



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ae agencia
de evaluación
y calidad

Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios Públicos en el Estado Autonómico

Abril 2011

**OBSERVATORIO DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

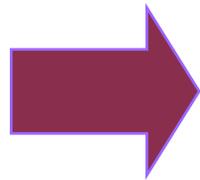
Sumario

- **Observatorio, un instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios.**

- **Informe sobre la Percepción de los Servicios 2010:**
 - **Objeto y Objetivos**
 - **Metodología**
 - **Hallazgos**
 - **Conclusiones**

Observatorio de Calidad de los Servicios

- Tras la creación de **AEVAL**, Presidencia del Gobierno aprueba su Contrato de Gestión e incluye en ella el:



Observatorio de la Calidad
de los Servicios Públicos

- Una plataforma de análisis permanente del nivel de calidad de los servicios públicos.

Observatorio, análisis de la Calidad de los Servicios

2 puntos de vista:

- Lo que se hace desde la administración para garantizar la calidad de los servicios:
 - Seguimiento de las 7 Agencias Estatales
 - Seguimiento de los Ministerios
 - Seguimiento de lo que hacen otras Administraciones españolas y extranjeras
- **Lo que los ciudadanos perciben:**
 - **Informe anual de percepción de calidad de los servicios**



Objeto y Objetivos

- **Conocer el grado de satisfacción con los servicios públicos**
 - Rendición de cuentas
- **Identificar la Agenda Sistémica o Pública**, es decir, los temas que son objeto de atención por la ciudadanía para
- Contribuir a la **elaboración** de una **Agenda Política o Institucional** informada
 - Que permita adoptar decisiones con más eficacia y eficiencia
 - Y mejorar continuamente los servicios públicos

Metodología (I)

- La opinión de los ciudadanos cuenta:
 - como ***un indicador más***, que puede completar otros de carácter objetivo sobre el funcionamiento de los servicios públicos
- Por primera vez, una ***visión panorámica***, amplia de los numerosos servicios
 - *que el ciudadano utiliza de forma cotidiana, frente a estudios centrados en un solo servicio*
- Por primera vez una visión global ***independientemente***
 - ***de cuál de los tres niveles de gobierno sea el responsable*** de las políticas y servicios

Metodología (II)

- *Tres perspectivas*
 - **Temporal**, evolución de las actitudes ciudadanas hacia los servicios
 - **Sectorial**, incluye **44 servicios**, de varios sectores de política pública (*sanidad, educación, prestaciones monetarias del Estado de Bienestar, seguridad ciudadana, servicios de tipo administrativo, y servicios que se consumen en el ámbito municipal, etc.*)
 - **Territorial**, servicios de los que son responsables cualquiera de los 3 niveles de gobierno
- Encuestas AEVAL & CIS, ***Calidad de los Servicios Públicos I, II, III, IV, V (2006 A 2010)***
- Con muestra de alrededor de 2.500 casos (para las encuestas de 2006, 2007, 2008, 2010) y 7.924 casos (para la encuesta de 2009, representativa a nivel de Comunidad Autónoma).
- En las últimas encuestas de 2009 y 2010 se incluye población residente (incluye inmigrantes) mayor de 18 años

Productos

○ Agenda ciudadana por sector de política pública:

- Cómo funcionan los servicios públicos en ese sector de política.
- Qué aspectos podrían mejorarse en ese sector de política.
- Incluye: sanidad, educación, prestaciones monetarias del Estado de Bienestar, seguridad ciudadana, servicios de tipo administrativo y servicios que se reciben en el ámbito municipal (no necesariamente responsabilidad del gobierno local).

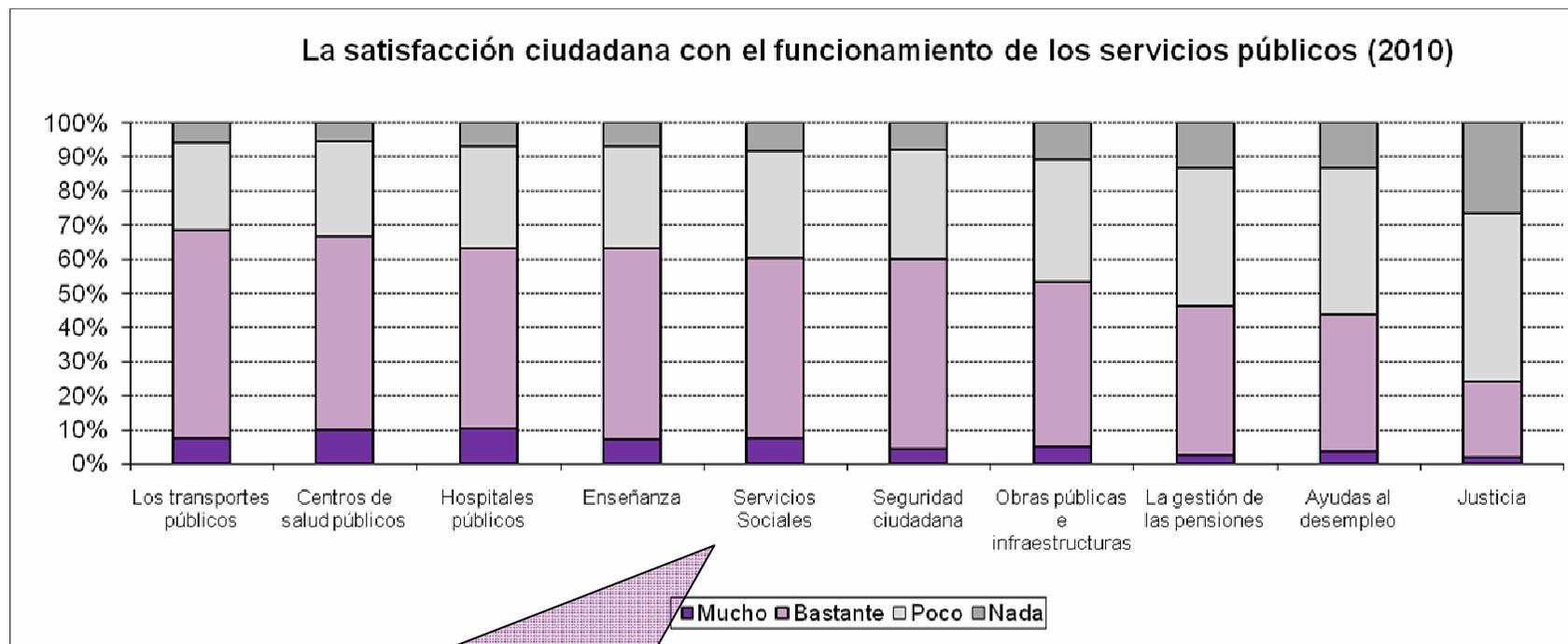
○ Agenda ciudadana por Comunidad Autónoma:

- Cómo funcionan los servicios públicos en esa el territorio de la CA (pueden ser servicios responsabilidad de cualquiera de los tres niveles de gobierno).
- Qué aspectos podría mejorar las 3 administraciones en ese territorio.
- Incluye: las 17 CCAA.

