

El gobierno porteño creó la Dirección General de Calidad, encargada de la evaluación de los servicios y prestaciones que brinda el Gobierno de la Ciudad.

El objetivo del área es medir y evaluar de forma centralizada e independiente la calidad de los servicios y prestaciones brindados por las diferentes áreas del Gobierno de la Ciudad, generando una visión integral con foco en la experiencia de los ciudadanos.

A través del monitoreo de indicadores de calidad, se podrán aportar las metodologías necesarias para implementar mejoras continuas en áreas vinculadas al espacio público, a la salud, a la educación, al transporte y a la seguridad, entre otras.

Las funciones principales de la nueva Dirección serán:

- Realizar evaluaciones de impacto y retroalimentar a las áreas de Planificación y Seguimiento.
- Asistir en metodologías basadas en economía del comportamiento para el diseño de las iniciativas, generando herramientas específicas para tal fin.
- Asistir metodológicamente en el diseño de iniciativas basadas en la experiencia del usuario.
- Elaborar los indicadores de calidad de los servicios y prestaciones de gestión y su metodología de medición, en acuerdo con las diferentes jurisdicciones.
- Monitorear los indicadores y realizar relevamientos in situ para obtener mediciones objetivas de forma periódica.
- Consolidar las bases de datos de índices e indicadores de calidad en un tablero de control.

Contar con indicadores precisos para medir el avance y evaluar las políticas públicas es fundamental tanto a la hora de definir prioridades y metas durante la etapa de planificación, como durante la ejecución de los proyectos y el seguimiento de la gestión de servicios y prestaciones. Permite anticipar problemas, evaluar si deben efectuarse cambios, reducir el margen de error, ajustar presupuestos y obtener un mapa detallado y actualizado del estado de la gestión de gobierno.

Se trata, en suma, de establecer una metodología de medición que permita evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los destinatarios de las políticas públicas, los vecinos de la Ciudad.