

12 _ evaluación y mejora
de la calidad

2006

12 _ evaluación y mejora de la calidad



2006

Siguiendo la línea marcada en años anteriores, se ha proseguido el desarrollo del sistema de evaluación de la calidad de la Institución. Se mantienen los elevados índices de satisfacción global de los ciudadanos alcanzados el año precedente e incluso se incrementa tanto la valoración media como el porcentaje de personas atendidas que recomendarían a otras personas acudir a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.

En los últimos meses del año se observa un alargamiento de los plazos de tramitación de las quejas, si bien solo el 22,9% de los usuarios lo entienden "Largo o Muy largo".

12.1. MEJORAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan de Calidad de la Institución sigue su curso, y a lo largo del año se pusieron en marcha la mayor parte de las propuestas formuladas en el último trimestre del 2005 por el Grupo de Mejora de la Atención al Ciudadano, cuyo objetivo era mejorar no solo la calidad de la atención prestada, sino también incrementar la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución. En concreto, las medidas aplicadas fueron las siguientes:

Medidas de mejora de la Atención al Ciudadano aplicadas en el 2006

- Nueva señalización de la Oficina de Atención Directa.
- Cambiar nombre "Oficina de Atención Directa al Ciudadano"
- Adecuación de horario y festivos en la entrada y en la página Web.
- Identificación del personal (en la mesa)
- Contestador automático.
- Cenicero en la entrada.
- Atención inmediata (si ocupados, llamar a Asesor)
- Nuevo diseño del Folleto Informativo General.
- Procedimiento de solicitud de entrevista con la Defensora.
 - Individuales. Canalizar como queja y a través del Asesor
 - Colectivas. Canalizar a través de Jefe de Gabinete
- Flexibilizar criterios de aceptación de quejas.
- Comunicación de las entrevistas con la Defensora:
 - Previstas, para sacar el Expediente
 - Ya realizadas, para anotación como actividad.

12.2. EVALUACIÓN DE LA UTILIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN.

El año 2005 se puso en marcha el sistema de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios que se reciben por parte de la Institución, y se diseñaron los cuestionarios que cum-

plimentan tanto las personas que han sido atendidas por la Oficina de Información, como aquellas que han presentado una queja.

Al igual que el año anterior, en el 2006 se realizaron dos tipos de encuestas anónimas:

- Encuesta a los ciudadanos que acuden personalmente a la Oficina de Información. Esta encuesta se realiza mediante un cuestionario que se entrega en mano y de manera sistemática a todos los ciudadanos, una vez que han sido atendidos en la Oficina de Información. Esta Oficina tiene como funciones: dar respuesta a cuantas cuestiones y dudas que plantea el ciudadano, informarle sobre sus derechos, sobre las posibilidades de intervención de la Institución y, si fuera necesario, ayudarle a redactar su queja.
- Encuesta a los ciudadanos que han formalizado una queja frente a la Administración. En este caso la encuesta se remite por correo a los ciudadanos una vez que ya ha concluido el expediente de la queja, es decir una vez que la Defensora ha adoptado la Resolución pertinente sobre el caso, e incluso una vez que ya ha trasladado al interesado si la Administración ha aceptado la citada resolución de la Defensora.

Para una mejor comprensión de los resultados de satisfacción, es necesario conocer que la Institución puede adoptar distintos tipos de resoluciones ante una queja. Puede considerar que la queja está o no fundamentada, y en el caso de que lo esté, puede realizar una Recomendación o un Recordatorio de Deberes Legales a la Administración.

Asimismo, es preciso recordar a este respecto que legalmente la Resoluciones de los Defensores del Pueblo no son vinculantes y, por tanto, pueden o no ser aceptadas por la Administración implicada.

Preguntas contenidas en la encuesta.

¿Cómo ha conocido la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra?

Como puede observarse, los resultados no difieren significativamente de los obtenidos en el 2005.

¿Cómo ha conocido la Institución?	2005	2006
Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	48,0%	39,4%
A través de familiares o conocidos	17,3%	11,3%
Por consejo de alguna Administración	7,8%	12,7%
Ya tenía experiencia de otros contactos	5,6%	9,9%
Otros medios	21,2%	26,8%
Total	100,0%	100,0%

¿Considera útil la información facilitada desde la Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 94,9% de las personas atendidas en la Oficina de Información de la Defensora del Pueblo de Navarra consideran que la información facilitada les ha sido útil o muy útil.

	Oficina de Información	
	2005	2006
1. Muy útil	50,9%	52,5%
2. Útil	45,4%	42,4%
3. Poco útil.		1,7%
4. Muy poco útil		1,7%
(en blanco)	3,6%	1,7%
Total	100,0%	100,0%

Después de ser atendido por la Oficina de Información, ¿ha variado la idea que tenía de las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra?

Casi el 60% de quienes han acudido a la Oficina de Información han ampliado la idea previa que tenían sobre las posibilidades de actuación de la Defensora del Pueblo de Navarra, en tanto que tan solo a un 3,4% les ha ocurrido lo contrario y han percibido que las posibilidades de intervención son menores de lo que esperaban.

