

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2020-2023

1. Introducción
2. Evaluación del plan por líneas de actuación
 - 2.1. Implantación de un modelo de excelencia
 - 2.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía
 - 2.3. Impulso a la innovación en atención a la ciudadanía
3. Desarrollo normativo incluido en el plan
4. Ejes transversales
5. Valoración final

1. Introducción

Por RESOLUCIÓN de 23 de diciembre de 2020, de la entonces Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, se aprobó el Plan de atención a la ciudadanía 2020-2023.

Este plan contenía las líneas de actuación a desarrollar y los objetivos a alcanzar en materia de atención a la ciudadanía en sus tres años de duración. Es decir, 2021, 2022 y 2023.

El plan en su apartado 8.4 dice textualmente que: *“al finalizar de la vigencia del Plan, se realizará una evaluación del grado de eficiencia y eficacia alcanzado por el mismo, tratando de verificar si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos programados. El resultado de dicha evaluación se publicará, como mínimo, en el Portal de Transparencia de la Generalitat GVA Oberta”*. El presente informe tiene por objeto cumplir con esta obligación, constituyéndose en el informe de evaluación del plan.

2. Evaluación del plan por líneas de actuación

El Plan se estructura en tres grandes líneas de actuación. Estas líneas son:

- Implantación de un modelo de excelencia.
- Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía.
- Impulso a la innovación en atención a la ciudadanía.

A continuación, se presenta un breve comentario sobre el grado de ejecución alcanzado por cada uno de los proyectos de estas líneas, pudiéndose encontrar en el apartado 5 de este informe una tabla resumen.

Para cada línea se da una mínima explicación de su contenido para a continuación hacer una valoración del grado de ejecución de los proyectos incluidos, así como una valoración final.

2.1. Implantación de un modelo de excelencia

Esta línea perseguía la implantación de un modelo de excelencia en el sistema de atención a la ciudadanía que facilite alcanzar resultados excelentes en nuestro cliente externo (la ciudadanía), así como en los resultados de la propia actividad y en la

satisfacción y motivación del personal funcionario que presta el servicio. Todo ello se canalizaría mediante la definición e implantación de una cultura organizativa que ponga el foco en la prestación de servicios excelentes a nuestros ciudadanos/as y que haga suyo el principio de mejora continua.

Los proyectos de la línea eran:

Proyecto 01. Definición de la misión, visión y valores.

Proyecto 02. Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos.

Proyecto 03. Impulso de un sistema de gestión por procesos.

Proyecto 04. Estudio de satisfacción de los usuarios.

Proyecto 05. Implementación de un sistema de mejora continua.

Proyecto 06. Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía.

Valoración

Esta línea estaba condicionada a la creación del servicio de Sistemas de Información de Atención a la Ciudadanía y Mejora Continua, así como a su dotación con una unidad o sección de mejora continua. Desgraciadamente, el servicio no se creó hasta mayo de 2021 y la unidad o sección a fecha de hoy sigue sin dotarse. Esto se ha debido a que la dirección priorizó otras áreas en la conselleria en detrimento de las relativas a este servicio y en especial la correspondiente a la mejora de la calidad.

Por lo tanto, si bien, lógicamente, se ha avanzado en la calidad del sistema, los proyectos tal y como aparecen definidos en el plan no se han ejecutado, salvo el 04, pues sí que se han llevado a cabo las encuestas de satisfacción ciudadana previstas para los canales de atención.

También hay que señalar que el proyecto 06 no se podría haber ejecutado en ningún caso, al no haber sido definida y regulada todavía la acreditación de calidad por la Inspección General de Servicios a la que se refiere el proyecto.

Por lo tanto, el único proyecto de la línea de actuación que ha sido viable llevarse a cabo, se ha ejecutado al 100%. Los resultados de las encuestas, que podemos calificar de muy buenos, están disponibles en el portal de transparencia de la Generalitat, GVAOberta. En concreto cabe destacar que:

- Según la encuesta de percepción de calidad realizada en 2023, el índice de satisfacción alcanzado en las oficinas PROP ha sido de 9.02 sobre 10, aumentando de manera significativa en comparación con el índice del 2017 que estaba en el 8,83. Los atributos mejor valorados han sido la información clara y sencilla de entender, así como la cortesía y amabilidad del personal.

