

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
CARTAS DE SERVICIOS  
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE  
MÁLAGA  
2021**



**Diputación Provincial  
de Málaga**

Transparencia y  
Gobierno Abierto

## 1. ÍNDICE.

---

1.	<b>ÍNDICE.</b>	<b>2</b>
2.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
3.	<b>RESULTADOS GENERALES 2021</b>	<b>5</b>
4.	<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS</b>	<b>7</b>
4.1	CARTA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	7
4.2	CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO GENERAL	9
4.3	CARTA DE SERVICIOS DE ARQUITECTURA	10
4.4	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN RRHH A AYUNTAMIENTOS	10
4.5	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COOPERACIÓN	11
4.6	CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	11
4.7	CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS	12
4.8	CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EDICIONES DE LA DIPUTACIÓN	13
4.9	CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO PROVINCIAL DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES	14
4.10	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES	14
4.11	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS CULTURALES	16
4.12	CARTA DE SERVICIOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	17
4.13	CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA	17
4.14	CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES	18
4.15	CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	19
4.16	CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN	20
4.17	CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO	20
4.18	CARTA DE SERVICIOS DE FAMILIAS	21
4.19	CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO AGRARIO	22
4.20	CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN	22
4.21	CARTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE ESPACIOS	23
4.22	CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD	23
4.23	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL	24
4.24	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	25
4.25	CARTA DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN SOCIAL: LA NORIA	26
4.26	CARTA DE SERVICIOS DE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	27
4.27	CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD	27
4.28	CARTA DE SERVICIOS DE MAYORES	27
4.29	CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE Y TURISMO INTERIOR	28
4.30	CARTA DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29
4.31	CARTA DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN AGROALIMENTARIA Y GANADERA	29
4.32	CARTA DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN DEL TERRITORIO	30
4.33	CARTA DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN CIVIL	31



4.34	CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS EUROPEOS .....	31
4.35	CARTA DE SERVICIOS DE SALA DE ESTUDIOS.....	32
4.36	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PROVINCIAL DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS.....	32
4.37	CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS .....	33
4.38	CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	34
4.39	CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS .....	34

## 2. INTRODUCCIÓN

---

Los elementos fundamentales de una Carta de Servicios son los compromisos que se asumen en la prestación de los servicios. El seguimiento del cumplimiento de estos compromisos son la base para lograr la mejora continua de la organización.

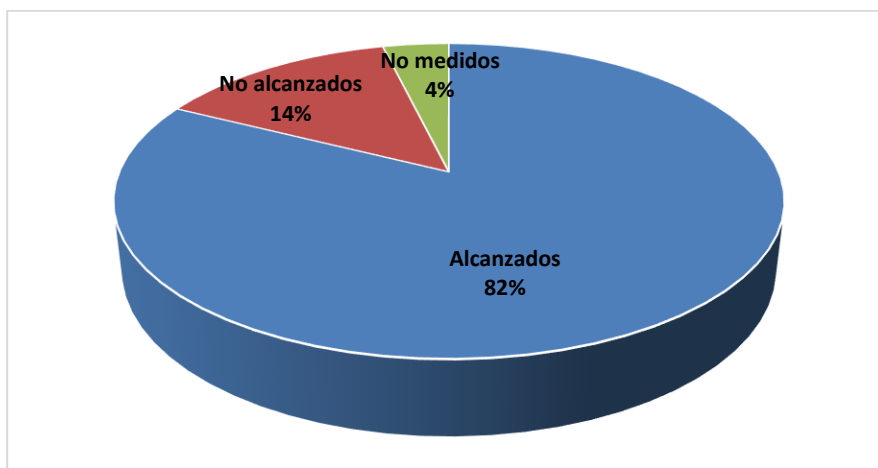
Mediante Decreto de la Presidencia número 2442/2017 de 11 de agosto de 2017 se aprobaron las Cartas de Servicios de la Diputación Provincial de Málaga. Posteriormente fueron modificadas mediante nuevo Decreto Presidencia 5039/2020 de 2 de diciembre de 2020.

Se han realizado seguimientos del cumplimiento de los compromisos establecidos en los años 2017, 2018 y 2019. En 2020 no se ha realizado seguimiento debido a que los servicios no se han prestado con normalidad debido a la situación de pandemia. Los resultados de estos seguimientos se encuentran publicados en [www.malaga.es/cartadeservicios](http://www.malaga.es/cartadeservicios).

El análisis y seguimiento de las Cartas de Servicios debe ser una actividad continua que permita la obtención de los datos necesarios para la mejora continua de la organización. Es por ello, que se ha procedido a realizar un nuevo análisis de los compromisos establecidos en el año 2021.

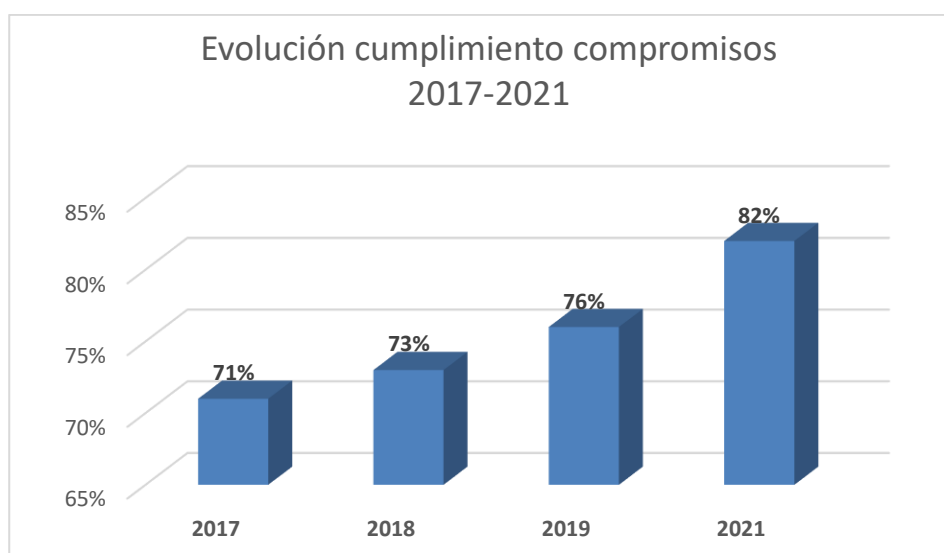
### 3. RESULTADOS GENERALES 2021

Tras el análisis de los **290 compromisos de calidad** recogidos en las distintas cartas de servicios de la Diputación, a través de la medición de sus correspondientes indicadores, se han obtenido los siguientes resultados:



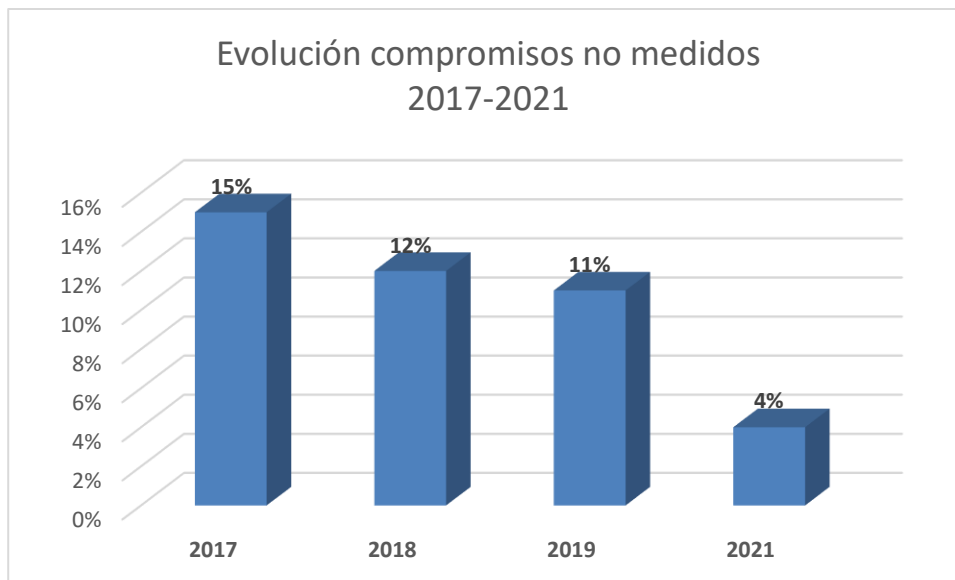
El **82% de todos los compromisos de calidad** establecidos por las distintas unidades administrativas del organismo provincial se han alcanzado durante el año 2021. Este dato supone un incremento de 6 puntos respecto a los valores obtenidos en 2019.

Desde que se desarrollaron las Cartas de Servicios de la Diputación Provincial de Málaga se observa una tendencia al alza en el cumplimiento de los compromisos de calidad.



El **14% de los compromisos** establecidos para 2021 no se han alcanzado. Este valor coincide con los datos obtenidos en 2019.

