



málaga.es diputación
Área de Ciudadanía

INFORME ANUAL DE ACTUACIONES (01/01/2013- 31/12/2013).

VENTANILLA ÚNICA.

OFICINA DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA



Índice

1. Antecedentes.

2. Estructura Organizativa.

3. Resultados de Gestión:

3.1 Consideraciones Generales.

3.2 Atención e Información a la Ciudadanía.

3.3 . Oficina de Intermediación Hipotecaria

3.4 . Gestión de los Espacios: Datos de Atención del Centro Cívico.

4. Satisfacción de la Ciudadanía.

5. Propuesta de Mejoras.

Enero, 2014

1 **Antecedentes.**

La concreción legal de los derechos constitucionales a la información y participación ciudadana, por lo que se refiere al ámbito de la Administración Local, se contienen en el art. 69 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone que “las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad, y la participación que las Corporaciones establezcan en ejercicio de su potestad de autoorganización no podrán en ningún caso menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los organos representativos regulados por Ley”.

El desarrollo reglamentario en la esfera local de la información y participación ciudadana se contiene en el Capítulo 2 del Título VII del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales(ROF), aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de Noviembre. Por lo que respecta a las Oficinas de Información a la Ciudadanía, su existencia se prevee expresamente en el art.230 del citado Reglamento de Organización.(Informe Especial del defensor del Pueblo “ La Atención Ciudadana en Andalucía”).

La Administración debe conectar con la población a la que sirve, resultar comprensible a la ciudadanía, ser accesible y atender sus demandas. Debe crear una cultura de servicio a la ciudadanía en la que la mejora de la calidad de los servicios sea constante y permanente, buscando compromisos con la ciudadanía.

Bajo éste planteamiento, en el año 2009 se inicia un itinerario para la implantación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía(OAC). con el objetivo de centralizar toda la información de los Servicios de la Diputación Provincial de Málaga y dar respuesta a la demanda de la ciudadanía



*Posteriormente en el año 2011 en una nueva fase de evolución se integran los servicios de Diputación que ejercían funciones de información y/o atención a la ciudadanía (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Servicio de Información de Derechos sociales, Participación Ciudadana, Gestión y utilización de Espacios de Diputación y las funciones de la desaparecida Oficina del Defensor al Ciudadano y Ciudadana), todos bajo un nuevo servicio que bajo la dependencia del Área de Ciudadanía, pasa a llamarse **Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía**. Dicho Servicio tiene por objetivo permitir que la complejidad del entramado de relaciones entre la Administración Pública y la Ciudadanía favorezca el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la Administración Pública desde su Administración más cercana, atendiendo al principio de subsidiariedad, y consiguiendo la simplificación de trámites e implantación de procedimientos administrativos normalizados y coordinados.*

Con el nacimiento de éste nuevo servicio, se han impulsando acciones como la firma de un Convenio de Colaboración con los ayuntamientos de la provincia, firmado el 13 de diciembre de 2011, donde se aprueba el Modelo tipo para la información, asesoramiento y tramitación de quejas y reclamaciones y de cooperación y fomento del desarrollo económico y social del territorio provincial. Firma del Protocolo de Adhesión al Convenio Marco 0.60, acordado en Pleno de 6 de Marzo del año 2007. Prorrogado desde el 23 de Diciembre del año 2009 y extensivo hasta el 31 de Diciembre del 2016, la puesta en marcha de la Oficina de Intermediación Hipotecaria con la firma de un Convenio con el Colegio de Abogados sobre la Intermediación Hipotecaria, ha gestionado programas específicos de distintas Delegaciones (Deportes, Turismo, Promoción del Territorio), atendiendo consultas del Patronato de Recaudación evitando desplazamientos de la ciudadanía y ha establecido un canal directo de información para las asociaciones de la provincia de Málaga, donde ayuntamientos y las propias entidades sociales cuentan con una plataforma muy importante de divulgación y difusión.

2 Estructura Organizativa.

- **Organización y Dotación de Recursos Humanos:**

| Directora Técnica | |
|--|--|
| ORGANIZACIÓN | DOTACIÓN RR.HH |
| <u>Atención e Información a la Ciudadanía.</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Sección. • 1/2 Técnica de Grado medio • Dos Agentes Informadoras. |
| <u>Oficina de Intermediación Hipotecaria</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Sección. • 1/2 Técnica de Grado medio |
| <u>Gestión de Espacios</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Agente Administrativa • Agente Administrativa • Agente Administrativa |
| <u>Difusión de Información y Soporte Administrativo</u> | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Negociado. |

3. Resultados de Gestión.

3.1 Consideraciones Generales.

La fecha de recogida de los datos es de 01/01/2013 a 31/12/2013.

Las atenciones a la ciudadanía se han realizado en los tres soportes: presencial, telefónico y telemático. Las direcciones electrónicas, para la recepción de las demandas por vía telemática son actualmente, info@malaga.es, ventanillunica@malaga.es oih@malaga.es gestiondelosespacios@malaga.es direcciones que se muestran en la página Web www.malaga.es . Además se ha puesto en funcionamiento un N° de Tlf.



gratuito de atención a la ciudadanía. (900 770 001), que dispone de buzón de voz. Por lo que se receptionan las consultas que se producen fuera del horario laboral establecido. Este servicio está dando una cobertura de Lunes a Viernes de 7:45 a 3:15 h, todo el año.

Las actuaciones que hemos realizado las podemos dividir en dos grandes niveles:

- **Nivel Interno**

Cuando hablamos de actuaciones a nivel interno, nos referimos a aquellas actividades realizadas con los distintos Servicios y/o Delegaciones de la propia Diputación:

- *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 puede ser de interés para los distintos Servicios y Delegaciones.*



-Coordinada con los servicios internos estableciendo pautas de información y de actuación que faciliten la gestión a la ciudadanía.

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

- **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.

- 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.

Dentro de Ventanilla Única se estructuran tres puntos ó áreas de trabajo:

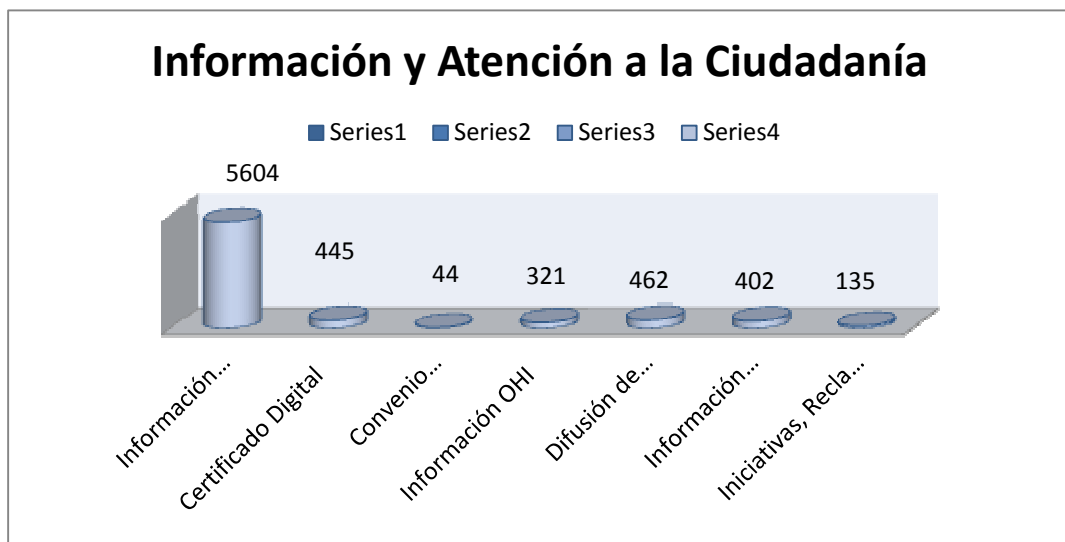
- *Información y Atención a la Ciudadanía.*
- *Oficina de Intermediación Hipotecaria.*

- *Gestión de Espacios.*

3.2. Información y Atención a la Ciudadanía:

En Atención e Información a la Ciudadanía, presentamos por un lado los datos de las consultas propias de la unidad y por otro las atendidas de todas las Delegaciones de la Diputación.

| Información y Atención a la Ciudadanía | | | | | | |
|--|----------------|---------------------------|---|----------------------|------------------------------------|--|
| Información Diputación | Certif Digital | Convenio Ventanilla Única | Información Oficinas Intermediación Hipotecaria | Difusión Información | Información sobre otros Organismos | Iniciativas Sugerencias Y Reclamaciones, |
| 5.604 | 445 | 44 | 321 | 462 | 402 | 135 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | 7.413. | | |



En relación con éstos datos hay que especificar:

- **Convenio Ventanilla Única:**

La puesta en marcha de éste convenio de colaboración se enmarca en la cooperación inter-administrativa para contribuir a mejorar la eficacia y transparencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas, así como la calidad de sus servicios y, en definitiva, a una buena administración acercando a la Diputación a los habitantes de los municipios, que no tendrán que desplazarse para requerir cualquier tipo de información, presentación de documentos o reclamaciones administrativas referentes a la Diputación Provincial o al resto de los Ayuntamientos adheridos.

