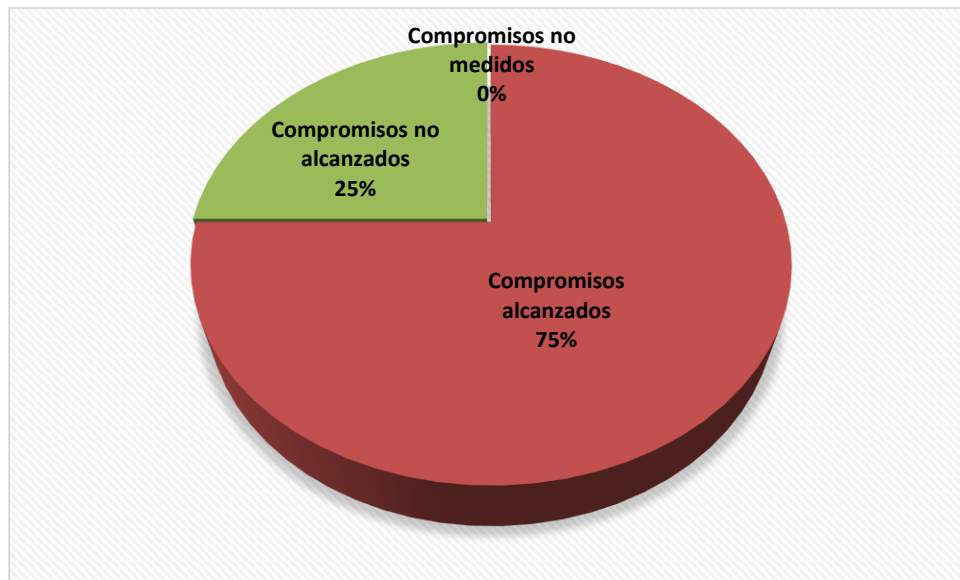


RESULTADOS COMPROMISOS 2017

CARTA DE SERVICIOS DE TERCER SECTOR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Resultados generales

Tras el análisis de los 20 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de Tercer Sector y Participación ciudadana, se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 75% de los compromisos propuestos para 2017. En cuanto a los compromisos de calidad no alcanzados será necesario revisar los distintos procedimientos de trabajo al objeto de alcanzarlos en el año 2018.

Resultados específicos por compromiso

Atención a la ciudadanía

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas / Nº total de consultas recibidas) X 100	7,97%
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	1
	90% de las solicitudes de información por vía telemática se	(Nº consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48	97,51%

	responden en el plazo máximo de 48 horas	horas/Nº total de consultas telemáticas recibidas) x 100	
Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos.	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas/ Nº total de consultas recibidas) X 100	39,40%
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0
	90% de las solicitudes de información por vía telemática se responden en el plazo máximo de 48 horas	(Nº consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48 horas/Nº total de consultas telemáticas recibidas) x 100	92,51%
Difusión de actividades de interés provincial	Incremento del 5% de suscriptores respecto al año anterior	(Nº suscriptores 31/12 año en curso-Nº suscriptores a 31/12 año anterior/Nº suscriptores 31/12 año en curso) x 100	10,19%
	Incremento del 10% de solicitudes de publicación respecto al año anterior	(Nº solicitudes publicación 31/12 año en curso-Nº solicitudes publicación a 31/12 año anterior/ Nº solicitudes publicación 31/12 año en curso) x 100	16,27%
Tramitación de firma digital y atención a quejas, reclamaciones, sugerencia e iniciativas	60% de las quejas y reclamaciones presentadas son atendidas en menos de 20 días	(Nº quejas y reclamaciones del año solucionadas en menos de 1 mes/ Nº total de quejas y reclamaciones recibidas en 1 año) x 100	93,33%

Cooperación internacional

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Actuaciones de cooperación internacional	Envío de convocatoria de subvención al 100% de las asociaciones registradas en base de datos	(Nº asociaciones a las que se envía convocatoria/ Nº de asociaciones incluida en base de datos) x 100	100%
	Rechazo de envíos de convocatoria por fallos en base de datos inferior al 20%	(Nº envíos de información devueltos/Nº total envíos con información de convocatoria)x100	1,20%

Gestión de espacios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Información sobre espacios de uso público de la Diputación	Responder el 90% de las solicitudes de información en el plazo máximo de 72 horas	(Nº de solicitudes de información atendidas en 72 horas o menos/Nº total de solicitudes de información) x100	100%
Gestión de auditorio Edgar Neville y zonas expositivas de la Diputación	Confirmación del uso del espacio al menos 3 meses antes de la celebración del evento	(Nº solicitudes de uso de espacios confirmadas en menos de 3 meses/Nº total solicitudes de uso de espacios recibidas) x 100	58% (*)
	Recibir como máximo 5 quejas o reclamaciones al año sobre el uso de los espacios (equipamiento, personal,..)	Nº de quejas sobre uso de espacios recibidas en 1 año	0

(*) La reserva efectiva de los espacios de Diputación de Málaga se realiza atendiendo en primer lugar a las actividades propias de esta Institución y las solicitadas por Ayuntamientos de la provincia de Málaga. Por este motivo, no podemos confirmar o denegar las peticiones hasta tres meses antes de la fecha en la que solicitan el auditorio. Solo hemos confirmado con 3 meses de antelación las solicitudes efectuadas por Diputación. El 40% restante de las solicitudes han sido solicitadas por Asociaciones y colectivos a los que les contestamos en el plazo de 72 horas, pero no les confirmamos la reserva hasta 3 meses antes del evento.

Junta Arbitral de Consumo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Atención a usuarios y consumidores mediante información, orientación y tramitación de solicitudes de arbitraje y otras reclamaciones y gestión de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	Evitar la vía judicial en el 95% de los casos	(Nº expedientes que se resuelven sin llegar a laudo/ Nº total de expedientes iniciados) x 100	57.86%

Oficina de Intermediación Hipotecaria

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Información y asesoramiento sobre temas hipotecarios y derivación para asesoramiento jurídico.	90% de derivaciones para asistencia jurídica se atienden en el plazo máximo de 1 semana	(Nº derivaciones atendidas en 1 semana o menos/Nº total de derivaciones) x 100	95,83%
	70% de consultas y solicitudes se reciben por correo electrónico	(Nº consultas y solicitudes recibidas por email/ Nº total consultas y solicitudes) x 100	84,72%

Participación ciudadana

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Coorganización de actividades junto con asociaciones	Dar respuesta a solicitud de asociaciones en el plazo máximo de 15 días	\bar{x} (Fecha respuesta a solicitante- Fecha de entrada solicitud)	36 días
	Atender al menos al 70% de las solicitudes presentadas en cada convocatoria	(Nº solicitudes atendidas en convocatoria/ Nº solicitudes recibidas en convocatoria) x100	40%
	Incorporación a la app de al menos 10 nuevas asociaciones al año	Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año	0