Algunos resultados...

¿Están satisfechos los españoles con los SSPP?

La satisfacción *depende* del sector de política



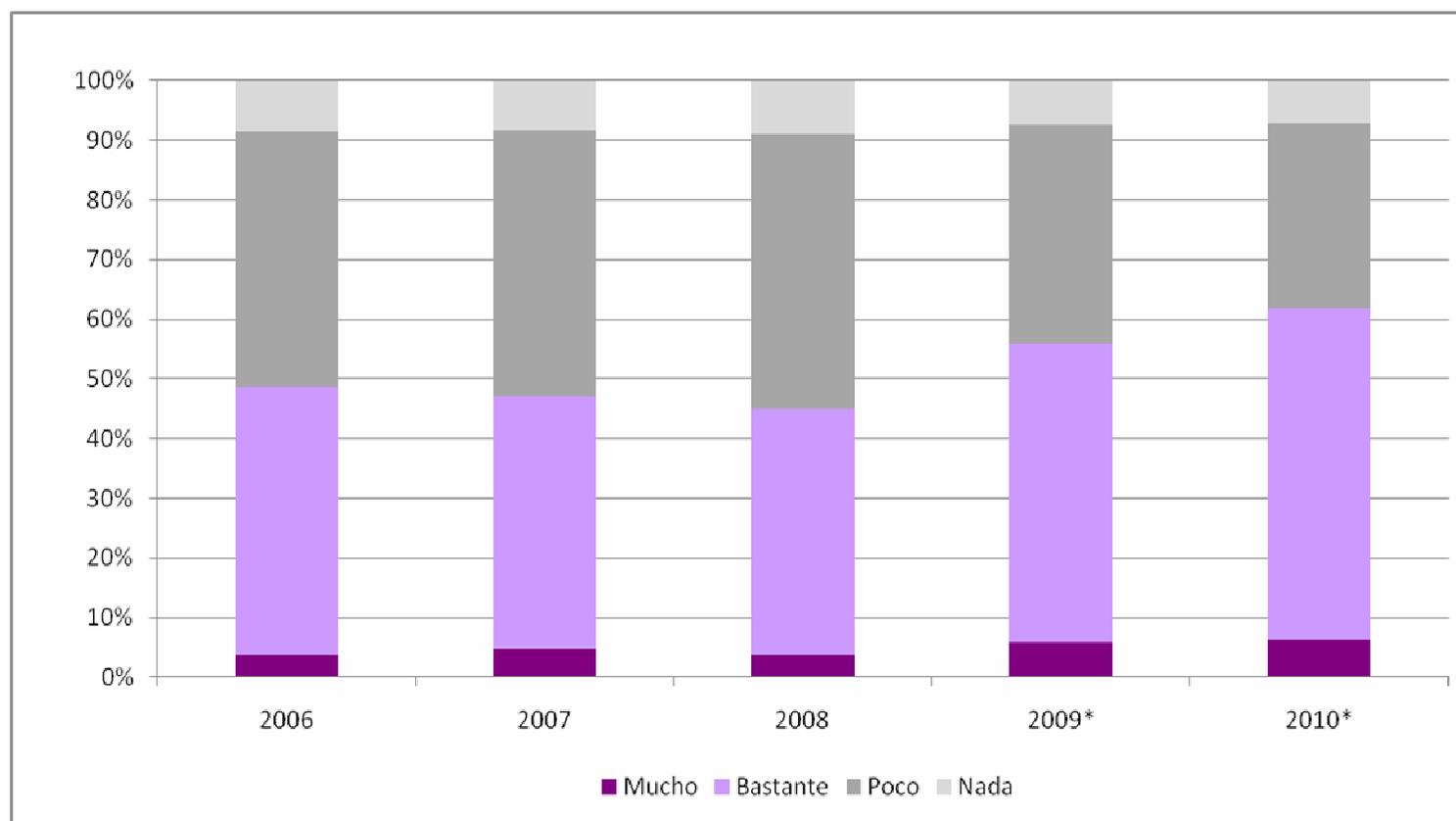
En transportes, sanidad, educación, servicios sociales, seguridad ciudadana y obras públicas hay más satisfechos que insatisfechos.

Justicia, ayudas por desempleo y pensiones, son un área de mejora de los SSPP en España (menos del 50% de satisfechos).

Evolución de la satisfacción con el funcionamiento de los Servicios Públicos en España

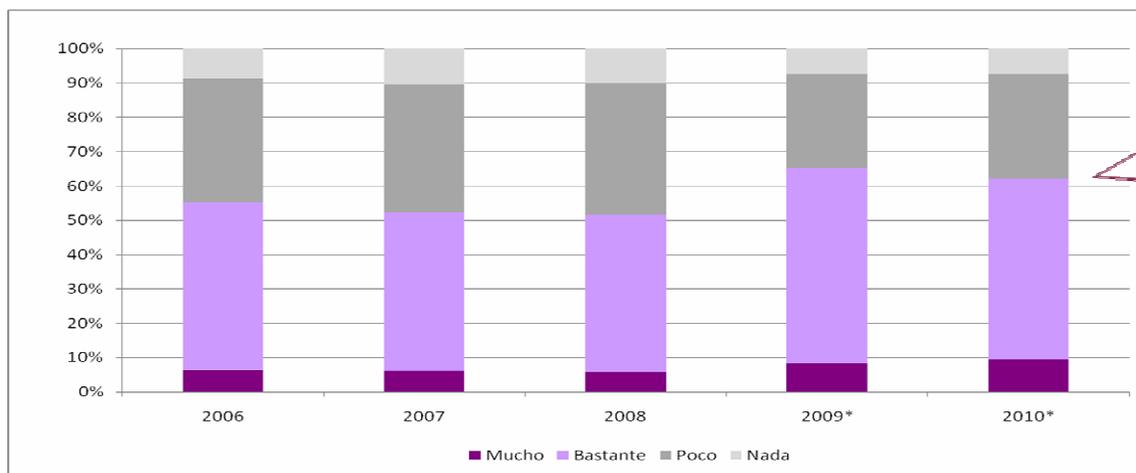
En estos dos últimos años de crisis, los ciudadanos han mejorado su valoración del funcionamiento de los servicios públicos.

