



La presidenta de la Agencia presenta el informe “La Administración Pública a juicio de los ciudadanos” del Observatorio de Calidad de los Servicios.

Tres de cada cuatro ciudadanos destacan el buen trato recibido en los servicios públicos



El estudio analiza la opinión ciudadana acerca de los servicios y el gasto público, la confianza en los empleados públicos y la actitud ante la administración electrónica. Para su realización el Observatorio utilizó principalmente una encuesta diseñada por el propio órgano y realizada en 2010.

Más de la mitad de los ciudadanos se declara “muy” o “bastante satisfecho” con los servicios públicos. Sin embargo, la satisfacción varía según el sector analizado. Transporte, enseñanza y sanidad son los servicios mejor valorados. En el extremo opuesto se encuentran justicia y la gestión del desempleo.

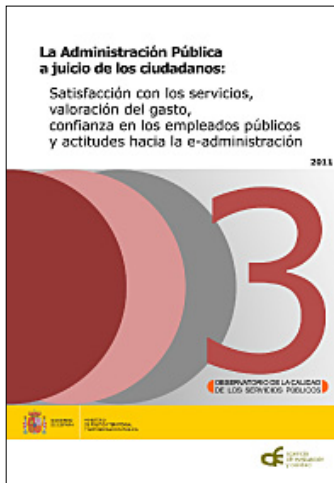
Con la crisis se ha incrementado el número de ciudadanos a favor de la reducción del gasto en algunas políticas (defensa, infraestructuras). En cambio, en sanidad, educación y pensiones un 97% de los ciudadanos está en contra de cualquier recorte.

En cuanto a los empleados públicos, los bomberos son los que gozan de más confianza ciudadana, seguidos por médicos, profesores, trabajadores sociales y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Finalmente, tres de cada cuatro ciudadanos se sienten satisfechos con su última visita a una oficina de la administración. Un tercio de la población ha usado la administración electrónica. De ellos, el 80% está satisfecho con su funcionamiento.

María Luisa Carcedo en “Cinco Días” Más claros que oscuros en los servicios públicos

La crítica certera y motivada siempre puede ser enriquecedora y base para la mejora. Especialmente la que se dirige a las instituciones públicas, que son de todos y gestionan los recursos públicos. Sin embargo, en los últimos meses, hemos asistido a una crítica descarnada hacia todo lo público, muchas veces inmerecida. Al menos esto es lo que opinan... (+info)



[descargar informe](#)

[descargar presentación](#)

>> CARTA DE << SERVICIOS

La evaluación de políticas públicas y la mejora de la calidad de los servicios públicos, son elementos primordiales e imprescindibles para la acción del buen Gobierno y la buena Administración Pública.

Para contribuir a este propósito se crea la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios que desarrolla una actividad institucional que aúna la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos con la de racionalizar el uso de los recursos públicos y de rendir cuentas ante los ciudadanos.

La gestión de la calidad ocupa un lugar destacado en su Agenda Institucional y así lo acredita el Plan de Calidad para la Agencia aprobado por el Consejo Rector en el año 2008 y se refuerza con el compromiso visible para la ciudadanía que sustenta esta Carta de Servicios.

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

Para mejorar la calidad de los servicios públicos

Para desarrollar la cultura y la práctica evaluadora

CARTA DE SERVICIOS 2011-2014

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

agencia de evaluación y calidad



Evaluaciones de la Agencia

La realización de trabajos de evaluación y análisis de políticas y programas públicos constituye uno de los objetivos estratégicos de la Agencia. La difusión de su labor en este ámbito responde a un objetivo de aprendizaje y creación de cultura evaluadora, así como al principio de transparencia y participación ciudadana.

En este campo cabe destacar las siguientes competencias atribuidas a la Agencia:

- Realización de la evaluación de programas y políticas públicas que anualmente le encargue el Consejo de Ministros.
- Realización de una evaluación anual del grado de aplicación y de éxito de las principales medidas del Programa Nacional de Reformas, que será encargada por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos y se hará pública.