*En ésta primera fase han aprobado su adhesión al convenio un total de **44** municipios..*

Ayuntamientos Adheridos:

| Entidad |
|---|
| <i>Ayuntamiento de Alameda</i> |
| <i>Ayuntamiento de Alcaucin</i> |
| <i>Ayuntamiento de Alfarnate</i> |
| <i>Ayuntamiento de Alfarnatejo</i> |
| <i>Ayuntamiento de Algarrobo</i> |
| <i>Ayuntamiento de Alhaurín el Grande</i> |
| <i>Ayuntamiento de Almáchar</i> |
| <i>Ayuntamiento de Alpandeire</i> |
| <i>Ayuntamiento de Antequera</i> |
| <i>Ayuntamiento de Archez</i> |
| <i>Ayuntamiento de Ardales</i> |
| <i>Ayuntamiento de Arriate</i> |
| <i>Ayuntamiento de Benamargosa</i> |
| <i>Ayuntamiento de Benarrabá</i> |
| <i>Ayuntamiento de Campillos</i> |
| <i>Ayuntamiento de Canillas de Aceituno</i> |
| <i>Ayuntamiento de Canillas de Albaida</i> |
| <i>Ayuntamiento de Cartajima</i> |



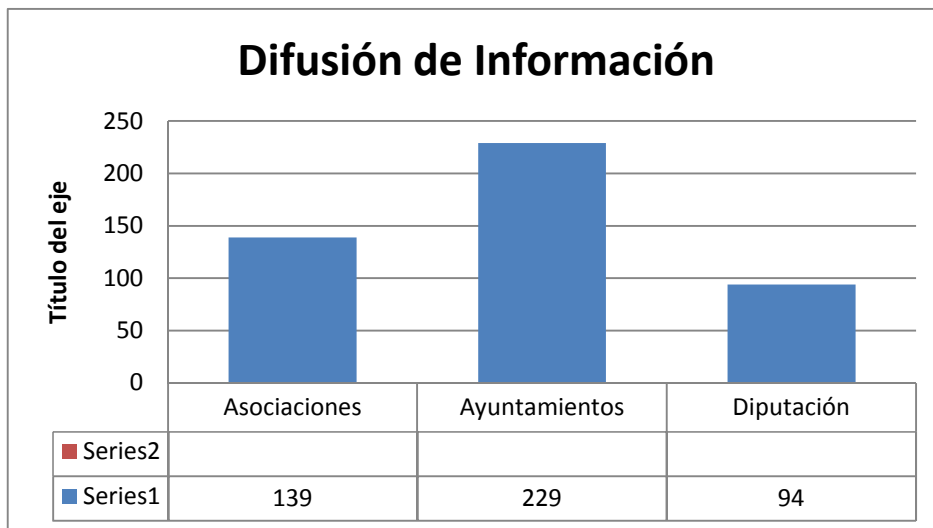
| |
|--|
| <i>Ayuntamiento de Cártama</i> |
| <i>Ayuntamiento de Casabermeja</i> |
| <i>Ayuntamiento de Casares</i> |
| <i>Ayuntamiento de Coín</i> |
| <i>Ayuntamiento de Comares</i> |
| <i>Ayuntamiento de Cómpeta</i> |
| <i>Ayuntamiento de Cuevas de San Marcos</i> |
| <i>Ayuntamiento de Cuevas del Becerro</i> |
| <i>Ayuntamiento de El Borge</i> |
| <i>Ayuntamiento de El Burgo</i> |
| <i>Ayuntamiento de Fuengirola</i> |
| <i>Ayuntamiento de Igualeja</i> |
| <i>Ayuntamiento de Istán</i> |
| <i>Ayuntamiento de Jimera de Libar</i> |
| <i>Ayuntamiento de Júzcar</i> |
| <i>Ayuntamiento de Marbella</i> |
| <i>Ayuntamiento de Almargen</i> |
| <i>Ayuntamiento de Moclinejo</i> |
| <i>Ayuntamiento de Monda</i> |
| <i>Ayuntamiento de Salares</i> |
| <i>Ayuntamiento de Sayalonga</i> |
| <i>Ayuntamiento de Sierra de Yeguas</i> |
| <i>Ayuntamiento de Teba</i> |
| <i>Ayuntamiento de Villanueva de la Concepción</i> |
| <i>Entidad Autónoma Local de Montecorto</i> |
| <i>Entidad Autónoma Local de Serrato</i> |

- ***Información Oficinas de Intermediación Hipotecarias.***

En éste apartado los datos que presentamos son específicamente de información, relacionada a como acceder a nuestra Oficina de Intermediación ó de derivación a otras oficinas cuando la domiciliación esté fuera del ámbito provincial. Los de gestión se aportarán en el siguiente apartado.

- **Difusión de Información:**

| Difusión de Información | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------------|
| Asociaciones | Ayuntamientos | Diputación |
| 139 | 229 | 94 |
| TOTAL | | 462 |



En relación con estos datos podemos especificar que de las **462** difusiones, que se han realizado en el año, **139** corresponden a **Asociaciones y Entidades Sociales**, **229** proceden de **Ayuntamientos y otros Organismos Públicos**, **94** de eventos organizados por la propia **Diputación**.

Hasta el mes de julio la difusión se realizaba de forma individualizada a través de correo electrónico, a todos los Ayuntamientos, Asociaciones y Colectivos Sociales que se encontraban dados de alta en la base de datos del

*Servicio. A partir de julio y dado que el interés y el aumento considerable que nos llegaba desde todas la Entidades para que le diéramos difusión se inaugura el 29 de julio el **Boletín Virtual de difusión de la Ventanilla Única**. En el año 2013 se han publicado **17 Boletines**.*

*Otro dato que resulta interesante analizar es el nº de adscripciones que había en la base de datos antes de la puesta en marcha del boletín **1.395** y el aumento de inscripciones que hemos tenido después de la primera publicación del boletín **1.831**.*

- **Información Otros Organismos.**

*Cabe explicar que las **402** consultas que hemos tenido, son aquellas que se han realizado ante nuestro servicio pero que al no ser competencia de Diputación, se ha recopilado la información del Organismo competente y se le ha facilitado a la ciudadanía, en algunos casos se ha realizado una derivación.*

- **Iniciativas, Sugerencias, Reclamaciones y Quejas.**

En éste apartado hay que significar que se han llevado siguiendo la normativa aprobada por el Pleno de Diputación en la sesión del 22 de septiembre de 2009, en la que se regula el procedimiento para dar respuesta a las Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y/o Iniciativas, presentadas por la ciudadanía, entidades públicas o privadas, sobre los servicios que presta la Diputación directamente ó a través de sus organismos autónomos y sociedades. Si las Reclamaciones ó las Iniciativas son competencia de otros Organismos se realiza una derivación.

*De los **135** expedientes tramitados **58** han sido sobre Servicios de Diputación, **14** de otros Organismos Públicos y **77** han sido Iniciativas realizadas por la Ciudadanía. El soporte por el que han entrado ha sido por la Sede Electrónica, Registro General y por correo electrónico. La media de tiempo de respuesta ha sido entre 15 días y un mes.*



Demandas atendidas de las Delegaciones de Diputación.