Evolución de la satisfacción con la educación



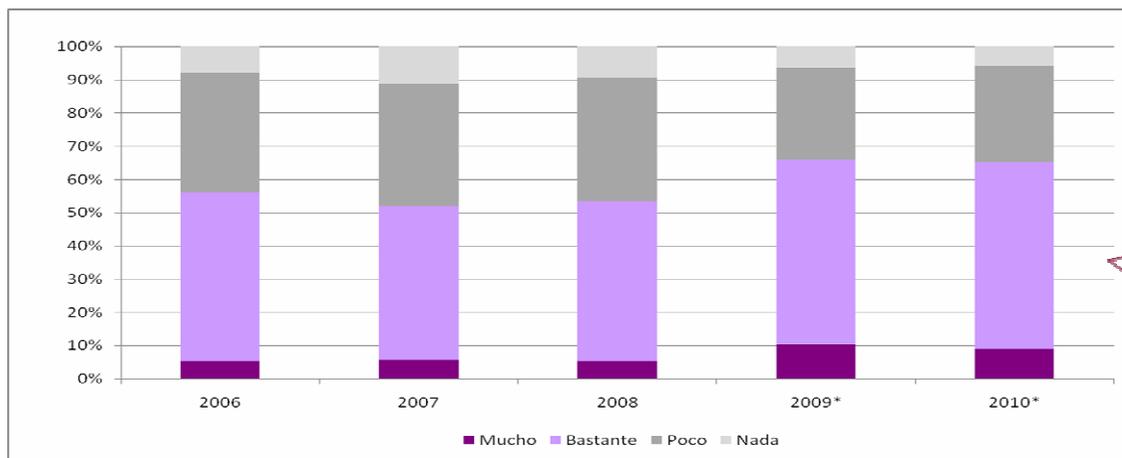
Más ejemplos... el caso de sanidad

Evolución de la satisfacción con la asistencia en hospitales



Los **satisfechos** han aumentado en los últimos años de forma significativa hasta situarse en un **62%**.

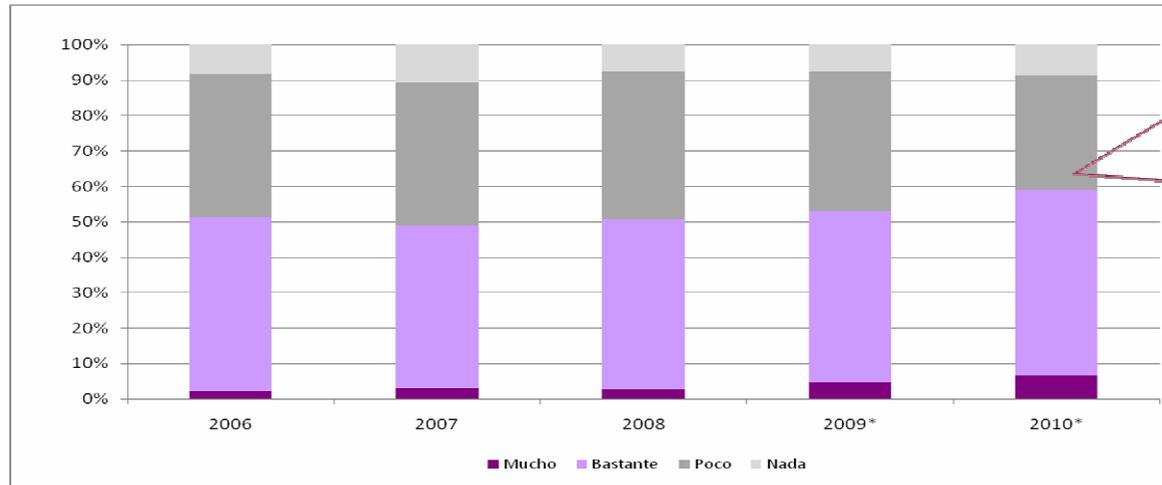
Evolución de la satisfacción con la asistencia en ambulatorios



Los satisfechos con la asistencia sanitaria en centros de salud ha aumentado desde el 2008 en 11 puntos porcentuales.

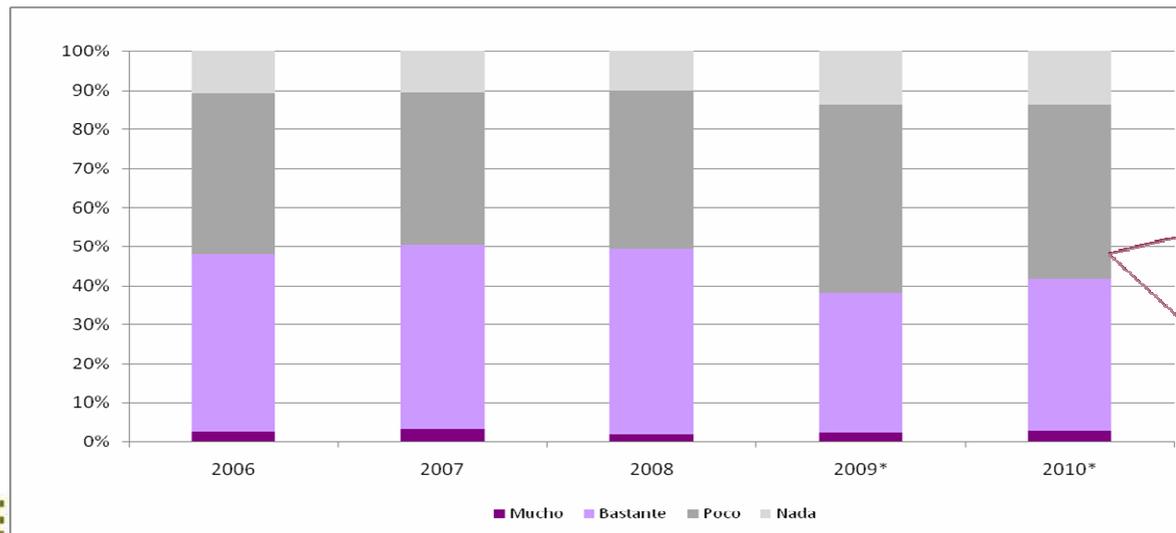
Más ejemplos... servicios sociales y desempleo

