

**Jornada sobre Calidad Multicanal - Madrid, 8 de Octubre de 2009**

# CALIDAD MULTICANAL

**Manuela Piqueras Cea**

*Directora de Área de Planificación, Coordinación, Calidad y Organización  
Presidenta del Comité de Administraciones Públicas de la A.E.C.*

[mpiqueras@aytoalcobendas.org](mailto:mpiqueras@aytoalcobendas.org)



- **La Ciudad y su Institución**
- **Calidad en la atención a los ciudadanos**
- **Modelo de atención ciudadana**
- **Canales de atención al ciudadano**
- **Logros obtenidos**

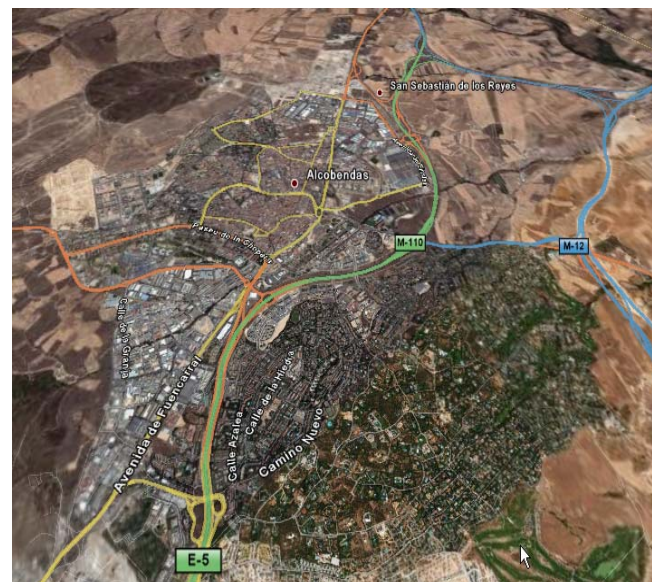


## Localización

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| ■ Distancia a Madrid (Kms.)      | 15 |
| ■ Distancia a Aeropuerto Barajas | 7  |
| ■ N° estaciones tren cercanías   | 2  |
| ■ N° estaciones de metro         | 4  |

## Datos de la Ciudad

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| ■ Población             | 110.548 |
| ■ Extensión total (Has) | 4.412   |
| ■ Población < 30 años   | 37,5%   |
| ■ Población > 65 años   | 9,7%    |
| ■ Población extranjera  | 17,4%   |
| ■ Tasa de Desempleo     | 8,46%   |



Ayuntamiento 721

PSC 370

PMD 165

PBS 137

1.393 empleados  
públicos

Seromal 361

Emarsa 19

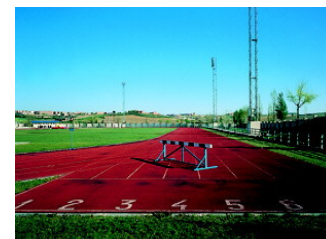
Sogepima 12

Envialsa 10

402 trabajadores de  
empresas públicas

Presupuesto 2009

304.569.609 euros



## Demandas de los Ciudadanos

1. Servicio Innovador
2. Accesibilidad
3. Rapidez y Comodidad
4. Profesionalidad y Receptividad
5. Fiabilidad
6. Sencillez
7. Anticipación a sus necesidades
8. Cooperación Interadministrativa
9. Identificación de los empleados públicos
10. Protección de sus Datos

