

AUTOEVALUACIÓN EFQM +500

Línea Madrid





RESULTADOS

Grupo de Mejora de COMPARACIONES 2013

14 de Febrero 2014



COMPONENTES DEL GRUPO DE COMPARACIONES

Nombre y apellidos	Puesto de trabajo	Telf. @
Juan Vázquez Sanz	Jefe del Servicio de Atención Personalizada	915882262 (82262) vazquezsj@madrid.es
Iñigo Sodupe De Cruz	Jefe del Departamento de Atención Telemática	914803279 (43279) sodupeci@madrid.es
Enrique Muguerza Judez	Adjunto del Departamento Atención Telemática	914803272 (43272) muguerzaje@madrid.es
Isabel Gómez García	Jefa del Servicio de Personal	915880069 (80069) gomezgi@madrid.es
Jesús Aparicio Carbajo	Adjunto de Departamento de la OAC de Línea Madrid de Usera	9148000392 (40392) apariciocj@madrid.es
Macarena Calvo Téllez	Auxiliar Administrativo de la OAC de Línea Madrid de Puente de Vallecas.	915887320 (87320) calvotm@madrid.es
Marino Caballero Izquierdo	Ferrovial Servicios	646481569 mcaballero@ferrovial.com



OBJETIVOS

- Determinar la posición de Línea Madrid, en sus tres canales, con respecto a otras organizaciones similares.
- Comparar con otras organizaciones similares el impacto que produce Línea Madrid en la sociedad.
- Disponer de datos comparativos con organizaciones similares y en todos aquellos aspectos que inciden en los resultados para la fijación de objetivos específicos de Línea Madrid.
- Obtención de datos sobre el rendimiento operativo de Línea Madrid en comparación con otras organizaciones a fin de mejorar los resultados estratégicos clave.

DOCUMENTACIÓN DE PARTIDA

- **Modelo Integrado de Evaluación Línea Madrid**
- **Encuesta de Calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos 2012**
- **Encuesta de satisfacción de usuarios Línea Madrid**
- **Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2012**
- **Cuadro de Mando Línea Madrid 2012**
- **Datos de rendimiento Línea Madrid 2012**
- **Planes de accesibilidad**
- **Listado de organizaciones excelentes**
- **Modelo integrado de evaluación**
- **Encuesta de calidad de vida en la ciudad**
- **Estudios de satisfacción**
- **Organizaciones excelentes en el Ayuntamiento de Madrid**



ENTREGABLES

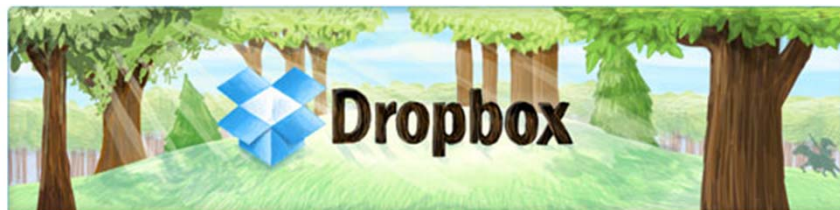
- **Documentación que permita sistematizar, registrar y actualizar los procesos de comparación que vamos a establecer con otras organizaciones.**
 - Procedimientos para obtener datos de forma sistemática.
 - Procedimientos para difundir y comunicar resultados.
 - Listado de organizaciones con las que compararnos.
- **Revisión del Plan de Comunicación para incorporar los resultados obtenidos en el grupo de trabajo**
 - Comunicar anualmente los resultados de los estudios de satisfacción a las organizaciones con las que nos comparamos
 - Difundir los resultados de los estudios de comparación.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2013						2014
	May	Jun	Sep	Oct	Nov	Dic	Feb
1. Constitución del grupo	24						
2. Reunión de trabajo		10, 28	9	2	6, 25	18	4
3. Exposición IV Jornada Líneamadrid		15					
4. Presentación final de resultados							14