Evolución de la satisfacción con los servicios sociales



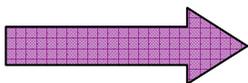
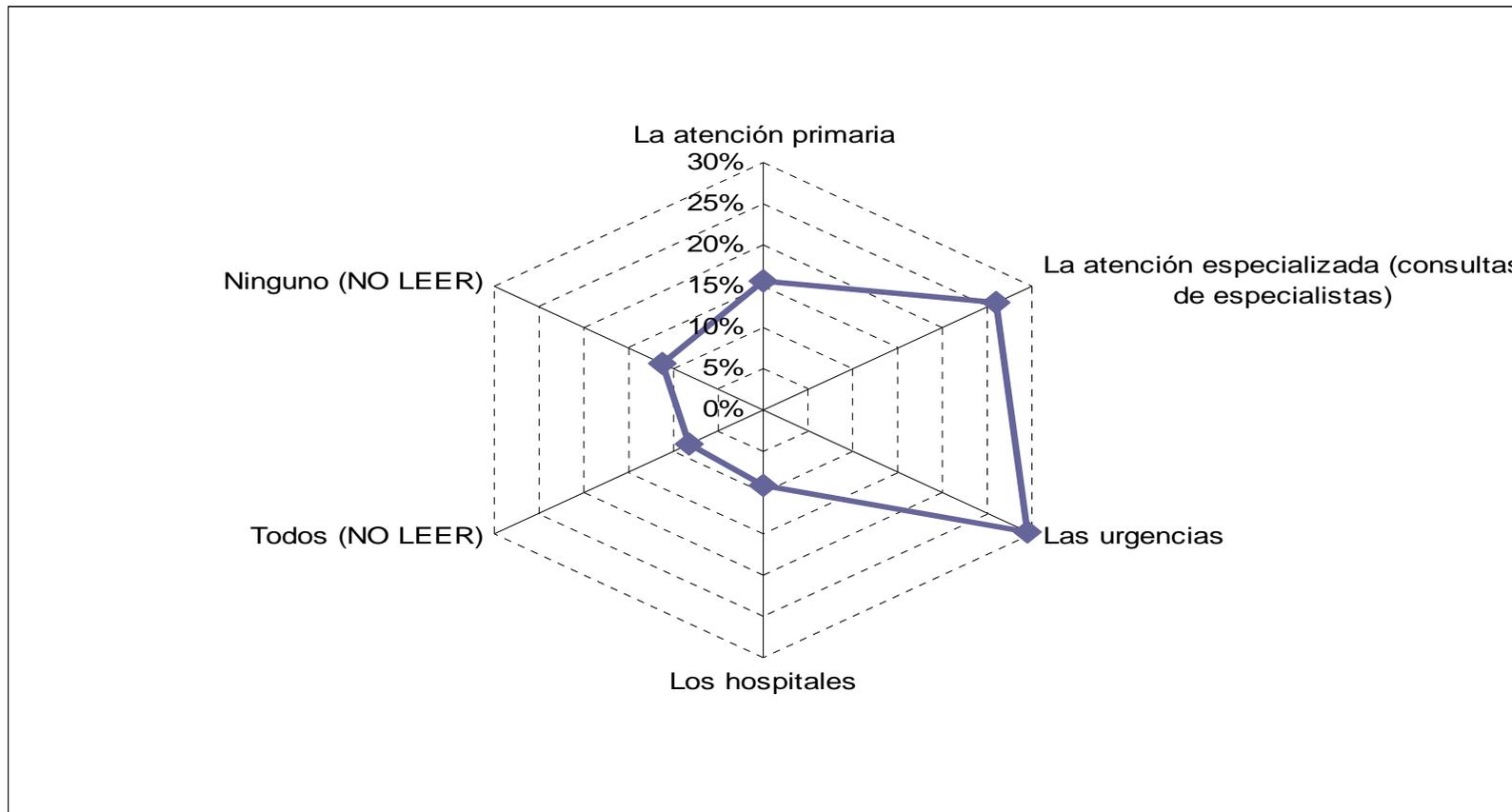
Los **satisfechos** han aumentado en 2010 de forma significativa hasta situarse en un **60%**.

Evolución de la satisfacción con las prestaciones por desempleo



La satisfacción con la gestión de las **prestaciones por desempleo** disminuye, probablemente a causa de la crisis.

