADAS	CARTAS DE SERVICIOS EN ELABORACIÓN		
010	Policía Municipal: Atención al Ciudadano		
SAMUR	Ayuda a domicilio (auxiliar de hogar)		
Defensor del Contribuyente	Teleasistencia domiciliaria		
S y R Madrid Salud	Centros de día para mayores dependientes		
Servicios Deportivos	Reconocimientos médicos		
Fomento del Asociacionismo	Prestaciones sociales		
Bomberos	Turismo		
Policía Municipal: Atención al Menor	Instituto de Adicciones		
CARTAS DE SERVICIOS EN TRÁMITE DE APROBACIÓN	Centros de Atención a Drogodependientes		
Medicina Deportiva	Análisis Clínicos		
Clases y Escuelas deportivas	Vivienda		
Actividades de competición deportiva	Licencias Urbanística		
Agencia Tributaria			
TOTAL 12	TOTAL 12		









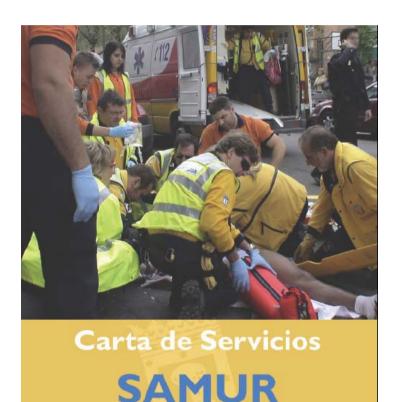








Sistema de Cartas de Servicios



Protección Civil

Nuestro objetivo es atender a las víctimas de enfermedades y accidentes en lugares públicos con prontitud y eficacia. Para ello **nos comprometemos a:**

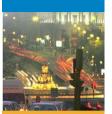
Acudir con rapidez

✓ El tiempo medio de respuesta de nuestras unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar:

Garantizar una atención profesional de calidad

- Realizaremos un control de calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico, en el 90% de las actuaciones frente a pacientes graves.
- Haremos un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana posterior a su atención, con el fin de evaluar la adecuación de la asistencia prestada..



















Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

¿Quién?

¿Sobre qué?

¿Cómo?

Plazo de Respuesta

- Ciudadanos (vecinos o no) e instituciones públicas o privadas
- Sobre cualquier <u>servicio prestado</u> por el Ayuntamiento o sobre cualquier materia de competencia municipal o de interés local
- Presencialmente
 - ■Telefónicamente: 010
 - Telemáticamente
 - Correo y fax
 - Buzones de sugerencias
- No superior a tres meses (ROPC)

 Tiempo medio de respuesta en el primer semestre 2006: 17 días





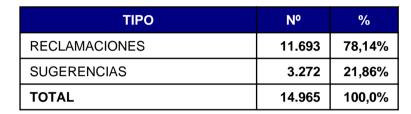






Algunos datos

1er semestre 2006



CANALES DE ENTRADA	Nº	%
INTERNET	8.009	53,52%
010	4.213	28,16%
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO	1.868	12,48%
REGISTRO	875	5,84%
TOTAL	14.965	100,0%







Evaluación y
Seguimiento













Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana



Proporcionar información referida a las necesidades, intereses y satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales



Objetivos

Conocer la opinión de los ciudadanos respecto a los principales problemas de la ciudad, con la finalidad de incorporar sus preocupaciones a la agenda municipal









Madrid, 25 y 26 de Octubre















Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

nstrumentos

Banco de Estudios de Percepción Ciudadana

- Estudios generales
 - Encuesta sobre calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos (Bianual)
 - Barómetro de la Ciudad (Anual)
- Estudios sectoriales de políticas o servicios concretos
 - Barómetro de Consumo
 - Barómetro de Seguridad
 - Encuesta de la Salud de la Ciudad de Madrid
 - Estudios de expectativas y satisfacción con los servicios de atención al ciudadano
 - •















Función Interna



estratégicos de la organización y operativizarlos mediante un conjunto de indicadores.