RECURSOS

- Sala de reuniones c/Alcalá 21
- Lista de distribución Outlook.
- Carpeta compartida en Dropbox (Bibliografía)



https://www.dropbox.com/home/Mejora_EFQM#!/home/Mejora_EFQM

TRABAJO REALIZADO

- 1. Propuestas de Mejora en las Encuestas de Clima Laboral**
- 2. Comparativa de Clima Laboral en las OAC**
- 3. Creación, actualización y sistematización de archivos para la recogida de datos:**
 - a. Ficheros de contactos de Organizaciones Internas**
 - b. Fichero de contactos de Organizaciones Externas**
 - c. Fichero de estudios de Organizaciones Internas y Externas**
- 4. Elaboración de modelos de carta para solicitud y cesión de datos relacionados con estudios de comparación**

METODOLOGIA DE TRABAJO

1. **Recopilación y Análisis Sistemático**
2. **Comparación, Resultados y Discusión**

ORGANIZACIONES COMPARADAS

1. **Ayuntamiento de Madrid**
2. **Comunidad Autónoma de Madrid**
3. **Ayuntamiento de Barcelona**

SISTEMÁTICA ANUAL

- **Actualización de Directorio y Contactos**
- **Solicitud de datos a Organizaciones Internas y Externas**

COMPARATIVA CLIMA LABORAL EN OAC

		Datos tratados: homogéneos								
		2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ayuntamiento de Madrid	OAC Aravaca						40%	100%	85%	91%
	OAC Arganzuela	73%	64%	73%	49%		49%	72%	93%	88%
	OAC Barajas	83%	63%	78%	78%		75%	83%	89%	90%
	OAC Carabanchel						69%	85%	92%	89%
	OAC Chamartín	76%	56%	54%	77%		67%	67%	86%	89%
	OAC Chamberí	58%	58%	74%	76%		73%	90%	94%	85%
	OAC Fuencarral	76%	55%	67%	62%		71%	60%	84%	79%
	OAC Latina	60%	45%	58%	65%		57%	55%	90%	86%
	OAC Moratalaz	71%	75%	73%	69%		73%	80%	89%	90%
	OAC Puente de Vallecas	38%	37%	60%	67%		80%	70%	87%	91%
	OAC Retiro	53%	78%	60%	66%		76%	80%	74%	80%
	OAC Salamanca	69%	65%	63%	63%		75%	40%	91%	91%
	OAC Usera	43%	64%	60%	65%		0%	65%	89%	88%
	OAC Villa de Vallecas	78%	75%	74%	73%		78%	66%	87%	78%
	OAC Villaverde	40%	55%	82%	80%		69%	71%	91%	88%
	OAC Vicálvaro		63%	66%	80%		78%	74%	94%	90%
	OAC Ciudad Lineal		48%	73%	82%		52%	56%	92%	86%
	OAC Hortaleza		47%	58%	84%		75%	80%	92%	86%
	OAC San Blas			80%	85%		85%	80%	91%	90%
	OAC Tetuán				83%		0%	84%	93%	87%
OAC Sanchinarro				75%		83%	80%	91%	97%	
OAC Moncloa				60%		69%	73%	92%	92%	
OAC Centro								92%	86%	
OAC Numancia						88%	85%	94%	89%	
	OAC GLOBAL	62%	58%	68%	72%	67%	71%	73%	74%	88%

COMPARATIVA CLIMA LABORAL EN OAC



FICHERO DE CONTACTOS

Organizaciones municipales con sello EFQM
400+ o 500+:

1. **Gerencia de Madrid Salud:** msgerencia@madrid.es
2. **Dirección General de Emergencias y Protección Civil:**
dgemergencias@madrid.es
 - a) Subdirección General de **SAMUR-Protección Civil:** samur@madrid.es
 - b) Subdirección General de **Bomberos:** sgbomberos@madrid.es
3. **Dirección General de Seguridad:** dgseguridad@madrid.es
Policía Municipal, Centro de Coordinación Permanente:
pmmcentcoordperman@madrid.es