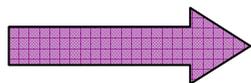
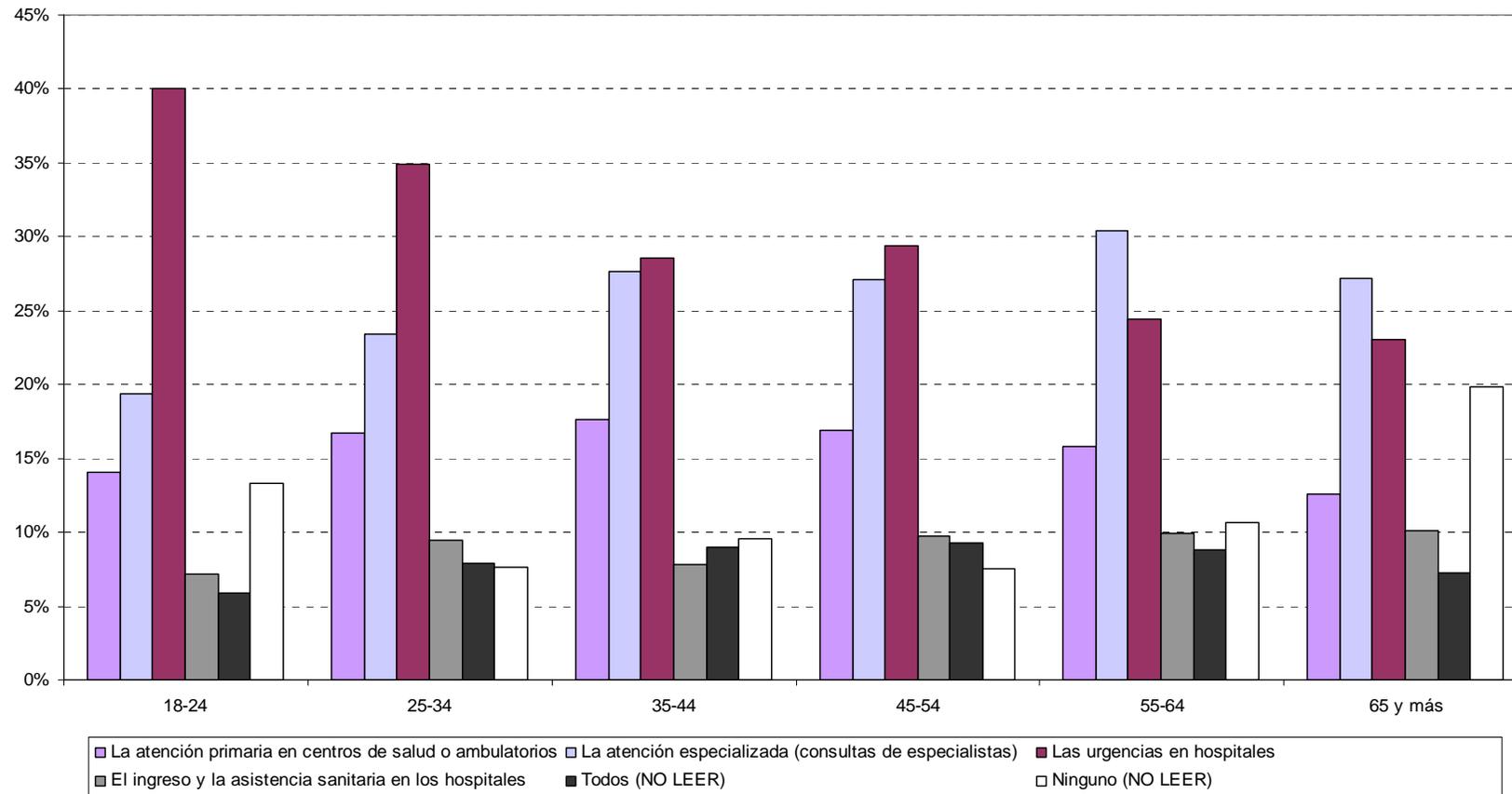
Para cada política los ciudadanos opinan qué servicio debe mejorar...



Por ej. en **sanidad** la mayoría cree que hay que mejorar las urgencias y la atención especializada...

Distintos colectivos expresan diferentes necesidades...

Si preguntamos a los ciudadanos qué servicio sanitario se debe mejorar...



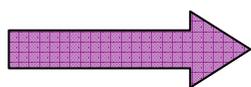
Por ej., en función de la **edad**, los mayores demandan mejorar la atención especializada, los jóvenes las urgencias... La **nacionalidad**, el **nivel de instrucción**, el **género**, la **ideología** o la **clase social** también influyen en las actitudes hacia los servicios públicos

**CON ESTE TIPO DE INFORMACIÓN SE PUEDE
ELABORAR UNA *AGENDA POR CADA SECTOR
DE POLÍTICA.*
VEAMOS...**

Agenda en Sanidad

En Resumen:

- Los **españoles están satisfechos** con el funcionamiento de la sanidad pública.
- Muy satisfechos con **la atención primaria y los hospitales ...** pero no tanto con la **especializada y las urgencias.**
- La **satisfacción ciudadana es importante**, porque determina el uso y el apoyo al sistema.
- La cantidad de centros de atención primaria. es, en general, suficiente. La de **centros de atención especializada, insuficiente.**
- **La calidad y la profesionalidad** no son áreas de mejora, funcionan bien.
- Es necesario **mejorar la rapidez** en pruebas y tiempos de espera, en general, y el **trato solamente en urgencias.**
- Mayores y mujeres, los más preocupados

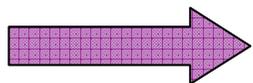


En distintas CCAA hay distintos grados de preocupación, niveles de satisfacción y distintas prioridades de mejora

Agenda en Educación

En Resumen:

- La satisfacción con la **educación es algo menor que** la de la sanidad, pero mayor que en Justicia o Desempleo.
- Lo **mejor valorado es la universidad (72%)**, lo peor, **los institutos (56%)**, en España y **en todas las CCAA**.
- Las **áreas de mejora** son los institutos, los colegios y las escuelas infantiles.
- En los **institutos** hay que mejorar el **nivel educativo, y el comportamiento de los alumnos**.
- En las escuelas infantiles se debe **incrementar el número de plazas** y centros.
- La FP y la universidad **se deben adaptar más a las salidas profesionales** y lo que demanda el mercado.

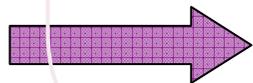


Pero en distintas CCAA hay **distintos niveles de satisfacción y distintas prioridades de mejora ...**

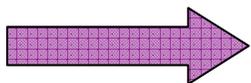
Agenda en Empleo

En Resumen:

- El paro es el principal problema de los españoles en **todas las CCAA**.
- La satisfacción con la **gestión de las ayudas por desempleo** es reducida (*solamente el 31% están satisfechos*).
- Solo un 21% de los españoles están satisfechos con la **intermediación laboral** y un 30% con la formación para desempleados.
- La satisfacción es algo **menor entre los que han usado los servicios de empleo** en los últimos 12 meses, y entre los parados.



*El incremento del paro actúa doblemente: **incrementa la demanda** de los ss. de empleo y **reduce las posibilidades de éxito** de la intermediación y la formación.*

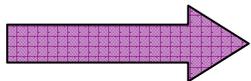


*Mejorar el funcionamiento de los SPE debe ser **la prioridad** de todos los gobiernos autonómicos.*

Agenda en Servicios Administrativos

En Resumen:

- En general, se valoran bien por los ciudadanos (*56% de satisfechos*).
- Los servicios mejor valorados son el **Registro Civil** y las **Oficinas de expedición del DNI**.
- Los servicios que se deben mejorar son los **servicios administrativos de empleo** (tramitación de prestaciones) y las **oficinas de extranjería**.
- Los servicios administrativos de **Policía, Tráfico y la Agencia Tributaria** están en un nivel intermedio de satisfacción.
- El 88% de los ciudadanos afirman que nunca se ha sentido discriminado en su trato por un empleado público en los últimos 12 meses. El sentimiento de discriminación es algo mayor entre los extranjeros (23%) y los individuos que se autoubican en la clase baja (19%).
- Un 80% de los ciudadanos declara no haber recibido un trato descortés y un 70% no haber recibido información defectuosa.



