

***VENTANILLA ÚNICA OFICINA DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA***

***INFORME ANUAL DE ACTUACIONES (01/01/2015- 31/12/2015).***

## **Índice.**

1. **Fundamentación.**
2. **Estructura Organizativa.**
3. **Resultados de Gestión:**
  - a. **Consideraciones Generales.**
  - b. **Datos Numéricos del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía.**
4. **Valoración de los Datos más significativos.**
5. **Valoración crecimiento del Servicio.**
6. **Satisfacción de la ciudadanía...**

## 1. **Fundamentación.**

*La Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía tiene por objetivo favorecer el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a una Administración más cercana, dentro de la complejidad del entramado de relaciones entre la Administración Pública y la Ciudadanía y atendiendo al principio de subsidiariedad, conseguir la simplificación de trámites y la implantación de procedimientos administrativos normalizados y coordinados es el objetivo fundamental de éste servicio..*

*Las atención a la ciudadanía se realiza en tres canales:*

- **Presencial.** *En la Sede de la Diputación Provincialcita en CL. Pacífico 54 Edf. A plt. Baja. Con un horario de 9:00 a 14:00 horas y los martes de 9:00 a 14:00 horas y 16:00 a 19:00 horas.*
- **Telefónico.** *A través del un Nº de Tlf. gratuito 900 770 001 y del 952 069 900 el TLF. dispone de un buzón de voz, que recibe las consultas que se producen fuera del horario laboral establecido y se le dan respuesta al día siguiente.*
- **Telemático.** *A través de las direcciones electrónicas, [info@malaga.es](mailto:info@malaga.es), [ventanillunica@malaga.es](mailto:ventanillunica@malaga.es) direcciones*

## 2. **Estructura Organizativa.**

*Dentro de Ventanilla Única se estructuran cuatro puntos ó áreas de trabajo:*

- 1 *Información y Atención a la Ciudadanía.*
- 2 *Recepción y Difusión de Información de Ayuntamientos y Entidades Sociales de la Provincia*
- 3 *Oficina de Intermediación Hipotecaria.*

**Organización y Dotación de Recursos Humanos:**

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>DOTACIÓN RR.HH</b>
<b>Dirección Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Directora Técnica.</i></li> <li>• <i>Agente Administrativa</i></li> </ul>
<b>Atención e Información a la Ciudadanía.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Jefa de Sección.</i></li> <li>• <i>Agente Informadora.</i></li> <li>• <i>Agente Informadora.</i></li> <li>• <i>Agente Informadora</i></li> </ul>
<b>Oficina de Intermediación Hipotecaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Jefe de Sección.</i></li> </ul>
<b>Gestión de Espacios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Agente Administrativa.</i></li> <li>• <i>Agente Administrativa.</i></li> <li>• <i>Agente Administrativa.</i></li> <li>• <i>Agente Administrativa.</i></li> </ul>
<b>Difusión de Información y Soporte Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Jefe de Negociado.</i></li> </ul>

### **3. Resultados de Gestión:**

#### **a. Consideraciones Generales.**

La fecha de recogida de los datos es de 01/01/2015 a 31/12/2015, y están referidos a la **unidad de Atención e Información a la Ciudadanía**.

Hay que considerar que además de las funciones que se realizan para la ciudadanía, en las que el servicio actúa como puerta de entrada al Organismo Provincial **nivel externo**, realizamos otras actuaciones a **nivel interno** que conviene relacionar:

#### **Nivel Externo**

- Atención de todas las demandas de información referentes a nuestro organismo, así como de otros organismos públicos e instituciones.

- Facilitar las gestiones y trámites del Organismo Provincial, aportando la documentación pertinente e informando del procedimiento que conlleva cada trámite.

- Información y tramitación de Quejas, Reclamaciones, Iniciativas y Sugerencias.

- Realización de seguimiento de las consultas y/o gestiones hasta que éstas han sido finalizadas con un resultado óptimo.