FICHERO CONTACTOS

ORGANIZACIONES EXTERNAS

Organización	Persona de Contacto	Cargo	e-mail
Ayuntamiento de Bilbao	Rafael Freijó	Jefe de Subarea de Información y Atención Administrativa	r.freijo@ayto.bilbao.net
Ayuntamiento de Sevilla	Beatriz Salas	Directora General Coordinación Distritos	bsalas@sevilla.org
Ayuntamiento de Zaragoza	Fernando Aguilar	Jefe de servicio modernización	faguilar@zaragoza.es
Ayuntamiento de Barcelona	Xavier Socastro Marín	Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Reclamacions	xsocastro@bcn.cat
Ayuntamiento de Málaga	Manuel Serrano Cano	Jefe de servicio de calidad	mscanon@malaga.eu
Generalitat Catalunya	Ignasi Genovès i Avellana	Director General de Atención Ciudadana y Difusión	atencio_ciudadana.presidencia@gencat.cat
Gobierno Vasco	Sara Eguiluz	Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana)	sara-eguiluz@ej-gv.es

FICHERO DE ESTUDIOS Y DATOS DE ORGANIZACIONES INTERNAS

Líneamadrid

			dic-13											
			ESTUDIO	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	
CORPORACION			CL				2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
			ESU	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
AYTO. MADRID	LINEA MADRID	OAC				X	X	X	X	X	X	X	X	
		010				X	X	X	X	X	X	X	X	
		WEB				X	X	X	X	X	X	X	X	
	MADRID SALUD					CL	CL	CL	CL		CL			
									ESU					
	SAMUR									CL				
	POLICIA MUNICIPAL						CL							
				*CL = Clima Laboral										
			*ESU = Encuesta Satisfaccion Usuios											
			* = Estudios utilizados para realizar Benchmarking en 2013											

FICHERO DE ESTUDIOS Y DATOS DE ORGANIZACIONES EXTERNAS

		dic-13	ESTUDIO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	
CORPORACIÓN			ESU	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
CAM	OAC							ESU	ESU	ESU	ESU	ESU		
	012							ESU	ESU	ESU	ESU	ESU		
	WEB							ESU	ESU	ESU	ESU	ESU		
AYTO. BARCELONA	OAC							ESU	ESU	ESU	ESU	ESU		
	010						ESU	ESU	ESU	ESU	ESU	ESU		
	WEB													
AYTO. ALCOBENDAS	OAC							ESU			ESU			
	010													
	WEB													
AYTO. MALAGA	OAC								ESU	ESU	ESU	ESU	ESU	
	010								ESU	ESU	ESU	ESU	ESU	
	WEB								ESU	ESU	ESU	ESU	ESU	
AYTO. PAMPLONA	OAC													
	010											ESU		
	WEB													
AYTO. BILBAO	OAC			ESU	ESU	ESU	ESU	ESU						
	010			ESU	ESU	ESU	ESU	ESU						
	WEB			ESU	ESU	ESU	ESU	ESU						
			*ESU = Encuesta Satisfaccion Usuaiois											
			*	= Estudios utilizados para realizar Benchmarking en 2013										

MODELO DE CARTA DE SOLICITUD DE DATOS



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Director General de Calidad y Atención al Ciudadano

Director General de Atención Ciudadana y Difusión
Generalitat de Catalunya.

Madrid, 22 de noviembre de 2013

Estimado Ignasi:

Como sabrás, dentro su plan estratégico, y en el marco de su actuación para la mejora de la calidad de la atención que presta a los ciudadanos, Línea Madrid –marca que identifica a los servicios de atención ciudadana del Ayuntamiento de Madrid- viene realizando desde el año 2007 un proceso de autoevaluación basado en el modelo de excelencia EFQM.

Este proceso nos llevó a obtener sendas certificaciones 400+ (en septiembre de 2010) y 500+ (en noviembre de 2012) en el marco del citado modelo de calidad.

La certificación EFQM otorgada a Línea Madrid tiene un plazo máximo de vigencia de 2 años contados a partir de su emisión. Mantener el grado de excelencia reconocido nos obliga a seguir trabajando con la máxima intensidad.