Modernizar la gestión de la organización municipal y comunicar los resultados a los ciudadanos **Función Externa**

Disponer de un medio que permita comunicar a la ciudadanía de un forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid, que iniciativas ha desarrollado para conseguir esa visión y qué resultados ha obtenido



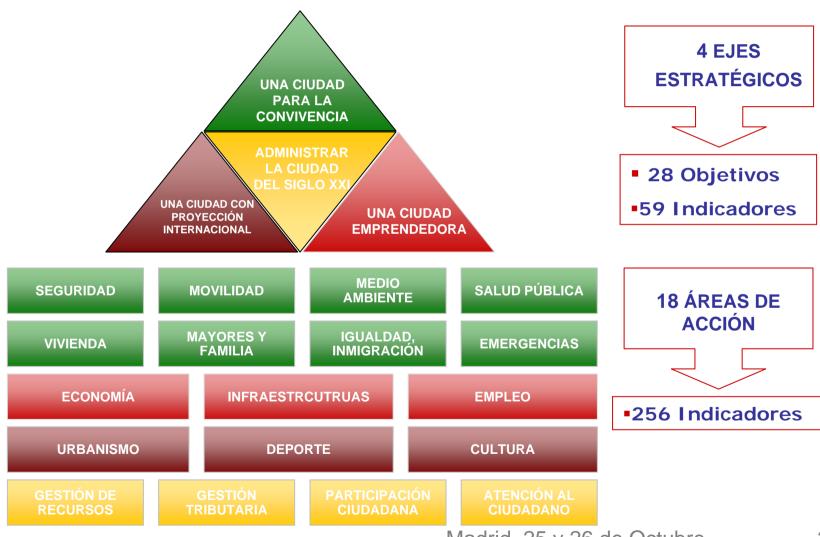








Mapa de Indicadores Clave











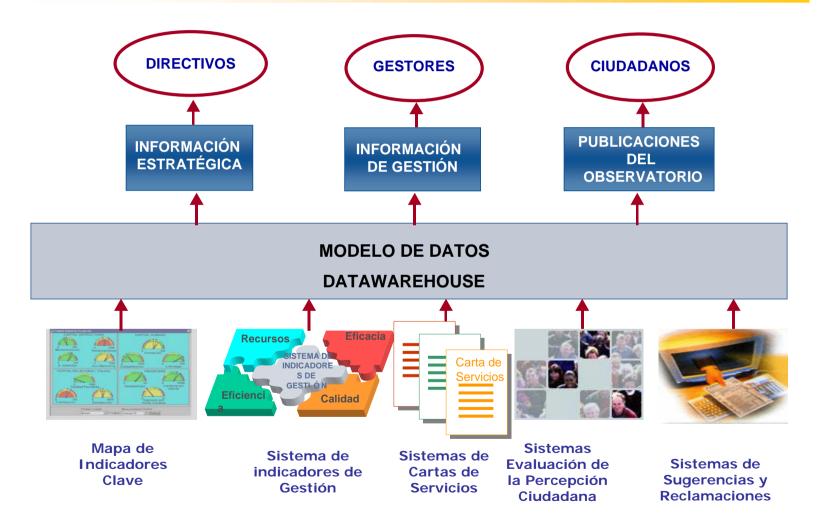








Gestión de la información del Observatorio de la Ciudad

















Gestión de la información del Observatorio de la Ciudad

Mapa de Indicadores Clave

La herramienta permitirá un acceso a los indicadores clave de la ciudad tanto **internamente**, desde las Áreas de Gobierno y organismo internos del Ayuntamiento - a través de la Intranet -, mediante un **sistema de accesos autorizados**, como **externamente** - a través de internet-, poniendo al alcance de los ciudadanos la información del Observatorio de la Ciudad que resulte interesante para ellos













Gracias por su atención

Marta Mérida Ramos meridarm@munimadrid.es