- Difusión de información de interés provincial a los Ayuntamientos, Asociaciones y Colectivos.

- *Recepción de la información, sobre actividades y eventos de los distintos Ayuntamientos, Colectivos y Asociaciones y servir como canal de divulgación a nivel provincial.*

- *Recepción y traslado de las peticiones de cita con personas de ésta Organización.*

- *Registro de Certificados Digitales FNMT.*

#### **Nivel Interno.**

*Cuando hablamos de actuaciones a nivel interno, nos referimos por un lado, a todas aquellas actividades realizadas con los distintos Servicios y/o Delegaciones de la Diputación, para que la información que se facilita cumpla con todos los indicadores de calidad y por otro a actuaciones que se realizan para el propio personal del Organismo:*

- *Actualización y validación de la información que disponemos en éste Servicio, de las distintas Delegaciones.*

- *Coordinación de la información para que ésta sea coincidente en los distintos soportes de información corporativa.*

- *Recepción de las nuevas demandas que realiza la ciudadanía correspondiente a las distintas Delegaciones.*

*-Canalización y salida de la información relativa a nuevos proyectos y actividades, organizados y planificados por los distintos Servicios.*

*-Recepción de las dificultades de la ciudadanía, con respecto a los procedimientos establecidos por los distintos servicios...*

*- Recepción y remisión de toda aquella información que nos llega y que puede ser de interés para los Técnicos de los distintos Servicios y Delegaciones.*

*-Coordinación con los Servicios internos estableciendo pautas de información y de actuación que faciliten la gestión a la ciudadanía.*

*-Tramitación y canalización con cada una de las Delegaciones las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Iniciativas formuladas por la ciudadanía, según establece la Normativa aprobada por la Diputación.*

*-.Registro de Certificados digitales de la FNMT. (Personas Físicas y AP).*

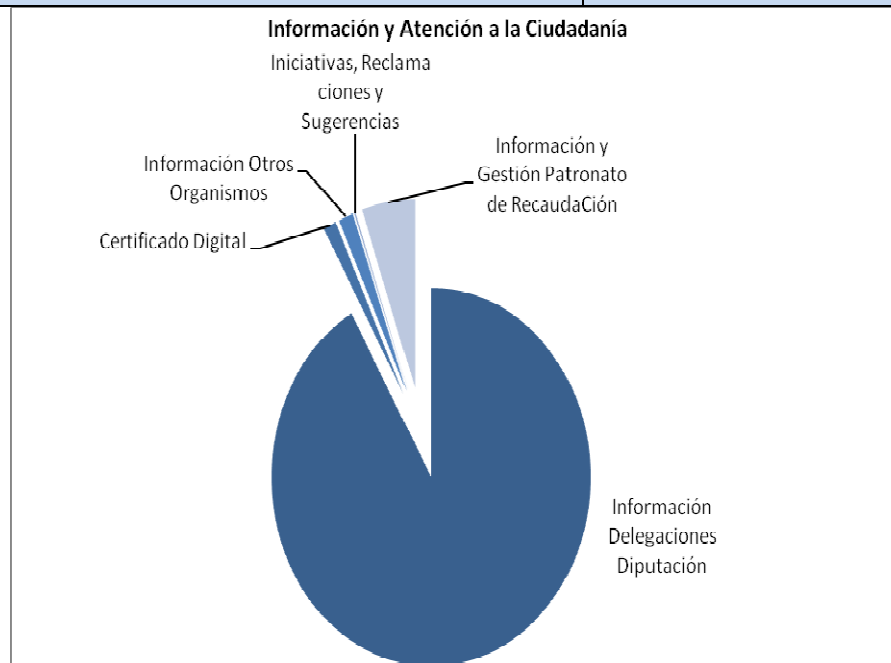
**b. Datos Numéricos del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía.**

*Una consideración importante a tomar en cuenta en el elevado incremento del número de consultas atendidas en el año 2015, ha sido la*

encomienda que hemos tenido por parte del Servicio de Turismo y Promoción del Territorio, para que se facilite desde ésta Oficina la información sobre el Caminito del Rey. También hay que decir que éste trabajo se ha abordado con la misma dotación de recursos humanos y técnicos que había.