**En la mayoría de los servicios no hay mucha
variación entre CCAA**

Agenda en Transportes e Infraestructuras

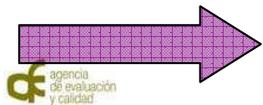
En Resumen:

- La mayoría de los españoles **está satisfecho con el funcionamiento de los transportes públicos (66%)**.
- La satisfacción con el **metro** y el **AVE** alcanza el 87%.
- El transporte peor valorado son los **autobuses interurbanos (66%)**, pero aún así, dos tercios están satisfechos.
- La **política de obras públicas** aglutina gran número de satisfechos
- Los españoles creen, en general, que **los aeropuertos, los puertos, las estaciones de tren y las carreteras funcionan bien**
- Distintas CCAA: **diferentes prioridades de mejora en la política de transportes e infraestructuras**, p.e. en Cataluña, los trenes de cercanías, en Galicia, los autobuses interurbanos...

Agenda en Servicios de Ámbito Local

En Resumen:

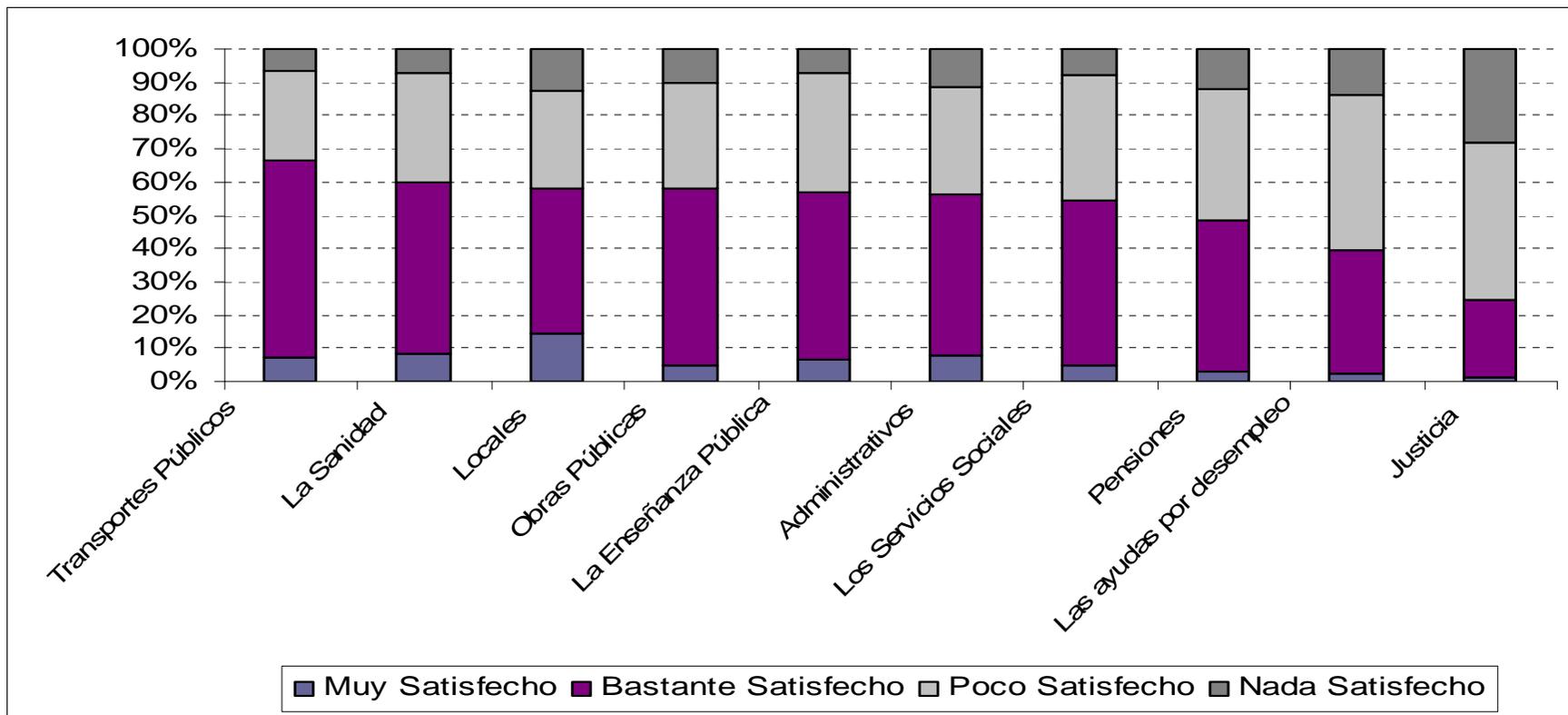
- La satisfacción con los **servicios locales de limpieza es alta** (recogida de basuras 80%, reciclaje 67%, limpieza de calles 66%).
- La satisfacción con la **calidad ambiental** también es **elevada** (calidad del aire 70%, calidad del agua 65%, nivel de ruido 63%).
- La calidad ambiental **depende críticamente del tamaño del municipio**: calidad del aire en municipios pequeños: 90%, en ciudades de más de 1.000.000 habitantes: 40%.
- La cantidad de dotaciones **culturales y equipamientos deportivos públicos** en su barrio es valorada como adecuada por algo más de **la mitad de los ciudadanos** (bibliotecas 57%; centros culturales 53%, inst. deportivas 54%).
- Un 30% cree que el pequeño comercio y los centros comerciales son insuficientes.
- El **61%** cree que el nº de **parques y jardines es adecuado**, pero solo el 31% cree que los km. de carril bici son adecuados.
- Un 42% cree que los puntos de acceso a internet son insuficientes



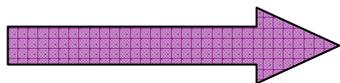
Los datos presentan gran variabilidad por CCAA

¿ESTÁN SATISFECHOS LOS CIUDADANOS CON LOS SSPP?

