

# Oficina de Atención al Ciudadano



La Carta Local Europea consagra, de manera prioritaria, los principios de proximidad y de subsidiaridad en la gestión de las competencias de la administración pública.

Esta necesidad de acercar la información a los ciudadanos se considera muy positiva y responde a la voluntad política de impulsar los servicios de atención, que hacen posible que la administración municipal sea más cercana, más ágil y más asequible, donde el ciudadano pueda acceder libremente y encuentre respuesta a sus necesidades, con criterios de calidad y con una atención personalizada óptima.

## Objetivo

Los objetivos que se pretenden conseguir con la implementación de una Oficina de Atención al Ciudadano son los siguientes:

- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y la administración local. Sin estos principios básicos la relación entre los ciudadanos y el Ayuntamiento está falta de sus valores más preciados.
- Facilitar a los ciudadanos su relación con la administración municipal. Poner todos los medios humanos y materiales de que disponga el Ayuntamiento para que al ciudadano, utilizando la atención personalizada o los sistemas telemáticos, le sea más fácil relacionarse eficientemente con su Ayuntamiento.
- Ahorrar, en la medida de las posibilidades, el desplazamiento de los ciudadanos al Ayuntamiento.

- Integrar, en una sola oficina, los trámites administrativos que se deriven de las competencias que tenga asignadas, y derivar hacia los servicios técnicos y administrativos competentes el resto de los trámites. En cualquier caso, el ciudadano no se irá de vacío y obtendrá un determinado grado de respuesta a sus requerimientos.
- Conseguir, en el ámbito interno municipal, un avance en la consecución de una determinada cultura administrativa centrada en el permanente servicio al ciudadano, que ha de impregnar todos los servicios municipales.

## Ámbito de actuación

### Oficina presencial

La oficina de atención propiamente dicha.

### Teléfono 010

Tiene como objetivo proporcionar todo tipo de información, a nivel de agenda de ciudad, de equipamientos y de trámites administrativos. Puede ofrecer la posibilidad de realizar trámites sencillos.

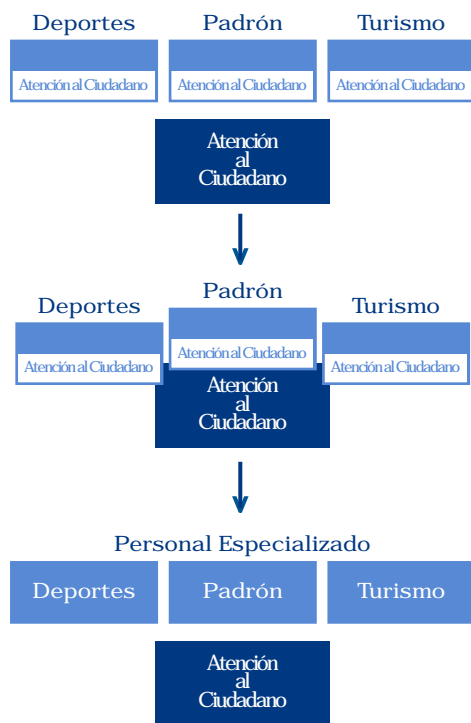
### Auditec

Ofrece información pregrabada de forma automática por teléfono. Sustituye y complementa al teléfono 010 en horas que no se encuentre de servicio o se produzcan sobrecargas de llamadas que deban ser derivadas y atendidas.

### Internet

Mediante la conexión a internet el ciudadano tiene a su alcance toda una serie de conocimientos referentes a la información y a la tramitación municipal. También podría resolver un cierto nivel de tramitaciones utilizando herramientas telemáticas (oficina virtual).





## Manual de Procedimientos

Constituye la verdadera guía del servicio. No puede haber dos manuales iguales ya que la singularidad de cada municipio y las características de cada ayuntamiento hacen que el manual resulte irreplicable. El manual de procedimientos tiene que desarrollar los siguientes ámbitos:

- El inventario de los servicios que presta el Ayuntamiento.
- La definición de los nuevos procedimientos que se establecerán a partir de la aprobación y posterior desarrollo del nuevo servicio.
- La gestión de los expedientes y su configuración a nivel informático.
- En líneas generales, y para cada uno de los procedimientos existentes, debe contemplar los siguientes apartados:
  - ¿Para qué sirve?.
  - ¿Quién lo puede solicitar?.
  - ¿Dónde se tramita?.
  - Documentación a aportar.
  - ¿Cómo se tramita?.
  - Tasas a pagar.
  - Tiempo de validez.
  - Marco legal.
  - Procedimiento a seguir.
  - Silencio administrativo.

## El control de Calidad

Para garantizar la mejora de este servicio, es imprescindible poder mantener una evaluación continuada y, por tanto, poder contar con los siguientes instrumentos evaluadores:

### Encuestas al ciudadano.

Las encuestas se llevan a cabo a la entrada y/o salida de la Oficina para valorar qué es lo que espera el ciudadano de la Oficina de Atención al Ciudadano, y qué es lo que encuentra realmente. Se recogen los siguientes indicadores:

- Trato personalizado.
- Tiempo de atención.
- Tiempo de espera.
- Entorno de la oficina.
- Amabilidad.
- Comodidad.
- Respuesta correcta.
- Organización.

Es realmente importante poder llegar a valorar, con datos objetivos, este “gap” que siempre se da entre lo que se espera recibir y lo que realmente se recibe por parte de los servicios públicos.

Una persona, en calidad de encuestador, procede a la realización de una batería de preguntas simples y concisas. Se valorarán las respuestas obtenidas en función de los protocolos establecidos. Las encuestas deben realizarse periódicamente para conocer de primera mano la opinión que tiene la ciudadanía del Ayuntamiento. Debe tenerse en cuenta que, a partir de la puesta en marcha de la Oficina de Atención al Ciudadano, esta es la imagen del Ayuntamiento en el municipio.

### Los Medios de Evaluación Internos.

El control interno nos da la pauta de conocimiento por parte de las personas que trabajan directamente en la Oficina. Los datos que nos van a permitir dimensionar y evaluar internamente el servicio son:

- Número de personas atendidas.
- Tiempo medio de espera.
- Número de quejas y sugerencias recibidas.

Ello nos dará una valoración cualitativa y cuantitativa de la prestación del servicio.