319

	Oficina de Información	
	2005	2006
Ha ampliado la idea que tenía	50,9%	59,3%
Ha limitado la idea que tenía	12,7%	3,4%
Ya conocía sus funciones	14,6%	25,4%
Desconocía sus funciones	18,2%	11,9%
(en blanco)	3,6%	1,7%
Total General...	100,0%	100,0%

¿Cómo valora el trato personal, interés demostrado y las gestiones realizadas desde la Oficina de la Defensora del Pueblo de Navarra?

El 89,1% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo consideran el trato personal y el interés demostrado por la Oficina de la Defensora del Pueblo como "Bueno o Muy Bueno". Este porcentaje alcanza casi el 100% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Muy buena	81,8%	76,3%	50,4%	59,0%
2. Buena	18,2%	22,0%	29,4%	30,1%
3. Regular			9,2%	2,4%
4. Mala			6,1%	2,4%
5. Muy mala			3,8%	6,0%
(Otras o en blanco)		1,7%	1,5%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¿Considera que ha sido usted informado de manera clara y comprensible?

El 70% de las personas que han tramitado una queja ante la Defensora del Pueblo califican la información facilitada por la Oficina de la Defensora del Pueblo como "Clara o Muy Clara". Este porcentaje alcanza el 97% en el caso de las personas que han acudido personalmente a la Oficina de Información.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Muy clara	70,9%	61,0%	38,2%	39,8%
2. Clara	27,3%	35,6%	42,0%	30,1%
3. Comprensible	1,8%	1,7%	6,1%	20,5%
4. Poco clara			9,2%	2,4%
5. Nada clara		1,7%	3,1%	2,4%
(Otros o en blanco)		61,0%	1,5%	4,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que se presentó la queja hasta la finalización del proceso?

El 53,0% de los ciudadanos consideran "Razonable" el tiempo de tramitación de su expediente de queja. Un 23% lo consideran "Corto o Muy corto", en tanto que en un 22,9% lo entienden "Largo o Muy largo"

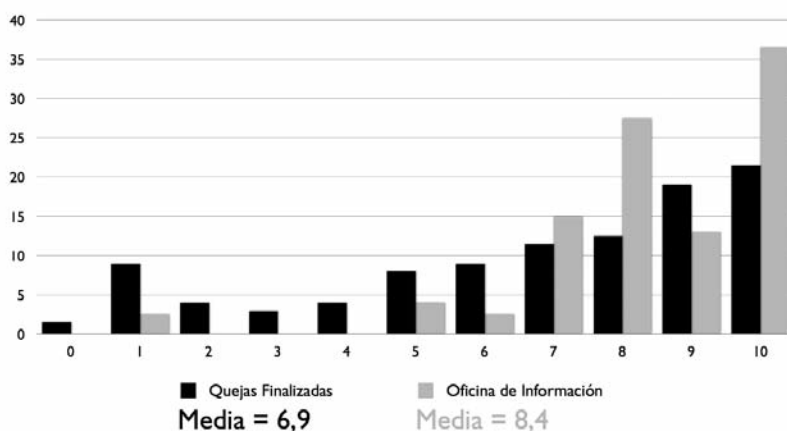
	Queja finalizada	
	2005	2006
1. Muy largo	6,9%	9,6%
2. Largo	9,9%	13,3%
3. Razonable	56,5%	53,0%
4. Corto	18,3%	14,5%
5. Muy corto	6,9%	8,4%
(Otros o en blanco)	1,5%	1,2%
Total	100,0%	100,0%

¿Cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

Se pidió a los ciudadanos que puntuaran del 0 al 10 la Valoración Global que les merecía la intervención de la Institución.

Los ciudadanos atendidos en la Oficina de Información asignaron una puntuación media de 8,4 puntos (8,2 en el 2005), en tanto que esta puntuación alcanza el 6,9 puntos (6,8 en el 2005) en el caso de los ciudadanos en los que se ha llegado a tramitar un Expediente de Queja.

Valoración global de 0 a 10



321

Como puede comprenderse fácilmente, la puntuación global de los quejosos está muy condicionada por el hecho de que en la resolución final se dé o no la razón a sus pretensiones. Tal como refleja la siguiente tabla, quienes han visto que la Administración ha acabado por darles la razón gracias a la intervención de la Defensora, puntúan muy alto a la Institución (8,6 puntos). Todo lo contrario ocurre (4,8 puntos) con quienes ven que su queja no es admitida por incumplimiento de determinados requisitos legales o bien por que los servicios jurídicos de la Institución aprecian una ausencia evidente de irregularidad por parte de la Administración. Otras situaciones reciben una puntuación intermedia.

