

Jueves 25/07/2013

"Lista de mecanismos de captación de opinión de grupos de interés actuales, y propuesta de nuevos mecanismos"

MECANISMOS EXISTENTES:

Grupo de interés	Mecanismo	Referencia/evidencia
Ciudadanía	Encuestas anuales de canales (010, OAC y Web)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo integrado de evaluación de Línea Madrid.
Ciudadanía	Encuestas asociadas al proceso de evaluación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo integrado de evaluación de Línea Madrid. • Ejemplo: encuesta de satisfacción centros abiertos en inglés verano 2013.
Ciudadanía	Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Observatorio de la ciudad, sistema de sugerencias y reclamaciones. • Informes anuales acciones de mejora SyR. • Ítem en orden del día reuniones del grupo de gestión de portales, contenidos y servicios en Internet.
Todos proveedores internos y externos, sector atención al ciudadano, ciudadanía) (esp.)	Premios, menciones, artículos en prensa, rankings - p.ej. asociaciones de consumidores-	<ul style="list-style-type: none"> • Apartado "Premios y certificados de calidad" en www.madrid.es/lineamadrid.
Clientes internos	Reuniones para la evaluación de servicios y la definición de nuevas prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación de servicios y convocatoria de reuniones para su análisis.

Grupo de interés	Mecanismo	Referencia/evidencia
Ciudadanía (Gestores en nombre de otros, profesionales y sus colegios, asociaciones de consumidores, etc...)	Reuniones específicas	<ul style="list-style-type: none"> P.ej. reuniones con Colegio de Gestores Administrativos de la Comunidad de Madrid. Reuniones en proyectos específicos (por ejemplo, análisis DAFO nuevo modelo de actuación en Internet 2013).
Sector "atención al ciudadano"	Reuniones y grupos de trabajo específicas	<ul style="list-style-type: none"> Participación de la Comunidad de Madrid en análisis DAFO nuevo modelo de actuación en Internet 2013. Grupo de mejora conjunto con Comunidad de Madrid 2013.
Ciudadanía	Encuesta global de "calidad de vida y servicios públicos" realizada por la Subd. Gral. de Calidad y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Publicadas en observatorio de la ciudad.
Ciudadanía	Encuestas de satisfacción tras al servicio (usuarios 010 y máquinas encuestadoras en OACs)	<ul style="list-style-type: none"> Ligado a Acuerdos de Nivel de Servicio con proveedor externo.
Cliente interno	Encuestas de satisfacción de cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> Modelo integrado de evaluación de Línea Madrid.
Personas	Encuestas de clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> Modelo integrado de evaluación de Línea Madrid.
Personas	Mecanismos de participación de las personas (concurso de ideas, foro, buzón de sugerencias, reuniones semanales en las OAC, jornada técnica anual, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Información en canal "personas" de Intranet municipal "ayre".
Ciudadanía	Registro y análisis notas de prensa	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicación de Línea Madrid.

NUEVOS MECANISMOS PROPUESTOS:

Grupo de interés	Mecanismo
Proveedores internos y ciudadanos	Reunión de análisis anual para revisión de las relaciones de directivos con los grupos de interés.
Todos	Medición de reputación en redes sociales.
Ciudadanos	Nuevo asistente virtual de Línea Madrid en Internet (análisis de opiniones o comentarios).
Proveedores internos y externos	Nueva encuesta de opinión sobre LM, a incluir en el modelo integrado de evaluación .
Sector "atención al ciudadano"	Nueva encuesta de opinión sobre LM, a incluir en el modelo integrado de evaluación
Sector "atención al ciudadano"	Página de Facebook, con control de acceso (lideraríamos e invitaríamos nosotros), para buscar sinergia con otras organizaciones del "gremio" de la atención al ciudadano (Ayuntamiento de Barcelona, Ayto de Sevilla, CM, etc.) sería para noticias, colaboraciones, intercambio de ideas y problemas, etc.