A esos efectos, y dentro de nuestra política de mejora continua, nos resulta de la mayor utilidad revisar nuestra operativa y resultados en términos comparativos con los de otras organizaciones públicas similares, por lo que agradeceríamos enormemente que nos facilitases, al menos de forma sumaria, los resultados de los estudios de satisfacción que se han realizado en esa institución durante los últimos años y que os han permitido obtener un alto grado de reconocimiento.

Como es lógico y en contrapartida, todos los estudios y resultados que hemos realizado sobre Línea Madrid están a tu disposición y puedes encontrarlos en <http://www.madrid.es/satisfaccionLM>, al tiempo que, si precisáis de mayor detalle, estamos a vuestra disposición.

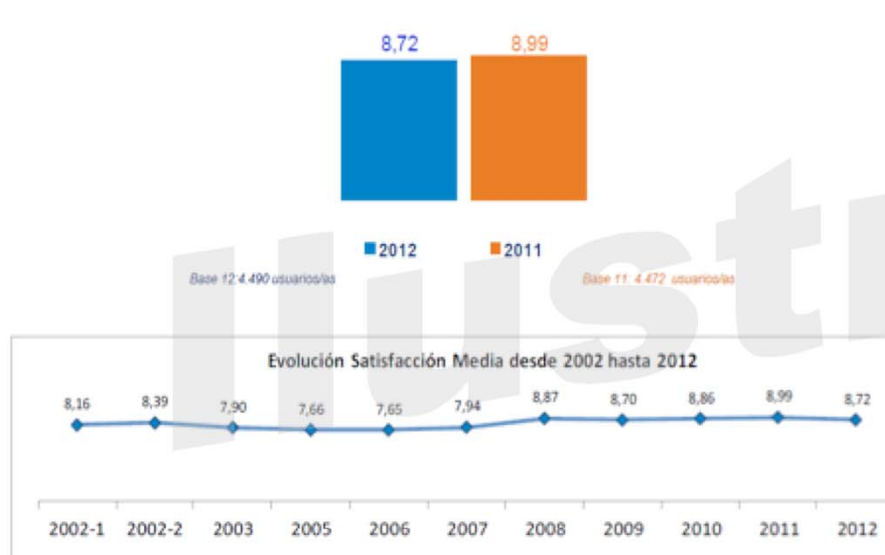
Muchas gracias y un cordial saludo,

Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública

RESULTADOS Y DISCUSION AYTO. DE MADRID & CAM

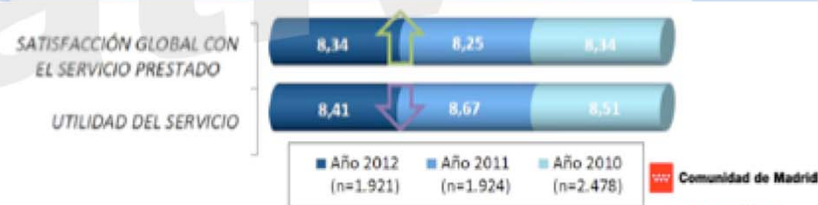
CANAL PRESENCIAL

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



Fuente: Estudio de satisfacción usuarios de Oficinas de Atención al Ciudadano 2012

Gráfico 31. Nota media de Valoración sobre la SATISFACCIÓN GLOBAL y percepción de UTILIDAD del servicio recibido en las oficinas de Atención. Datos para los años 2010-2012



Fuente: elaboración propia, con datos de las encuestas 2010-2012 a Oficinas de Atención al Ciudadano

Fuente: Elaboración propia, con datos de las encuestas 2010-2012 en Oficinas de Atención al Ciudadano

AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	8,86	8,99	8,72
CAM	8,34	8,25	8,34