- **Total de Consultas Atendidas en el Servicio.**

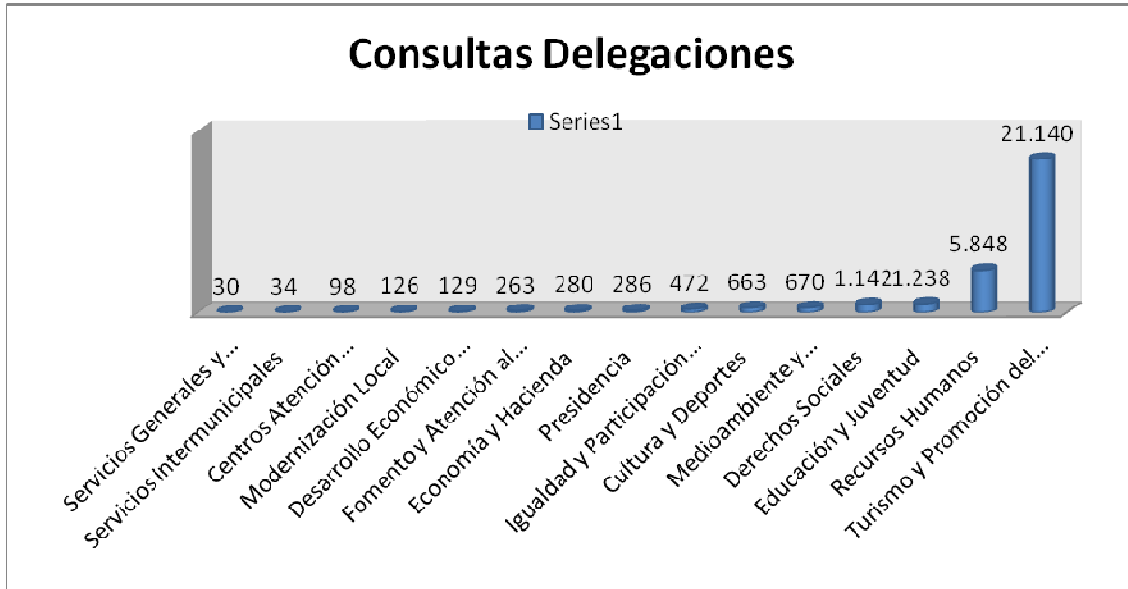
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>				
<b>Información Diputación</b>	<b>Certif Digital</b>	<b>Información de otros Organismos</b>	<b>Iniciativas Sugerencias Y Reclamaciones,</b>	<b>Información y Gestión Patronato de Recaudación</b>
<b>32.416</b>	<b>498</b>	<b>533</b>	<b>49</b>	<b>1.897</b>
<b>TOTAL SERVICIO</b>			<b>35.393 CONSULTAS</b>	





- **Consultas atendidas sobre información de Diputación por Delegaciones.**

<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	
<b>PRESIDENCIA</b>	<b>286</b>
<b>ECONOMÍA Y HACIENDA</b>	<b>280</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>5.848-</b>
<b>SERVICIOS GENERALES Y CENTRO CÍVICO</b>	<b>31</b>
<b>SERVICIOS INTERMUNICIPALES</b>	<b>30</b>
<b>DERECHOS SOCIALES</b>	<b>1.142</b>
<b>CENTROS ATENCIÓN ESPECIALIZADA</b>	<b>98</b>
<b>IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>472</b>
<b>CULTURA Y DEPORTES</b>	<b>663</b>
<b>EDUCACIÓN Y JUVENTUD</b>	<b>1.238</b>
<b>TURISMO Y PROMOCIÓN DEL TERRITORIO</b>	<b>21.140</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO-RURAL</b>	<b>129</b>
<b>MODERNIZACIÓN LOCAL</b>	<b>126</b>
<b>FOMENTO Y ATENCIÓN AL MUNICIPIO</b>	<b>263</b>
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	<b>670</b>
<b>TOTAL DELEGACIONES</b>	<b>32.416. CONSULTAS</b>