Últimas evaluaciones publicadas



Evaluación de las Líneas ICO-PYME

E25

[descargar pdf](#)



Evaluación de los Programas de Vacaciones para Personas Mayores y Termalismo Social

E27

[descargar pdf](#)

>> NUESTRAS <<
COLECCIONES



Esta Colección contiene producción propia de la Institución y está dirigida a un público general. Con el objetivo de favorecer la transparencia y la rendición de cuentas, en esta colección se publican los informes de evaluación resultado del Plan de trabajo de las Evaluaciones, el Informe General de Actividad, los Informes del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos y el informe sobre las actividad desplegada por las Agencias Estatales.



Su contenido también representa la producción interna de la Agencia y su objetivo es contribuir materialmente a la extensión de las prácticas de evaluación y calidad, desde el papel de referencia al que aspira la Agencia, promoviendo el aprendizaje y la cultura evaluadora. Está conectado fundamentalmente con las actuaciones de Evaluación de la Agencia y con las derivadas de los Programas del Marco General de la Calidad.

PAPELES DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

Esta colección de carácter periódico representa, a diferencia de las anteriores, la producción externa a la Agencia. Contiene los estados de opinión de expertos, producción empírica y de innovaciones o avances científicos, relacionados con la evaluación y la calidad.

www.aeval.es



Publicada la Orden por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2010.

El viernes 22 de julio se ha publicado en el B.O.E. la orden por la que se conceden los Premios de Excelencia, Ciudadanía y Buenas Prácticas de Gestión Interna 2010

El Premio Excelencia en la Gestión Pública 2010 ha sido para la candidatura presentada por la "Comarca Ekialde-Osakidetza". (+info)

Visita Sra. Ministra de Coordinación Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador.

María Luisa Carcedo se reunió con la Ministra de Ecuador para presentar el proyecto de la Agencia e identificar áreas de cooperación



Una delegación de Ecuador, encabezada por la Ministra de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador, visita la Agencia de Evaluación y Calidad con el objetivo de conocer el proyecto institucional de la Agencia e identificar posibles cauces de colaboración en los ámbitos de la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios.

María Luisa Carcedo, Presidenta de AEVAL, dió la bienvenida a la delegación en una sesión en la que participaron, además, directivos de la Agencia, María Teresa Osses, Ministra de la Embajada de Ecuador en España, Ximena Grijalva, Asesora Ministerial, Juan Carlos Sghirla, Edecán y Socorro Prous, Subdirectora General de Relaciones Internacionales, Publicaciones y Archivo del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. (+info)

56 Reunión de Directores Generales de EUPAN.

María Luisa Carcedo, ha participado en Gödöllo (Hungría) en la 56 reunión de Directores Generales de EUPAN

La Presidenta de la Agencia, María Luisa Carcedo, ha participado en Gödöllo (Hungría) en la 56ª Reunión de los Directores Generales de la Red Europea de Administración Pública (EUPAN), que ha tenido lugar los días 23 y 24 de junio de 2011.

La Agencia forma parte del Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG), uno de los grupos integrantes de la red EUPAN. Durante la presidencia húngara de la Unión Europea, ha estado implicada activamente tanto en los trabajos desarrollados por dicho grupo, en relación con el Marco Común de Evaluación (CAF)... (+info)

>> PUBLICACIONES <<

Informe "La Administración Pública a juicio de los ciudadanos" del Observatorio de la Calidad de los Servicios

Evaluación de las Líneas ICO-PYMES

Evaluación de los Programas de Vacaciones para Mayores y Termalismo Social

>> NEWSLETTER <<

Para suscribirse a nuestro newsletter envíe un e-mail a agencia@aeval.es poniendo en el asunto "RECIBIR NEWS".

Si no desea recibir esta publicación envíe un e-mail a agencia@aeval.es poniendo en el asunto "CANCELAR NEWS"

>> CONTACTO <<

Dirección
C/ Príncipe de Vergara, 108, 4ª pl
28002 Madrid

Fax: (+34) 91 564 50 11

Teléfonos de contacto:

Presidencia:
91273 28 66

Departamento de Calidad:
91273 28 64

Departamento de Evaluación:
912732871

Departamento de Gerencia:
91 273 28 67

Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales:
91273 28 69