- El índice de satisfacción alcanzado en el 012 (voz), en la encuesta de 2023, ha sido de 8.40 sobre 10, el cual ha aumentado considerablemente en comparación con el índice del 2017 (7,77).

2.2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía

Esta línea pretendía abordar la implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que respondiera al reto que supone la plena implantación de la nueva Administración Electrónica establecida por la Ley 39/2015 y que, al mismo tiempo, asegurara la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos, sea cual sea su condición socioeconómica y cultural. Esta línea se subdividía a su vez en distintas sublíneas, que permitían organizar y ordenar los proyectos en función de los diferentes canales y ámbitos específicos.

Esta línea es la más importante del plan, pues es la que atiende a los procesos operativos clave en el sistema de atención a la ciudadanía.

En concreto, las sublíneas y proyectos son los siguientes:

Sublínea 1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía

Proyecto 07. Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía

Proyecto 08. Principio de productividad en información a la ciudadanía

Valoración

Los proyectos 07 y 08 están ejecutados en su totalidad, salvo la implantación del diseño del nuevo boletín de novedades. Atendiendo al peso de cada proyecto, el porcentaje de ejecución se puede estimar en un 90%.

Sublínea 2. Canal presencial

Proyecto 09. Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR (Asistencia en Materia de Registro)

Proyecto 10. Vertebrar PROP: nuevo modelo de oficinas PROP

Proyecto 11. Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP

Proyecto 12. Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP

Proyecto 13. Cita PROP: automatización en gestión de esperas y cita previa



- Proyecto 14. Agiliza PROP: reducción de los tiempos de espera
- Proyecto 15. Localiza PROP: mejora de la señalética en oficinas PROP
- Proyecto 16. Auto PROP: asistencia en el uso de los medios telemáticos
- Proyecto 17. Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía

Valoración

Todos estos proyectos se han ejecutado en su totalidad alcanzando los objetivos fijados. Únicamente hay que tener en cuenta que la implantación de aquellos procesos o servicios que requieren la existencia de la figura del funcionario habilitado en la Generalitat, no se han podido implantar debido a que la conselleria que debiera haber tramitado en la anterior legislatura la norma reguladora, no lo hizo.

Así pues, se puede considerar que esta sublínea se ha ejecutado en un 100%.

Sublínea 3. Atención telefónica y multicanal

- Proyecto 18. Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012
- Proyecto 19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012

Valoración

Los dos proyectos se han ejecutado en su totalidad, salvo la parte del 18 que hacía referencia a la autoprovisión de la cita para las oficinas PROP desde el servicio 012.

El grado de ejecución se estima en un 90%.

Sublínea 4. Atención virtual descentralizada

- Proyecto 20. Oficinas digitales para la ciudadanía

Valoración

Este proyecto no se ha ejecutado, al estimar que era conveniente esperar a la evolución tecnológica en la Generalitat vinculada al nuevo proyecto CIUDADANÍA 360 impulsado desde la DGTIC.

Sublínea 5. Comunicación clara y canal digital

- Proyecto 21. Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía
- Proyecto 22. Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

Valoración

El proyecto 21 está pendiente de ejecución. Entrará en el proyecto CIUDADANÍA 360. El proyecto 22 está ejecutado en su totalidad.

Estimamos el grado de ejecución de esta sublínea en un 50%.

2.3. Impulso a la innovación en atención a la ciudadanía

Esta tercera línea estratégica se dedicaba a potenciar la innovación y la gestión de datos en el sistema. En ella, se pretendía iniciar un camino que utilizara los avances en técnicas de inteligencia, con el fin de crear nuevos servicios que permitan mejorar la atención a la ciudadanía y reducir costes a la Administración mediante la automatización desasistida de procesos sencillos: renovación de carnés, permisos, titulaciones, etc.