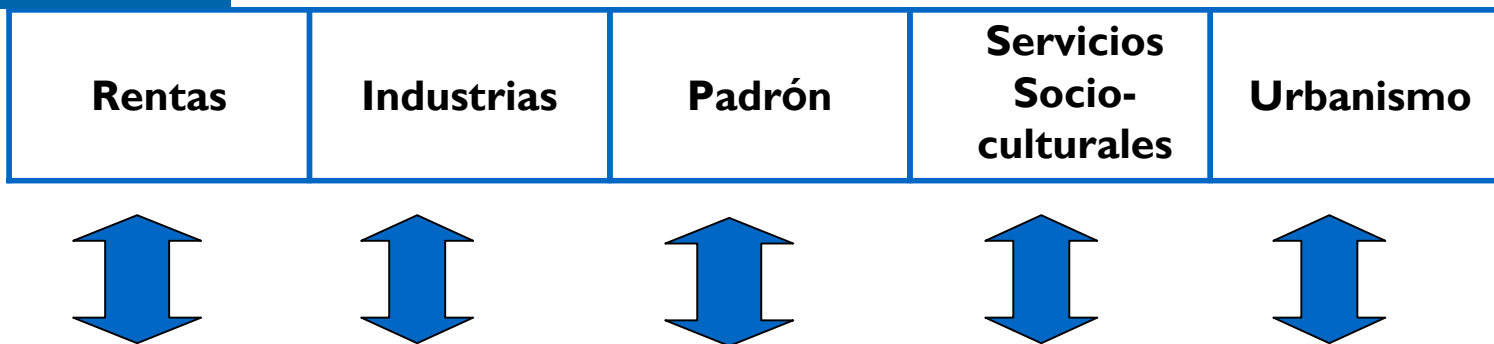
Aprobado el 26 de Mayo de 2009





**Facilitar la relación entre los ciudadanos y su Administración y conseguir una atención integrada (presencial, telefónica y telemática) totalmente orientada a las necesidades de los vecinos**

## Situación Previa



## Situación Actual

### Atención Integrada

(Presencial, telefónica, telemática ...)



## Atención PRESENCIAL



- ❑ Registro de solicitudes e instancias dirigidas al Ayto Alcobendas, Organismos de la Comunidad Autónoma de Madrid o Administración Central (Convenio **Ventanilla Única**).
- ❑ Trámites del **Padrón de Habitantes**.
- ❑ **Inscripciones** en actividades deportivas, culturales y programas educativos.
- ❑ **Información general** y personalizada sobre los **tributos municipales**. Gestión Tributos municipales: altas vehículos, plusvalías, altas y modificaciones. Impuesto Bienes Inmuebles.
- ❑ **Gestión solicitudes** de licencias de obras, apertura de establecimientos, ocupaciones de la vía pública, convocatoria de empleo público, etc.
- ❑ **Recepción de Reclamaciones/Sugerencias** sobre servicios municipales.
- ❑ Información general de **direcciones y servicios de la Ciudad**, trámites municipales y de otras administraciones (PIC y Convenio Colaboración Jefatura Provincial de Tráfico).
- ❑ Solicitud **Tarjeta de Alcobendas** y **clave de acceso a Internet**.



## Atención TELFÓNICA 010



- ❑ **Sistema de voz 24 h.** (Campañas, Agenda, Avisos, Reclamaciones...)
- ❑ **Inscripciones** en actividades deportivas y culturales (pago con Tarjeta).
- ❑ **Información general** de direcciones, actividades, eventos de la ciudad y trámites municipales y de otras administraciones.
- ❑ Información del proceso de **convocatorias de Empleo Público.**
- ❑ Información personalizada de **tributos municipales**, domiciliaciones.
- ❑ Recogida de **Sugerencias, Reclamaciones y Avisos.**
- ❑ Recogida de solicitudes de **justificantes de empadronamiento**, de envío de documentación, etc.

## Atención TELEMÁTICA



- La **Página Web** de Alcobendas ha sido concebida desde la perspectiva del receptor de la información. Por tanto, sitúa **en el centro al ciudadano**.
- Se organizan los contenidos en función de grandes áreas de interés para los ciudadanos.
- Incorpora **criterios de usabilidad** que facilitan la navegación, más sencilla e intuitiva.
- Cumple con los **criterios de accesibilidad** para personas con discapacidad y edad avanzada.
- Incorporación de **nuevas utilidades** a la Página Web:
  - Bolsa de Empleo On Line
  - Carpeta Ciudadana
    - Padrón.
    - Tributos.
    - Expedientes.
    - Registro.
  - Espacio del Alcalde
  - Catálogo Mediatecas
  - Participación ciudadana (a través de encuestas)
  - Red Speaker
  - Reservas deportivas