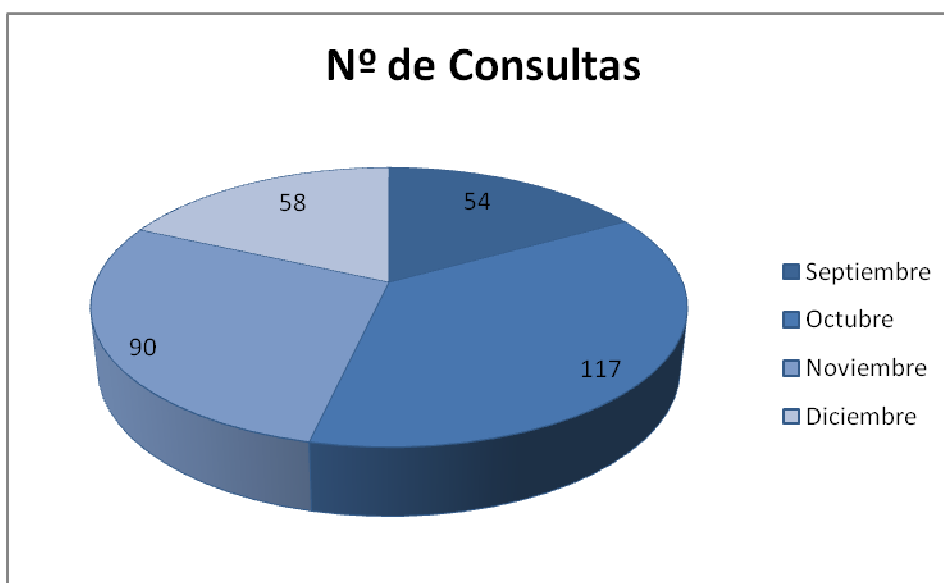


- **Consultas Atendidas en horario de tarde.**

*Desde el día 22 de septiembre el horario presencial se amplía una tarde a la semana, quedando establecido la apertura del servicio en los martes, con horario de 16 :00 a 19 :00 excepto en periodos vacacionales.*

*Considero interesante sacar los datos de las consultas que se han atendido en horario de tarde, a efectos de evaluación y planificación:*

Mes	Días de Atención	Nº de Consultas	Canal		
			P	TLF.	e-mail
Septiembre	2 días de atención	54	2	52	
Octubre	4 días de atención	117	2	114	1
Noviembre	4 días de atención	90		88	1
Diciembre	3 días de atención	58	1	57	
<b>Total Consultas</b>			<b>319</b>		



#### 4. Valoración de los Datos más significativos.

Cabe reseñar que de las **35.393** consultas que hemos atendido en éste Servicio durante el año 2015, **32.416** son de temas de las 15 Delegaciones que constituye el Organismo Provincial y de las que se destacan las **21.140** de la

*Delegación de Turismo y Promoción del Territorio, relacionadas con el Caminito del Rey, también es interesante decir que la procedencia geográfica de éstas consultas son a nivel mundial(dato que no se ha podido registrar por no disponer de una aplicación adecuada ni de los recursos necesarios).*

*Por otro lado también cabe señalar las **5.848** de **Recursos Humanos**, relacionadas con los procesos selectivos de la Oferta de Empleo Público, en ejecución del proceso extraordinario de consolidación de empleo temporal llevada a cabo durante el año 2015.*

