

¿Cuál es el grado de implantación y de cumplimiento de compromisos del Programa de Cartas de Servicios en los Ministerios españoles en 2016?

Informe de seguimiento de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la AGE durante 2016

[Enlace al Informe completo de actividad de los Ministerios en 2016](#)

[Y aquí el enlace a todos los informes anuales desde 2008, lo cual es de agradecer para la comparativa](#)

Mediante las Cartas de Servicios los órganos, organismos y entidades públicas informan a los ciudadanos y usuarios acerca de los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre todo, adquieren compromisos de calidad en la prestación. Las Cartas de Servicios pueden referirse al conjunto de los servicios que gestionan o exclusivamente a un servicio concreto prestado por el organismo público.

Las Cartas de Servicios son un instrumento que permite relacionar el grado de calidad en las prestaciones con las expectativas de los usuarios, lo que se traduce en una definición de los procesos y compromisos de servicio. Además son una de las metodologías más utilizadas para iniciar y desarrollar la Gestión de Calidad por parte de los organismos públicos.

TABLA 15. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN 2016 EN LA AGE

MINISTERIOS	Cartas de Servicios en vigor en 2016 publicadas en años anteriores	Cartas de Servicios Nuevas 2016	Total de Cartas de Servicios vigentes en 2016
MAEC	0	0	0
JUSTICIA	1	0	1
DEFENSA	56	1	57
MINHAP	60	0	60
INTERIOR	10	2	12
FOMENTO	0	0	0
EDUCACIÓN	33	1	34
EMPLEO	26	0	26
MINETUR	7	2	9
MAGRAMA	3	0	3
PRESIDENCIA	4	0	4
MINECO	6	0	6
SANIDAD	5	0	5
TOTAL	211	6	217

Fuente: Elaboración DGGP

- Llama la atención que **después de 11 años** (de 2005 a 2016, fecha del informe) dos Ministerios no tengan ninguna carta de servicios en vigor; otro, 1; y solo 5 ministerios tienen más de 10 cartas publicadas en vigor.

- **8 Ministerios, más del 50 %, no llegan a 10 cartas de servicio para todos sus servicios y para todas sus dependencias**
- Al igual que ya comentaba en el programa de estudios de satisfacción, algo de lo que adolecen los Informes anuales sobre la situación de los Ministerios es que no recogen ni evalúan **cual sería el número mínimo u óptimo de cartas de servicio que tendría que tener cada Ministerio** Si hacemos la media, por intentar hacer un acercamiento de evaluación de despliegue (aunque lógicamente depende de las funciones y de las sedes de cada Ministerio), nos sale 16 cartas por Ministerio, con lo cual **solo cuatro de los 13 Ministerios alcanzan la media de las cartas**

Metodologías seguidas para la definición de los compromisos de calidad en las cartas:

Para la definición de los compromisos, resulta que **la consulta a empleados frontera (entendidos como aquellos empleados que están en contacto directo con el ciudadano/usuario de la organización) se ha realizado en un 77%**, en un 63% de las Cartas han utilizado el análisis de las quejas y sugerencias, en un 52% de los casos se ha llevado a cabo un estudio de análisis de la demanda, y finalmente, las encuestas de satisfacción en un 54%, lo cual supone un cambio importante respecto al año 2015 donde los sistemas seguidos fueron: en un 43% de las Cartas se utilizó el análisis de las quejas y sugerencias, en un 16 % de los casos se llevó a cabo un estudio de análisis de la demanda. Finalmente, las encuestas de satisfacción en un 14% y la consulta a empleados frontera se han realizado en un 12%

Parece escaso el uso de los análisis de demanda y de encuestas de satisfacción, pero es debido a que son pocos los estudios de este estilo que se realizan.

Grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en las cartas:

TABLA 21. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS POR MINISTERIOS (DESGLOSADO POR SEGMENTOS) DURANTE 2016

MINISTERIO	Sin datos	<60%	60-75%	75-90%	91-100%
MAEC	0	0	0	0	0
JUSTICIA	0	1	0	0	0
DEFENSA	2	0	0	1	54
MINHAP	37	0	0	3	20
INTERIOR	0	2	0	0	10
FOMENTO	0	0	0	0	0
EDUCACIÓN	1	0	1	1	31
EMPLEO	0	0	0	3	23
MINETUR	1	0	0	1	7
MAGRAMA	1	0	1	0	1
PRESIDENCIA	0	0	0	0	4
MINECO	1	0	0	0	5
SANIDAD	0	0	0	0	5
TOTAL	43	3	2	9	160
%	19,8%	1,4%	0,9%	4,1%	73,7%
% Con Datos	-	2%	1%	5%	92%

Fuente: Elaboración DGGP

- Es muy llamativo positivo que el 73,3 % de las cartas cumplen entre el 91 y el 100 % de sus compromisos, habiéndose mejorado desde el 53 % en 2015
- Es muy llamativo, negativamente, que 20%, una de cada cinco, de las cartas en vigor no haya informado del grado de cumplimiento de sus compromisos, aunque también aquí se mejora y mucho respecto a 2015 donde era una de cada tres las que no media datos

Utilización de mecanismos de difusión de las cartas de servicio:

Las leyes de transparencia de algunas CCAA incluyen la publicación obligatoria de las cartas de servicio y de su cumplimiento, no así en la ley nacional. Es interesante ver el grado de difusión que se realiza al menos de las cartas en los Ministerios

TABLA 23. UTILIZACIÓN DE MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y ESTUDIOS SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LOS MINISTERIOS DURANTE 2016

MINISTERIOS	Nº de Cartas de Servicios aprobadas o actualizadas en 2016	Utilización de mecanismos de difusión de las Cartas	Estudios sobre el grado de conocimiento de la Carta por los usuarios
MAEC	0	0	0
JUSTICIA	0	0	0
DEFENSA	55	52	0
MINHAP	15	15	0
INTERIOR	4	4	0
FOMENTO	0	0	0
EDUCACIÓN	11	11	0
EMPLEO	21	21	0
MINETUR	2	2	0
MAGRAMA	0	0	0
PRESIDENCIA	1	1	0
MINECO	1	0	0
SANIDAD	4	4	0
TOTAL	114	110	0

Fuente: Elaboración DGGP

Vemos que se realizan acciones de difusión aunque no estudios del conocimiento de las mismas.

La mayor pega y limitación en este programa es la falta de una definición y cuantificación previa del número óptimo de cartas de servicio que debería tener cada Ministerio pues nos encontramos con los que no tienen ninguna, el más del 50 % que no llega a 10 y dos Ministerios que superan las 50 cartas de servicio