## PUESTOS AUTOSERVICIO

**17 PUESTOS DE SERVICIO**  
**137.312 ACCESOS** (2008)  
USOS POR TIPO DE SERVICIO

Mensajes S.M.S

49.445

Acceso a Internet

64.949

Web Ayuntamiento

8.959

Ofertas Empleo + Bolsas de Trabajo

8.664

Formación

3.782

Correo - e

1.503

**ahora  
más cerca  
más fácil**

Puestos Autoservicio Tarjeta de Alcobendas



## Atenciones Presenciales

| Año 2003       | Año 2004       | Año 2005       | Año 2006       | Año 2007       | Año 2008       |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>124.851</b> | <b>130.420</b> | <b>157.822</b> | <b>149.134</b> | <b>165.045</b> | <b>149.622</b> |

## Atenciones Telefónicas

| Año 2003      | Año 2004       | Año 2005       | Año 2006       | Año 2007       | Año 2008       |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>87.973</b> | <b>103.927</b> | <b>120.104</b> | <b>126.141</b> | <b>119.920</b> | <b>117.598</b> |

## Atenciones Telemáticas: INTERNET (accesos)

| Año 2003       | Año 2004       | Año 2005       | Año 2006       | Año 2007       | Año 2008       |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>268.092</b> | <b>351.626</b> | <b>556.812</b> | <b>826.943</b> | <b>836.718</b> | <b>895.496</b> |

## Resultados para la Organización

1. **ENFOQUE:** Atención Ciudadana como proceso transversal
2. **REDISEÑO ORGANIZATIVO** Servicio que integra unidades existentes en otros departamentos. Existencia de un Responsable por grupos y por canales
3. **REDISEÑO PUESTOS DE TRABAJO** Creación del puesto de Informador/a-tramitador/a.
4. **FUNCIONAMIENTO** Mejora continua y simplificación de procesos. Workshops en OIM y Usuarios Cambios en las relaciones con las Áreas Cambios en las relaciones con las áreas
5. **ASPECTOS FÍSICOS** Nuevo mobiliario y descentralización de oficinas
6. **TECNOLOGÍA** Base de datos única de información y atención (Infocidad). Adaptación e integración de aplicaciones de gestión. Nuevo sistema de direccionamiento y control de usuarios. Pasarela virtual de pagos por Internet.
7. **CULTURA CORPORATIVA** Administración receptiva y de calidad. Manual de atención y reclamaciones, Información anticipada, Carta de >Servicios
8. **FORMACIÓN CONTINUA.**



## Resultados para los Ciudadanos

### 1. AYUNTAMIENTO MÁS ACCESIBLE

- 3 Oficinas
- 17 Puestos Automáticos.
- Gestión telefónica 010 (24 h.).
- Acceso universal por Internet: Información-Gestión.

### 2. HORARIOS MÁS AMPLIOS

- Mañana, tarde y sábados.
- 24 h. En Internet y Servicio Automático 010.

### 3. FIABILIDAD

- Base de Datos INFOCIUDAD, acceso on-line y actualización a 24 h.
- Mantenimiento en las Áreas Municipales (contiene aprox. 6.000 fichas informativas).

### 4. AGILIDAD

- Nuevo mobiliario y descentralización de oficinas
- Control y reducción de tiempos de espera

### 5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

- Resultado Encuesta Valoración SAC 2008: 8'82.



*¡¡Muchas gracias  
por su atención!!*

[www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)

[direccionplanificacion@aytoalcobendas.org](mailto:direccionplanificacion@aytoalcobendas.org)

**Ayuntamiento de Alcobendas  
Plaza Mayor, 1  
28100 ALCOBENDAS (MADRID)  
TF. 91 6597600**