*Éstos datos relevantes se completan con las **1.897** atenciones que se han realizado del **Patronato Provincial de Recaudación**, y de las que hay decir que no solo se han atendido las consultas a nivel de información sino que también se gestionan el abono de las cartas de pago, en coordinación con dicho Organismo.*

*En cuanto a **533** referenciadas de otros Organismos, hay que decir que son consultas que nos hacen la ciudadanía y que aún no siendo competencia de ésta Diputación, se facilita la información y en los casos que se trata de gestión se les deriva al Organismo competente.*

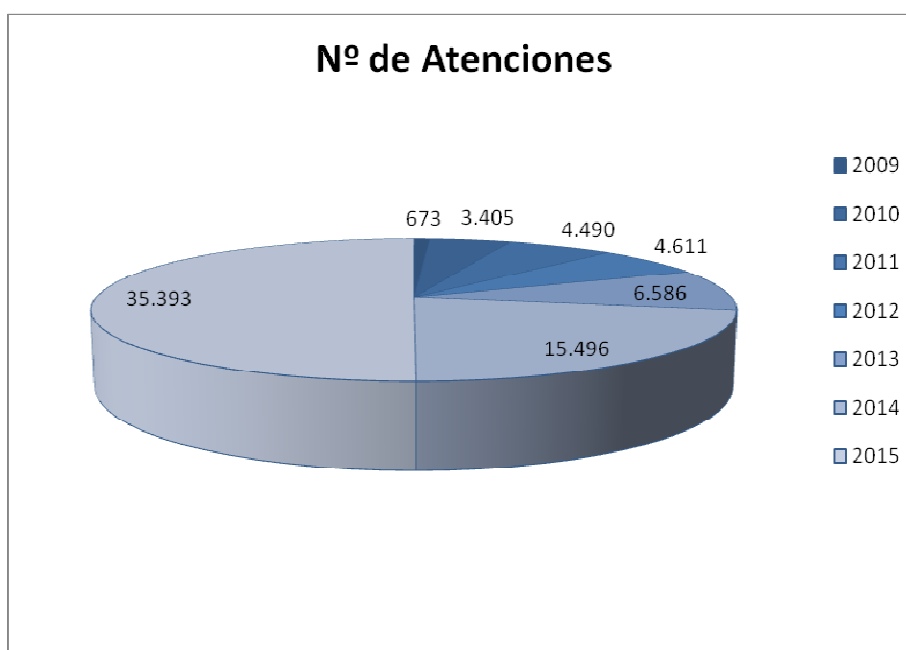
##### **5. Valoración Crecimiento del Servicio.**

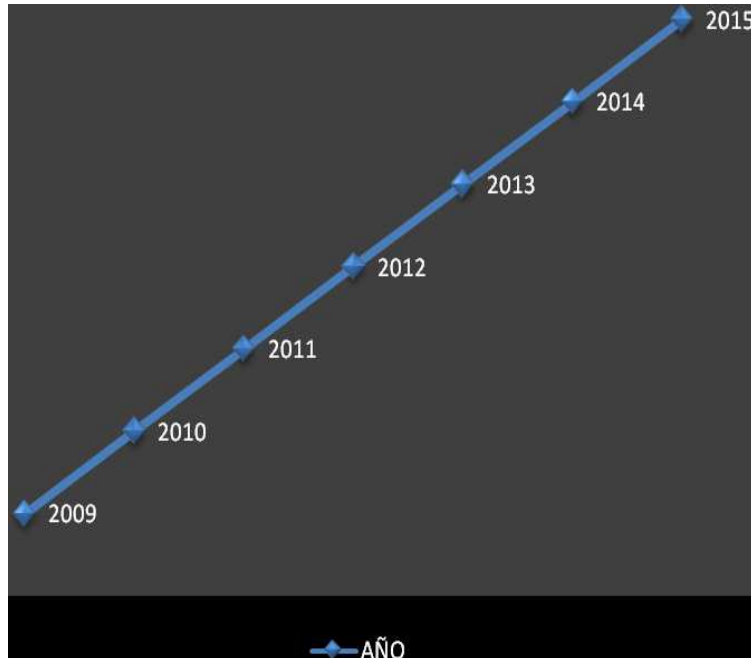
*El Servicio de Atención a la Ciudadanía, nace el 16 de abril de 2009, con el nombre de Oficina de Atención a la Ciudadanía(OAC) y durante los primeros ocho meses realiza solo atención telefónica y telemática por no disponer en ése momento de un espacio físico para atender de forma*