Más del 50% están satisfechos con “los servicios públicos en general” pero el grado de satisfacción varía entre políticas 2009

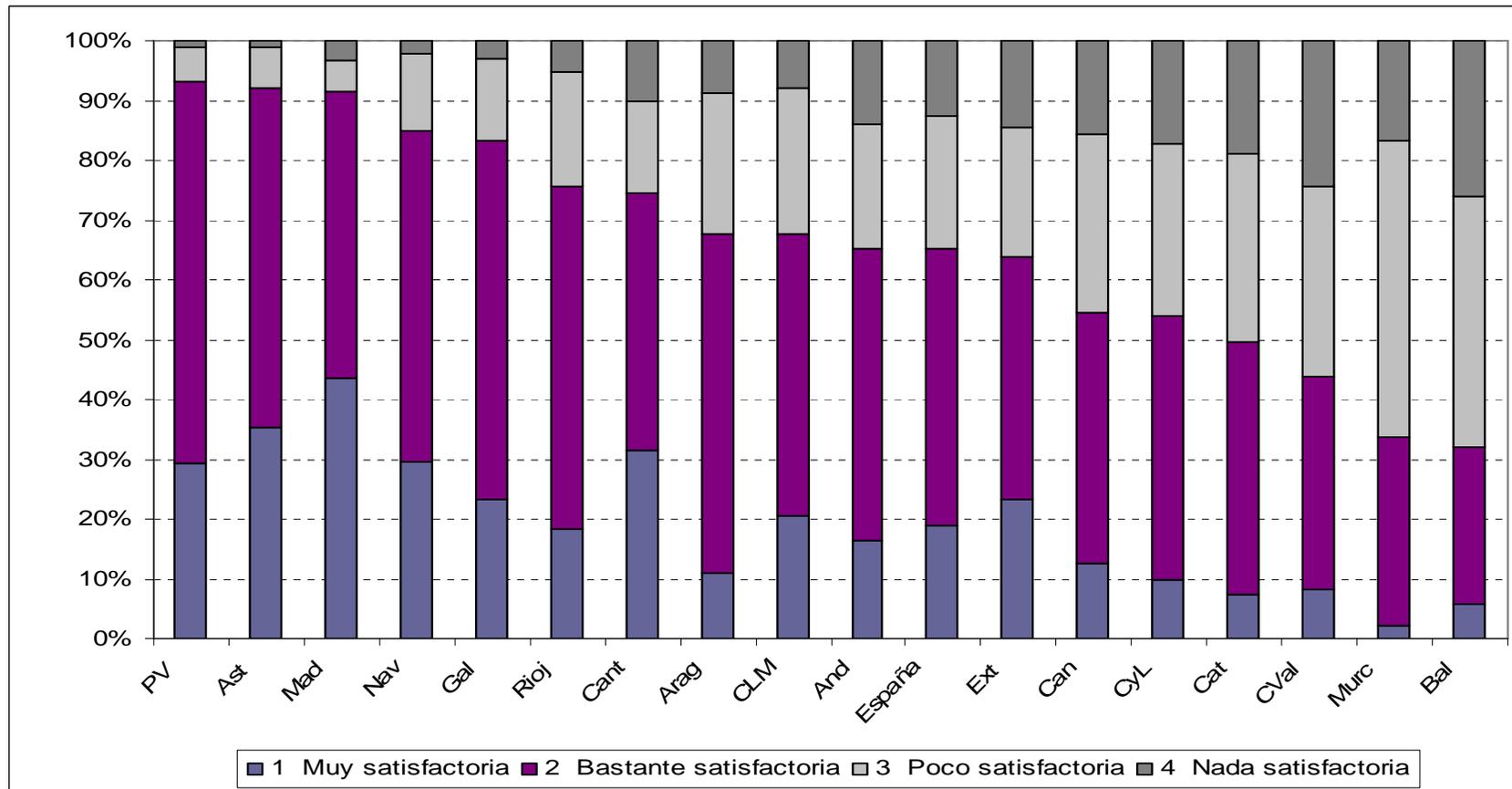


La Justicia, las ayudas por desempleo y, en menor medida, las pensiones, son un área de mejora de los SSPP en España.



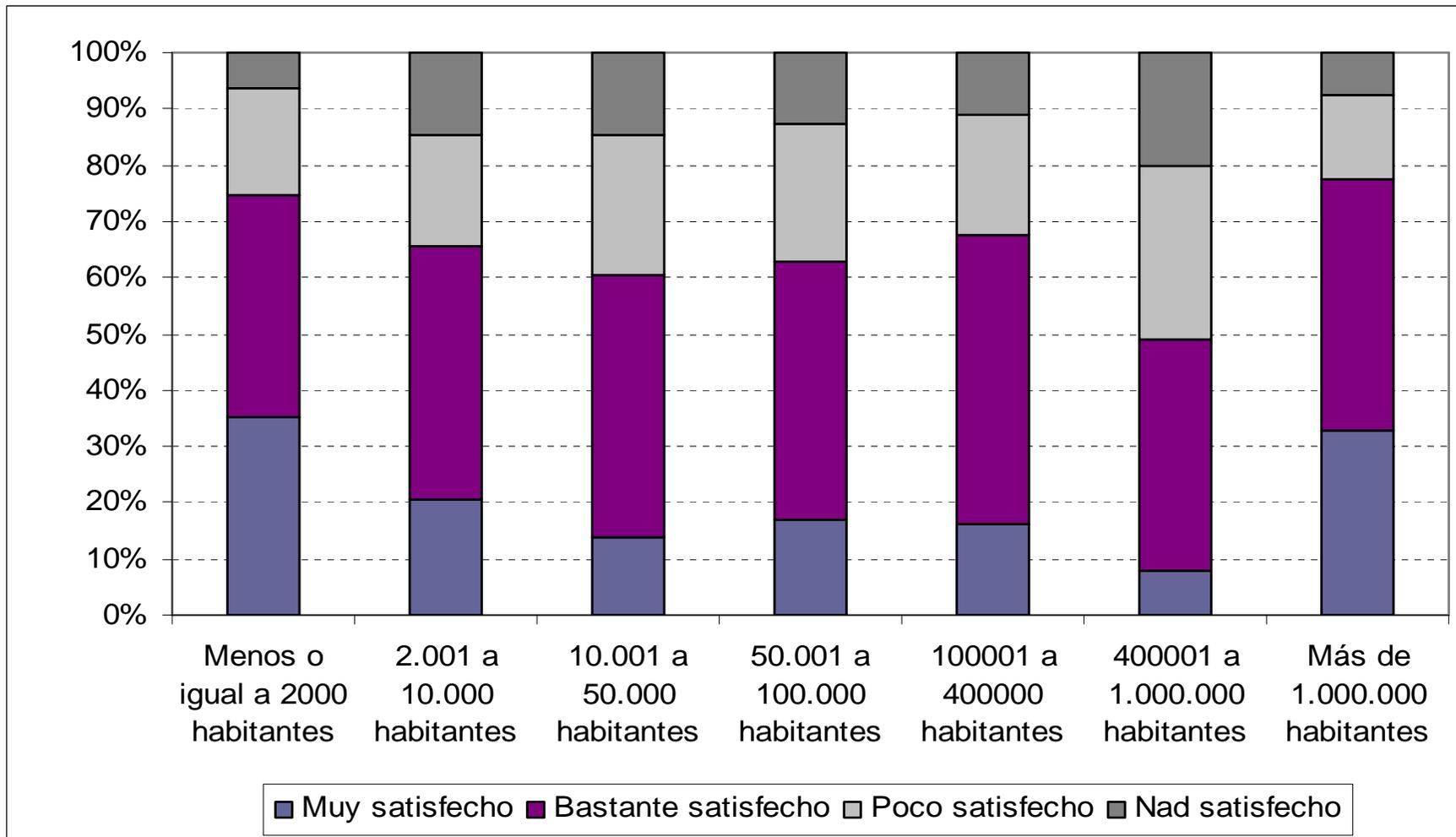
Satisfacción ciudadana con la Calidad del Agua por Comunidad Autónoma