En este apartado desarrollamos todas las demandas recibidas y gestionadas por el Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Ventanilla Única, relativas a las Delegaciones y Servicios de la Diputación, la clasificación que utilizamos es la propia estructura organizativa.

| PRESIDENCIA | | | | | |
|---------------------------------|------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Gabinete Presidencia | Protocolo | Oficina Comunicación | Recursos Europeos | Secretaría General | Asesoría Jurídica |
| 75 | 13 | 30 | 7 | 26 | 2 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | | 153. |

| PATRONATO DE TURISMO | |
|-----------------------------|-----------|
| TOTAL DELEGACIÓN | 14 |

Área de Economía y Servicios

| ECONOMÍA Y HACIENDA | | | | |
|----------------------------|------------------|---|---------------------|--|
| Intervención | Tesorería | Conservación y Mantenimiento | Contratación | Patrimonio y Expropiaciones |
| 22 | 15 | 5 | 32 | 12 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | 86 |



| RECURSOS HUMANOS | | | |
|------------------------------|---|-----------------------------|----------------|
| Gestión y Admon. RRHH | Desarrollo y Planificación RR.HH | Prevención Laborales | Riesgos |
| 174 | 20 | 1 | |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 195 |

| SERVICIOS GENERALES Y CENTRO CÍVICO | | |
|--|----------------------|-----------|
| Servicios Generales | Centro Cívico | |
| 6 | 13 | |
| TOTAL DELEGACIÓN | | 19 |

| SERVICIOS INTERMUNICIPALES | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|-----------|
| Protección Civil | Actividades Industriales | Coordinación Consorcio Provincial de Bomberos | |
| 8 | 4 | 23 | |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 35 |

| PATRONATO DE RECAUDACIÓN | | |
|---------------------------------|--|------------|
| TOTAL DELEGACIÓN | | 642 |



* El nº tan elevado de consultas atendidas del Patronato de Recaudación, se debe a que cuando hay un embargo aparece como titular del mismo Diputación Provincial de Málaga, que es donde acude la ciudadanía.

Dandose tal circunstancia y para evitar desplazamientos de la ciudadanía, hemos establecido un procedimiento con el Patronato, en el que nos facilitan los datos del embargo y la carta de pago del interesado/a, facilitándole la gestión a la ciudadanía.

Área de Ciudadanía

| DERECHOS SOCIALES | | |
|--|---|------------------|
| Servicios Sociales Comunitarios | Servicio Políticas de Empleo y Formación | EMPROVIMA |
| 124 | 348 | 1 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | 473. |

*. El nº de consultas ha aumentado en los Servicios Sociales Comunitarios con motivo de la convocatoria de subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro 2013.

| CENTROS ATENCIÓN ESPECIALIZADA | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Centro Drogodependencias | La Noria | UED Personas Mayores | Centro Virgen de la Esperanza | Centro Guadalmedina | ResidenciaS de Mayores |
| 2 | 10 | 0 | 315 | 1 | 2 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | 330 | |

*De las 315 consultas atendidas del centro virgen de la Esperanza hay que explicar que 314 corresponden a la I Jornada Provincial de Apoyo a la Discapacidad,

cuya convocatoria a Asociaciones y Entidades Sociales se ha llevado desde la Ventanilla Única de atención a la ciudadanía.

| IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | |
|---|--------------------|-----------------------------------|-------------|
| Participación Ciudadana. | Igualdad de Género | Oficina Cooperación Internacional | Consumo |
| 108 | 39 | 1 | 157 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 305. |

**El aumento de consultas en Participación Ciudadana, se justifica por los Foros comarcales “Se trata de Europa, se trata de Ti”, cuya confirmación de asistencia e información se ha llevado desde la Ventanilla Única de Atención a la ciudadanía.*

| CULTURA Y DEPORTES | | | | | | |
|---------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------|-------|--------------|------------|
| Cultura | Archivo General | Biblioteca Cánovas del Castillo | Centro Cultural G. 27 | CEDMA | Deportes | La Térmica |
| 114 | 14 | 11 | 7 | 31 | 2.291 | 49 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | | 2.517 | |

** Cabe destacar que las 2.291 consultas correspondientes al Servicio de Deportes corresponden:*

Dinamización de Senderos.

La información y gestión de éste programa se ha llevado desde la Ventanilla Única, constituyendo el mayor nº de consultas atendidas de dicho Servicio.

Gestión del programa “Málaga en Sierra Nevada”.

Con respecto a éste programa La información y gestión de éste programa se ha llevado desde la Ventanilla Única consistiendo en consultas informativas y

asignación de códigos, para que la ciudadanía se haya podido acoger a las ofertas recogidas en el convenio firmado entre la Diputación Provincial de Málaga y CETURSA.

| EDUCACIÓN Y JUVENTUD | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------|------|------------|
| Juventud | Escuela de enfermería | Centro Infantil | UNED | Educación |
| 25 | 2 | 4 | 1 | 42 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | | 74. |

| TURISMO Y PROMOCIÓN DEL TERRITORIO | | |
|---|----------------------------------|--|
| Desarrollo y Promoción Territorial. Fiestas Singulares y Ferias | Unidad Técnica Asuntos Taurinos. | Planes de Dinamización y Promoción Turística |
| 115 | 142 | 31 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | 288. |

** Hay que señalar que el aumento de consultas en ésta Delegación, se debe por un lado al aumento de consultas relacionadas con las Fiestas Singulares de la provincia, en parte al haber sido fomentadas por el Pasaporte del Turista Singular. En cuanto a asuntos taurinos han aumentado debido a que la recogida de entradas del Programa Provincial "Tarde de Toros" se ha llevado desde Ventanilla Única..*

| DESARROLLO ECONÓMICO-RURAL Y NUEVAS TECNOLOGÍAS | | | |
|--|---------------------------|--------------|---------------------------------------|
| Desarrollo Rural | Actividades Agropecuarias | Parque Móvil | Consortio Provincial Desarrollo Local |
| 22 | 1 | 6 | 1 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 30. |

Área de Modernización Local.

| MODERNIZACIÓN LOCAL | | | | |
|--|-----------------------------|------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Asistencia y Cooperación Entidades Locales | Oficina atención Alcalde/sa | Gobierno Abierto | Tecnologías de la Información | Responsabilidad social. |
| 2 | 4 | _____ | 24 | 107 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 137 | |

**El nº de consultas en Responsabilidad Social Corporativa está fundamentado porque la aplicación del cuestionario a la ciudadanía, se ha realizado desde Ventanilla Única. Éste ha sido aplicado a cinco grupos de interés: ciudadanos/as que han acudido al servicio de forma presencial, los que la consulta la han realizado telefónicamente, y los que la han hecho de forma telemática y a otros dos grupos relacionados con la Oficina de Intermediación Hipotecaria y pertenecientes a Asociaciones y/o Entidades Sociales,*

| FOMENTO Y ATENCIÓN AL MUNICIPIO | | | |
|--|--------------|-------------------------|------------|
| Arquitectura Urbanismo y Planeamiento. | Vías y Obras | Información Territorial | SEPRAM |
| 25 | 45 | 170 | 13 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 253 |

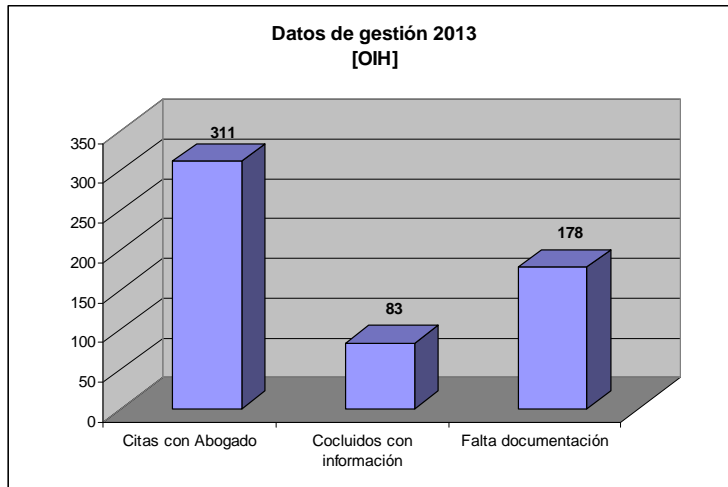
| MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD | | | |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------|---|
| Medioambiente | CP RSU y Agua | Proyectos Ambientales | Ingeniería, Sanidad y Calidad ambiental |
| 16 | 14 | 17 | 6 |
| TOTAL DELEGACIÓN | | | 53. |



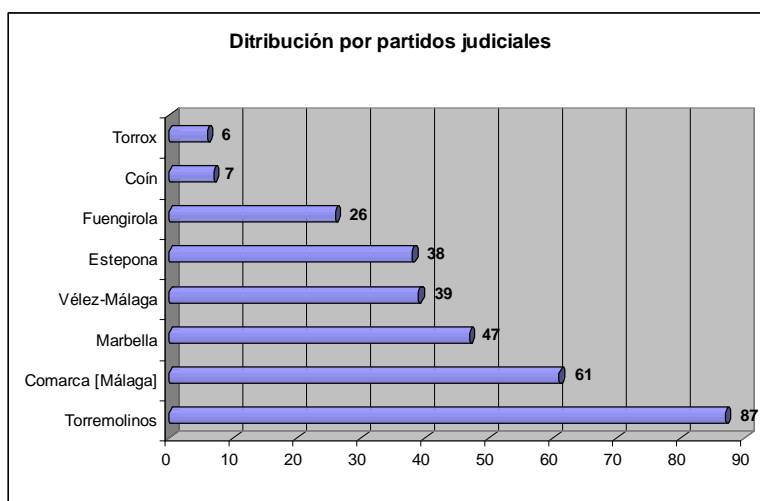
1.3. Oficina de Intermediación Hipotecaria

El año 2013, ha supuesto la consolidación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria de la Diputación Provincial fruto del Convenio de colaboración suscrito, el 26 de julio de 2012, con el Colegio de Abogados de Málaga.

| Oficina de Intermediación Hipotecaria | | |
|--|-----------------------------------|--|
| Exptes Concluidos con cita | Exptes Concluidos con Información | Exptes. Falta documentación o no reunir requisitos |
| 311 | 83 | 178 |
| TOTAL | | 572 |



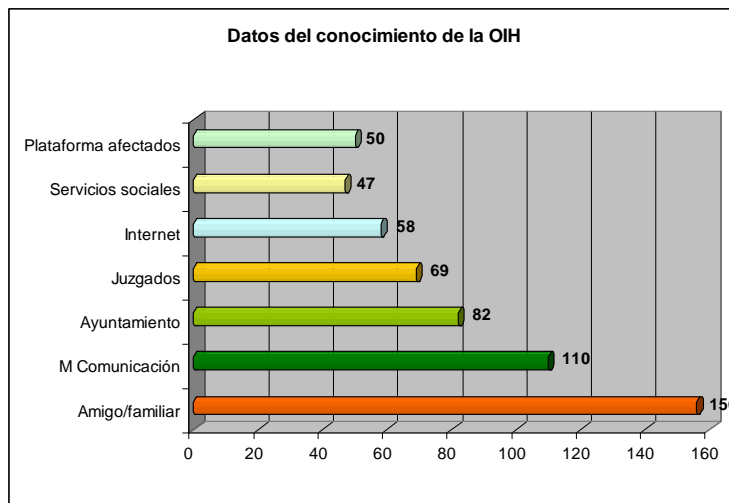
| Distribución de las citas por Partidos Judiciales | | | | | | | |
|--|--------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------|
| Torremolinos | Comarca de Málaga | Marbella | Vélez Málaga | Estepona | Fuengirola | * Coín | * Torrox |
| 87 | 61 | 47 | 39 | 38 | 26 | 7 | 6 |
| TOTAL | | | | | 311 | | |



- **Otros Datos de Interés**

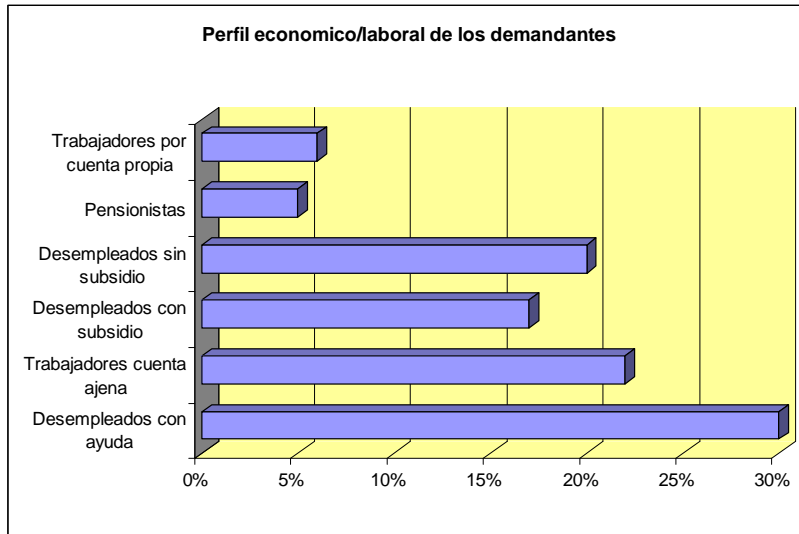
Información de la existencia de la Oficina:

| | |
|--------------------------|-----|
| * Amigo o familiar | 156 |
| * Medios de Comunicación | 110 |
| * Ayuntamiento | 82 |
| * Juzgados | 69 |
| * Internet | 58 |
| * Servicios Sociales | 47 |
| * Plataforma Afectados | 50 |



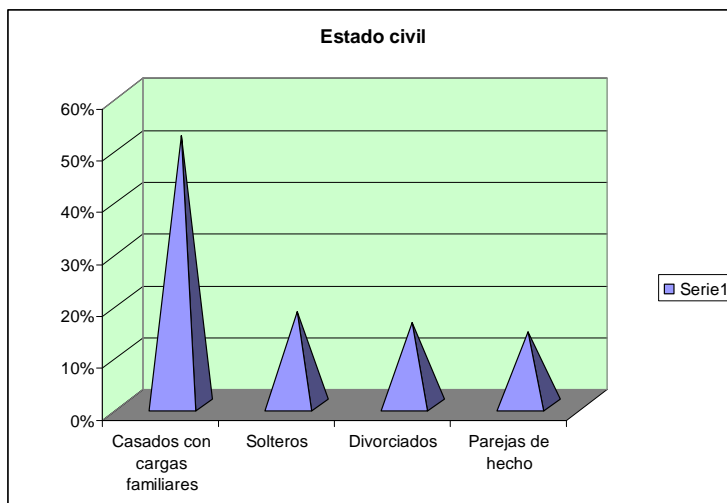
Situación Laboral de las Personas Atendidas:

| | |
|-----------------------------------|-----|
| * Desempleados con Ayuda Familiar | 30% |
| * Trabajadores por cuenta ajena | 22% |
| * Desempleado con Subsidio | 17% |
| * Desempleados sin subsidio | 20% |
| * Pensionistas | 5% |
| * Trabajadores por cuenta propia | 6% |



Estado civil de las personas atendidas

| | |
|---------------------------------|-----|
| * Casados con cargas familiares | 52% |
| * Solteros | 18% |
| * Divorciados | 16% |
| * Parejas de Hecho | 14% |

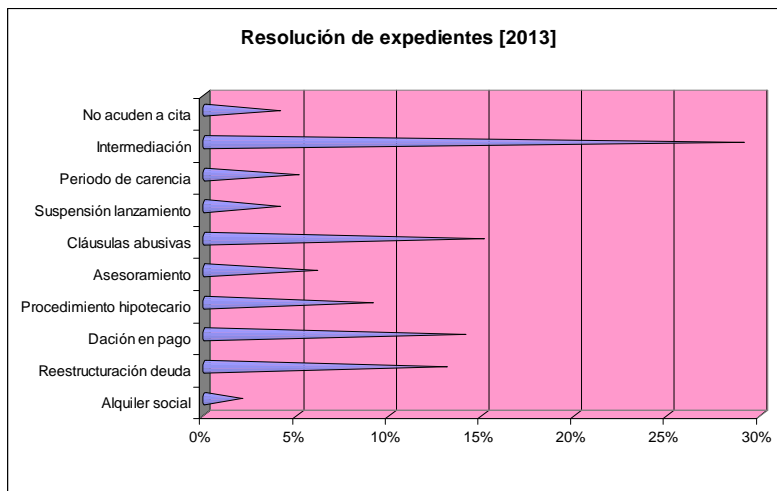


Resoluciones de los Expedientes

La resolución de las 311 citas atendidas no es responsabilidad de nuestra Oficina y el seguimiento de las mismas corresponde al Colegio de Abogados, no obstante, en esta memoria es interesante recoger los datos facilitados por el propio Colegio para la memoria conjunta y que, básicamente,

se mantiene en los mismos niveles, detectando una mayor sensibilidad en las entidades financieras para llegar a acuerdos con los afectados a través del trabajo de mediación, un cambio de actitud al que, sin duda, ha contribuido la importante producción legislativa que sobre la materia se ha desarrollado en el año 2013 y una mayor sensibilidad social sobre esta problemática.