*presencial. Hasta éste momento la información a la ciudadanía se administraba de forma poco estructurada y descoordinada, lo que obligaba a la ciudadanía a dirigirse a distintas unidades administrativas para cada información determinada. Con la creación de éste Servicio pasamos de ofrecer una información desestructurada y polivalente a otra uni-canal, lo que ha supuesto una mejora en el servicio público, aumentando la capacidad de gestión de la Diputación y disminuyendo el número de gestiones que tiene que realizar la ciudadanía, así como se ha facilitado a las distintas Delegaciones y servicios una herramienta útil para transmitir a al ciudadanía toda la información de interés. A partir de ése momento el Servicio ha ido creciendo y evolucionando en función de las necesidades planteadas por la ciudadanía y por los propios Servicios del Organismo. Como referencia de ello podemos hablar de la apertura del Servicio una tarde a la semana, en funcionamiento desde el 22/09/2015. Por otra parte también se han asumido funciones de gestión de los distintos servicios. De este modo, esta Diputación muestra su compromiso y prioridad en la atención a la ciudadanía de forma eficaz transparente y efectiva.*

*El crecimiento del Servicio en el año 2015 se debe fundamentalmente a las informaciones que se han dado sobre el Caminito del Rey y la Oferta de Empleo Público, por lo cual hay que considerar que éste crecimiento sea aislado y no se repita en años venideros.*

<b>AÑO</b>	<b>Nº DE ATENCIONES</b>
2009	<b>673</b>
2010	<b>3.405</b>
2011	<b>4.490</b>
2012	<b>4.611</b>
2013	<b>6.586</b>
2014	<b>15.496</b>
2015	<b>35.393</b>



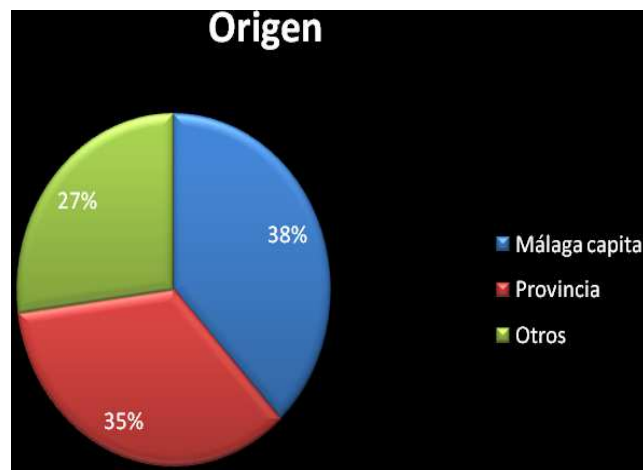
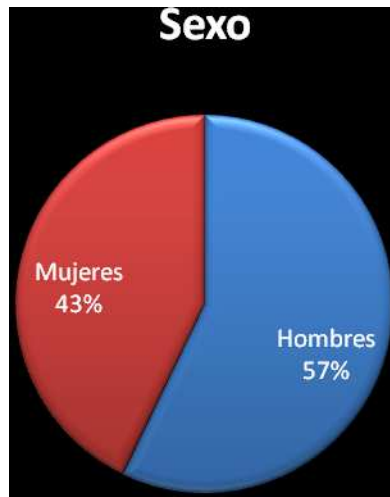