Los proyectos de esta línea son los siguientes:

Proyecto 23. Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía

Proyecto 24: Implantación de un chatbot para la atención a la ciudadanía

Respecto al proyecto 23, se han realizado estudios con la DGTIC sobre las fuentes de información que deben alimentar el cuadro de mando en atención a la ciudadanía. En concreto son el SIAC; los datos segmentados de atenciones de los informadores en oficinas PROP, de los operadores del 012 y de los sistemas desasistidos; y los sistemas de esperas y cita previa de las oficinas PROP (SINERGIA). Estos estudios están avanzados, si bien no se han finalizado ni implementado sus resultados en COGNOS, que es la herramienta que la DGTIC destina al cuadro de mando. En parte esto se ha debido a que el contrato de la DGTIC con la empresa tecnológica que da soporte tanto al SIAC como a COGNOS ha estado en situación de resarcimiento durante mucho tiempo, atrasando obviamente la ejecución de algunas de las tareas necesarias para llevar adelante el proyecto. Podríamos decir que el grado de avance alcanzado es del 50%.

Sobre el proyecto 24, diremos que el mismo se ha pospuesto a la ejecución del proyecto CIUDADANÍA 360 que lidera la DGTIC y para el cual no ha contado, hasta fechas recientes, con la contratación necesaria.

3. Desarrollo normativo incluido en el plan

El plan incluía la elaboración de un nuevo decreto de atención a la ciudadanía y regulación de las oficinas de asistencia en materia de registro. El objetivo se ha

alcanzado, pues el decreto está elaborado. En la anterior legislatura este decreto no se llegó a aprobar al quedar pendiente la negociación sindical. A fecha de hoy el texto ha sido revisado por la actual dirección y en breve se procederá a finalizar su tramitación.

4. Ejes transversales

En el plan se preveía tres ejes transversales: formación, participación ciudadana y transparencia. A lo largo de la ejecución del plan, todas las actividades contempladas en estos tres ejes se han llevado a cabo.

5. Valoración final

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de lo expuesto en este informe:

<i>Línea/sublínea actuación</i>	<i>Proyecto</i>	<i>Grado ejecución (%)</i>
1. Implantación de un modelo de excelencia		
	01. Definición de la misión, visión y valores	NA
	02. Formación en gestión de la calidad total en los servicios públicos	NA
	03. Impulso de un sistema de gestión por procesos	NA
	04. Estudio de satisfacción de los usuarios	100
	05. Implementación de un sistema de mejora continua	NA
	06. Obtención de la acreditación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía	NA
2. Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía		
2.1. Sistemas de gestión para la atención a la ciudadanía		
	07. Nuevo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía	100
	08. Principio de productividad en información a la ciudadanía	80
2.2. Canal presencial		
	09. Transforma PROP: Hacia las oficinas PROP AMR	100
	10. Vertebrada PROP: nuevo modelo de oficinas PROP	100
	11. Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP	100
	12. Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP	100
	13. Cita PROP: automatización en gestión de esperas	100



	y cita previa	
	14. Agiliza PROP: reducción de los tiempos de espera	100
	15. Localiza PROP: mejora de la señalética en oficinas PROP	100
	16. Auto PROP: asistencia en el uso de los medios telemáticos	100
	17. Activa PROP: Reorganización del horario de atención a la ciudadanía	100
2.3. Atención telefónica y multicanal		
	18. Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012	80
	19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012	100
2.4. Atención virtual descentralizada		
	20. Oficinas digitales para la ciudadanía	0
2.5. Comunicación clara y canal digital		
	21. Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía	0
	22. Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara	100
3. Innovación en atención a la ciudadanía		
	23. Medición de resultados y cuadro de mando en la atención a la ciudadanía	50
	24. Implantación de un chatbot para la atención a la ciudadanía	NA
Desarrollo normativo		
	Elaboración Decreto de atención a la ciudadanía y regulación de las oficinas de asistencia en materia de registro	100

NA: No aplica. No se evalúa por no concurrir las condiciones previas requeridas en el plan.

En general, el grado de ejecución del plan puede considerarse alto, si bien han quedado pendientes algunos proyectos, sobre todo en la línea de excelencia, que habría que valorar incluir en el próximo plan estratégico de atención a la ciudadanía.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE TRANSPARÈNCIA,
ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN