

**INFORME DE SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE
MÁLAGA
2022**



**Diputación Provincial
de Málaga**

Transparencia y
Gobierno Abierto

1. ÍNDICE.

| | | |
|------|---|----------|
| 1. | ÍNDICE. | 2 |
| 2. | INTRODUCCIÓN. | 4 |
| 3. | RESULTADOS GENERALES 2022 | 5 |
| 4. | RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS | 7 |
| 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 | 10 |
| 4.6 | CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 11 |
| 4.7 | CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL DESPOBLAMIENTO | 11 |
| 4.8 | CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS | 12 |
| 4.9 | CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EDICIONES DE LA DIPUTACIÓN | 13 |
| 4.10 | CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO PROVINCIAL DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES | 14 |
| 4.11 | CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES | 14 |
| 4.12 | CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS CULTURALES | 15 |
| 4.13 | CARTA DE SERVICIOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 16 |
| 4.14 | CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA | 17 |
| 4.15 | CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES | 18 |
| 4.16 | CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE | 19 |
| 4.17 | CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN | 20 |
| 4.18 | CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO | 20 |
| 4.19 | CARTA DE SERVICIOS DE FAMILIAS | 21 |
| 4.20 | CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO AGRARIO | 21 |
| 4.21 | CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN | 22 |
| 4.22 | CARTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE ESPACIOS | 23 |
| 4.23 | CARTA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA | 23 |
| 4.24 | CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD | 24 |
| 4.25 | CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL | 25 |
| 4.26 | CARTA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES | 25 |
| 4.27 | CARTA DE SERVICIOS DE INNOVACIÓN SOCIAL: LA NORIA | 26 |
| 4.28 | CARTA DE SERVICIOS DE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO | 27 |
| 4.29 | CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD | 27 |
| 4.30 | CARTA DE SERVICIOS DE MAYORES | 28 |
| 4.31 | CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO | 28 |
| 4.32 | CARTA DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 29 |
| 4.33 | CARTA DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN DEL TERRITORIO | 30 |



| | | |
|------|--|----|
| 4.34 | CARTA DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN CIVIL | 30 |
| 4.35 | CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS EUROPEOS | 31 |
| 4.36 | CARTA DE SERVICIOS DE SALA DE ESTUDIOS..... | 31 |
| 4.37 | CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PROVINCIAL DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS..... | 32 |
| 4.38 | CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS | 32 |
| 4.39 | CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS | 33 |

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.

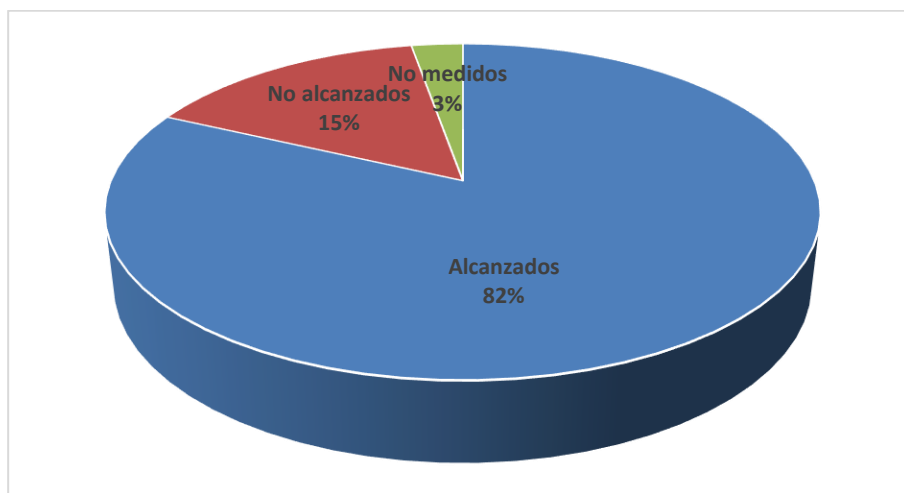
Mediante Decreto de la Presidencia número 2442/2017 de 11 de agosto de 2017 se aprobaron las Cartas de Servicios de la Diputación Provincial de Málaga. Posteriormente fueron modificadas mediante nuevo Decreto Presidencia 5039/2020 de 2 de diciembre de 2020.

Se han realizado seguimientos del cumplimiento de los compromisos establecidos en los años 2017, 2018, 2019 y 2021. 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.

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 2022.

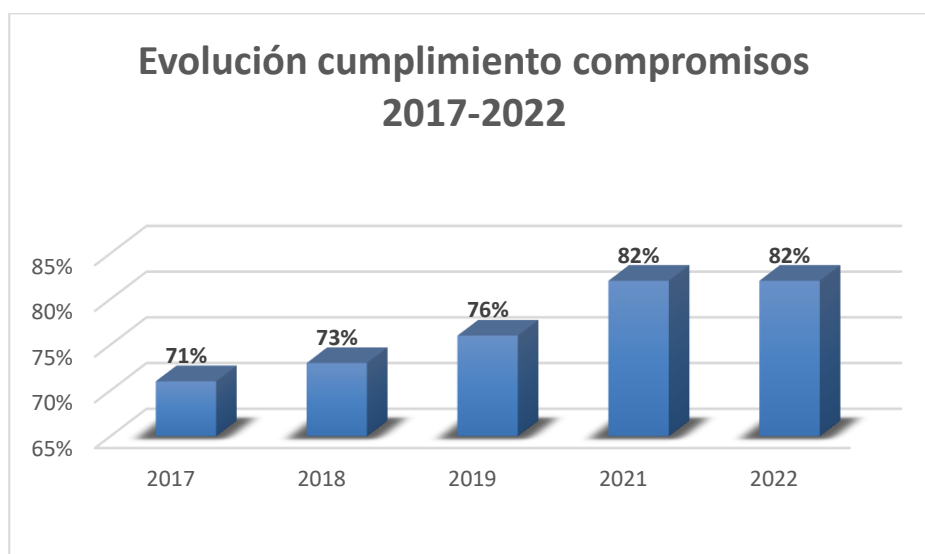
3. RESULTADOS GENERALES 2022

Tras el análisis de los **287 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:



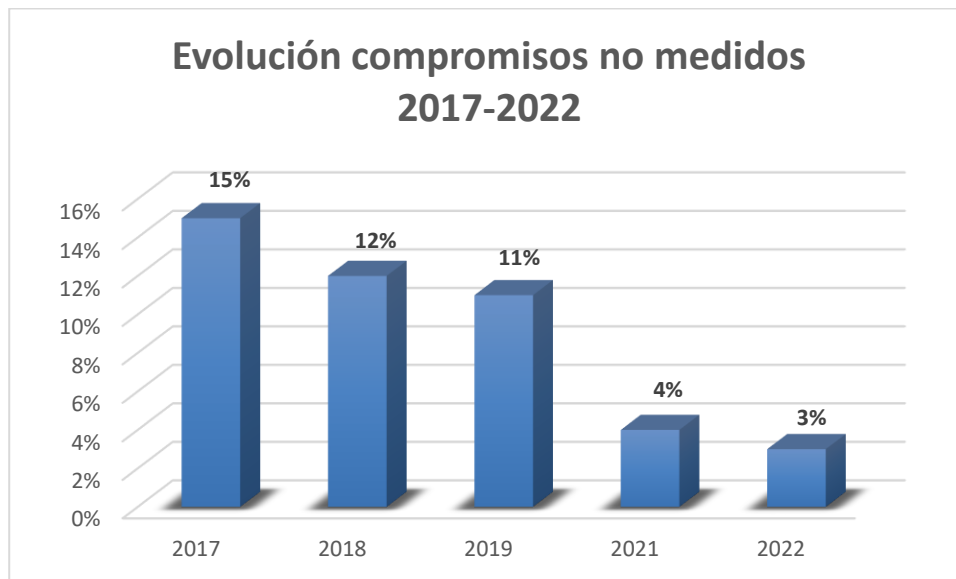
El **82% de todos los compromisos de calidad** establecidos por las distintas unidades administrativas del organismo provincial se han alcanzado durante el año 2022. En el año 2021 se alcanzó el mismo grado de cumplimiento.

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, estabilizándose los resultados en 2022.



El **15% de los compromisos** establecidos para 2021 no se han alcanzado. Este valor es similar a los datos obtenidos en 2019.

El **3% 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 2021.



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 | |
|-----------|--------------|
| A | Alcanzado |
| NA | No alcanzado |
| NM | No medido |

4.1 Carta de Servicios de Administración Electrónica

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|--|----------------|----------|
| Gestión de la sede electrónica de la Diputación de Málaga | 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. | 12.68 horas | A |
| | 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. | 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. | 95.52% | A |
| | Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año. | (Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100. | 98,6 % | A |
| | Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas. | (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. | 166.67% | A |
| Gestión de las sedes electrónicas de entidades dependientes de la Diputación de Málaga | 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. | 17.32 horas | 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. | 78.07% | A |
| | Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año. | (Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100. | 98.60 % | 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. | 42.86% | A |
| Prestación del servicio de Administración Electrónica a los municipios y entidades dependientes | 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 | 9.33 días | A |
| Gestión de las sedes electrónicas de municipios menores de 20.000 habitantes | 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 | 9.73 horas | 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. | 38.35% | NA |
| | Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año. | (Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100. | 98.64% | 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. | 12.34% | A |
| Gestión de las sedes electrónicas de municipios con al menos 20.000 habitantes | 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. | 66.94% | NA |
| | Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año | (Horas disponible en el año / Horas que tiene un año) x 100. | 98.04% | A |
| | Incremento interanual del 10% en los trámites electrónicos disponibles en Sede. | (Trámites año actual - Trámites año anterior) / Trámites año anterior) x 100 | 373.33% | A |
| Tramitación de facturas electrónicas (FACE) en la Diputación Provincial de Málaga | 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. | 98.02% | 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. | 92.66% | A |
| Asistencia técnica a EELL en el uso de aplicaciones de gestión municipal | 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 | 45.87 horas | A |
| Plataforma de tramitación electrónica HELP | 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. | 63.16% | 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. | 9.75 días | A |

Se han alcanzado el 93 % de los compromisos de calidad establecidos frente al 85.71 % alcanzados en 2021.

4.2 Carta de Servicios de Archivo General

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|--|----------------|----|
| Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación | 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 | 6% | A |
| | Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 5% anual | (Seguidores año actual - seguidores año anterior) / (seguidores año anterior) X 100 | 4.10% | NA |
| | 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 |
| Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información. | Mantener por encima de 80% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria. | (Solicitudes resueltas satisfactoriamente) / (solicitudes recibidas) X 100 | 100% | A |
| Asistencia técnica para la correcta gestión de los archivos. | 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 | 100% | A |

Se alcanzan el 83.3% de los compromisos de calidad establecidos para 2022 manteniéndose este nivel de cumplimiento respecto a 2021.

4.3 Carta de Servicios de Arquitectura

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|---|----------------|----|
| Asistencia técnica en proyectos y obras de Arquitectura | Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos | Nº proyectos en fecha / Nº proyectos x100 | 78%(*) | NA |
| | Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días. | Nº de proyectos retrasados más de 60 días. | 22%(*) | NA |
| Asistencia técnica para instalaciones de eficiencia energética | Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos | Nº proyectos en plazo / Nº proyectos urbanización X 100 | 100% | A |
| | Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días. | Nº de proyectos retrasados más de 60 días. | 0 | A |
| Planeamiento urbanístico | Nº de versiones de documentos entregados al cliente, menor o igual a 3 de media. | Nº de versiones / Nº de primeras entregas. | 1.09 | A |

En el año 2022 se han alcanzado el 60% de los compromisos formulados. Esto supone un descenso 40 puntos respecto a 2021 en el que se alcanzaron el 100% de los compromisos.

4.4 Carta de Servicios de Asistencia en RRHH a Ayuntamientos

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|--|----------------|----|
| Asistencia en Recursos Humanos a Entidades Locales | 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 | 47.06% (*) | NA |
| | Asistencia al 100% de las solicitudes de asistencia a Tribunales para la selección de personal. | Nº solicitudes atendidas/Nº solicitudes recibidas x 100 | 100% | A |

(*)a) Déficit dotación de personal b) Entidades que no responden a solicitud de inicio

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos para 2022, lo que supone un descenso de 50 puntos porcentuales respecto a 2021.

4.5 Carta de Servicios de Asistencia y Cooperación

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|---|----------------|---|
| Coordinar y asesorar a las Entidades Locales durante la elaboración y desarrollo del Plan Provincial de Asistencia | 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 | Satisfacción respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas. | 8.90 | A |

| | | | | |
|---|--|---|------|----------|
| y Cooperación a Entidades Locales. | respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas. | | | |
| | 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. | 8.98 | A |
| | Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción global. | Satisfacción global. | 9.33 | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2022, manteniéndose el resultado respecto a 2021.

4.6 Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|-----------|
| Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación | Resolución de las consultas recibidas en un plazo máximo de 24-48 horas | Nº consultas resueltas en 24-48 horas/Nº consultas recibidas x100 | 100,00% | A |
| | Fecha resolución consultas recibidas en el mismo día. | Fecha resolución consulta-fecha recepción consulta | | NM |
| | Incremento del 5% de suscriptores respecto al año anterior. | (Nº suscriptores 31/12 año en curso - Nº suscriptores 31/12 año en anterior / Nº suscriptores 31/12 año en curso) x 100 | 15% | A |
| | 60% de quejas y reclamaciones presentadas son atendidas en menos de 20 días. | (Nº quejas y reclamaciones del año solucionadas en menos de 20 días/Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el año) x 100 | 100% | A |

En 2022 se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad establecidos frente al 100% alcanzado en 2021.

4.7 Carta de Servicios de Atención al Despoblamiento

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2021 | |
|---|--|---|----------------|----------|
| Actividades de programación propia dirigidas a la ciudadanía para la atención del despoblamiento en el ámbito rural. | Realización de 5 actividades sobre innovación y tecnología enfocadas al reto demográfico especialmente sobre exclusión financiera, brecha digital, apoyo al sector primario, silver economy y solucionar el problema de la escasez de viviendas en zonas despobladas para jóvenes y nuevos residentes. | Nº de actividades de innovación y tecnología. | 17 | A |
| Acciones divulgativas y de puesta en valor de los recursos endógenos en el | Celebración de 5 jornadas/encuentros divulgativos para la atención al despoblamiento rural en las comarcas afectadas por el | Nº de jornadas/encuentros divulgativos. | 34 | A |

| | | | | |
|--|--|------------------------------|----|---|
| tránsito hacia una nueva economía rural. | despoblamiento (Serranía de Ronda, Sierra de las Nieves, Antequera y Axarquía). | | | |
| Acciones formativas dirigidas a la ciudadanía en general, con especial hincapié en los agentes rurales que operan in situ. | Realización de 5 actividades formativas enfocadas al reto demográfico especialmente sobre exclusión financiera, brecha digital y apoyo al sector primario. | Nº de actividades formativas | 38 | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2022.

4.8 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 2022 | |
|---|--|---|----------------|----|
| Consulta de libros, revistas y material audiovisual por distintos canales (en sala, online, etc.) | No superar 5 quejas formales al año | Nº de quejas | 2 | A |
| Préstamo de libros, revistas y material audiovisual. | Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual | Nº de nuevos usuarios / usuarios año anterior X 100 | 6.70% | A |
| | Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual | Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100 | 34.85% | A |
| | Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70% | Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100 | 86.60% | A |
| | 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% | A |
| Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica. | Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual) | Nivel de satisfacción global | 9.9 | A |
| Fomento de la lectura por medio de programas específicos. | 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. | --- (*) | NM |
| | Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos | Nº de participantes del Club de adultos / año | 318 | A |
| | Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año | Nº de acciones orientadas a niños/as | 24 | A |

| | | | | |
|------------------------------------|---|---|--------|----|
| | 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 | 687 | A |
| | Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo. | Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100 | 31.95% | NA |
| Préstamo interbibliotecario | Envío del 90% de las solicitudes en un plazo máximo de una semana. | Nº respuestas en plazo / Nº respuestas x 100 | 100% | A |

(*) Actualmente no se cuenta con este servicio ya fue provisional durante la epidemia causada por la covid 19.

El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2022 ha sido del 84% frente al 58.3% de 2021. Se trata de casi 30 puntos porcentuales más que en 2021.

4.9 Carta de Servicios del Centro de Ediciones de la Diputación

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|--|----------------|----|
| Edición y distribución de obras previa aprobación del Consejo Asesor de Publicaciones | Recibir como máximo 2 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) | 21 meses (*) | NA |
| Venta de publicaciones editadas por la Diputación y actualización del Catálogo de Publicaciones | Atender pedidos de material en un tiempo máximo de 1 semana | \bar{x} (Fecha servicio pedido-Fecha solicitud pedido) | 5 días | A |
| Colaboración con Entidades Locales y otras Instituciones mediante la donación o intercambio de fondos | Solicitudes de material se responden en un máximo de 15 días | \bar{x} (Fecha solicitud material-Fecha servicio material) | 7 días | A |
| Cooperación con Entidades Locales para la impresión de materiales: carteles, folletos, catálogos, mapas | Tiempo máximo de impresión, 15 días hábiles | \bar{x} (Fecha solicitud impresión-Fecha material impreso) | 11 | A |
| 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 | Colaboración con al menos 40 entidades al año | Nº entidades con la que se ha colaborado durante el año | 46 | A |
| Gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Málaga | Publicaciones urgentes en 5 o menos días hábiles | \bar{x} (Fecha solicitud publicación urgente en BOP -Fecha publicación en BOP) | 3.22 | A |
| | Corrección de máximo 5 errores anuales | Nº correcciones errores al año | 4 | A |

(*) Los datos aportados sólo se refieren a los libros publicados en 2022 que fueron aprobados por el Consejo con anterioridad. No se contabilizan otras publicaciones que no pasan por el Consejo (Puerta del Mar, Miradas del tiempo, Agenda, etc)

En el año 2022 se han alcanzado el 87.5% de los compromisos de calidad establecidos, manteniéndose el nivel de cumplimiento respecto a 2021.

4.10 Carta de Servicios del Centro Provincial de Tratamiento de Adicciones

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|----|
| Servicio de información, orientación y asesoramiento en adicciones | 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 | 92.52% (*) | NA |
| Programa asistencial en materia de adicciones | Mantener un mínimo anual de 2500 pacientes en activo | Nº pacientes activos durante el año. | 100% | A |
| | Abandono en acogida inferior al 30% | (Nº usuarios que no van a segunda cita/Nº citas acogida realizadas) x 100 | 27% | A |
| Actuaciones para la prevención de adicciones | 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 |
| Formación, docencia e investigación en adicciones | 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 |

(*) No hemos alcanzado el 100% debido a la tardanza en algunas contrataciones.

Se han alcanzado el 83.33% de los compromisos de calidad establecidos manteniéndose el nivel de cumplimiento respecto a 2021.

4.11 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.

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 2022 | |
|--|--|---|----------------|---|
| Servicio de asistencia a mayores. | 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) | 2.7 | 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. | 8.75 | A |
| Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar. (RESIDENCIA GRAVEMENTE AFECTADOS) | 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) | 0.34 | A |

En el año 2022 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos, al igual que ocurría en el año 2021.

4.12 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 2022 | |
|-------------------------------|---|--|----------------|---|
| Difusión de la cultura | Conseguir completar el aforo en las distintas actividades el 60% de las | Nº aforos completos / nº actividades X 100 | 73% | A |

| | | | | |
|---|---|--|----------|-----------|
| | veces como medida de la calidad de los contenidos. | | | |
| | Mantener el número de usuarios registrados en redes sociales por encima de 10.000 seguidores. | Nº de usuarios/as registrados/as | 73.119 | A |
| | Programar un mínimo de 400 actividades propias entre todas las categorías: música, teatro, documentales y exposiciones | Nº de actividades propias realizadas/año | 215 | NA |
| Difusión de la creación literaria. | 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 | 95% | A |
| | Mantener o aumentar un número de 3000 usuarios registrados | Nº de usuarios/as registrados/as | -1331 | NA |
| | Aumentar en un 10% anual el número de visitas a la web. | (accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100 | 7.05% | NA |
| Apoyo a la industria cultural | 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 | ----(**) | NM |

(*) 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 43% de los compromisos de calidad planteados para 2022. Este dato supone un incremento de 15 puntos porcentuales respecto a la anualidad 2021.

4.13 Carta de Servicios de Cooperación Internacional

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|----------|
| 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% | A |
| | Subvencionar a un mínimo de 10 organizaciones cada año | Nº de asociaciones subvencionadas en el año. | 19 | A |
| | 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% | A |

En el año 2022 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

4.14 Carta de Servicios de Cultura

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|--|----------------|----|
| | | | | |
| Culturama en gira | 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 | 21 | NA |
| | Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades | Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año | 0 | A |
| Fomento de las artes plásticas | Realizar al menos 15 exposiciones al año | Nº exposiciones/año | 15 | A |
| | 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 | A |
| Fomento del folclore | Organización de al menos 30 actividades anuales propias | Nº actividades propias realizadas durante el año. | 66 | A |
| Fomento de la música clásica | Organizar al menos 30 actividades anuales propias | Nº actividades propias realizadas durante el año. | 42 | A |
| | Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades | Nº de quejas y reclamaciones respecto a las actividades recibidas en el año. | 1 | A |
| Fomento de la música y de las artes escénicas | Organización de al menos 300 actividades | Nº actividades propias realizadas durante el año. | 335 | A |
| | 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 | A |
| Escuela Taurina Provincial | Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 2 festejos al año | ̄Nº festejos anuales en los que participan alumnos/as | 5 | A |
| | Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 5 tentaderos al año | ̄Nº tentaderos anuales en los que participan alumnos/as | 5 | A |
| | 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 | A |
| Actividades divulgativas sobre la Fiesta de los Toros | Organización de al menos 4 actividades/año | Nº actividades/año | 4 | A |
| | Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades | Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el año | 0 | A |
| Museo de Arte de la Diputación | Al menos 4 exposiciones al año | Nº exposiciones/año | 6 | A |
| | Recibir como máximo 3 quejas y reclamaciones respecto a las actividades. | Nº de quejas y reclamaciones recibidas en el año | 0 | A |

Se han alcanzado el 94% de los compromisos de calidad propuestos para 2022, manteniéndose la cifra respecto a 2021.

4.15 Carta de Servicios de Deportes

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|---|----------------|----|
| Circuitos Deportivos Provinciales | 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 | A |
| | Mantener el grado de satisfacción de los ayuntamientos por encima del 70%. | Grado satisfacción ayuntamientos | 83% | A |
| Actividades deportivas para adultos y mayores | Mantener el grado de satisfacción de los ayuntamientos por encima del 70% | Grado satisfacción ayuntamientos. | 85% | A |
| | Mantener cada anualidad al menos 50 municipios adheridos al programa "deporte para mayores | Nº municipios adheridos | 60 | A |
| Escuelas Deportivas Municipales. Juegos DIMA | Realizar al menos una actividad dirigida a los municipios adheridos como sede o por invitación. | Nº actividades realizadas/Nº de municipios adheridos | 2.75 | A |
| Escuelas deportivas municipales de fútbol | 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 | 96.77% | A |
| | Grado de satisfacción de los ayuntamientos participantes igual o superior al 70% | Grado de satisfacción de ayuntamientos. | 83% | A |
| Patrocinios deportivos | Patrocinar al menos 80 eventos deportivos celebrados en la Provincia de Málaga, tanto eventos de deporte de ocio como de competición. | Nº de colaboraciones deportivas en la anualidad vía contrato de patrocinio. | 247 | A |
| | 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 | 4.05% (*) | 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. | 5.66% (**) | NA |
| Subvenciones deportivas | 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 | 3 meses | A |
| | Tramitar 50 solicitudes o más. | Nº solicitudes tramitadas. | 10 (***) | NA |
| Escuelas Deportivas Municipales de Baloncesto | Participación de al menos el 70% de las Escuelas adheridas en los torneos ofrecidos. | Nº escuelas participantes en torneos/Nº escuelas adheridas x 100. | 100% | A |
| | Grado de satisfacción de los ayuntamientos participantes igual o superior al 70%. | Grado de satisfacción de ayuntamientos | 75% | A |
| Realización de actividades deportivas propias | 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 en anterior | 1.25 | A |
| Comunidad de prácticas. Proyectos europeos | Realizar 1 o más actividades al año. | Nº de actividades realizadas al año | 3 | A |

(*) No se han recibido las solicitudes suficientes para alcanzar este objetivo.

(**) No se han recibido las solicitudes suficientes para alcanzar este objetivo.

(***) En el año 2022 se aprobaron las bases de forma muy tardía, en el último trimestre del año, por lo que no hubo tiempo de aprobar la convocatoria.

En 2022 se han alcanzado el 81% de los compromisos de calidad, lo que supone una mejoría de casi 20 puntos porcentuales respecto a 2021.

4.16 Carta de Servicios de Desarrollo Económico Sostenible

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|--|----------------|-----------|
| | | | | |
| Sabor a Málaga | Desarrollo de al menos 50 acciones promocionales al año de la marca Sabor a Málaga | Nº de acciones promocionales desarrolladas en el año | 53 | 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 | 8.43% | A |
| Ayudas y subvenciones a empresas agroalimentarias de Málaga | 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 | 45 | A |
| | Recibir un mínimo de 100 solicitudes | Nº solicitudes recibidas | 2303 | A |
| Subvención a la zona afectada por el incendio de Sierra Bermeja I y II convocatoria | Recibir un mínimo de 50 solicitudes | Nº solicitudes previstas | 150 | A |
| Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro | 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 | 493 | NA |
| | Recibir un mínimo de 20 solicitudes | Nº solicitudes recibidas | 0 | NA |
| Subvenciones a empresa del sector textil y las nuevas tecnologías | 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 | 0 | NA |
| | Recibir un mínimo de 15 solicitudes | Nº solicitudes recibidas | 0 | NA |
| Premios a vino, aceite de oliva virgen extra y queso de cabra | Realizar más de 20 acciones de difusión de los premios otorgados | Nº de acciones de difusión realizadas en el año | 43 | A |
| Málaga de moda | 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 | 46% | A |
| | Realización de al menos 15 acciones de difusión al año | Nº de acciones de difusión realizadas en el año | 30 | A |

En este caso ha alcanzado el 67% de los compromisos, lo que supone un descenso de 8 puntos respecto al año 2021.

4.17 Carta de Servicios de Educación

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|-----------------|----|
| Actividades formativas para escolares y AMPAs | 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. | -35% (*) | NA |
| Actuaciones de colaboración en materia educativa con la Universidad de Málaga | 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. | 20% | 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. | -11940.24€ (**) | NA |

(*) En 2022 se ha retomado las actividades presenciales, con menor capacidad de participación que las virtuales del año anterior.

(**) Se ha aumentado en número de alumnos curriculares, que no son remunerados, por lo cual no se ha agotado el presupuesto.

Se cumplen el 50% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2022, un 25% menos que en años anteriores.

4.18 Carta de Servicios de Empleo

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|---|----------------|----|
| Fomento de la empleabilidad de personas de la provincia | 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 | 851 | A |
| | Mantener o superar la media de actuaciones con respecto a la anualidad anterior | Nº actuaciones / Nº usuarios/as | -539 | NA |
| | 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 | 21.86% | A |
| | Realizar al menos 50 itinerarios de formación incentivada. | Nº de itinerarios formativos de empleabilidad | 38 | A |
| | Formar al menos a 500 personas de la provincia con objeto de ayudar a su empleabilidad. | Nº de personas formadas en empleabilidad | 560 | A |
| | Alcanzar o superar el número de 100 atenciones telefónicas y directas. | Nº atenciones telefónicas y directas | 122 | A |
| Apoyo al emprendimiento de personas de la provincia | Concesión de subvenciones/ayudas, alcanzado, al menos, el 80% del presupuesto | Nº ayudas concedidas / Nº ayudas solicitadas X 100 | 100% | A |

| | | | | |
|--|---|------------------------------|------|---|
| | Realizar 20 actuaciones formativas en materia de emprendimiento | Nº de actuaciones formativas | 24 | A |
| | Formar a 200 personas empresarias y/o emprendedoras que participan en actuaciones formativas en emprendimiento. | Nº empresarios/as formados | 1657 | A |
| | Mantener o superar el número de atenciones telefónicas con respecto a la anualidad anterior | Nº atenciones telefónicas | 36 | A |

Se han alcanzado el 90% de los compromisos de calidad propuestos para 2022, un 10% menos que en 2021.

4.19 Carta de Servicios de Familias

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|--|----------------|----|
| Ayudas por nacimiento o adopción para municipios menores de 5.000 habitantes | 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. | 12.58%(*) | NA |
| | 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. | 22.4%(*) | NA |
| Ayudas para la adecuación funcional de viviendas de personas discapacitadas con movilidad reducida | 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. | 8.78% | A |
| | 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. | 8.45 (*) | NA |

(*) Ausencia de personal y el elevado número de solicitudes que entran.

En 2022 no se ha alcanzado el 75% de los compromisos establecidos.

4.20 Carta de Servicios de Fomento del Empleo Agrario

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|--|----------------|----|
| Tramitación y gestión de subvenciones de las entidades beneficiarias | Tiempo transcurrido desde que se aprueba la documentación de inicio que posibilita el pago de la subvención hasta que tiene lugar el pago efectivo, inferior a 3 meses. | Nº de actuaciones abonadas en menos de 3 meses/Nº total de actuaciones 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. | 82.37% | NA |

| | | | | |
|--|--|---|------|---|
| | 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 |
| Redacción de proyectos y dirección de obras de Diputación | 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 |
| Supervisión de la ejecución de obras subvencionadas | Visita final al 100% de las obras y/o servicios subvencionados | Nº de obras visitadas/Nº obras aprobadas x 100. | 100% | A |

Se han alcanzado el 83% de los compromisos de calidad establecidos en 2022 frente a los 100% alcanzados en 2021.

4.21 Carta de Servicios de Formación

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

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|---|----------------|----|
| Formación del personal de Entidades Locales | 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 | 21.48% | A |
| | Conseguir que el porcentaje de solicitudes recibidas, frente a las ofertadas, sea superior al 150% (excluyendo los obligatorios o aquellos que no exista límite) | (Nº de solicitudes recibidas – Nº de plazas ofertadas) / Nº de plazas ofertadas X 100 | 127% | NA |
| | 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 | 8.87 | A |
| | Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción global de los/as usuarios/as. | Suma valoración global / Nº de encuestas. | 8.86 | A |
| Formación en materia de Gestión Local | 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 | 8.87 | A |

| | | | | |
|--|---|---|------|---|
| | Mantener por encima de 7 la valoración de la satisfacción global de los/as usuarios/as. | Suma valoración global / Nº de encuestas. | 8.86 | A |
|--|---|---|------|---|

Se han alcanzado el 87% de los compromisos de calidad establecidos para 2022, 13 puntos menos que en 2021.

4.22 Carta de Servicios de Gestión de Espacios

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|----|
| 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 | 87.80% | NA |
| Gestión de espacios de uso público 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 | 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 | 0 | A |

Se han alcanzado el 67% de los compromisos de calidad establecidos para 2022, un 33% menos que en 2021.

4.23 Carta de Servicios de Gobierno Abierto y Transparencia

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|--|----------------|----|
| Publicación activa de información | 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. | 17.40% (*) | NA |
| Gestión de las solicitudes de acceso a información pública | Atención 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 |
| Asistencia a los ayuntamientos en materia de Transparencia Pública | Al menos dos informes anuales de seguimiento por ayuntamiento. | \bar{x} nº informes seguimientos por ayuntamientos. | 2.17 | A |
| Asistencia a ayuntamientos en el desarrollo y/o mantenimiento de Cartas de Servicios | 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 |
| Gestión de las Cartas de Servicios de la Diputación de Málaga | Cumplimiento de compromisos de calidad superior al 70%. | Nº compromisos calidad cumplidos/Nº total compromisos de calidad x 100. | 81.94% | A |

| | | | | |
|---|--|--|------|----------|
| Asistencia a municipios en materia de Responsabilidad Social Corporativa | Entrega del diagnóstico al 100% de los ayuntamientos solicitantes. | Nº diagnósticos entregados en el año/Nº de ayuntamientos solicitantes x 100. | 100% | A |
| Asistencia a municipios en el cumplimiento y adecuación al marco normativo en materia de seguridad de la información y protección de datos | Entrega del diagnóstico al 100% de los ayuntamientos solicitantes | Nº diagnósticos entregados/Nº ayuntamientos solicitantes x 100. | 100% | A |

(*) No se alcanza el 20% porque hay información que hasta ahora se publicaba en forma de documentos y se ha sustituido por enlace al punto donde se genera a información. Es el caso de las subvenciones otorgadas

En 2022 se han alcanzado el 86% de los compromisos de calidad establecidos frente al 100% alcanzado en 2021.

4.24 Carta de Servicios de Igualdad

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|--|----------------|-----------|
| Atención y apoyo a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas | 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 |
| Prevención y sensibilización en violencia de género | 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) | 6% | NA |
| | Lograr que al menos el 10% de los participantes sean hombres | (Nº hombres participantes/Nº total participantes) x 100 | 31% | A |
| Coordinación institucional en violencia de género | 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 | 4 | A |
| Participación en igualdad | 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 | 11 % | A |
| Asistencia técnica a Entidades Locales para el desarrollo de Planes de Igualdad Municipal | 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 | 7% | NA |
| | 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 | 68% | A |
| Sensibilización y formación en igualdad de género | 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 | 42% | A |

Se han alcanzado el 80% de los compromisos de calidad planteados para 2022, lo que supone 20 puntos porcentuales menos que en 2021.

4.25 Carta de Servicios de Información Territorial

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|---|
| Producir, mantener actualizada y proporcionar información cartográfica y datos georreferenciados de infraestructuras y equipamientos de la provincia. | Responder a las peticiones de información en un plazo de 15 días | SUMA (Fecha petición- Fecha entrega) /Nº de peticiones | 6.66 | A |
| | Aumentar el número de usuarios de IDEMAP en un 2% | (usuarios año actual - usuarios año anterior) / (usuarios año anterior) X 100 | 4.58% | A |
| | Aumentar en un 2% anual el número de accesos a IDEMAP. | (accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) x 100 | 10.39% | A |
| Desarrollo de herramientas de consulta de información cartográfica y geográfica. | Entrega de herramientas en un plazo medio de 60 días naturales (medición anual) | SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /nº de herramientas anual | 1.2 | A |
| Elaboración de informes técnicos sobre ortofotos. | 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 | 1.5 | A |
| Levantamientos topográficos. | Entrega de levantamientos topográficos en un plazo medio de 30 días naturales (medición anual) | SUMA (fecha entrega - fecha inicio) / Nº anual de levantamientos | 16.76 | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos establecidos.

4.26 Carta de Servicios de Informática y Telecomunicaciones

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|---|----------------|---|
| Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial | Disponibilidad mínima de la red: 98% | Suma (tiempo total de cada línea-tiempo de no disponibilidad) /tiempo total de cada línea) /Nx100 | 98.90% | A |
| | Resolución del 80% de las incidencias en el servicio en 48 horas | (Nº incidencias resueltas antes de 48 horas/Nº incidencias por corte se servicios) x 100 | 84% | A |
| 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 | Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas | Nº de cortes de servicios anuales de duración ≥ 5 horas | 8 | A |
| | Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas | \bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia) | 2 | A |

| | | | | |
|---|--|---|---------|-----------|
| Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre | Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas | (Nº incidencias con recuperación datos en menos 48 horas/Nº incidencias con necesidad recuperación datos) x 100 | ----(*) | NM |
| Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales | Atención de al menos el 80% de las solicitudes recibidas en el año | (Nº solicitudes atendidas en el año/Nº solicitudes recibidas en el año) x 100 | 100% | A |
| Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales | Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 10 | Nº incidencias anuales por fallo del servicio | 3 | A |
| | Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas | \bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia) | 0.98 | A |
| Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales | Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 25 | Nº incidencias anuales por fallo del servicio | 4 | A |
| | Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 48 horas | \bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia) | 25.5 | A |

(*) No se ha podido valorar

Se han alcanzado el 90% de los compromisos de calidad propuestos para 2022, un 10% menos que en años anteriores.

4.27 Carta de Servicios de Innovación Social: La Noria

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|---|----------------|-----------|
| Actividades de programación propia dirigida a la innovación y el emprendimiento social | Realizar 10 actividades, dirigidos a la infancia y juventud, con el programa "Ven a La Noria" | Nº de encuentros realizados | 4 (*) | NA |
| | 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. | 9 | A |
| Apoyo a las entidades sociales (asociaciones, colectivos, fundaciones, empresas, Entidades Locales...etc.) mediante la cesión del espacio de La Noria. | Informar y orientar (30 actuaciones) a entidades sociales, emprendedores, asociaciones, ... | Nº de actuaciones de asesoramiento realizadas | 50 | 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. | 48 | A |
| | Conseguir la participación de 20 entidades/emprendedores en el Premio de emprendimiento. | Nº de entidades participantes en el premio | 26 | A |
| Apoyo a proyectos generadores de empleo a través del Convenio de Colaboración con Obra Social Fundación La Caixa | Conseguir la participación de 40 candidaturas en el marco del convenio Diputación – Fundación Caixa. | Nº de proyectos presentados. | 63 | A |
| Apoyo al desarrollo de proyectos de Responsabilidad Social | Ceder 48 espacios para reuniones, encuentros, jornadas, organizadas por el tejido social. | Nº de espacios cedidos al tejido social emprendedor | 225 | A |

| | | | | |
|--|---|---|--------|----|
| Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial | Lograr 15 aportaciones de entidades al Banco de Experiencias Colaborativas. | Nº de colaboraciones de entidades al BEC. | 3 | NA |
| Apoyo a las necesidades formativas del tejido emprendedor y asociativo de la provincia. | Realizar 10 cursos/talleres a través de la Escuela de Impacto Social | Nº de talleres realizados | 17 | A |
| | Realizar 2 Balcones de experiencias inspiradoras con una participación de 200 participantes / visitantes. | Nº de participantes en balcones. | 1 (**) | NA |

(*) Se han realizado el 100% de las peticiones.

(**) Se programaron para 2023.

Se han cumplido el 73% de los compromisos de calidad frente al 81% alcanzados en 2021.

4.28 Carta de Servicios de Junta Arbitral de Consumo

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|--|----------------|----|
| Junta Arbitral de Consumo de Málaga | 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. | 55.47% (*) | 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. | 29 | A |
| | Dar respuesta a los e-mails recibidos antes de 5 días. | Porcentaje de e-mails atendidos en plazo. | 100% | A |

(*) No se ha cumplido con el compromiso ante la falta de recursos humanos

Se han alcanzado el 50% de los compromisos establecidos para 2022, al igual que ocurrió en 2021.

4.29 Carta de Servicios de Juventud

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|---|----------------|----|
| Organización de actividades formativas y de ocio saludable para población juvenil. | 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. | -25% (*) | NA |

(*) Se ha reducido la participación por retomarse las actividades presenciales, siendo las virtuales del año anterior actividades de mayor número de participantes.

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos, lo que supone un descenso de 50 puntos respecto a 2021.

4.30 Carta de Servicios de Mayores

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2021 | |
|--|--|---|----------------|-----------|
| Talleres ocupacionales de ocio y tiempo libre para personas mayores | 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 |
| Turismo senior | 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 |

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos para 2022, al igual que en 2021.

4.31 Carta de Servicios de Medio Ambiente y Cambio Climático

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|---|---|----------------|----------|
| Prevención ambiental | 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 |
| Asistencia técnica en infraestructuras verdes | 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 |
| Sensibilización y concienciación ambiental | 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 | 3100 | A |
| | 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 |
| Informes técnicos de justificación agropecuaria | 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 |
| Vivero provincial | Realizar las entregas de plantas con un plazo medio por debajo de 30 días naturales | (Fecha entrega-fecha solicitud) / (Nº de entregas) | 15 | A |

| | | | | |
|---|---|---|-----|----------|
| Abastecimiento agua potable, alcantarillado y depuración | Mantener el plazo medio de entrega de informes por debajo de 30 días naturales | (Fecha entrega-fecha solicitud) / (Nº de entregas) | 25 | A |
| Cambio Climático | 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 www.malagaviva.org | 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 |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos en 2022, lo que supone una mejora de casi 6 puntos porcentuales respecto a 2021.

4.32 Carta de Servicios de Participación Ciudadana

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|---|----------------|----------|
| 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) | 100% | A |
| Gestión de subvenciones en concurrencia competitiva, en materia de innovación social | Atender al menos al 70% de las solicitudes presentadas en cada convocatoria | (Nº solicitudes atendidas en convocatoria/ Nº solicitudes recibidas en convocatoria) x100 | 100% | A |
| Gestión de subvención en concurrencia no competitiva para la adquisición de material sanitario | Atender el 70% de las solicitudes presentadas a cada convocatoria. | Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año | 100% | A |

Se alcanza un porcentaje de cumplimiento del 100% de los compromisos de calidad establecidos, un 34% más que en 2021.

4.33 Carta de Servicios de Promoción del Territorio

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|--|----------------|---|
| Promoción de establecimientos y servicios destacados de la provincia | 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 | A |
| | Mantener por encima de 75 el número anual de establecimientos singulares inscritos | Nº de establecimientos inscritos. | 80 | A |
| Equipamiento y promoción de senderos de la provincia | 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% | A |
| | Poner a disposición del ciudadano al menos 1.000 km de senderos homologados. | Kms de senderos homologados. | 1350 | A |
| | 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. | 26000 | A |
| Promoción de Fiestas Singulares | Mantener por encima de 1.000 las visitas anuales a la página de Fiestas Singulares. | Nº visitas a la página de Fiestas Singulares | 1100 | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos en 2022, al igual que en 2021.

4.34 Carta de Servicios de Protección Civil

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|--|----------------|---|
| Asesoramiento a Entidades Locales en planes de seguridad: Planes de Emergencia Municipal, Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia por Incendios Forestales | 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% | A |
| Dotación de medios y asesoramiento municipal en materia de seguridad | 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 | 93% | A |

| | | | | |
|---|---|--|-----|----------|
| Formación en materia de seguridad ciudadana a miembros de policía local, bomberos, protección civil y otros colectivos | 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 ≥ 7 | 9.5 | A |
| | Impartición de al menos 20 actividades formativas | Nº de actividades formativas realizadas. | 30 | A |
| | Formación a un mínimo de 400 personas | Nº de asistentes a las actividades formativas realizad | 669 | A |

En 2022 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos al igual que en 2021.

4.35 Carta de Servicios de Recursos Europeos

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|--|---|----------------|----------|
| Centro de Información Europe Direct (EDIC) | Mantener el tiempo medio de respuesta por debajo de 7 días. (Anual) | Promedio anual de tiempo de respuesta. | 1.08 días | A |
| | Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual. | $(\text{N}^\circ \text{ usuarios/as fin del año} - \text{N}^\circ \text{ usuarios/as inicio del año}) / (\text{N}^\circ \text{ usuarios/as inicio del año}) \times 100$ | 162% | A |
| Asesoramiento y acompañamiento en cuanto a la tramitación y gestión de proyectos europeos. | Mantener la satisfacción media con el servicio de información en 7. (Anual) | Promedio de la valoración anual de encuestas a usuarios/as atendidos. | 10 | A |
| | Aumentar el número de consultas en un 5% anual | $\text{N}^\circ \text{ de consultas a fin de año} - \text{N}^\circ \text{ de consultas inicio del año} / \text{N}^\circ \text{ de consultas al inicio del año} \times 100.$ | 26% | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad planteados para el año 2022, suponiendo este resultado un incremento de 25 puntos frente a los resultados de 2021.

4.36 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 2022 | |
|------------------------------------|---|-----------------------|----------------|-----------|
| Servicio de sala de estudio | Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año | Nº anual de quejas | 2 | A |
| | Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual) | Nivel de satisfacción | ---(*) | NM |

(*) Sabemos que la satisfacción es alta, pero no se han realizado encuestas.

En 2022 se han alcanzado el 50% de los objetivos, al igual que en 2021.

4.37 Carta de Servicios del Servicio Provincial de Asistencia a Municipios

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|---|----------------|---|
| | | | | |
| Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la emisión de informes y atención directa | 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 |
| Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la intervención en procesos judiciales | 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 |
| Apoyo a las funciones de Secretaría-Intervención de Entidades Locales | 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 |
| Asistencia técnica económico-informática a Entidades Locales | 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 | 100% | A |

Se han alcanzado el 100% de los compromisos establecidos lo que supone una mejora respecto al año 2021 en el que se alcanzaron el 80% de los compromisos.

4.38 Carta de Servicios de Servicios Sociales Comunitarios

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|---|---|--|----------------|----|
| | | | | |
| Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales | Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes | Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce | 25 | A |
| Gestión de la ayuda a domicilio | 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 | 80.04% (*) | 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 |
| Actuaciones de convivencia y reinserción social | Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas | Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas | 0.35% (**) | NA |

| | | | | |
|---|--|---|-------------|-----------|
| | anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción. | anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción. | | |
| Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios | Publicación de las bases en el primer trimestre del año | Fecha de publicación de las bases. | 19/04/2023 | 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). | 3.5 | A |
| Ayudas de emergencia | 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. | 61.5% (***) | NA |
| Atención a la dependencia | 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 | ---- (IV*) | NM |
| | 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. | 10.15% | A |

(*) No se ha podido cumplir el 100% porque hay personas que no han podido ser dadas de alta por circunstancias ajenas a los servicios sociales como por ejemplo hospitalizaciones, enfermedad, vacaciones y otras circunstancias

(**) No se ha podido cumplir el objetivo debido a que con respecto al año anterior la situación provocada por el COVID seguía teniendo repercusión en el número de familias atendidas al ir mejorando la situación socio económica de las familias tras la pandemia el incremento ha sido menor.

(***) En las que no cumplen plazos es porque existen incidencias en la documentación presentada por el solicitante que suponen retrasos no imputables a la administración.

(IV*) Desde la entrada en vigor del Decreto-ley 9/2021, de 18 de mayo, por el que se adoptan, con carácter urgente, medidas para agilizar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (BOJA de 21 de mayo de 2021)

En 2022 se han alcanzado el únicamente 45% de los compromisos de calidad establecidos, lo que supone un descenso de 10 puntos porcentuales respecto a 2021.

4.39 Carta de Servicios de Vías y Obras

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2022 | |
|--|--|--|----------------|----------|
| Atención 24H de gestión de incidencias en carretera | Tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones, menor que 24 horas. | SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones | 1.22 | A |
| Uso y defensa de la Red Provincial de Carreteras | Tiempo medio (media anual) de resolución de expedientes de Responsabilidad Patrimonial, menor de 10 meses. | SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de expedientes RP | 4.33 | A |
| | Tiempo medio (media anual) de concesión de licencias, menor de 2 meses. | SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias | 1.07 | A |
| Redacción de proyectos de infraestructura civil | Porcentaje de proyectos entregados sin retraso, mayor del 90% | TOTAL proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100 | 100% | A |
| Asesoramiento sobre infraestructura civil | Mantener el número anual de quejas al respecto de este servicio en cero. | Nº anual de quejas | 0 | A |



| | | | | |
|---|--|---|-----|----------|
| Dirección de obras de infraestructura civil. | 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. | 93% | A |
|---|--|---|-----|----------|

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2022, al igual que ocurrió en 2021.