

Foro Institucional de Calidad del Sector Público de les Illes Balears
Turismo y Calidad de los Servicios Públicos
Trobadà 2015

**Percepción
ciudadana de
los servicios
públicos 2014**

Fernando Monar

Vicesecretario General

Delegación del Gobierno en
Illes Balears

DATOS DEL ESTUDIO DE AEVAL Y EL CIS

Junio de 2014

2.500 entrevistas

239 municipios

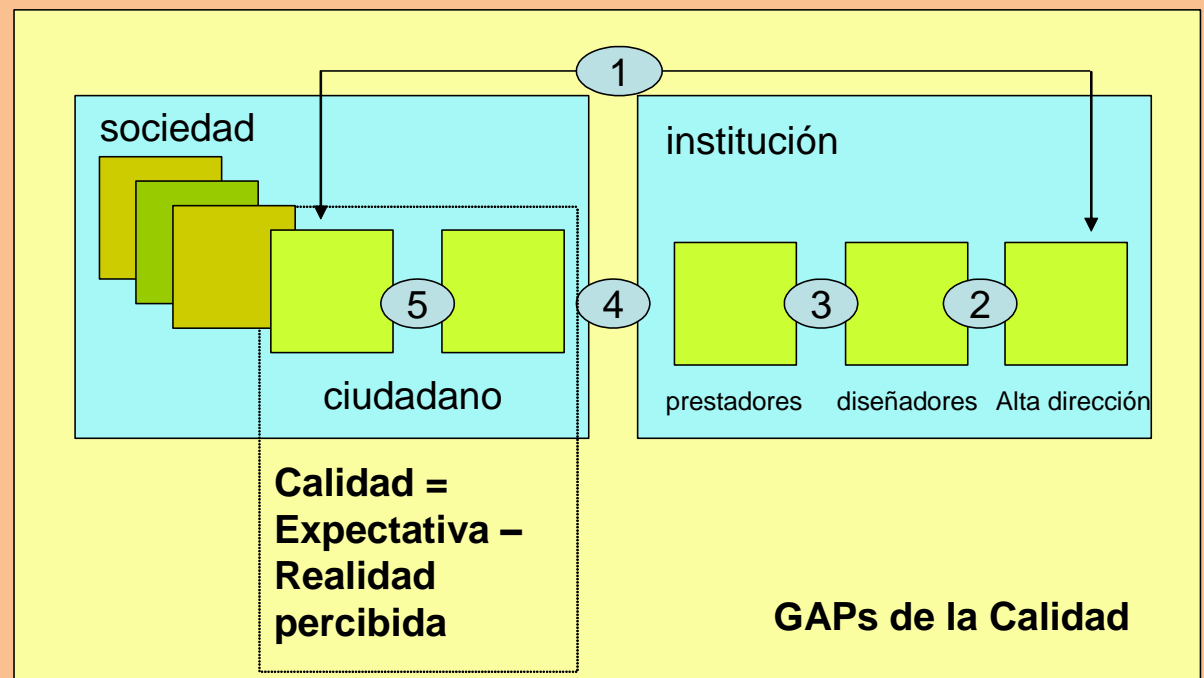
50 provincias

**nivel de confianza,
95,5%.**



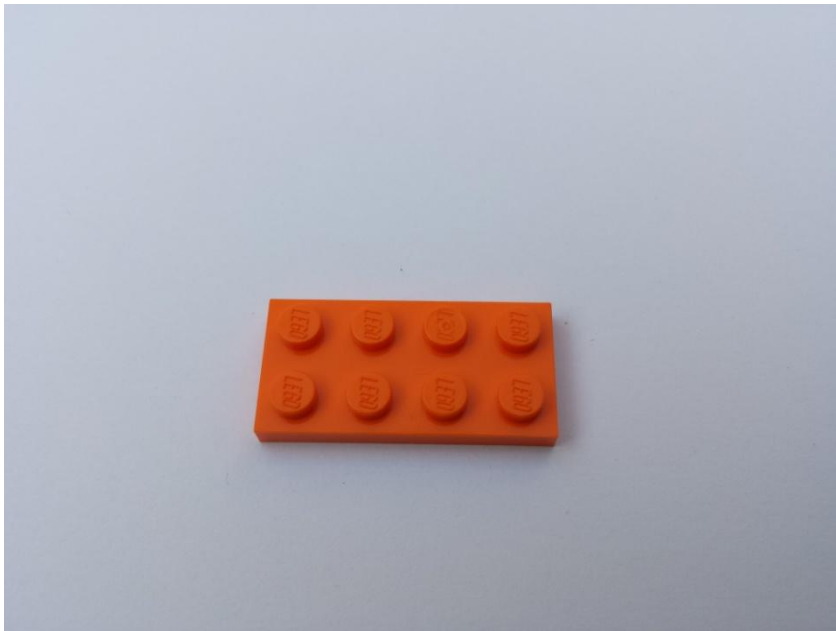
GAPS DE LA CALIDAD

Diferencia entre lo que los decisores creen que necesita la ciudadanía, y las necesidades reales de esta.



LOS SERVICIOS PUBLICOS, CADA VEZ MAS IMPORTANTES

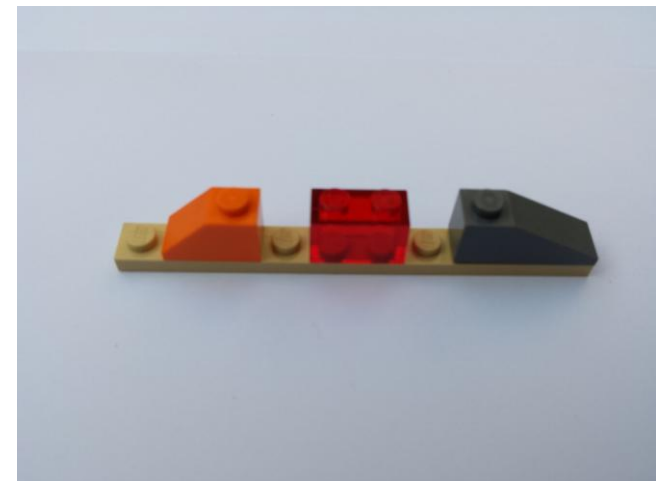
El 88,6% de la población valora entre 7 y 10 la “importancia” de los servicios públicos en su conjunto



LOS SERVICIOS PUBLICOS MAS RELEVANTES

Los servicios públicos mas relevantes para la ciudadanía son:

**Sanidad,
Pensiones y
Educación**



SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS

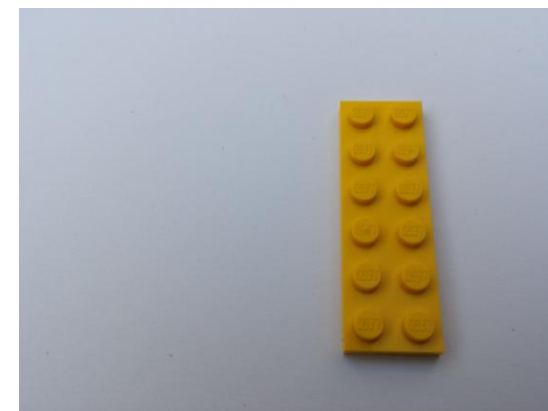
El porcentaje de satisfechos de estos tres servicios públicos es de:

Sanidad - centros de salud , un 58 y

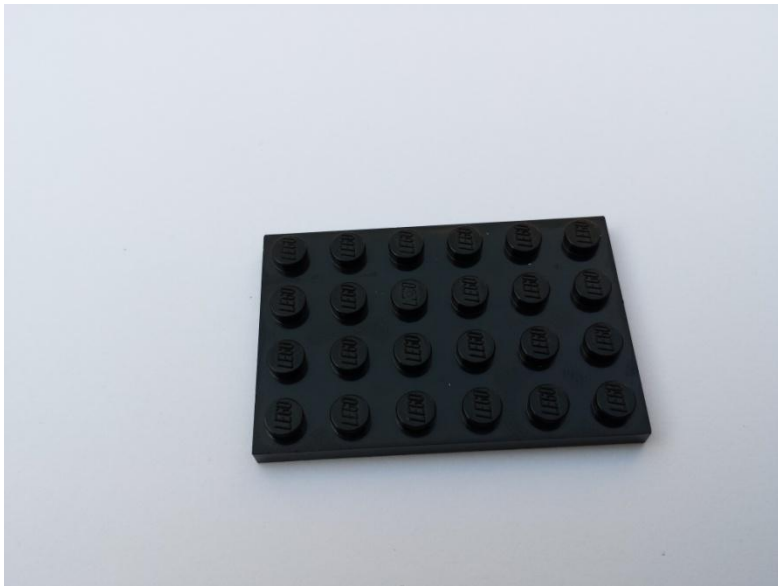
Hospitales, un 47,8 -

Pensiones, 45,8

Educación, un 45,2 -



DESCENSOS DEL 2011 al 2014



**Centros de salud,
del 72 al 58,1**

**Hospitales, del 68,8
al 47,8**

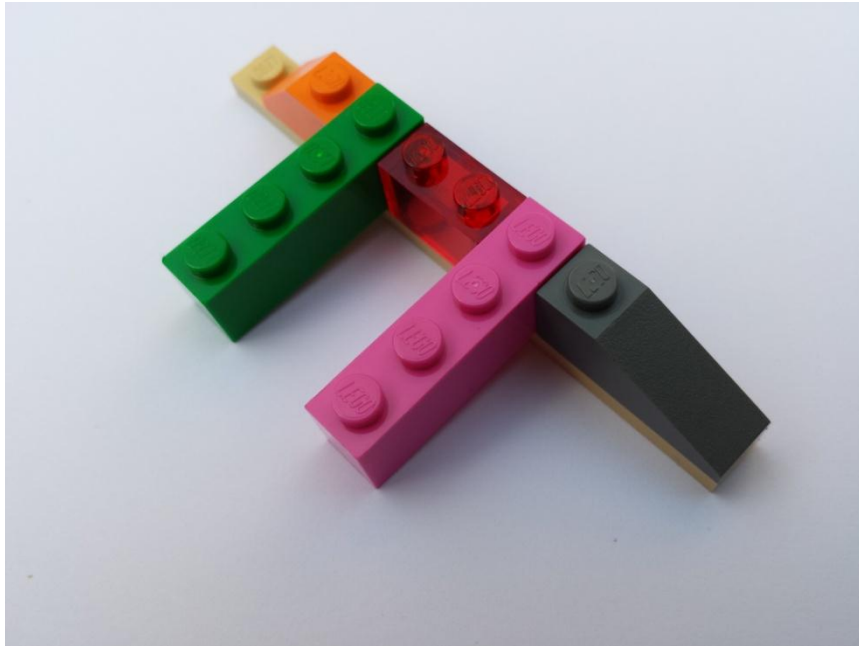
**Educación, de un 65
a un 45,2**

APOYO CRITICO

**El 56% opina que,
en conjunto,
funcionan de
manera poco o
nada satisfactoria**



MEJOR VALORADOS EN GENERAL



Los mejor valorados son:

**Transportes públicos,
59,3**

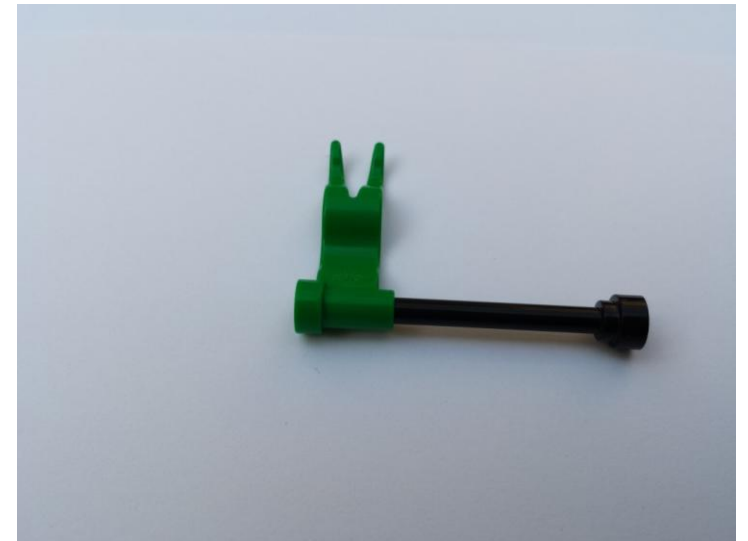
Centros de salud, 58

**Seguridad ciudadana,
57,9**

DIMENSIONES CLAVE DE LOS CAMBIOS DE VALORACION

Peor, tiempo en resolver las gestiones (49%)

Mejor, posibilidad de acceso a través de internet (82%)



DE LOS DE TIPO ADMINISTRATIVO

Mejor valorados (mas del 70%)

Expedición del DNI y pasaportes

Unidades administrativas de hospitales y centros de Salud

Oficinas recaudadoras de impuestos



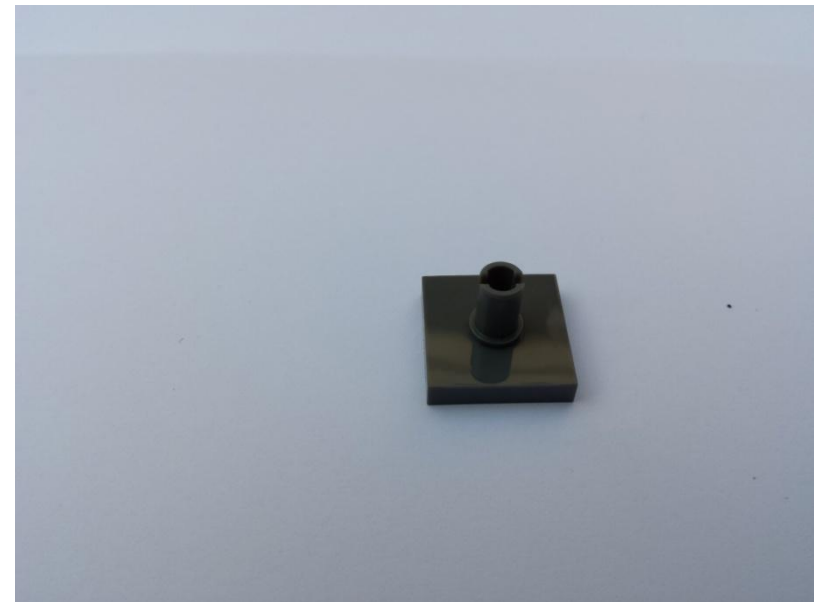
ATRIBUTOS MAS IMPORTANTES

Seguridad en el tramite

**Información
proporcionada**

Profesionalidad y

Trato



ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS

Estado de las instalaciones,

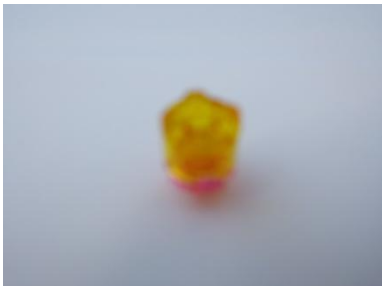
Trato,

Profesionalidad

Tiempo dedicado a atención

Seguridad en el trámite

Información proporcionada



PALANCAS PARA LA MEJORA?

ADMINISTRACION ELECTRONICA

Alto grado de satisfacción.

El tipo de acción es:

Búsqueda de información

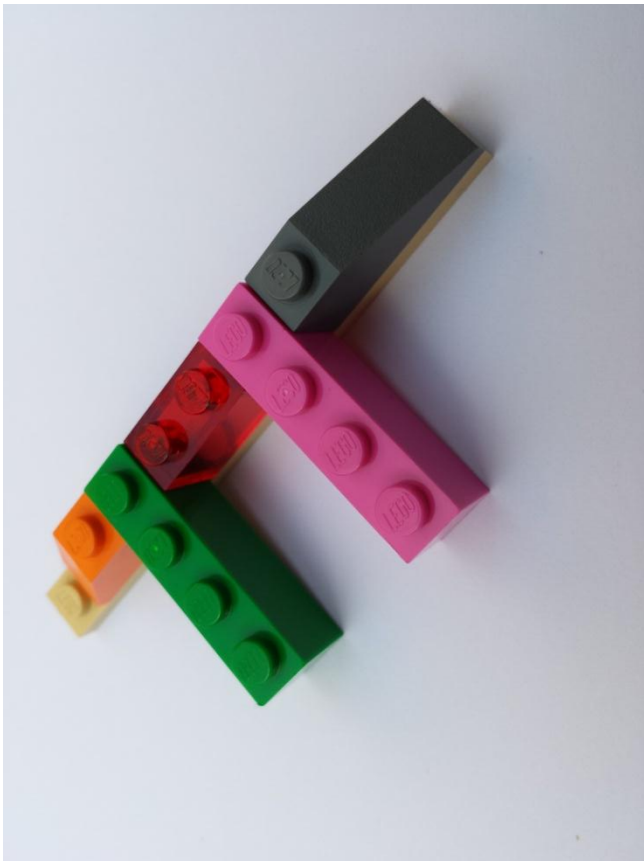
Descarga de formularios

Solicitud de citas

Realización de pagos – entre
un 5 y un 10% -



PALANCAS PARA LA MEJORA?



GESTION PRIVADA
Sólo el 17% , piensa
que los servicios
públicos estarían
mejor gestionados
por empresas.

PALANCAS PARA LA MEJORA?

REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES

Las claves,

**disminuir el número de cargos
directivos y asesores 72,1%**

**Simplificación de los
procedimientos 47,6**

Reducción de duplicidades 44,9%



OTRAS OPORTUNIDADES

**Mejora de la
transparencia**

Cultura de la evaluación

**Rediseño y potenciación
del empleo público**



MUY ALTA CONFIANZA EN LOS EMPLEADOS PUBLICOS

De media, el 69%

Bomberos

Médicos

Personal Seguridad del Estado

Trabajadores sociales

Personal oficinas administrativas

Profesores



OTRAS OPORTUNIDADES BASADAS EN LAS FORTALEZAS

Mejoras en los sistemas de:

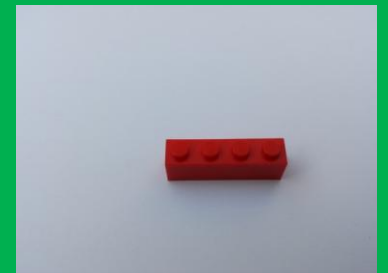
Selección, ahora memorístico por uno de competencias y habilidades, y de valores

Promoción – supervisado por órganos independientes –

Dirección, por otro profesionalizado como en el resto de Europa

Evaluación – de organizaciones, del desempeño...-

Estímulos – basado en el de evaluación -





**¡GRACIAS A
AEVAL
Y AL CIS!.**

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!