Existen diferencias sustantivas en la calidad del agua de los municipios de diferentes Comunidades Autónomas



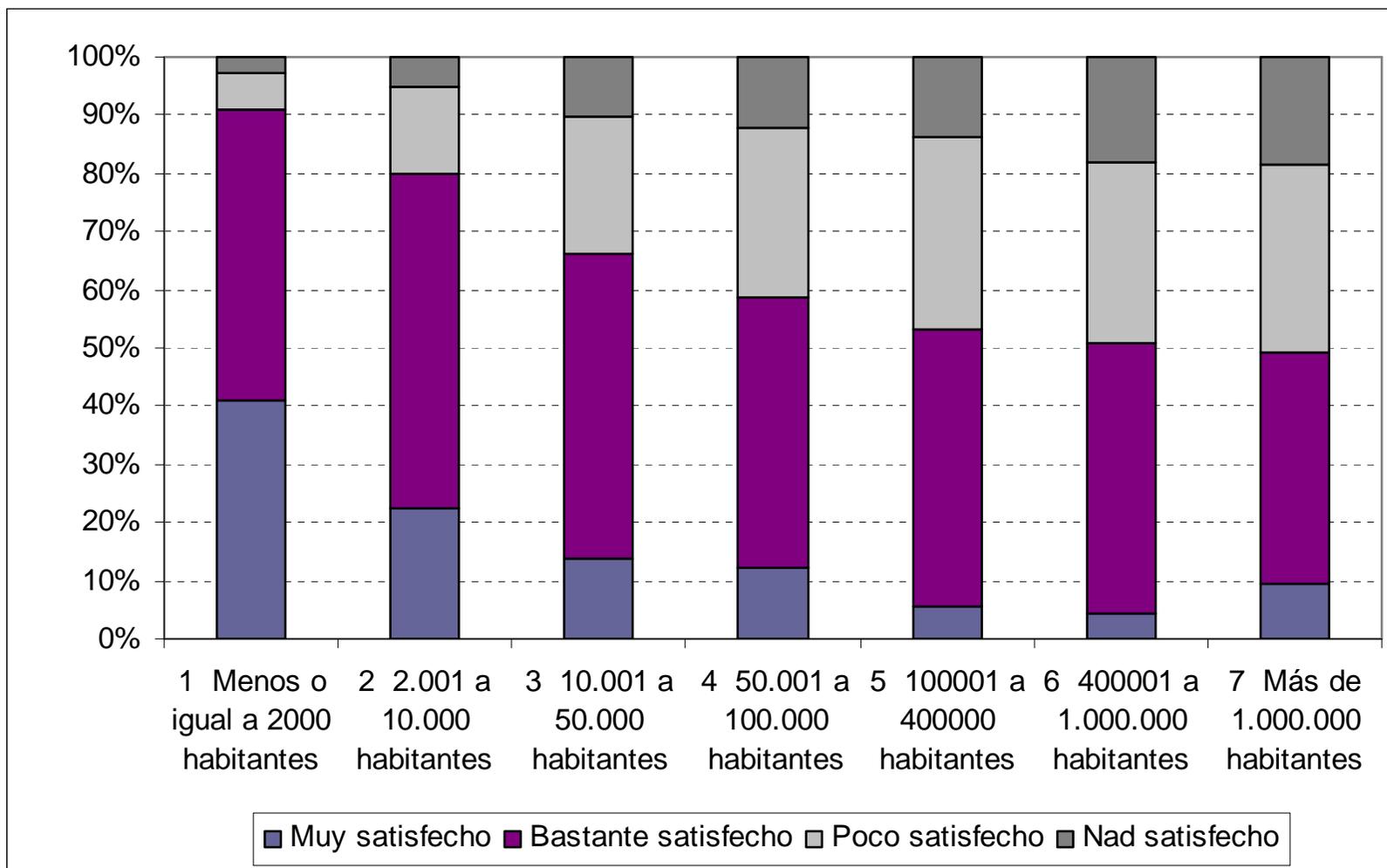
Satisfacción ciudadana con la Calidad del Agua por Tamaño de Municipio

Algunas diferencias en la calidad del agua en función del tamaño del municipio



Satisfacción ciudadana con el Nivel de Ruido por Tamaño del Municipio

El nivel de ruido correlaciona con el tamaño del municipio, siendo en los más pequeños donde los ciudadanos están más satisfechos



Conclusiones

Los objetivos principales eran

- Rendir cuentas por el funcionamiento de los servicios públicos
- Contribuir a la elaboración de una **Agenda Institucional eficaz y eficiente.**
- La opinión de los ciudadanos cuenta:
 - es un indicador más para completar otros de carácter objetivo sobre el funcionamiento de los servicios públicos
- **Por 1ª vez:**
 - una **visión panorámica**, amplia de los numerosos servicios, **independientemente** de cuál de los tres niveles de gobierno sea el responsable de ellos

Conclusiones

- Buena valoración de numerosos servicios públicos en España, en ocasiones muy buena
- Aún así **depende del sector de política:** infraestructuras, transportes, sanidad, educación y los servicios de ámbito municipal, los mejores
- **Prioridades de mejora comunes para toda España:**
 - (ej. reducir esperas en urgencias y atención especializada; mejorar disciplina en colegios e institutos; adecuar al mercado laboral en FP y universidad ...).
- Y también **distintas prioridades en cada CCAA**
- Los datos por CA permiten **detectar las buenas prácticas regionales** y fomentan la **rendición de cuentas.**