| | |
|-----------------------------|-----|
| * Alquiler social | 2% |
| * Reestructuración Deuda | 13% |
| * Dación en Pago | 14% |
| * Procedimiento Hipotecario | 9% |
| * Asesoramiento | 6% |
| * Cláusula Abusivas | 15% |
| * Suspensión Lanzamiento | 4% |
| * No acuden a cita | 4% |
| * Periodo Carencia | 5% |
| * Intermediación | 29% |



Formación

En éste apartado destacar las reuniones de colaboración inter-administrativas mantenidas entre el Colegio de Abogados, Ayuntamiento de Málaga, Junta de Andalucía y Diputación Provincial que han permitido intercambiar ideas y líneas de actuación de las cuatro instituciones.

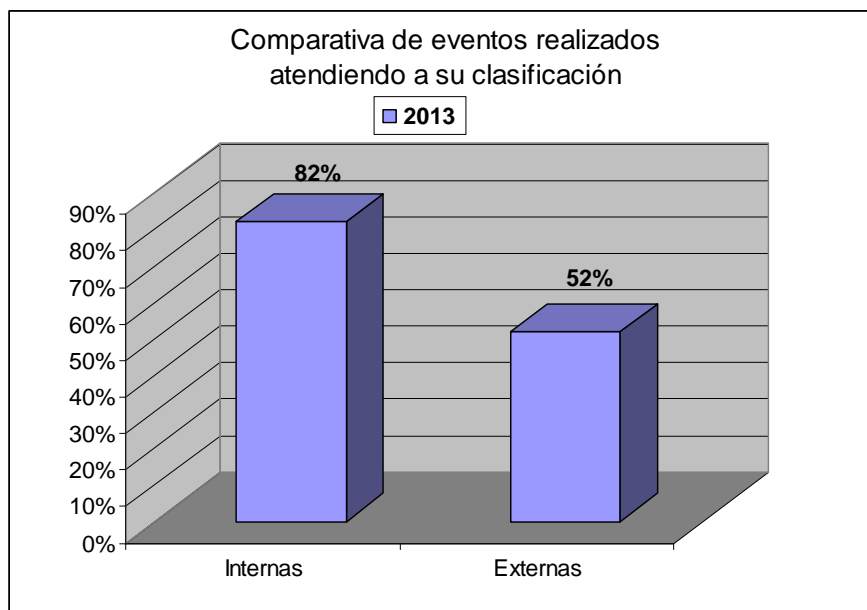
En el apartado formativo cabe destacar las Jornadas celebradas el 14 de febrero del pasado año, sobre "Ejecución Hipotecaria y Oficinas de Mediación".

3.4 Gestión de Espacios.

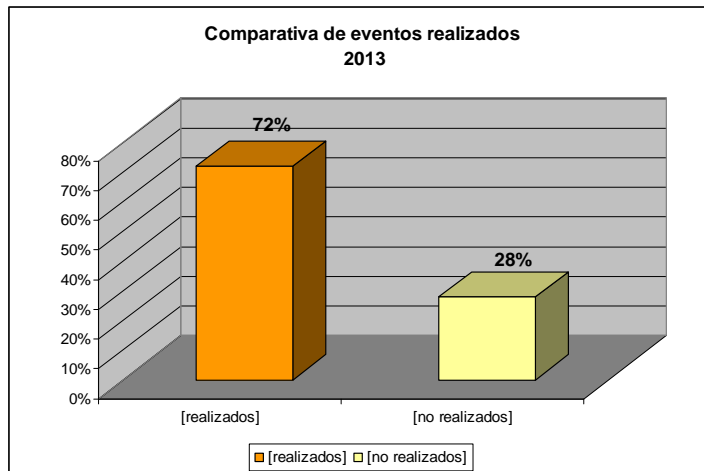
Atendiendo a una clasificación por demandantes y espacios solicitados, resumimos en los cuadros siguientes, las solicitudes y la adjudicación de espacios **tramitados por la oficina de Gestión de Espacios**, durante el ejercicio 2013

| Solicitudes | |
|----------------------|-------------|
| Clasificación | 2013 |
| Internas | 621 |
| Externas | 314 |
| Total [anual] | 935 |

| Eventos realizados | |
|---------------------------|-------------|
| Clasificación | 2013 |
| Internas | 510 |
| Externas | 163 |
| Total [anual] | 673 |



| 2013 | Eventos | % |
|----------------------|----------------|------------|
| Realizados | 673 | 72 |
| No realizados | 262 | 28 |
| Total . . . | 935 | 100 |



▪ **Auditorio [Edgar Neville]**

| Eventos | 2013 |
|-----------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 46 |
| <i>Externas</i> | 96 |
| Anuales | 142 |

▪ **Sala Isabel Oryazábal [Plaza de la Marina]**

| Eventos | 2013 |
|-----------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 57 |
| <i>Externas</i> | 13 |
| Anuales | 70 |

▪ **Pasos perdidos [presidencia]**

| Eventos | 2013 |
|-----------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 35 |
| <i>Externas</i> | 2 |
| Anuales | 37 |

▪ ***Sala de juntas I y II [presidencia]***

| Reuniones | 2013 |
|------------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 278 |
| | |
| Anuales | 278 |

▪ ***Salón de Plenos [presidencia]***

| Reuniones | 2013 |
|------------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 25 |
| | |
| Anuales | 25 |

▪ ***Espacios expositivos y zona de catering***

| Eventos | 2013 |
|-----------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 17 |
| <i>Externas</i> | 37 |
| Anuales | 54 |

▪ ***Derivados a otros espacios de la Diputación de Málaga***

Atendiendo a las necesidades los eventos se han derivado a otros espacios de la Diputación, como el Centro Cultural Provincial, Centro Cívico, La Térmica y la Sala Benagalbón.

| Eventos | 2013 |
|-----------------|-------------|
| <i>Internas</i> | 24 |
| <i>Externas</i> | 43 |
| Anuales | 67 |

- **Datos Centro Cívico:**

El Centro Cívico se configura como un centro prestador de servicios públicos de la Diputación de Málaga enfocado a los colectivos ciudadanos, instituciones y municipios de la provincia de Málaga, así como a las áreas, empresas y organismos de la Diputación para el desarrollo de todo tipo de actividades, entre las cabe destacar las lúdicas, las culturales, las socioculturales, las educativas y las de formación.