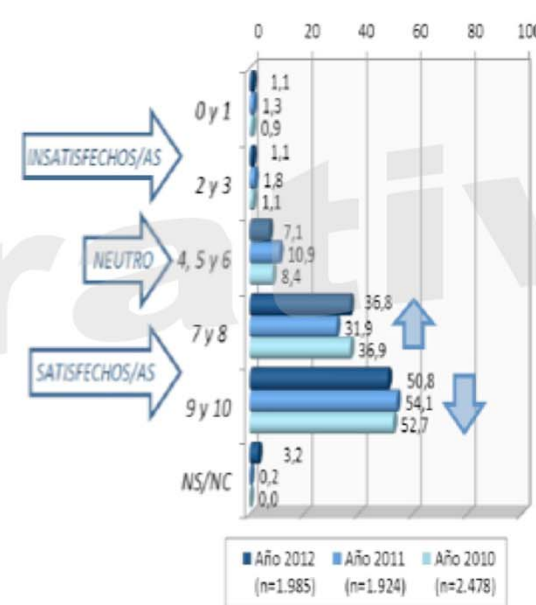
RESULTADOS Y DISCUSION AYTO. DE MADRID & CAM

CANAL PRESENCIAL

INSATISFECHOS CON EL SERVICIO



Fuente: Estudio de satisfacción usuarios de Oficinas de Atención al Ciudadano 2012



Fuente: Elaboración propia, con datos de las encuestas 2010-2012 en Oficinas de Atención al Ciudadano

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO PRESTADO			
	Año 2012 (n=1.985)	Año 2011 (n=1.924)	Año 2010 (n=2.478)
INSATISFECHOS (Valoraciones 0-3)	2,1	3,1	2,0
NEUTROS (Valoraciones 4-6)	7,1	10,9	8,4
SATISFECHOS (Valoraciones 7-10)	87,6	86,0	89,6
SATISFACCIÓN MEDIA	8,34	8,25	8,34

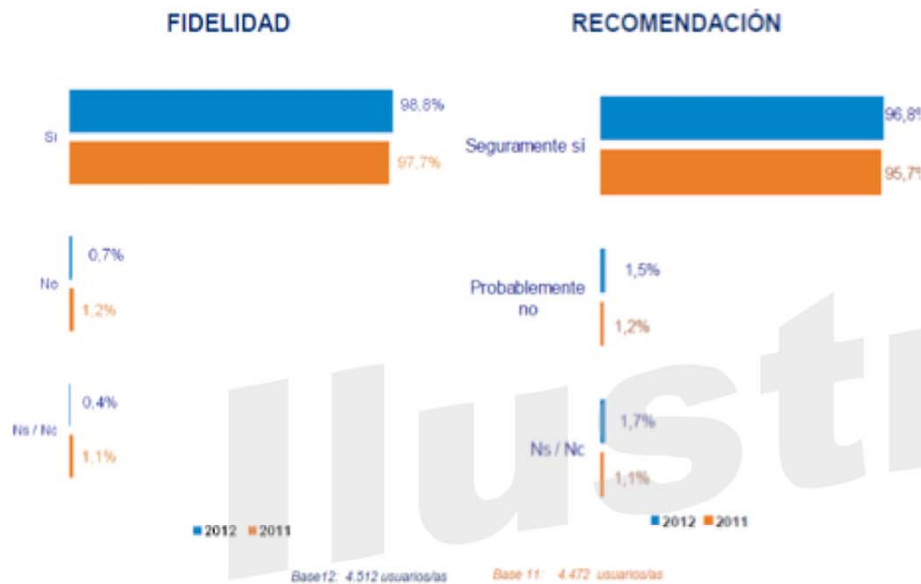
Comunidad de Madrid
www.madrid.org

AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	1,7	0,8	0,7
CAM	2,0	3,1	2,1

RESULTADOS Y DISCUSION AYTO. DE MADRID & CAM

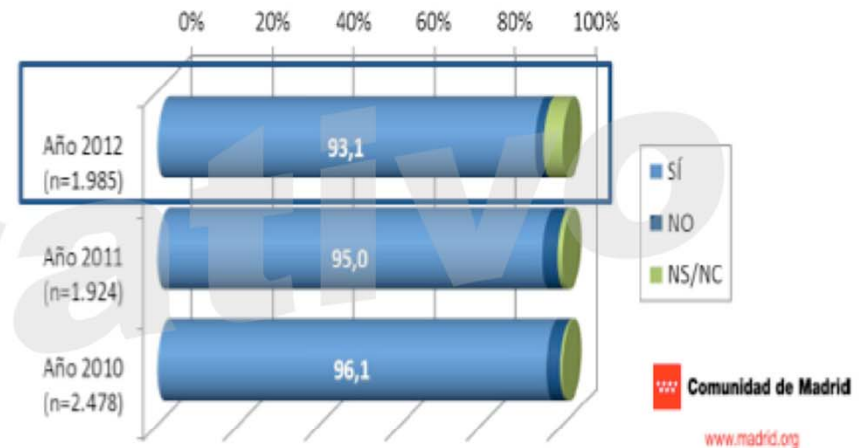
CANAL PRESENCIAL

FIDELIDAD



Fuente: Estudio de satisfacción usuarios de Oficinas de Atención al Ciudadano 2012

“VOLVERÍA A RECURRIR A ESTA OFICINA PARA VOLVER A REALIZAR ESTA GESTIÓN”



Fuente: Elaboración propia, con datos de las encuestas 2010-2012 en Oficinas de Atención al Ciudadano

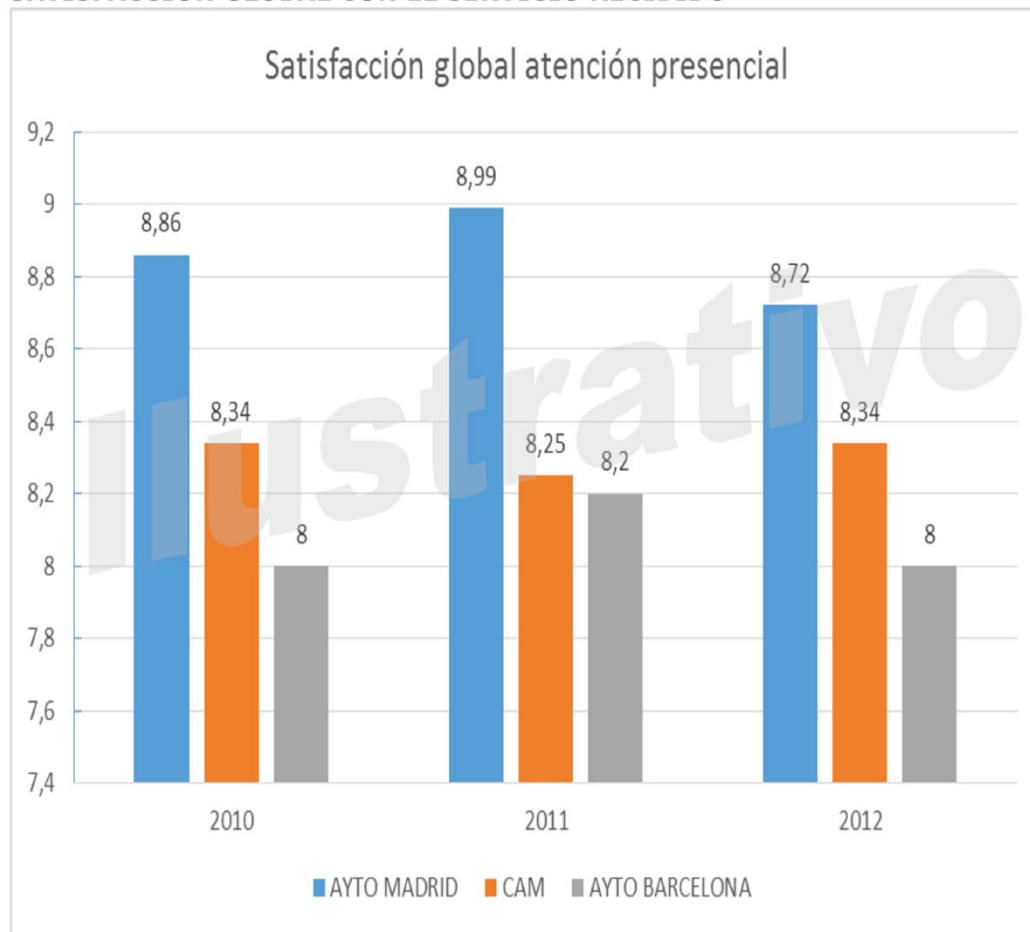
AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	98,2	97,7	98,8
CAM	96,1	95,0	93,1

RESULTADOS Y DISCUSION

AYTO. MADRID & CAM & AYTO. BARCELONA

CANAL PRESENCIAL

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



Líneamadrid

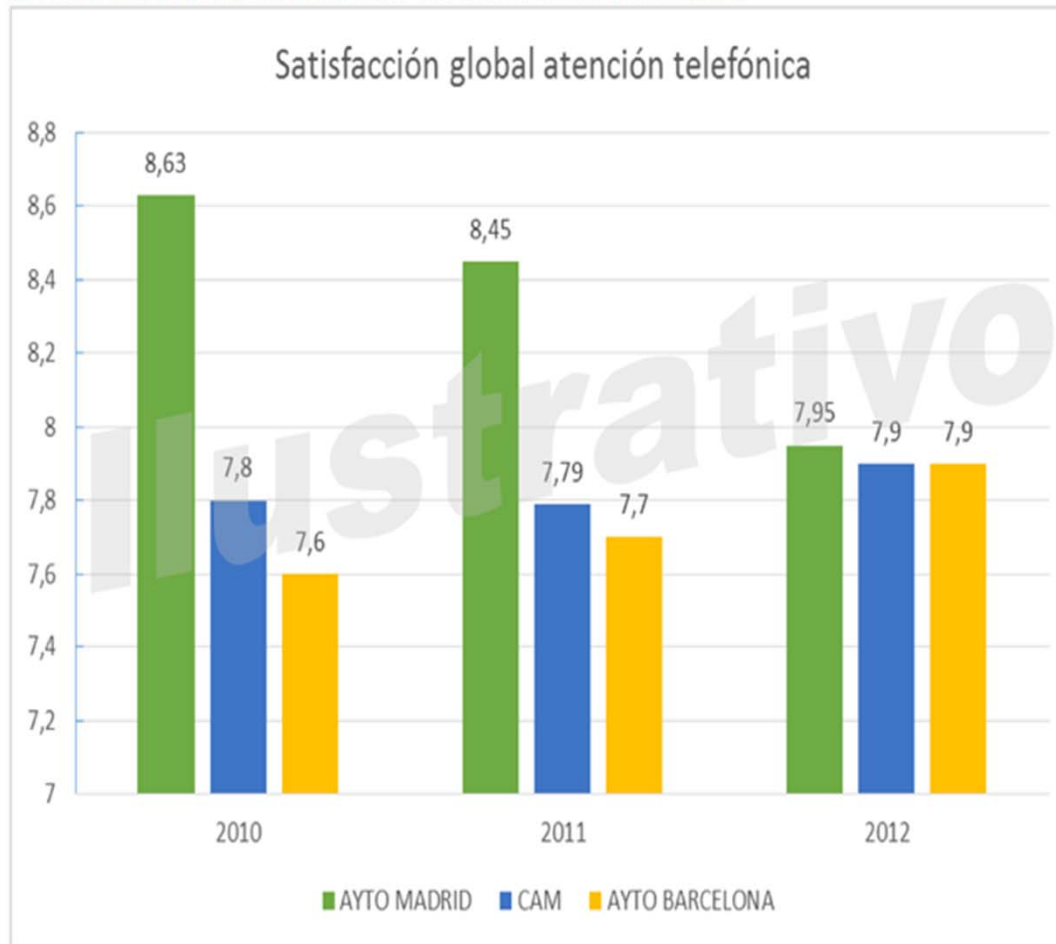
AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	8,86	8,99	8,72
CAM	8,34	8,25	8,34
AYTO BARCELONA	8,00	8,20	8,00