Resolución final de la Queja	Valoración Global
La Administración ha aceptado la pretensión del reclamante tras la intervención de la Defensora.	8,6
La Administración manifiesta a la Defensora que la queja se encuentra en vías de solución.	6,9
Tras investigar la queja la Defensora entiende que no hay irregularidad o la Administración no lo admite.	5,2
La Defensora no admite a trámite la queja por que no ve irregularidad o porque no se cumplen requisitos legales	4,8
Total	6,9

A este respecto, es necesario conocer que la Ley Foral establece que el Defensor del Pueblo de Navarra no puede intervenir en asuntos entre particulares, ni en quejas planteadas por la autoridad administrativa en asuntos de su competencia, ni en aquellas que se encuentren en vía judicial. Tampoco puede admitir quejas que no vengan debidamente identificadas.

¿Considera que la intervención de la Defensora del Pueblo de Navarra ha sido finalmente útil para resolver su problema?

En un 59 % de los casos (61% en el 2005) los ciudadanos manifiestan que la intervención ha sido finalmente “Bastante útil o Muy Útil” para resolver su problema. En tanto que un 36% consideran que ha sido “Poco o muy poco útil”

	Queja finalizada	
	2005	2006
Muy o bastante útil	61,3%	59,0%
Poco o muy poco útil	33,9%	36,1%

¿Recomendaría a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo de Navarra?

Un 80,7% (75,6% en el 2005) de las personas que han presentado una queja recomendaría a otras personas acudir a la Defensora del Pueblo de Navarra, en tanto que solo un 14,5% no lo haría (21,4% en el 2005).

En el caso de quienes han acudido a la Oficina de Información, el 96,6% (98,2% en el 2005) recomendaría a otras personas utilizar este servicio.

	Oficina de Información		Queja finalizada	
	2005	2006	2005	2006
1. Sí	98,2%	96,6%	75,6%	80,7%
2. No		1,7%	21,4%	14,5%
(en blanco)	1,8%	1,7%	3,1%	4,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

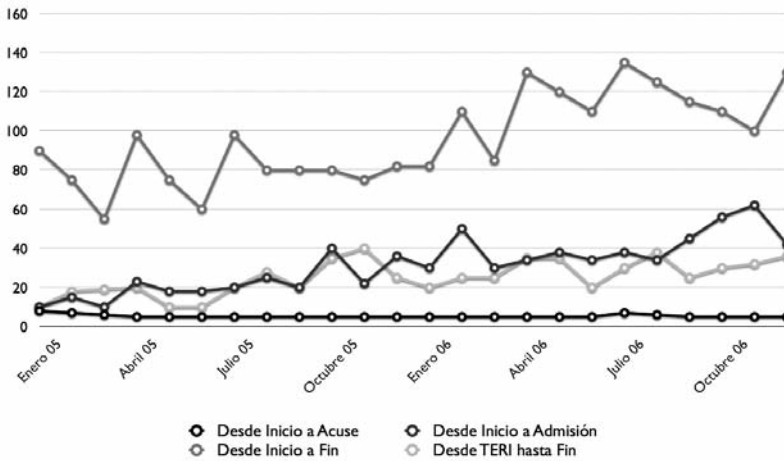
Control de tiempos de tramitación.

Como puede apreciarse en la tabla adjunta, se ha producido un incremento significativo de los Tiempos Medios de Tramitación de las quejas cerradas en el año 2006, con respecto a las cerradas en el 2005, y ello en buena parte ha sido debido al incremento del número de nuevas quejas.

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (días)	2004	2005	2006
Desde INICIO hasta ACUSE de recibo al Ciudadano	7,7	3,3	3,2
Desde INICIO hasta ADMISIÓN a Trámite de la Queja	21,6	21,6	43,5
Desde que se recibe INFORME de Administración hasta el FIN	41,9	18,3	52,4
Desde INICIO hasta FIN de la Queja	112,5	77,3	130,4

La evolución mes a mes de estos indicadores a lo largo de los dos últimos años muestra que el incremento significativo del tiempo total de tramitación se produjo principalmente en el primer trimestre del año 2006, debido al notable incremento de quejas entradas que se produjo en ese período.

Valoración global de 0 a 10



12.3. OTRAS ACCIONES DE MEJORA.

Lamentablemente, la Defensora no ha podido elaborar, como era su deseo, la Carta de Servicios de la Institución, tal como estaba previsto, debido fundamentalmente a que la limitación de recursos ha impedido concretar compromisos de plazo y ha obligado a priorizar otras áreas de acción. Queda pendiente, pues, el reto de establecer los niveles de calidad y agilidad a los que se compromete la Institución con cada usuario: Plazos máximos de respuesta, atención personalizada, etc.



A lo largo del 2006 se ha dado continuidad al sistema de interno de noticias para el personal de la Oficina. A través de este sistema, se comunica a todo el personal de la Institución las actividades de la Defensora y se divulgan los documentos de interés.

El sistema de noticias internas está configurado como un sistema de Intranet y concebido desde la óptica del conocimiento compartido, en la cual todos son receptores y emisores de información y, por tanto, todos pueden publicar libremente los eventos que consideran de interés y, en su caso, los documentos que consideran oportuno compartir.