*En este contexto a lo largo del año 2013, el Centro ha acogido actividades propias de la Diputación, actividades dirigidas a los municipios de la provincia de Málaga, dentro de los programas del **Plan de Asistencia y Cooperación a Municipios**, así como las programadas por colectivos ciudadanos, además de las actividades organizadas por el Centro.*

- **Datos actividades en el Centro Cívico**

*Durante 2013 el Centro Cívico ha prestado sus servicios a **150.113** usuarios de los cuales, **39.087 son usuarios de la biblioteca.***

*En 2013 el número de **solicitudes para realizar actividades** en el Centro ha sido de **997** que han generado un total de **3.669 actividades**, mediante la prestación de los servicios de alquiler de salas, comedor y residencias. De esas **3669 actividades 1.851 han sido realizadas por 323 colectivos ciudadanos**, siendo un total de **2.484 las realizadas por las diferentes áreas de Diputación**. Datos que ponen de manifiesto la importancia y la vitalidad del Centro, a la vez que reflejan el soporte fundamental que representa el Centro Cívico, como equipamiento, para el desarrollo de actividades de todo tipo de la Diputación de Málaga.*

*En virtud del acuerdo con Baloncesto Málaga, SCA, este centro ha tenido como **residentes a 22 alumnos, jugadores de baloncesto**, becados*

desde enero a diciembre en régimen de residencia en pensión completa, lo ha supuesto un total de **17.073 servicios entre pernoctación, desayunos, almuerzos y cenas.**

▪ **Programas del nuevo Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a los Municipios 2013 desarrollados por el Centro Cívico:**

Dentro de los programas del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a los Municipios implantados por la Diputación de Málaga, el Centro Cívico ha gestionado dentro del **programa Casa de la Provincia los subprogramas “Hoy vamos a Diputación”, “Fin de semana con Diputación”,** y “Apoyo a actos Institucionales”, dirigidos todos a la ciudadanía de los municipios más pequeños de nuestra provincia, en los que han participado un total **de 77 municipios y 14.796 participantes.**

El programa **“Fin de Semana con Diputación”** pretende que grupos familiares conozcan durante un fin de semana la ciudad de Málaga, participando en las instalaciones y actividades del centro, dirigido a **55 personas por municipio.** Han participado **9 municipios:** Árchez, Benaolán, Cuevas del Becerro, Gaucín, Guaro, Montejaque, Serrato, Villanueva de la Concepción y Villanueva de Tapia, con un total de **495 participantes.**

En el programa **“Hoy vamos a Diputación”**, dirigido igualmente a la ciudadanía de la provincia, durante un día, realizando actividades de convivencia y participación en Málaga, han participado **17 municipios:** Alfarnate, Algarrobo, Álora, Alozaina, Campillos, Colmenar, Cútar, Humilladero, Monda, Nerja, Riogordo, Sedella, Sierra de Yeguas, Totalán, Villanueva de la Concepción y La Viñuela con un total **de 935 participantes.**

En el programa **“Apoyo a actos institucionales”** (servicios de catering realizados para actos institucionales en municipios) hemos organizado **38**

servicios de catering en 29 municipios: Alfarnate, Alfarnatejo, Algatocín, Alosaina, Arenas, Atajate, Benálmadena, Benamocarra, Carratraca, Casarabonela, Coín, Cómpeta, Cortés de la Frontera, Cútar, Genalguacil, Humilladero, Iznate, La Viñuela, Macharaviaya, Moclinejo, Montecorto, Parauta, Periana, Rincón de la Victoria, Riogordo, Serrato, Teba, Totalán y Villanueva de la Concepción, con un total de 14.950 participantes.

▪ **Servicios de Comedor y residencia**

El número total de servicios de cocina-comedor realizados en 2013 para actividades de colectivos, municipios, programas y actividades de Diputación es de **67.636**. En esta cifra se incluyen **2.220 almuerzos** preparados para la **Cruz Roja de Málaga**.

Durante 2013 se realizaron en el Centro Cívico **8.771 pernoctaciones** en régimen de pensión completa

▪ **Ingresos-gastos**

El presupuesto asignado en 2012 al Centro Cívico ha sido de **226.720 €**, ejecutándose un **97,63 %**.

Los ingresos generados por el centro en precios públicos por la prestación de servicios han sido de 101.480 €.

- Ingresos por Servicios a usuarios: 67.690 €
- Ingresos por comedor de los empleados públicos: 33.790 €.

▪ **Instalaciones del Centro Cívico**

- 10 aulas con aforos desde 15 a 60 plazas.
- 2 salones de actos con aforos desde 90 a 200 personas.
- 1 Biblioteca/Sala de lectura con aforo de 110 plazas.

- 3 residencias con una capacidad total de 99 plazas (Ronda 22 plazas, Alameda 38 plazas, Villanueva del Rosario 39) con un total de 8.771 alojamientos p.c.
- Comedor con capacidad para 180 personas.
- Galerías y patios.

RESUMEN CIFRAS GLOBALES DE ACTIVIDADES

| | |
|--|----------------|
| ▪ N.º total de usuarios atendidos: | 111.026 |
| ▪ N.º usuarios de la Biblioteca: | 39.087 |
| ▪ N.º actividades realizadas en el centro: Salas y exterior | 3.669 |
| ▪ N.º actividades externas de colectivos ciudadanos: | 1.185 |
| ▪ N.º de colectivos externos atendidos: | 323 |
| - N.º actividades internas de Diputación: | 2.484 |
| ▪ N.º de Departamentos internos de las distintas Áreas de la Diputación atendidos: | 46 |
| ▪ N.º de Ayuntamientos de la Provincia atendidos dentro del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a los Municipios 2013: Programas Casa de la Provincia “Hoy vamos a Diputación” “Fin de semana con Diputación” y “Apoyo actos institucionales” | 77 |
| ▪ N.º de catering servidos a Ayuntamientos: | 38 |
| ▪ N.º de municipios atendidos con solicitud de catering: | 29 |



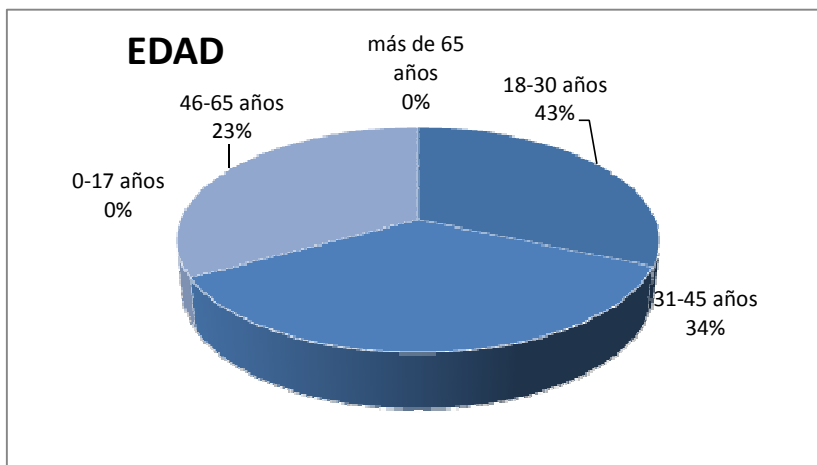
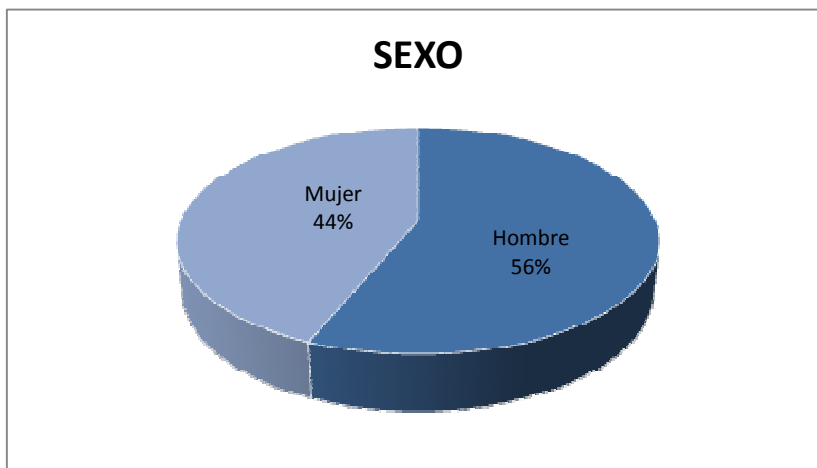
| | |
|---|---------------|
| ▪ N.º de asistentes actos municipales con catering: Pueblos de la Provincia- | 14.950 |
| ▪ N.º total de servicios de cocina-comedor (desayunos, almuerzos, cenas, aperitivos, cafés): | 67.636 |
| ▪ N.º de alojamientos en las 3 residencias del Centro: | 8.771 |