RESULTADOS Y DISCUSION

AYTO. MADRID & CAM & AYTO. BARCELONA

CANAL TELEFÓNICO 010 / 012 / 010

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	8,63	8,45	7,95
CAM	7,80	7,79	7,90
AYTO BARCELONA	7,60	7,70	7,90

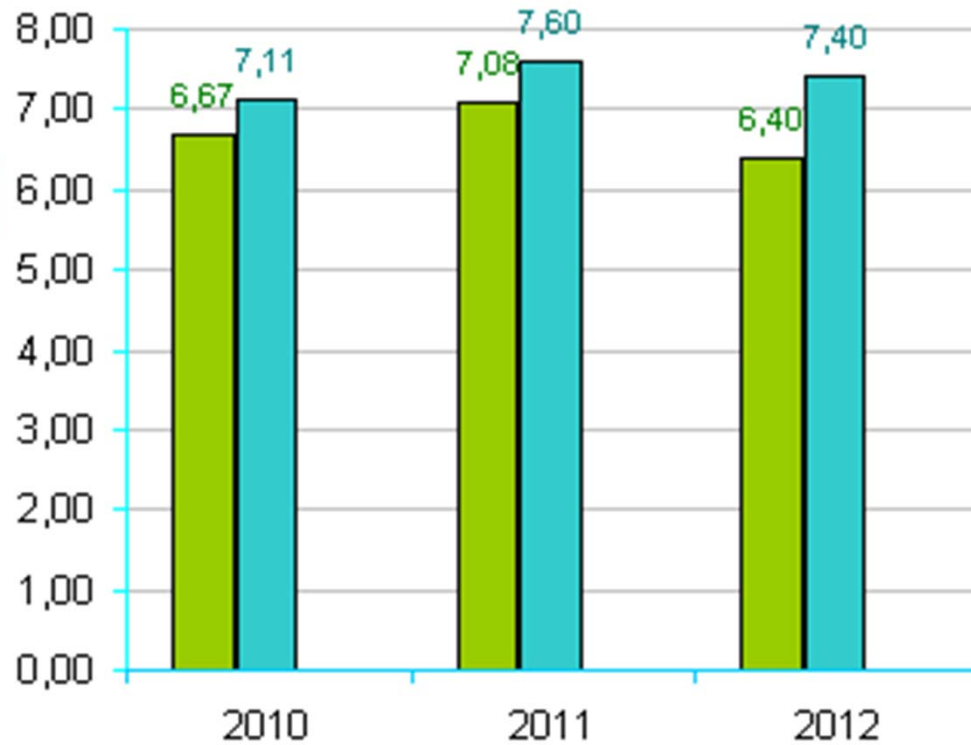
RESULTADOS Y DISCUSION

AYTO. MADRID & CAM & AYTO. BARCELONA

CANAL WEB

SATISFACCION GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

Satisfaccion global canal Web



■ AYO MADRID ■ CAM ■ AYO BARCELONA

AÑO	2010	2011	2012
AYTO MADRID	6,67	7,08	6,40
CAM	7,11	7,60	7,40
AYTO BARCELONA	-	-	-

Líneamadrid

TAREAS ANUALES A REALIZAR

- Actualizar el directorio de contactos
- Remitir nuestros datos a organizaciones externas e internas del directorio
- Solicitar anualmente los datos a dichas organizaciones
- Realizar estudio comparativo anual con los datos obtenidos
- Propuestas anuales de mejora

CONCLUSIONES



- Dificultad de comparación de datos entre organizaciones por diversidad de criterios y parámetros de medición
- Se propone que la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid lidere la implantación de un modelo homogéneo de evaluación de la satisfacción para las Entidades Locales, Comunidades Autónomas y Administración General del Estado.
- Se propone atribuir a un puesto de la Subdirección de Atención al Ciudadano las tareas de Evaluación y Calidad en Línea Madrid y, en particular, dar continuidad al trabajo realizado en este grupo de mejora

Líneamadrid

GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

Fin

14 Febrero 2014