## 6. Satisfacción de la Ciudadanía

*Dentro de la Carta de Servicios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía aplicamos una encuesta de satisfacción con objeto de establecer una evaluación continua de la satisfacción de la ciudadana, valorando la calidad del servicio prestado y estableciendo áreas futuras de mejora.*

*En el año 2015, solo se ha podido abordar la aplicación del cuestionario a nivel telemático, al no haber contado con los medios necesarios para aplicarlo a nivel telefónico y presencial. Se han realizado un total de 210 encuestas que voluntariamente han cumplimentado el cuestionario de calidad y cuyos datos obtenidos son los siguientes:*

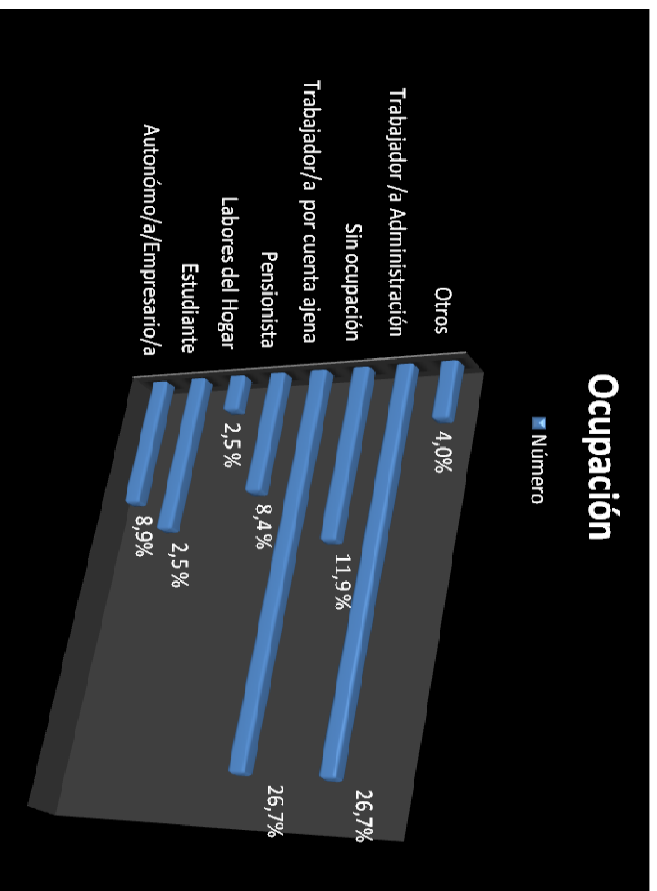
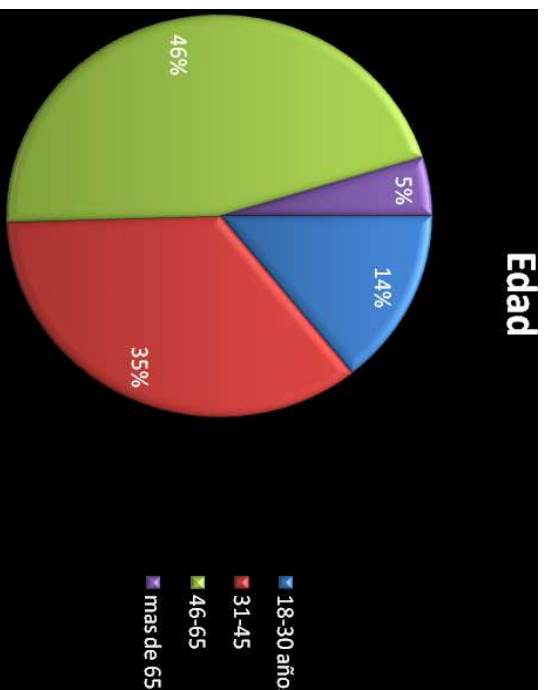
En cuanto **al perfil de los/as usuarios/as**, se ha tratado mayoritariamente de hombres (57%), cuya procedencia está repartida entre Málaga capital (38%) y la Provincia (35%) con una edad comprendida entre los 46-65 años (46%) y 31-45 años (35%). En cuanto a la ocupación, el 26,7% de los/as usuarios/as son trabajadores por cuenta propia y el mismo porcentaje trabajadores de la Administración.





