



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/42057

13/12/2018

116940

AUTOR/A: GARCÍA EGEA, Teodoro (GP)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa que corresponde a cada Ministerio, de conformidad con el artículo 3 del 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), la responsabilidad directa sobre la implantación, gestión y seguimiento interno del valor generado por los distintos servicios públicos y comparaciones entre los servicios de su ámbito correspondiente.

Cabe señalar que el marco general para la mejora de la calidad en la AGE integra los siguientes programas:

- Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Programa de cartas de servicios.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Programa de reconocimiento.
- Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

En este sentido, se informa que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública viene realizando anualmente un informe agregado con la información que aportan los distintos Departamentos ministeriales, donde sí se recogen comparaciones entre los distintos Ministerios, denominado informe ISAM, previsto en el artículo 28 del citado Real Decreto 951/2005.

Madrid, 07 de febrero de 2019