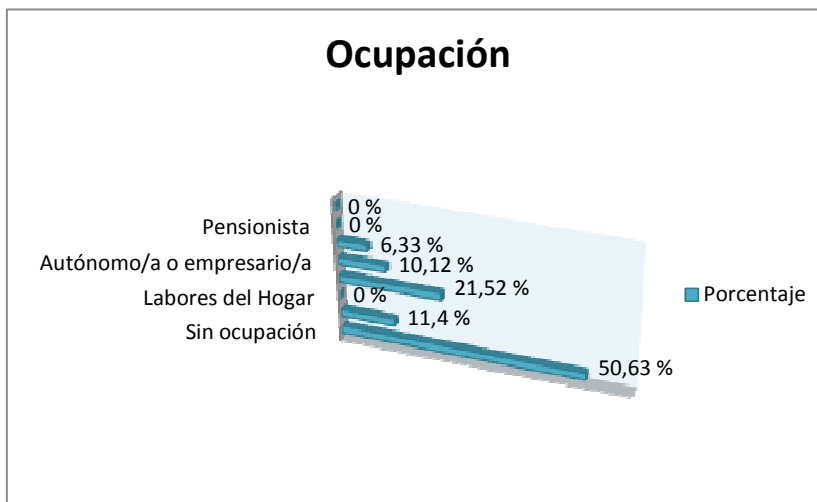
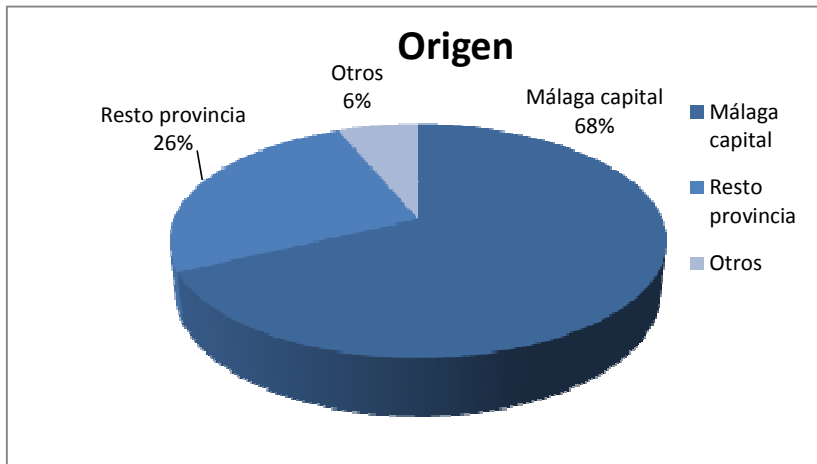
| |
|---|
| RESUMEN DATOS |
| Atención e Información a la Ciudadanía |
| 7.413 |
| Oficina de Intermediación Hipotecaria |
| 394 |
| Gestión de Espacios Públicos |
| 673 |

4. Satisfacción de la ciudadanía

Dentro del desarrollo de la Carta de Servicios de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la Ventanilla Única, se continua aplicando un cuestionario de satisfacción, con objeto de establecer una evaluación continua de la satisfacción de la ciudadanía, valorando la calidad del servicio prestado y estableciendo áreas futuras de mejora.

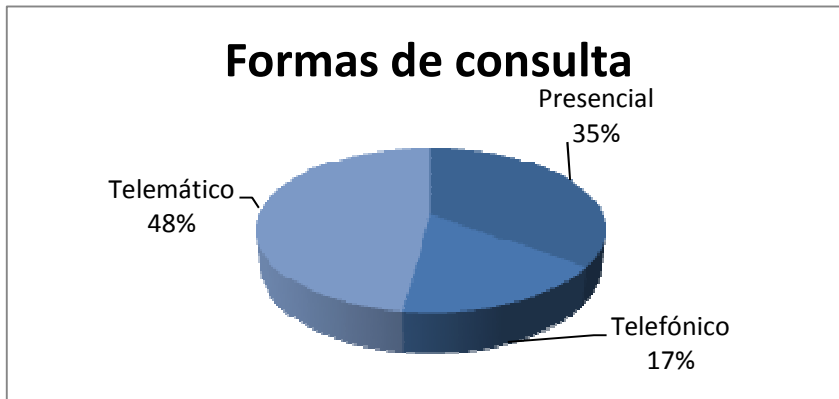
A continuación presentamos a través de gráficos, los datos de las personas atendidas en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la Ventanilla Única, que voluntariamente han cumplimentado el cuestionario de calidad:



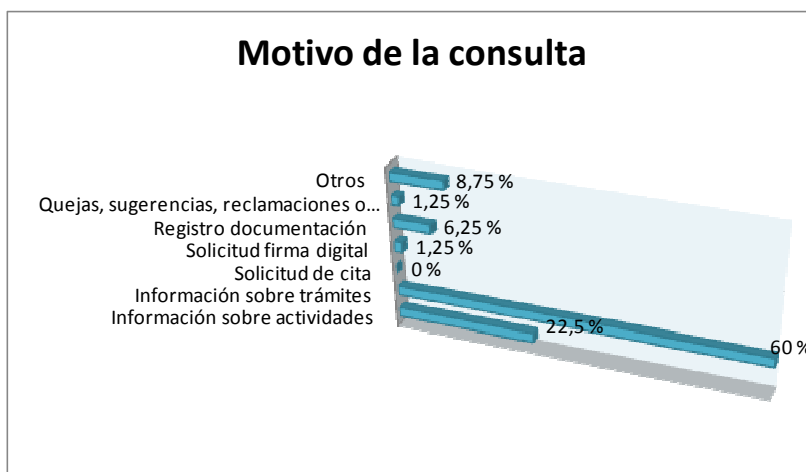


De estos datos deducimos el perfil de los/as usuarios/as atendidos: se ha tratado mayoritariamente de hombres (56%), procedentes de Málaga capital (68%), y con una edad comprendida entre los 35-41 años (34%). En cuanto a la ocupación, la mitad de estas personas (50.63%) se encuentran desempleados.

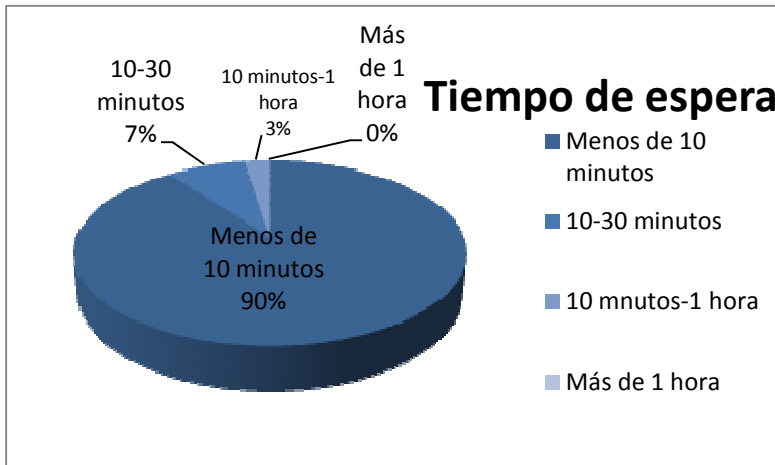
En cuanto a las formas de consulta destacan las realizadas de forma presencial con un 35% de la demanda, seguida de cerca por la atención telefónica con un 17%. Las consultas telemáticas tienen poca representación con el 48%.



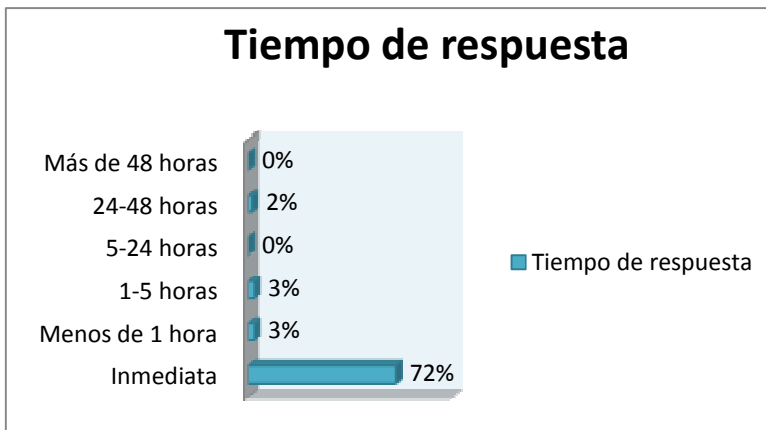
El 60% de las consultas recibidas han sido referidas a la solicitud de información sobre los trámites que pueden realizarse con la administración, seguida por las solicitudes sobre información de actividades, con un 23% de las consultas.



En cuanto a los tiempos de atención el 90% de las personas encuestadas manifiesta no haber esperado más de 10 minutos para ser atendidas.



El 72% de las consultas recibidas se han resuelto de forma inmediata.

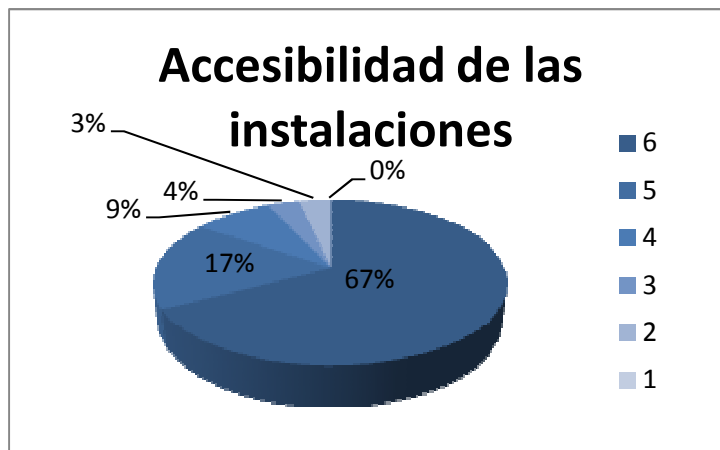


Otro aspecto recogido en la encuesta es el grado de satisfacción global con la atención recibida, así como distintos aspectos de la misma. Para esta valoración se ha establecido una **escala del 1 al 6**, correspondiendo el **6** al nivel máximo de satisfacción, **“totalmente satisfactorio”** y el **1**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

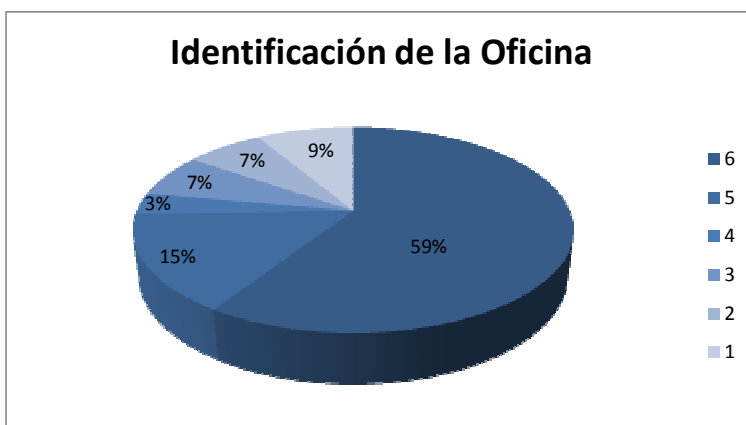
En cuanto al grado de satisfacción global, el 78 % de las personas encuestadas manifiestan estar **“totalmente satisfechos”** con la atención recibida. Ninguna de las personas usuarias ha manifestado un grado de satisfacción baja



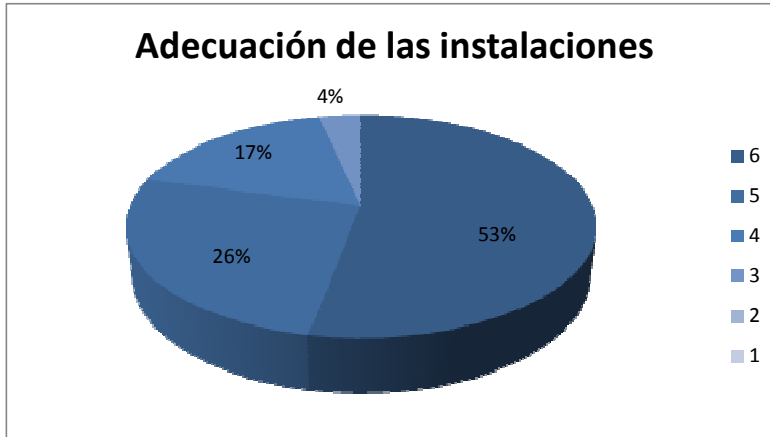
El 67% de los/as usuarios/as manifiestan estar totalmente satisfecho con la accesibilidad de las instalaciones.



El 59% de los/as usuarios/as encuestados/as consideran adecuada la identificación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

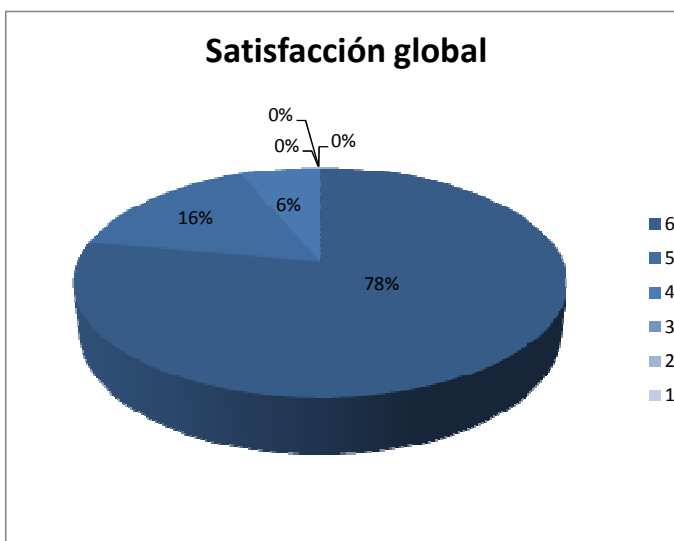


Por su parte, el 53% de las personas encuestadas opinan que las instalaciones de la oficinas son adecuadas.



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.

El 78% de los/as encuestados/as valoran muy positivamente el trato recibido.



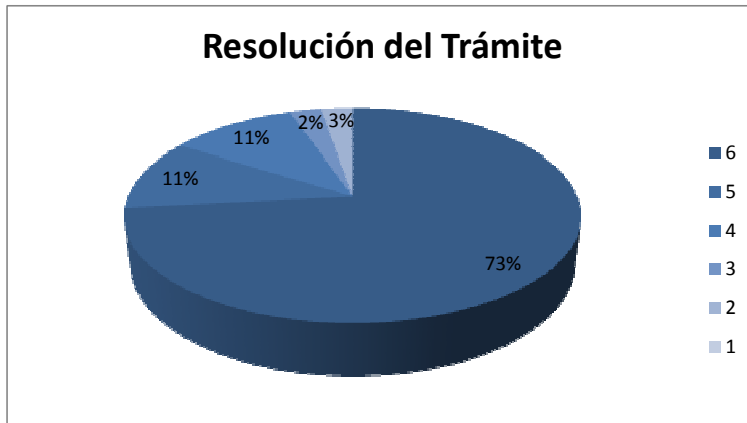
En cuanto al tiempo de respuesta, el 85% de las personas encuestadas manifiestan un grado de satisfacción muy alto.



El 89% de los/as usuarios/as se encuentran muy satisfechos/as con la claridad de la información recibida.



El 73% de los/as usuarios/as manifiestan un alto grado de satisfacción con la resolución del trámite consultado.



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 34.28% de las opiniones recibidas hacen referencia a la necesidad de mejorar las instalaciones utilizadas para la Oficina de Información de la *Ventanilla Única*, **con especial referencia a una mayor intimidad en el espacio de atención.**

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.



5. Propuesta de Mejoras.

Por último y tras analizar los informes anuales que realizamos cada año, hay que considerar el gran aumento que ha habido de atención de demandas de la ciudadanía, así como de colaboración de gestión en programas de las distintas Delegaciones de la Diputación. Por todo ello valoramos algunas propuestas de mejoras que habría que ir introduciendo:

- *Adquisición de un soporte informático para registrar los datos de las consultas, que facilite la explotación de los mismos, dado que actualmente el soporte que utilizamos es una aplicación de otro servicio, que se ha adaptado al registro de las consultas pero que el rendimiento a nivel de explotación y valoración de datos no es el idóneo.*
- *Aumentar el personal con funciones de agentes informadores. Actualmente contamos con tres, pero dado el aumento de la demanda de información, éste resulta insuficiente.*
- *Valorar la posibilidad de un segundo punto de información en el Palacio Provincial de la Plaza de la Marina, para realizar un acercamiento del Organismo a la ciudadanía.*

Málaga, a 11 de febrero 2014.

Fdo. Carmen Cruces.

Jefa de Sección.