# Ventanilla única ~ 900 770 001

[delegación de innovación social, participación y cooperación internacional]





*El 29% de las consultas recibidas han sido referidas a la solicitud de información sobre actividades que se desarrollan en la Diputación, seguida por otro tipo de gestiones relacionadas con el Organismo Provincial, con un 23% de las consultas.*

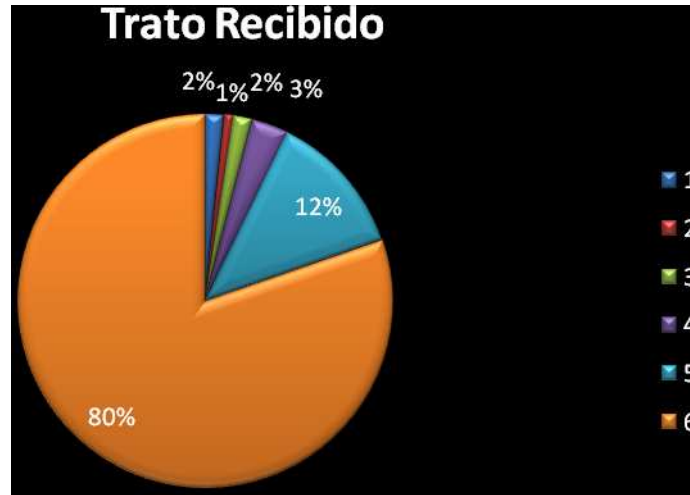


En cuanto a los tiempos de atención el 76% de las personas encuestadas manifiestan no haber esperado más de 10 minutos para ser atendidas.



Otro aspecto recogido en la encuesta es el grado de satisfacción global con la atención recibida, así como distintos aspectos de la misma. Para esta valoración se ha establecido una **escala del 1 al 6**, correspondiendo al **6** el nivel máximo de satisfacción, “**totalmente satisfactorio**” y el **1** al nivel mínimo de satisfacción, “**nada satisfactorio**”.

En cuanto al grado de satisfacción global, el 29 % de las personas encuestadas manifiestan estar “totalmente satisfechos” con la atención recibida. Solo el 5/% de las personas usuarias ha manifestado un grado de satisfacción baja



*En cuanto a la resolución de las consultas realizadas por la ciudadanía, se ha pedido a las personas encuestadas que valoren cuatro aspectos relacionados con el trato recibido, el tiempo de respuesta, la claridad de la información recibida y la resolución del trámite, siendo el resultado que el 80% de los/as encuestados/as valoran muy positivamente el trato recibido.*

Por último, en las encuestas utilizadas se ha dejado un campo abierto para que los/as usuarios/as encuestados/as pudieran manifestar libremente sus opiniones.

***El 61.35%** de las observaciones aportadas por los/as usuarios/as son **felicitaciones por el buen hacer y el trato del personal hacia la ciudadanía**, haciendo especial referencia al trato personalizado, amabilidad y profesionalidad.*

***El 20.37**, agradece las orientaciones recibidas sobre otros organismos, ajenos a la Diputación.*

***El 35,31%**, valora muy positivo la creación de éste servicio.*

*Solo un mínimo porcentaje se queja que aunque se le haya tratado bien no se le haya resuelto la gestión.*

*Málaga a 15 de marzo de 2016.*

*Fdo. Carmen Cruces Herrera  
Jefa de Sección Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía*