



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/30424

15/12/2020

77628

AUTOR/A: CALVO LISTE, Pablo Juan (GVOX); DEL VALLE RODRÍGUEZ, Emilio Jesús (GVOX); RUIZ NAVARRO, Eduardo Luis (GVOX); FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, José María (GVOX); SÁNCHEZ GARCÍA, José María (GVOX)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa que el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE), recoge en su artículo 3 los seis programas que lo integran:

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b) Programa de cartas de servicios.
- c) Programa de quejas y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e) Programa de reconocimiento.
- f) Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

Cabe señalar que, dentro de ellos, la innovación incide fundamentalmente en tres Programas:

- El Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- El Programa de reconocimiento.
- El Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.



El Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, que funciona como programa del marco general para la mejora de la calidad, comprende el seguimiento de la actividad en programas de calidad de los Departamentos ministeriales y organismos a través de los informes anuales (Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios -denominado ISAM- e Informe de Agencias). Esta información anual refleja también las actuaciones llevadas a cabo en materia de innovación a través de la recopilación de experiencias de innovación.

En el seno de la reunión de la red interadministrativa de 9 de diciembre de 2020, de la que forman parte la AGE, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales representadas a través de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), se propuso una nueva actuación del Observatorio de Calidad en los Servicios Públicos consistente en un observatorio de buenas prácticas en materia de innovación, a modo de mapa georeferenciado en la página web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, para dar a conocer mejor las iniciativas innovadoras no solo de la AGE sino también del resto de Administraciones Públicas.

Por lo tanto, cabe señalar que no se trata de acordar la creación de ninguna estructura administrativa nueva, sino de una propuesta de actuación dentro del Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, que funciona como un programa del marco de la calidad desde el año 2005.

Por último, se informa que el Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas (IEPP) no tiene atribuidas “competencias en materia de ideación, impulso y observancia de buenas prácticas en las Administraciones Públicas”, como se afirma en la presente iniciativa, salvo las sugerencias a este respecto que se deriven de las conclusiones y recomendaciones de sus evaluaciones o las buenas prácticas recogidas en sus guías metodológicas.

Madrid, 19 de enero de 2021