El **4% de los compromisos** de calidad no han podido medirse ya que los datos necesarios no se encontraban disponibles. En este caso el resultado supone un descenso respecto a los resultados de 2019.



## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Para llevar a cabo el seguimiento de cada una de las Cartas de Servicios desarrolladas por la Diputación Provincial se ha presentado una tabla en la que se recogen los servicios prestados, los compromisos de calidad asumidos, los indicadores definidos, los resultados obtenidos y una valoración de los mismos.

Se ha seguido la siguiente leyenda para identificar el estado de los compromisos:

LEYENDA	
<b>A</b>	Alcanzado
<b>NA</b>	No alcanzado
<b>NM</b>	No medido

### 4.1 Carta de Servicios de Administración Electrónica

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Gestión de la sede electrónica de la Diputación de Málaga</b>	Dar respuesta a las solicitudes de información y asesoramiento sobre la Sede Electrónica en un plazo inferior a 48 horas	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita información hasta que se recibe respuesta.	0,73 días	<b>A</b>
	Mantener por debajo de 5 el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas a la Sede Electrónica.	1	<b>A</b>
	Facilitar medios para que al menos el 70% de los registros se presenten electrónicamente.	(Nº registros electrónicos de entrada / Nº total de registros de entrada) X 100.	91,26%	<b>A</b>
	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año.	(Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100.	98,84 %	<b>A</b>
	Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas.	(Incidencias y consultas resueltas / Incidencias y consultas recibidas) x 100.	100 %	<b>A</b>
	Incremento interanual del 10% en los trámites electrónicos disponibles en Sede.	(Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100.	28,57%	<b>A</b>
<b>Gestión de las sedes electrónicas de entidades dependientes de la Diputación de Málaga</b>	Dar respuesta a las solicitudes de información y asesoramiento sobre la Sede Electrónica en un plazo inferior a 48 horas.	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita información hasta que se recibe respuesta.	0,48 días	<b>A</b>
	Mantener por debajo de 5 el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado en cada municipio.	Nº de quejas medias por municipios recibidas al año relativas a la Sede Electrónica.	0	<b>A</b>

	Facilitar medios para que al menos el 70% de los registros se presenten electrónicamente.	(Nº registros electrónicos de entrada / Nº total de registros de entrada) X 100.	93,30%	A
	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año.	(Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100.	99,83 %	A
	Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas en el año.	(Incidencias y consultas resueltas / Incidencias y consultas recibidas) x 100	100 %	A
	Incremento interanual del 10% en los trámites electrónicos disponibles en Sede.	(Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100.	50,00%	A
<b>Prestación del servicio de Administración Electrónica a los municipios y entidades dependientes</b>	Puesta en producción de Sede Electrónica y Plataforma de tramitación en un plazo no superior a 3 meses desde la aprobación de las resoluciones por parte de la entidad local.	(Media del tiempo transcurrido desde que el municipio comunica las resoluciones sobre la prestación del servicio de administración electrónica	100%	A
<b>Gestión de las sedes electrónicas de municipios menores de 20.000 habitantes</b>	Dar respuesta a las solicitudes de información y asesoramiento sobre la Sede Electrónica en un plazo inferior a 48 horas.	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita información hasta que se recibe respuesta	0,3 días	A
	Mantener por debajo de 5 el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado en cada municipio	Nº de quejas medias por municipios recibidas al año relativas a la Sede Electrónica.	0	A
	Facilitar medios para que al menos el 70% de los registros se presenten electrónicamente	(Nº registros electrónicos de entrada / Nº total de registros de entrada) X 100.	36,73%	NA
	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año.	(Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100.	98,94 %	A
	Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas en el año.	(Incidencias y consultas resueltas / Incidencias y consultas recibidas) x 100.	100 %	A
	Incremento interanual del 10% en los trámites electrónicos disponibles en Sede.	(Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100.	11,90%	A
<b>Gestión de las sedes electrónicas de municipios con al menos 20.000 habitantes</b>	Mantener por debajo de 5 el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado en cada municipio	Nº de quejas medias por municipios recibidas al año relativas a la Sede Electrónica.	0	A
	Facilitar medios para que al menos el 70% de los registros se presenten electrónicamente.	(Nº registros electrónicos de entrada / Nº total de registros de entrada) X 100.	66.78%	NA
	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año	(Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100.	99.31%	A
	Incremento interanual del 10% en los trámites electrónicos disponibles en Sede.	(Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100	7.14%	NA
<b>Tramitación de facturas electrónicas (FACE) en la Diputación Provincial de Málaga</b>	El 90% de las facturas de FACE se graban en registro contable de la Diputación de Málaga en un máximo de 24 horas.	(Facturas registradas en registro contable en 24 horas / Facturas recibidas en FACE) x 100.	97,41%	A



	El 90% de las facturas de FACe se graban en registros contables de municipios inferiores a 20.000 habitantes en un máximo de 24 horas.	(Facturas registradas en registro contable en 24 horas / Facturas recibidas en FACe) x 100.	89,79%	NA
<b>Asistencia técnica a EELL en el uso de aplicaciones de gestión municipal</b>	Dar respuesta a las solicitudes de información y asesoramiento sobre las aplicaciones de gestión municipal en un plazo inferior a 48 horas.	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita información hasta que se recibe respuesta	0.01 días	A
<b>Plataforma de tramitación electrónica HELP</b>	Incrementar en un 10%, respecto al año anterior, el número de trámites disponibles en la Plataforma HELP.	(Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100.	26,67%	A
	Facilitar formación/capacitación a empleados públicos en un plazo no superior a 30 días desde que se realiza la petición	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita formación/capacitación hasta que se hace efectiva.	8,89 días	A

Se han alcanzado el 85.71%% de los compromisos de calidad establecidos frente al 88.88% alcanzados en 2019.

## 4.2 Carta de Servicios de Archivo General

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación</b>	Mantener por encima de 70% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisfactoriamente) / (solicitudes recibidas) X 100	100%	A
	Aumentar el número de accesos web en búsqueda de información en un 5% anual	(Accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-12% (*)	NA
	Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 5% anual	(Seguidores año actual - seguidores año anterior) / (seguidores año anterior) X 100	8.5%	A
	Entregar las reproducciones en formato digital o impresión de imagen digital que superen las 300 páginas en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de solicitud.	(Fecha de remisión – fecha de solicitud de reproducciones mayores de 300 páginas) / Nº de solicitudes.	100%	A
<b>Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información.</b>	Mantener por encima de 80% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisfactoriamente) / (solicitudes recibidas) X 100	100%	A
<b>Asistencia técnica para la correcta gestión de los archivos.</b>	Mantener por encima de 80% el cumplimiento de plazos en la entrega de informes de adecuación de archivos municipales.	(Solicitudes respondidas en plazo) / (solicitudes respondidas) X 100	85%	A

(\*) El nº de accesos a la web en 2020 está marcado por el estado de alarma y las restricciones de movilidad, lo que supuso un aumento de usuarios a través de internet y de tiempo de uso. Lo que supuso una demanda de solicitudes de información de forma online debido a la imposibilidad de hacerlo de forma presencial.

Se alcanzan el 83.3% de los compromisos de calidad establecidos para 2021 frente al 60% de los compromisos alcanzados en 2019. Este dato supone un incremento de más de 20 puntos porcentuales respecto a la anualidad 2019.

### 4.3 Carta de Servicios de Arquitectura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Asistencia técnica en proyectos y obras de Arquitectura</b>	Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos	Nº proyectos en fecha / Nº proyectos x100	100%	<b>A</b>
	Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días.	Nº de proyectos retrasados más de 60 días.	0	<b>A</b>
<b>Asistencia técnica para instalaciones de eficiencia energética</b>	Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos	Nº proyectos en plazo / Nº proyectos urbanización X 100	100%	<b>A</b>
	Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días.	Nº de proyectos retrasados más de 60 días.	0	<b>A</b>
<b>Planeamiento urbanístico</b>	Nº de versiones de documentos entregados al cliente, menor o igual a 3 de media.	Nº de versiones / Nº de primeras entregas.	1.35	<b>A</b>

En el año 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad previstos frente al 60% alcanzados en 2019. Esto supone una mejora de 40 puntos porcentuales.

### 4.4 Carta de Servicios de Asistencia en RRHH a Ayuntamientos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Asistencia en Recursos Humanos a Entidades Locales</b>	Establecer en el plazo máximo de 15 días desde la solicitud de asistencia el calendario de actuaciones para desarrollo de RPT	(Nº de planificaciones planteadas en menos de 15 días desde solicitud/ Nº solicitudes asistencia para RPT) x 100	100%	<b>A</b>
	Asistencia al 100% de las solicitudes de asistencia a Tribunales para la selección de personal.	Nº solicitudes atendidas/Nº solicitudes recibidas x 100	100%	<b>A</b>

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2021, al igual que ha ocurrido en anualidades anteriores.

## 4.5 Carta de Servicios de Asistencia y Cooperación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Coordinar y asesorar a las Entidades Locales durante la elaboración y desarrollo del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a Entidades Locales.</b>	Aprobar el Plan de Asistencia y Cooperación antes del 30 de marzo de la anualidad.	Fecha aprobación Plan de Asistencia y Cooperación.	22/12/2021	A
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción de las EELL respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas.	Satisfacción respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas.	8.82	A
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción de las EELL respecto del uso de la aplicación de solicitud de programas.	Satisfacción respecto del uso de la aplicación de solicitud de programas.	8.97	A
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción global.	Satisfacción global.	9.18	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2021. En el año 2019 no fue posible medir el 75% de los compromisos.

## 4.6 Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas / Nº total de consultas recibidas) X 100	100,00%	A
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0	A
	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	100%	A
<b>Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos.</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas/ Nº total de consultas recibidas) X 100	100%	A
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0	A
	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	100%	A
<b>Difusión de actividades de interés provincial</b>	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	15%	A
	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	100%	A

<b>Tramitación de firma digital y atención a quejas, reclamaciones, sugerencia e iniciativas</b>	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	99%	<b>A</b>
--	---	---	-----	----------

En 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos frente al 89% alcanzado en 2019.

## 4.7 Carta de Servicios de Bibliotecas

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por todas las bibliotecas gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese:

- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.

El valor obtenido para los distintos indicadores son un promedio de los valores de referencia de cada una de las bibliotecas participantes que prestan el servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Consulta de libros, revistas y material audiovisual por distintos canales (en sala, online, etc.)</b>	No superar 5 quejas formales al año	Nº de quejas	1	<b>A</b>
<b>Préstamo de libros, revistas y material audiovisual.</b>	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / usuarios año anterior X 100	4.72%	<b>NA</b>
	Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual	Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100	26.92%	<b>A</b>
	Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70%	Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100	67.76%	<b>NA</b>
	Comunicar, al menos en un 90% de los casos, la disponibilidad de los libros reservados en un plazo de 1 día hábil desde que son devueltos.	(Nº de reservas de libros que se comunican al solicitante en el plazo de 1 día hábil desde su devolución) / (Nº de reservas) X 100	100%	<b>A</b>
<b>Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica.</b>	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción global	100%	<b>A</b>
<b>Fomento de la lectura por medio de programas específicos.</b>	Alcanzar un mínimo de 10 sesiones al año del club de lectura virtual de adultos.	Nº de sesiones virtuales del Club de lectura virtual de adultos / año.	5	<b>NA (*)</b>
	Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos	Nº de participantes del Club de adultos / año	400	<b>A</b>
	Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año	Nº de acciones orientadas a niños/as	36	<b>A</b>
	Alcanzar un mínimo de 600 participantes en las acciones orientadas a niños/as del año	Nº de participantes en las acciones orientadas a niños/as / año	510	<b>NA</b>

	Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo.	Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100	28%	NA
<b>Préstamo interbibliotecario</b>	Envío del 90% de las solicitudes en un plazo máximo de una semana.	Nº respuestas en plazo / Nº respuestas x 100	100%	A

(\*) A mediados de 2021 se suspendió este servicio que se había creado debido a las restricciones por covid

El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2021 ha sido del 58.3%.

Se trata de casi 30 puntos porcentuales menos que en 2019.

#### 4.8 Carta de Servicios del Centro de Ediciones de la Diputación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Edición y distribución de obras previa aprobación del Consejo Asesor de Publicaciones</b>	Recibir como máximo 3 quejas anuales sobre el material editado	Nº de quejas anuales	0	A
	Tiempo máximo de 12 meses, desde que el Consejo aprueba la edición de material hasta que este se edita.	$\bar{x}$ (Fecha edición material-Fecha aprobación Consejo)	16 meses (*)	NA
<b>Venta de publicaciones editadas por la Diputación y actualización del Catálogo de Publicaciones</b>	Atender pedidos de material en un tiempo máximo de 1 semana	$\bar{x}$ (Fecha servicio pedido-Fecha solicitud pedido)	2 días	A
<b>Colaboración con Entidades Locales y otras Instituciones mediante la donación o intercambio de fondos</b>	Solicitudes de material se responden en un máximo de 15 días	$\bar{x}$ (Fecha solicitud material-Fecha servicio material)	7 días	A
<b>Cooperación con Entidades Locales para la impresión de materiales: carteles, folletos, catálogos, mapas</b>	Tiempo máximo de impresión, 15 días hábiles	$\bar{x}$ (Fecha solicitud impresión-Fecha material impreso)	10	A
<b>Colaboración con diferentes ONG, instituciones y asociaciones culturales y sociales de la provincia, sin ánimo de lucro, en la impresión de material de pequeño formato</b>	Colaboración con al menos 40 entidades al año	Nº entidades con la que se ha colaborado durante el año	41	A
<b>Gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Málaga</b>	Publicaciones urgentes en 5 o menos días hábiles	$\bar{x}$ (Fecha solicitud publicación urgente en BOP -Fecha publicación en BOP)	3.12	A
	Corrección de máximo 5 errores anuales	Nº correcciones errores al año	5	A

(\*) Los datos aportados sólo se refieren a los libros publicados en 2021 que fueron aprobados por el Consejo durante 2018. No se contabilizan otras publicaciones que no pasan por el Consejo (Puerta del Mar, Miradas del tiempo, Agenda, etc).

La desviación tan severa se debe a la falta de personal para coordinar las ediciones.

En el año 2021 se han alcanzado el 87.5% de los compromisos de calidad establecidos, lo que supone un incremento de 12 puntos respecto al año 2019.

## 4.9 Carta de Servicios del Centro Provincial de Tratamiento de Adicciones

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Servicio de información, orientación y asesoramiento en adicciones</b>	Atender el 100% de las solicitudes de cita en el plazo máximo de 3 semanas	(Nº solicitudes de cita atendidas en menos de 2 semanas/ Nº solicitudes de cita recibidas en el año) x 100	91.21% (*)	NA
<b>Programa asistencial en materia de adicciones</b>	Mantener un mínimo anual de 2500 pacientes en activo	Nº pacientes activos durante el año.	4086	A
	Abandono en acogida inferior al 30%	(Nº usuarios que no van a segunda cita/Nº citas acogida realizadas) x 100	27.97%	A
<b>Actuaciones para la prevención de adicciones</b>	Dar respuesta a 100% de solicitudes en el plazo máximo de 1 mes	(Nº solicitudes de acciones preventivas atendidas en menos de 1 mes/Nº anual solicitudes de acciones preventivas) x 100	100%	A
<b>Formación, docencia e investigación en adicciones</b>	Atender al 90% de solicitudes de MIR, PIR y alumnos de pregrado.	(Nº solicitudes MIR, PIR, EIR,.....atendidas/Nº solicitudes MIR, PIR, EIR, alumnos pregrado) x 100	100%	A
	Participar en al menos una acción investigadora al año	Nº participaciones anuales en acciones de investigación	2	A

(\*) Debido a la pandemia no se ha podido alcanzar el compromiso.

Se han alcanzado el 83.33% de los compromisos de calidad establecidos frente a 100% habitual en años anteriores. Este cambio es debido al efecto de la pandemia.

## 4.10 Carta de Servicios de Centros Asistenciales

En esta Carta se incluyen servicios prestados por el Centro Virgen de la Esperanza.

- Residencia San Carlos (Archidona).
- Residencia La Vega (Antequera).
- Centro Virgen de la Esperanza.
- Unidad de estancia diurna personas mayores.

Los valores mostrados de los indicadores son promedios de los valores de referencias obtenidos en cada uno de los centros que prestan un determinado servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Servicio de asistencia a mayores.</b>	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0	A
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0	A

	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%	A
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	1.63	A
	Mantener por encima de 7 sobre 10 la satisfacción global en la realización de talleres ocupacionales.	Media anual de la satisfacción global en talleres ocupacionales.	8	A
<b>Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar. (RESIDENCIA GRAVEMENTE AFECTADOS)</b>	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0	A
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0	A
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%	A
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	0.22	A
<b>Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar (UNIDAD ESTANCIA DIURNA)</b>	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0	A
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0	A
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%	A
	Mantener o superar el ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	0.11	A

En el año 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos, al igual que ocurría en el año 2019.

#### 4.11 Carta de Servicios de Centros Culturales

En la Carta de Servicio de Centros Culturales se encuentran recogidas las actividades desarrolladas por:

- Centro María Victoria Atencia.
- Centro Generación del 27.
- La Térmica.

Los resultados que se muestran a continuación provienen de la medición de los compromisos de calidad en los tres centros indicados.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Difusión de la cultura</b>	Conseguir completar el aforo en las distintas actividades el 60% de las veces como medida de la calidad de los contenidos.	Nº aforos completos / nº actividades X 100	78.5%	<b>A</b>
	Mantener el número de usuarios registrados en redes sociales por encima de 10.000 seguidores.	Nº de usuarios/as registrados/as	125.176	<b>A</b>
	Programar un mínimo de 400 actividades propias entre todas las categorías: música, teatro, documentales y exposiciones	Nº de actividades propias realizadas/año	292	<b>NA</b>
<b>Difusión de la creación literaria.</b>	Mantener o aumentar el número de felicitaciones y agradecimientos por encima del 95% respecto del número de comentarios que se reciban.	Nº de felicitaciones / Nº de comentarios X 100	-0.56% (*)	<b>NA</b>
	Mantener o aumentar un número de 3000 usuarios registrados	Nº de usuarios/as registrados/as	-0.60% (*)	<b>NA</b>
	Aumentar en un 10% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-39.90% (*)	<b>NA</b>
<b>Apoyo a la industria cultural</b>	Mantener un nivel de satisfacción global de 7 sobre 10 en la ejecución de las distintas acciones de apoyo a la industria cultural. (medición anual)	Promedio satisfacción sobre 10	----(**)	<b>NM</b>

(\*) El Centro Cultural Generación del 27, como en años anteriores, no cuenta con trabajador para gestión de redes sociales. Han estado atendidas durante algunos meses por personal en prácticas. Lo que dificulta conseguir los objetivos propuestos.

(\*\*) no se han realizado encuestas.

Se alcanzan el 28.57% de los compromisos de calidad planteados para 2021. Este dato supone un descenso de 40 puntos porcentuales respecto a la anualidad 2019. En el año 2019 también se había



producido un importante descenso respecto a 2018 por lo que sería recomendable revisar los compromisos de calidad.

#### 4.12 Carta de Servicios de Cooperación Internacional

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Actuaciones de cooperación internacional</b>	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%	<b>A</b>
	Subvencionar a un mínimo de 10 organizaciones cada año	Nº de asociaciones subvencionadas en el año.	15	<b>A</b>
	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	2.82%	<b>A</b>

En el año 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

#### 4.13 Carta de Servicios de Cultura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Culturama en gira</b>	Ofrecer una programación de interés para la ciudadanía, incrementándose el número de solicitudes del carnet Culturama en al menos 200 nuevas solicitudes anuales	Nº de nuevas solicitudes carnet Culturama durante el año	47	<b>NA</b>
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	0	<b>A</b>
<b>Fomento de las artes plásticas</b>	Realizar al menos 15 exposiciones al año	Nº exposiciones/año	18	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades.	Nº de quejas y reclamaciones respecto a las actividades recibidas en el año.	0	<b>A</b>
<b>Fomento del folclore</b>	Organización de al menos 30 actividades anuales propias	Nº actividades propias realizadas durante el año.	46	<b>A</b>
<b>Fomento de la música clásica</b>	Organizar al menos 30 actividades anuales propias	Nº actividades propias realizadas durante el año.	36	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº de quejas y reclamaciones respecto a las actividades recibidas en el año.	0	<b>A</b>
<b>Fomento de la música y de las artes escénicas</b>	Organización de al menos 300 actividades	Nº actividades propias realizadas durante el año.	332	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades.	Nº de quejas y reclamaciones respecto a las actividades recibidas en el año.	0	<b>A</b>

<b>Escuela Taurina Provincial</b>	Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 2 festejos al año	$\bar{x}$ Nº festejos anuales en los que participan alumnos/as	20	<b>A</b>
	Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 5 tentaderos al año	$\bar{x}$ Nº tentaderos anuales en los que participan alumnos/as	8	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº de quejas y reclamaciones respecto a las actividades recibidas en el año.	0	<b>A</b>
<b>Actividades divulgativas sobre la Fiesta de los Toros</b>	Organización de al menos 4 actividades/año	Nº actividades/año	4	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el año	0	<b>A</b>
<b>Museo de Arte de la Diputación</b>	Al menos 4 exposiciones al año	Nº exposiciones/año	5	<b>A</b>
	Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades.	Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el año	0	<b>A</b>

Se han alcanzado el 94% de los compromisos de calidad propuestos para 2021 frente al 35.71% alcanzado en 2019. Este dato supone un incremento de casi 60 puntos en el nivel de cumplimiento respecto al año 2019.

#### 4.14 Carta de Servicios de Deportes

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Circuitos Deportivos Provinciales</b>	Mantener o superar, respecto al año anterior, el número de modalidades deportivas ofertadas	Nº modalidades ofertada año en curso-Nº modalidades ofertadas año anterior.	10	<b>A</b>
	Mantener el grado de satisfacción de los ayuntamientos por encima del 70%.	Grado satisfacción ayuntamientos	81.25%	<b>A</b>
<b>Actividades deportivas para adultos y mayores</b>	Mantener el grado de satisfacción de los ayuntamientos por encima del 70%	Grado satisfacción ayuntamientos.	---	<b>NM</b>
	Mantener cada anualidad al menos 50 municipios adheridos al programa "deporte para mayores	Nº municipios adheridos	48	<b>A</b>
<b>Escuelas Deportivas Municipales. Juegos DIMA</b>	Realizar al menos una actividad dirigida a los municipios adheridos como sede o por invitación.	Nº actividades realizadas/Nº de municipios adheridos	3/10	<b>NA</b>
<b>Escuelas deportivas municipales de fútbol</b>	Mantener al menos el 70% de ayuntamientos participantes respecto al año anterior	(Nº aytos. participantes año en curso- Nº aytos. participantes año anterior) / Nº participantes año anterior x 100	94.11%	<b>A</b>
	Grado de satisfacción de los ayuntamientos participantes igual o superior al 70%	Grado de satisfacción de ayuntamientos.	-----	<b>NM</b>
<b>Patrocinios deportivos</b>	Patrocinar al menos 80 eventos deportivos celebrados en la Provincia de Málaga, tanto eventos	Nº de colaboraciones deportivas en la anualidad vía contrato de patrocinio.	130	<b>A</b>

	de deporte de ocio como de competición.			
	El 5% de los eventos deportivos patrocinados estarán relacionados con el deporte adaptado.	Nº eventos patrocinados relacionados con el deporte adaptado/Nº total de eventos deportivos patrocinados x 100	3.85%	NA
	Un 15% de los eventos deportivos patrocinados estarán relacionados con la igualdad de género en el deporte	Nº eventos patrocinados relacionados con la igualdad de género en el deporte/Nº total de eventos deportivos patrocinados x 100.	20%	A
<b>Subvenciones deportivas</b>	Notificación de la concesión o desestimación en un plazo máximo de 3 meses.	Plazo de tramitación desde el registro de la solicitud hasta la notificación del acuerdo	41 días	A
	Tramitar 50 solicitudes o más.	Nº solicitudes tramitadas.	106	A
<b>Escuelas Deportivas Municipales de Baloncesto</b>	Participación de al menos el 70% de las Escuelas adheridas en los torneos ofrecidos.	Nº escuelas participantes en torneos/Nº escuelas adheridas x 100.	29%	NA
	Grado de satisfacción de los ayuntamientos participantes igual o superior al 70%.	Grado de satisfacción de ayuntamientos	----	NM
<b>Realización de actividades deportivas propias</b>	Mantener o superar, respecto al año anterior, el número de celebraciones realizadas.	Número de celebraciones realizadas en año en curso/Número de celebraciones realizadas en año anterior	16	A
<b>Comunidad de prácticas. Proyectos europeos</b>	Realizar 1 o más actividades al año.	Nº de actividades realizadas al año	3	A

En 2021 se han alcanzado el 62.5% de los compromisos de calidad frente al 100% alcanzado en años anteriores. Este descenso es debido a que ha habido compromisos que no se han podido medir por falta de recursos.

#### 4.15 Carta de Servicios de Desarrollo Económico Sostenible

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Subvenciones a empresa del sector textil y las nuevas tecnologías</b>	Difusión de la concesión/denegación en el plazo máximo de 6 meses desde su solicitud	Nº días transcurridos desde entrega de solicitud hasta comunicación de la concesión	90 días (*)	A
	Recibir un mínimo de 15 solicitudes	Nº solicitudes recibidas	498	A
<b>Málaga de moda</b>	Incremento de un 20% el número de participantes respecto al año anterior	(Nº participantes año en curso-Nº participantes año anterior)/-Nº participantes año anterior x 100	-7.14% (**)	NA
	Realización de al menos 15 acciones de difusión al año	Nº de acciones de difusión realizadas en el año	15	A

(\*) Se trata de una línea de subvenciones denominada Plan Málaga, para ayuda a empresas y cooperativas por la crisis sanitaria Covid 19.

(\*\*) Dada la crisis sanitaria sufrida en estas anualidades, se ha visto dañado seriamente el sector tejido productivo, ha sido un gran logro mantener el número de participantes adheridos.

En este caso ha alcanzado el 75% de los compromisos de calidad frente al 36.4% del año 2019, lo que supone una mejora de casi 40 puntos porcentuales.

#### 4.16 Carta de Servicios de Educación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Actividades formativas para escolares y AMPAs</b>	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta de solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100.	0%	A
	El número total de beneficiarios de las actividades organizadas será superior al del año anterior.	(Nº participantes el año actual-Nº participantes año anterior/Nº Participantes año anterior) X 100.	700% (*)	A
<b>Actuaciones de colaboración en materia educativa con la Universidad de Málaga</b>	El número de actividades de colaboración educativa realizadas será superior a las del año anterior.	Nº convenios firmados año en curso- Nº convenios firmados año anterior.	2	A
	Se invertirá el 100% del presupuesto de prácticas extracurriculares en facilitar prácticas de estudiantes universitarios en la Diputación de Málaga.	Presupuesto del servicio para prácticas invertido- Presupuesto del servicio para prácticas total.	9152,51€ (**)	NA

(\*) Un incremento real de 55724 beneficiarios más de actividades de educación en 2021 que en 2020, teniendo presente que fue el año de pandemia.

(\*\*) El sobrante presupuestario se explica por las renunciaciones de algunos de los estudiantes becados, que no completan el período de prácticas decretado.

Se cumplen el 75% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2021, un 25% menos que en años anteriores.

#### 4.17 Carta de Servicios de Empleo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Fomento de la empleabilidad de personas de la provincia</b>	Mantener o superar el número de personas que han recibido asesoramiento, orientación formación o capacitación por encima de 100	Nº personas asesoradas, formadas o capacitadas	724	A
	Mantener o superar la media de actuaciones con respecto a la anualidad anterior	Nº actuaciones / Nº usuarios/as	1382	A
	Mantener por encima del 10 % el número de personas que encuentran trabajo tras las actuaciones realizadas	Nº personas que han encontrado trabajo / Nº personas asesoradas X 100	31.22%	A
	Realizar al menos 5 itinerarios de formación incentivada.	Nº de itinerarios formativos de empleabilidad	143	A

	Formar al menos a 500 personas de la provincia con objeto de ayudar a su empleabilidad.	Nº de personas formadas en empleabilidad	1509	<b>A</b>
	Alcanzar o superar el número de 100 atenciones telefónicas y directas.	Nº atenciones telefónicas y directas	499	<b>A</b>
<b>Apoyo al emprendimiento de personas de la provincia</b>	Alcanzar o superar el 20% de concesión de ayudas respecto de las solicitudes recibidas	Nº ayudas concedidas / Nº ayudas solicitadas X 100	98.30%	<b>A</b>
	Realizar 5 actuaciones formativas en materia de emprendimiento	Nº de actuaciones formativas	13	<b>A</b>
	Formar a 50 personas empresarios/as y emprendedores/as que participan en actuaciones formativas en emprendimiento	Nº empresarios/as formados	323	<b>A</b>
	Mantener o superar el número de atenciones telefónicas con respecto a la anualidad anterior	Nº atenciones telefónicas	7	<b>A</b>

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2021 al igual que en anualidades anteriores. Es necesario revisar algunos compromisos para ajustarlos a la realidad del servicio ya que hay una gran diferencia entre el objetivo propuesto y los resultados obtenidos.

#### 4.18 Carta de Servicios de Familias

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Ayudas por nacimiento o adopción para municipios menores de 5.000 habitantes</b>	Asesorar de forma clara y detallada sobre dichas ayudas, así como sobre sus derechos y responsabilidades. Máximo un 10% de solicitudes rechazadas por no cumplir requisitos de subvención.	Nº solicitudes rechazadas por no cumplir requisitos de subvención/Nº total de solicitudes recibidas x 100.	14.95%	<b>NA</b>
	Resolver las peticiones presentadas en el plazo máximo de 4 meses.	Nº de peticiones resueltas en 4 meses o menos/ Nº de peticiones tramitadas X 100.	72.43%	<b>NA</b>
<b>Ayudas para la adecuación funcional de viviendas de personas discapacitadas con movilidad reducida</b>	Asesorar de forma clara y detallada sobre dichas ayudas, así como sobre sus derechos y responsabilidades. Máximo un 10% de solicitudes rechazadas por no cumplir requisitos de subvención.	Nº solicitudes rechazadas por no cumplir requisitos de subvención/Nº total de solicitudes recibidas x 100.	---- (*)	<b>NM</b>
	Resolver las peticiones presentadas en el plazo máximo de 4 meses.	Nº de peticiones resueltas en 4 meses o menos/ Nº de peticiones tramitadas X 100.	---- (*)	<b>NM</b>

(\*) procedimiento en trámite administrativo

En 2021 no se han alcanzado ninguno de los compromisos de calidad propuestos.

#### 4.19 Carta de Servicios de Fomento del Empleo Agrario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Tramitación y gestión de subvenciones de las entidades beneficiarias</b>	Tiempo transcurrido desde que el expediente está completo y concluido hasta que se aprueba el gasto, inferior a 3 meses	Nº de obras abonadas en menos de 3 meses/Nº total de obras con abono previo x 100.	100%	A
	Aprobación de justificación de subvenciones en el año posterior a la finalización de la obra.	Nº subvenciones con justificación aprobada en año posterior de la obra/Nº total subvenciones justificadas x 100.	100%	A
	Mantener o mejorar el porcentaje de subvenciones efectivamente abonadas respecto a las abonadas en la convocatoria anterior.	Porcentaje subvenciones efectivamente abonadas año en curso- Porcentaje subvenciones efectivamente abonadas año anterior.	100%	A
<b>Redacción de proyectos y dirección de obras de Diputación</b>	Redacción del 100% de proyectos solicitados por los ayuntamientos	Nº proyectos redactados/Nº redacción de proyectos solicitados x100	100%	A
	Dirección de obras del 100% de solicitudes de ayuntamientos	Nº direcciones de obras/Nº solicitudes de dirección recibidas x100	100%	A
<b>Supervisión de la ejecución de obras subvencionadas</b>	Supervisión del 100% de las obras y /o servicios propios y de los ayuntamientos	Nº obras supervisadas /Nº solicitudes supervisión de obras x100	100%	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos establecidos para el año 2021 al igual que en años anteriores.

#### 4.20 Carta de Servicios de Formación

En esta Carta se incluyen tanto los servicios de formación prestados por la el Servicio de Formación y el Instituto Superior de Economía Local.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Formación del personal de Entidades Locales</b>	Conseguir que el número de acciones formativas nuevas o rediseñadas, aumente anualmente un 10%.	(Nº de acciones nuevas o rediseñadas – Nº de acciones) / Nº de acciones X 100	68.35%	A
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes recibidas, frente a las ofertadas, sea superior al 150% (excluyendo los obligatorio o aquellos que no exista límite)	(Nº de solicitudes recibidas – Nº de plazas ofertadas) / Nº de plazas ofertadas X 100	187%	A
	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones formales.	Nº anual de quejas o reclamaciones formales.	0	A
	Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as respecto a la organización y coordinación del curso.	Suma valoración respecto a la organización y coordinación / Nº de encuestas	8.9	A

	Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción global de los/as usuarios/as.	Suma valoración global / Nº de encuestas.	8.77	A
<b>Formación en materia de Gestión Local</b>	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones formales.	Nº anual de quejas o reclamaciones formales.	0	A
	Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as respecto a la organización y coordinación del curso.	Suma valoración respecto a la organización y coordinación / Nº de encuestas	9.18	A
	Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción global de los/as usuarios/as.	Suma valoración global / Nº de encuestas.	9	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2021.

#### 4.21 Carta de Servicios de Gestión de Espacios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Información sobre espacios de uso público de la Diputación</b>	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	91.66%	A
<b>Gestión de espacios de uso público de la Diputación</b>	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	100%	A
	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	1	A

En el año 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos al igual que en anualidades anteriores.

#### 4.22 Carta de Servicios de Igualdad

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Atención y apoyo a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas</b>	Atender el 100% de las solicitudes de ayuda recibidas de personas víctimas de violencia de género	(Nº de mujeres víctimas atendidas/solicitudes recibidas) x 100	100%	A
		(Nº de menores víctimas atendidas/solicitudes recibidas) x 100	100%	A

	Llevar la asistencia a todos los puntos de información a la mujer de municipios menores de 20.000 habitantes.	PIM atendidos/total de PIM en municipios menores de 20.000 habitantes) x 100	100%	A
<b>Prevención y sensibilización en violencia de género</b>	Incrementar un 10% respecto al año anterior el número de personas receptoras de acciones de sensibilización	(Nº receptores año en curso- Nº receptores año anterior/Nº receptores año en curso)	95.5%	A
	Lograr que al menos el 10% de los participantes sean hombres	(Nº hombres participantes/Nº total participantes) x 100	40%	A
<b>Coordinación institucional en violencia de género</b>	Mantener el número de asistentes a las mesas de coordinación comarcales	Nº asistentes mesas comarcales última reunión año anterior- Nº asistentes mesas comarcales última reunión año en curso	157	A
<b>Participación en igualdad</b>	Incremento del 10%, respecto al año anterior, del número de solicitudes recibidas en la convocatoria de subvenciones	(Nº solicitudes año en curso- Nº solicitudes año anterior/Nº solicitudes año en curso) x 100	39 %	A
<b>Asistencia técnica a Entidades Locales para el desarrollo de Planes de Igualdad Municipal</b>	Incremento del 10% respecto al año anterior del número de solicitudes recibidas en la convocatoria de subvenciones.	(Nº municipios con diagnóstico con perspectiva de género/ Nº municipios con compromiso para PIM) x 100	42%	A
	60% de los municipios que cuentan con diagnóstico con perspectiva de género desarrollan plan de igualdad	(Nº municipios con Plan de Igualdad/ Nº municipios con diagnóstico con perspectiva de género) x 100	78%	A
<b>Sensibilización y formación en igualdad de género</b>	Incremento de un 20% respecto al año anterior de los asistentes a las actividades organizadas.	(Nº asistentes año en curso- Nº asistentes año anterior / Nº asistentes actividades año en curso) x 100	73%	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad planteados para 2021, lo que supone una mejora de 20 puntos porcentuales respecto a 2019.

#### 4.23 Carta de Servicios de Información Territorial

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Producir, mantener actualizada y proporcionar información cartográfica y datos georreferenciados de infraestructuras y equipamientos de la provincia.</b>	Responder a las peticiones de información en un plazo de 15 días	SUMA (Fecha petición- Fecha entrega) /Nº de peticiones X 100	2	A
	Aumentar el número de usuarios de IDEMAP en un 2%	(usuarios año actual - usuarios año anterior) /((usuarios año anterior) X 100	---	NM
	Aumentar en un 2% anual el número de accesos a IDEMAP.	(accesos año actual - accesos año anterior) /((accesos año anterior) x 100	---	NM
<b>Desarrollo de herramientas de consulta de información cartográfica y geográfica.</b>	Entrega de herramientas en un plazo medio de 60 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /nº de herramientas anual	---	NM
<b>Elaboración de informes técnicos sobre ortofotos.</b>	Responder a las consultas y peticiones en un plazo medio de 15 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /Nº anual de informes	1	A



<b>Levantamientos topográficos.</b>	Entrega de levantamientos topográficos en un plazo medio de 30 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) / N° anual de levantamientos	17.17	<b>A</b>
-------------------------------------	--	--	-------	----------

(\*) No se ha podido medir por no contar con los datos

Se han alcanzado el 50% de los compromisos establecidos. El resto no se han podido medir.

#### 4.24 Carta de Servicios de Informática y Telecomunicaciones

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial</b>	Disponibilidad mínima de la red: 98%	Suma (tiempo total de cada línea-tiempo de no disponibilidad) / tiempo total de cada línea) / Nx100	99.90%	<b>A</b>
	Resolución del 80% de las incidencias en el servicio en 48 horas	(N° incidencias resueltas antes de 48 horas/N° incidencias por corte se servicios) x 100	83.18%	<b>A</b>
<b>Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales, mantenimiento de servidores, virtualización de aplicaciones, servicios cloud</b>	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	N° de cortes de servicios anuales de duración ≥ 5 horas	8	<b>A</b>
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2	<b>A</b>
<b>Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre</b>	Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas	(N° incidencias con recuperación datos en menos 48 horas/N° incidencias con necesidad recuperación datos) x 100	100%	<b>A</b>
<b>Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales</b>	Atención de al menos el 80% de las solicitudes recibidas en el año	(N° solicitudes atendidas en el año/N° solicitudes recibidas en el año) x 100	100%	<b>A</b>
<b>Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales</b>	N° incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 10	N° incidencias anuales por fallo del servicio	4	<b>A</b>
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0.36	<b>A</b>
<b>Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales</b>	N° incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 25	N° incidencias anuales por fallo del servicio	0	<b>A</b>
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 48 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0	<b>A</b>

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2021, al igual que en años anteriores.

## 4.25 Carta de Servicios de Innovación Social: La Noria

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Actividades de programación propia dirigida a la innovación y el emprendimiento social</b>	Realizar 10 actividades, dirigidos a la infancia y juventud, con el programa "Ven a La Noria"	Nº de encuentros realizados	10	A
	Ejecutar el 100% de los programas de concertación dirigidos bien a la infancia y juventud bien a tejido emprendedor.	Nº de programas de concertación.	100%	A
	Llevar a cabo 3 actividades de fomento del emprendimiento e innovación social en la provincia (nodos, encuentros, ferias, ...).	Nº de actividades de fomento realizadas.	5	A
<b>Apoyo a las entidades sociales (asociaciones, colectivos, fundaciones, empresas, Entidades Locales...etc.) mediante la cesión del espacio de La Noria.</b>	Informar y orientar (30 actuaciones) a entidades sociales, emprendedores, asociaciones, ...	Nº de actuaciones de asesoramiento realizadas	47	A
	Acoger a 10 entidades/emprendedores en el espacio colaborativo de co-creación.	Nº de entidades o emprendedores inscritos en el espacio de co-creación.	36	A
	Conseguir la participación de 20 entidades/emprendedores en el Premio de emprendimiento.	Nº de entidades participantes en el premio	10	NA
<b>Apoyo a proyectos generadores de empleo a través del Convenio de Colaboración con Obra Social Fundación La Caixa</b>	Conseguir la participación de 40 candidaturas en el marco del convenio Diputación – Fundación Caixa.	Nº de proyectos presentados.	89	A
<b>Apoyo al desarrollo de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial</b>	Ceder 48 espacios para reuniones, encuentros, jornadas, organizadas por el tejido social.	Nº de espacios cedidos al tejido social emprendedor	55	A
	Lograr 15 aportaciones de entidades al Banco de Experiencias Colaborativas.	Nº de colaboraciones de entidades al BEC.	10	NA
<b>Apoyo a las necesidades formativas del tejido emprendedor y asociativo de la provincia.</b>	Realizar 10 cursos/talleres a través de la Escuela de Impacto Social	Nº de talleres realizados	14	A
	Realizar 2 Balcones de experiencias inspiradoras con una participación de 200 participantes / visitantes.	Nº de participantes en balcones.	959	A

Se han cumplido el 81.81% de los compromisos de calidad frente al 100% alcanzados en 2019.

## 4.26 Carta de Servicios de Junta Arbitral de Consumo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Junta Arbitral de Consumo de Málaga</b>	Dictar el correspondiente Laudo Arbitral en el plazo máximo de 80 días naturales desde el acuerdo de inicio del procedimiento (art.49 RD 231/2008; texto actualizado 2.017).	Porcentaje de expedientes de arbitraje resueltos en plazo mediante el dictado del Laudo.	0 (*)	NA
	Resolver por mediación la solicitud de arbitraje en el plazo máximo de 30 días naturales desde el acuerdo de inicio del procedimiento.	Porcentaje de expedientes de mediación resueltos en plazo.	0 (**)	NA
	Trasladar a la empresa adherida la reclamación en un plazo máximo de 10 días desde el acuerdo de inicio del procedimiento	Tiempo medio en trasladar a las empresas adheridas las reclamaciones.	2	A
	Dar respuesta a los e-mails recibidos antes de 5 días.	Porcentaje de e-mails atendidos en plazo.	100%	A

(\*) Los únicos expedientes resueltos en plazo son los relativos a inadmisiones y archivo de actuaciones por desestimiento y no aceptación del arbitraje.

(\*\*) Expedientes no resueltos en plazo debido a la acumulación de tareas y el retraso en la tramitación de expediente de años anteriores.

Se han alcanzado el 50% de los compromisos establecidos para 2021.

## 4.27 Carta de Servicios de Juventud

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Organización de actividades formativas y de ocio saludable para población juvenil.</b>	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%.	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100.	0%	A
	El número de jóvenes participantes en actividades realizadas será superior al del año anterior.	(Nº de jóvenes participantes año actual-Nº jóvenes participantes año anterior/Nº jóvenes participantes año anterior) X 100.	76%	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

## 4.28 Carta de Servicios de Mayores

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Talleres ocupacionales de ocio y tiempo libre para personas mayores</b>	Atender el 100% de las solicitudes de participación recibidas.	(Nº solicitudes atendidas/Nº solicitudes recibidas x 100.	100%	A
	Cubrir el 90% de las plazas ofertadas.	(Nº plazas cubiertas/Nº plazas ofertadas x 100.	100%	A
<b>Turismo senior</b>	Atender el 100% de las solicitudes de participación recibidas.	Nº solicitudes atendidas/Nº solicitudes recibidas x 100.	---	(*) NM

	Cubrir el 90% de las plazas ofertadas.	Nº plazas cubiertas/Nº plazas ofertadas x 100.	---(*)	NM
--	--	--	--------	----

(\*) No se ha llevado a cabo el servicio

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos para 2021.

## 4.29 Carta de Servicios de Medio Ambiente y Turismo Interior

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Prevención ambiental</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes por debajo de 30 días naturales.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / Nº expedientes de Prevención	25	A
<b>Asistencia técnica en infraestructuras verdes</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes de justificación agronómica o valoraciones de suelos rústicos por debajo de 30 días naturales.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / Nº expedientes de Prevención	25	A
<b>Sensibilización y concienciación ambiental</b>	Mantener el nivel medio de satisfacción por encima de 7,5 según las encuestas de satisfacción.	SUMA satisfacción global / Nº de encuestas	8	A
	Mantener por encima de 800 las visitas anuales a Málaga Viva	Nº anual de visitas a Málaga Viva	850	A
	Mantener por encima de 3.000 las visitas de escolares al vivero	Nº anual de visitas al vivero	1500 (*)	NA
	Realizar al menos 10 jornadas o talleres al año	Nº jornadas o talleres	15	A
	Realizar al menos dos publicaciones divulgativas al año sobre aspectos naturales de la provincia.	Nº de publicaciones divulgativas.	4	A
	Realizar al menos 2 jornadas o talleres al año en el marco de Birding Málaga	Nº de jornadas Birding Málaga.	2	A
<b>Informes técnicos de justificación agropecuaria</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes de justificación agronómica o valoraciones de suelos rústicos por debajo de 30 días naturales.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / (Nº expedientes de justificación o valoración)	25	A
<b>Vivero provincial</b>	Realizar las entregas de plantas con un plazo medio por debajo de 30 días naturales	(Fecha entrega-fecha solicitud) / (Nº de entregas)	15	A
<b>Abastecimiento agua potable, alcantarillado y depuración</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes por debajo de 30 días naturales	(Fecha entrega-fecha solicitud) / (Nº de entregas)	25	A
<b>Cambio Climático</b>	Desarrollar anualmente un Plan de acción con las actuaciones desarrolladas por la Diputación de Málaga en materia de cambio climático con al menos 70 acciones.	Nº de acciones desarrolladas en materia de cambio climático.	95	A
	Realizar al menos 20 acciones de información a los ayuntamientos de la provincia sobre las novedades y actuaciones climáticas.	Nº de acciones de información a los ayuntamientos sobre novedades y actuaciones climáticas.	30	A
	Celebrar anualmente un Foro de expertos en materia de cambio climático con al menos 100 asistentes	Nº de asistentes al Foro.	150	A

	Convocar anualmente los Premios Málaga Viva de lucha contra el cambio climático con al menos 20 solicitudes.	Nº de solicitudes presentadas a la convocatoria de Premios Málaga Viva.	24	A
	Generar al menos 30 contenidos sobre actualidad climática en la web de Málaga Viva <a href="http://www.malagaviva.org">www.malagaviva.org</a>	Nº de contenidos en la web de Málaga Viva.	48	A
	Al menos 20 actuaciones de asesoramiento e información sobre la aplicación del Pacto de las Alcaldías sobre el Clima y la Energía (PACES)/Planes municipales de cambio climático (PMCC) en los municipios de la provincia	Nº de acciones de asesoramiento/informativas sobre PACES/ PMCC	22	A

(\*) Debido a la pandemia.

Se han alcanzado el 94.11% de los compromisos de calidad establecidos en 2021.

#### 4.30 Carta de Servicios de Participación Ciudadana

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Coorganización de actividades junto con asociaciones</b>	Dar respuesta a solicitud de asociaciones en el plazo máximo de 15 días	$\bar{x}$ (Fecha respuesta a solicitante-Fecha de entrada solicitud)	100%	A
<b>Gestión de subvenciones en concurrencia competitiva, en materia de innovación social</b>	Atender al menos al 70% de las solicitudes presentadas en cada convocatoria	(Nº solicitudes atendidas en convocatoria/ Nº solicitudes recibidas en convocatoria) x100	29%	NA
<b>Gestión de subvención en concurrencia no competitiva para la adquisición de material sanitario</b>	Atender el 70% de las solicitudes presentadas a cada convocatoria.	Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año	92.17%	A

Se sigue manteniendo un porcentaje de cumplimiento del 66.6% de los compromisos de calidad establecidos

#### 4.31 Carta de Servicios de Promoción Agroalimentaria y Ganadera

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Sabor a Málaga</b>	Desarrollo de al menos 50 acciones promocionales al año de la marca Sabor a Málaga	Nº de acciones promocionales desarrolladas en el año	55	A
	Incremento del 5% de empresas que cuentan con el distintivo Sabor a Málaga respecto al año anterior	(Nº empresas año en curso-Nº empresas año anterior)/-Nº empresas año anterior x 100	6.91%	A

<b>Ayudas y subvenciones a empresas agroalimentarias de Málaga</b>	Comunicación de la concesión en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud	Nº días transcurridos desde entrega de solicitud hasta comunicación de la concesión	90 días	<b>A</b>
	Recibir un mínimo de 100 solicitudes	Nº solicitudes recibidas	2284	<b>A</b>
<b>Ayudas a asociaciones in ánimo de lucro</b>	Comunicación de la concesión en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud	Nº solicitudes recibidas	9 (*)	<b>NA</b>
	Recibir un mínimo de 20 solicitudes	Nº de acciones de difusión realizadas en el año	24	<b>A</b>

(\*) No se alcanza el compromiso. La crisis económica derivada de la pandemia como consecuencia de la Covid 19, conlleva una merma en el número de solicitudes recibidas de las asociaciones que había previstas.

Se han alcanzado el 83.3 % de los compromisos de calidad.

#### 4.32 Carta de Servicios de Promoción del Territorio

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Promoción de establecimientos y servicios destacados de la provincia</b>	Mantener por encima de 500 las visitas anuales a las páginas de promoción de Establecimientos Singulares.	Nº anual de visitas a las páginas de establecimientos.	550	<b>A</b>
	Mantener por encima de 75 el número anual de establecimientos singulares inscritos	Nº de establecimientos inscritos.	80	<b>A</b>
<b>Equipamiento y promoción de senderos de la provincia</b>	Realizar inversiones anuales o mantenimiento de senderos en el 90% de los municipios de la provincia.	(Nº de municipios con inversión o mantenimiento) / (Nº de municipios atendidos) X 100.	91.11%	<b>A</b>
	Poner a disposición del ciudadano al menos 1.000 km de senderos homologados.	Kms de senderos homologados.	1050	<b>A</b>
	Mantener por encima de 25.000 las visitas anuales a las páginas de promoción de senderos.	Nº anual de visitas a las páginas de senderos.	25500	<b>A</b>
<b>Promoción de Fiestas Singulares</b>	Mantener por encima de 1.000 las visitas anuales a la página de Fiestas Singulares.	Nº visitas a la página de Fiestas Singulares	1050	<b>A</b>

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos en 2021.

### 4.33 Carta de Servicios de Protección Civil

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Asesoramiento a Entidades Locales en planes de seguridad: Planes de Emergencia Municipal, Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia por Incendios Forestales</b>	Atender al menos al 80% de las solicitudes recibidas para la realización de Planes de Emergencia	(Nº solicitudes atendidas para Planes de Emergencia/Nº solicitudes recibidas para Planes de Emergencia) x 100	100%	<b>A</b>
<b>Dotación de medios y asesoramiento municipal en materia de seguridad</b>	Atender al menos el 90% de las solicitudes recibidas en el año	(Nº solicitudes atendidas para asesoramiento y dotación de medios/Nº solicitudes recibidas para asesoramiento y dotación medios) x 100	95%	<b>A</b>
<b>Formación en materia de seguridad ciudadana a miembros de policía local, bomberos, protección civil y otros colectivos</b>	Valoración global del curso en encuestas de satisfacción 7 o más de 7	Media aritmética de resultados de la valoración global en encuestas de satisfacción $\geq 7$	9.5	<b>A</b>
	Impartición de al menos 20 actividades formativas	Nº de actividades formativas realizadas.	23	<b>A</b>
	Formación a un mínimo de 400 personas	Nº de asistentes a las actividades formativas realizad	701	<b>A</b>

En 2021 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos frente al 66.67% alcanzado en 2019.

### 4.34 Carta de Servicios de Recursos Europeos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Centro de Información Europe Direct (EDIC)</b>	Mantener el tiempo medio de respuesta por debajo de 7 días. (Anual)	Promedio anual de tiempo de respuesta.	1.09 día	<b>A</b>
	Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual.	$(\text{N}^\circ \text{ usuarios/as fin del año} - \text{N}^\circ \text{ usuarios/as inicio del año}) / (\text{N}^\circ \text{ usuarios/as inicio del año}) \times 100$	-7.86% (*)	<b>NA</b>
<b>Asesoramiento y acompañamiento en cuanto a la tramitación y gestión de proyectos europeos.</b>	Mantener la satisfacción media con el servicio de información en 7. (Anual)	Promedio de la valoración anual de encuestas a usuarios/as atendidos.	9.66	<b>A</b>
	Aumentar el número de consultas en un 5% anual	$\text{N}^\circ \text{ de consultas a fin de año} - \text{N}^\circ \text{ de consultas inicio del año} / \text{N}^\circ \text{ de consultas al inicio del año} \times 100$	-7.2%**)	<b>A</b>

(\*) El número de usuarios contado es de 2019 ya que no se hizo recuento en 2020. Como consecuencia de la pandemia se redujo drásticamente el número de usuarios.

(\*\*) La cifra de 1 de enero se corresponde con la de 2019.

Se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad planteados para el año 2021, suponiendo este resultado un descenso de 25 puntos frente a los resultados de 2019.

#### 4.35 Carta de Servicios de Sala de Estudios

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por las salas de estudio gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese Sala de Estudio de la Térmica.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Servicio de sala de estudio</b>	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	1	NA
	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción	---(*)	NM

(\*) No se han realizado encuestas.

En 2021 se han alcanzado el 50% de los objetivos.

Es necesario revisar el compromiso que por segunda vez no ha sido posible medir.

#### 4.36 Carta de Servicios del Servicio Provincial de Asistencia a Municipios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la emisión de informes y atención directa</b>	Dar respuesta inmediata o en un plazo no superior a 5 días, a las consultas jurídicas que se formulen telefónicamente o mediante correo electrónico y que no requieran la emisión de un informe jurídico.	(Nº consultas atendidas en 5 días o menos/Nº total consultas planteadas que no requieren informe jurídico) x100	100%	A
	Atención presencial a Entidades Locales en 48 horas desde su solicitud.	(Nº solicitudes atención presencial atendidas en menos de 48 horas/Nº solicitudes de atención presencial) x100	100%	A
<b>Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la intervención en procesos judiciales</b>	Asumir la representación y defensa en juicio del 100% Entidades Locales que lo soliciten a través del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación.	(Nº de Entidades atendidas/ Nº Entidades Locales solicitantes de representación y defensa jurídica) x 100	100%	A
<b>Apoyo a las funciones de Secretaría-Intervención de Entidades Locales</b>	Realizar el nombramiento de funcionario habilitado en comisión circunstancias para el desempeño de las funciones de Secretaría-Intervención en plazo inferior a 15 días	x̄ Tiempo transcurrido desde que se solicita asistencia para el desempeño de funciones de Secretaría-Intervención hasta que se produce nombramiento	100%	A
<b>Asistencia técnica económico-informática a Entidades Locales</b>	Atención y/o derivación al servicio técnico de las consultas que se formulen en el plazo máximo de 24 horas	(Nº consultas atendidas o derivadas en menos de 24 horas/Nº consultas recibidas sobre SICALWIN) x 100	99.27% (*)	NA

(\*)3 consultas se atendieron en un período superior a 24 horas debido a que la asistencia prestada implicaba no sólo a SEPRAM, sino también a mantenimiento informático de SICALWIN y a AYTOS como empresa que da soporte de SICALWIN.



Se han alcanzado el 80% de los compromisos establecidos lo que supone una mejora respecto al año 2019 en el que se alcanzaron el 66% de los compromisos.

#### 4.37 Carta de Servicios de Servicios Sociales Comunitarios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales</b>	Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce	35 días (*)	NA
<b>Gestión de la ayuda a domicilio</b>	En el 100% de las solicitudes de ayuda a domicilio el plazo máximo transcurrido desde que se aprueba solicitud hasta que se comienza a recibir la ayuda es de 1 mes	% de solicitudes de ayuda a domicilio resueltas en menos de 1 mes	84.45%	NA
	El nivel de satisfacción global recogido en la encuesta de satisfacción de la empresa de servicio, supera el 90%	% de valoraciones globales del servicio realizada por la empresa prestadora del mismo en la encuesta anual supera el 90%	91.95%	A
<b>Actuaciones de convivencia y reinserción social</b>	Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción.	Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción.	30% sobre el total de familias atendidas 2021 (**)	A
<b>Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios</b>	Publicación de las bases en el primer trimestre del año	Fecha de publicación de las bases.	05/05/2021 (***)	NA
	El pago se realiza en un máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria	Media (fecha realización del pago- fecha publicación de convocatoria).	3.7 meses	A
<b>Ayudas de emergencia</b>	El 95% de las solicitudes de ayudas económicas de emergencia son tramitadas por el servicio en el plazo máximo de 20 días.	Nº solicitudes de ayudas económicas de emergencia tramitadas en el plazo máximo de 20 días/ Nº total de solicitudes de ayudas económicas de emergencia tramitadas x 100.	4.08% (IV*)	NA
<b>Atención a la dependencia</b>	80% de las solicitudes de dependencia tramitadas son remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	% de solicitudes de dependencia remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	96%	A
	Incremento en un 5% anual de los proyectos individuales de atención	(Nº proyectos individuales de atención tramitados año en curso- Nº proyectos individuales de atención tramitados año anterior) / Nº proyectos individuales de atención tramitados año anterior x 100.	271.02% (V*)	A

(\*) Se ha incrementado la demanda con respecto a años anteriores entre ellos los relacionados con emisión de informes de exclusión social para otras entidades y administraciones, la gestión del ingreso Mínimo Vital que requiere de un certificado de los Servicios Sociales y las peticiones de juzgados en casos de desahucios a ellos se unen las incidencias producidas por las bajas IT por COVID.

(\*\*) Total de familias atendidas en 2021, 940.

(\*\*\*) No se ha cumplido los objetivos marcados por cambios de personal y organizativos en el servicio.

(IV\*) No se cumple los plazos por que la documentación presentada con la solicitud está incompleta o errónea estas incidencias suponen retrasos en los plazos de gestión no imputables a la administración.

(V\*) La puesta en marcha de un plan de choque de la Junta de Andalucía ha supuesto este elevado incremento.

En 2021 se han alcanzado el 55.5% de los compromisos de calidad establecidos.

#### 4.38 Carta de Servicios de Transparencia y Gobierno Abierto

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Publicación activa de información</b>	Incremento de un 20% del número de documentos publicados respecto al año anterior.	(Nº de documentos publicados año en curso-Nº documentos publicados año anterior)/ Nº documentos publicados año anterior x 100.	25.84%	A
<b>Gestión de las solicitudes de acceso a información pública</b>	Respuesta a las solicitudes de acceso a la información en el plazo máximo de 2 días hábiles.	$\bar{x}$ (Fecha respuesta solicitud- Fecha entrada solicitud)	100%	A
<b>Asistencia a los ayuntamientos en materia de Transparencia Pública</b>	Al menos 2 informes anuales de seguimiento por ayuntamiento	$\bar{x}$ nº informes seguimientos por ayuntamientos.	2	A
<b>Asistencia a ayuntamientos en el desarrollo de Cartas de Servicios</b>	Atención dentro de la anualidad al 100% de las solicitudes de asistencia recibidas.	Nº de solicitudes atendidas en el año/Nº de solicitudes recibidas en el año x 100.	100%	A
<b>Gestión de las Cartas de Servicios de la Diputación de Málaga</b>	Cumplimiento de compromisos de calidad superior al 70%	Nº compromisos calidad cumplidos/Nº total compromisos de calidad x 100	76%	A
<b>Asistencia a municipios en materia de Responsabilidad Social Corporativa</b>	Entrega del diagnóstico en el año presupuestario en el 70% de los ayuntamientos solicitantes	Nº diagnósticos entregados en el año/Nº de ayuntamientos solicitantes x 100	100%	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos en 2021 frente a los 66.7% alcanzados en 2019.

#### 4.39 Carta de Servicios de Vías y Obras

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Atención 24H de gestión de incidencias en carretera</b>	Tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones, menor que 24 horas.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones	1.10	A
<b>Uso y defensa de la Red Provincial de Carreteras</b>	Tiempo medio (media anual) de resolución de expedientes de Responsabilidad Patrimonial, menor de 10 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de expedientes RP	4.25	A
	Tiempo medio (media anual) de concesión de licencias, menor de 2 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias	2	A



<b>Redacción de proyectos de infraestructura civil</b>	Porcentaje de proyectos entregados sin retraso, mayor del 90%	TOTAL proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100	93.94%	<b>A</b>
<b>Asesoramiento sobre infraestructura civil</b>	Mantener el número anual de quejas al respecto de este servicio en cero.	Nº anual de quejas	0	<b>A</b>
<b>Dirección de obras de infraestructura civil.</b>	Mantener o mejorar el porcentaje de obras municipales contratadas por los Ayuntamientos dirigidas* sin modificación del presupuesto inicial, en 90%. * Obras proyectadas por Vía y Obras.	Nº obras dirigidas* sin modificación de presupuesto / Nº de obras x 100 * Obras proyectadas por Vía y Obras y contratadas por el Ayto.	90%	<b>A</b>

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2019. Este dato supone una mejora respecto a 2019.