

## Oficinas centrales

### Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía

C/ Palestina, nº 7  
29007 Málaga

Tel: 010/952 209 603  
Fax: 951 92 66 30

saic@malaga.eu  
www.saic.malaga.eu

## Sistema de Quejas y Sugerencias



Ayuntamiento de Málaga

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponda a las expectativas que tenga de él o quiera aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el Sistema de Quejas y Sugerencias del ciudadano.

## Puedes informarte también en ...

**málaga24h**

malaga24h.malaga.eu

**010**

Teléfono Municipal  
de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03

## Área de Gobierno

Economía, Hacienda y Personal



**Ayuntamiento de Málaga**

Área de Personal, Organización y Calidad

## Nos encontrará de 8:30 a 14:30 horas en ...

### OMAC 1 - Centro

Calle Merced, nº 1  
(primera planta)  
29012 Málaga

### OMAC 2 - Málaga Este

Calle Alonso Carrillo de Albornoz, nº 3  
Mercado Municipal de El Palo (primera planta)  
29017 Málaga

### OMAC 3 - Ciudad Jardín

Calle Alcalde Nicolás Maroto, nº 18  
29014 Málaga

### OMAC 4 - Bailén-Miraflores

Calle Martínez Maldonado, nº 58  
29007 Málaga

### OMAC 5 - Palma-Palmilla

Calle Doctor Gálvez Moll, nº 11  
29011 Málaga

### OMAC 6 - Cruz de Humilladero

Calle Conde del Guadalhorce, nº 15  
29006 Málaga

### OMAC 7 - Carretera de Cádiz

Calle Emilio de la Cerda, nº 24  
29002 Málaga

### OMAC 8 - Churriana

Plaza de la Inmaculada, nº 11  
29140 Málaga

### OMAC 9 - Campanillas

Calle Ramírez Arcas, nº 2  
29590 Málaga

### OMAC 10 - Puerto de la Torre

Calle Víctor Hugo, nº 1  
29190 Málaga

### OMAC 11 - Teatinos-Universidad

Calle Diego López de Zúñiga, nº 12  
29010 Málaga

## Ayuntamiento de Málaga



## Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía



CARTA DE SERVICIOS

## Nuestra misión

Las OMAC tienen como misión el acercamiento físico de la administración a la ciudadanía, proporcionando a ésta unas actuaciones de mejora principalmente en la atención presencial y en la tramitación de asuntos relacionados con la competencia municipal, como con los provenientes de otras administraciones públicas (derivados de los convenios de cooperación inter-administrativa), todo ello en la apuesta por la calidad y modernización que el Ayuntamiento de Málaga lleva a cabo.

Edición 2014

## Principales servicios

### 1. Vinculados al personal de atención

- 1.1 Garantizamos claridad en el **lenguaje** utilizado por el personal de atención al público.
- 1.2 El personal de atención en oficinas estará debidamente **cuilificado**, garantizándose un mínimo de 30 horas de formación anuales.

### 2. En relación a los medios

- 2.1 Trabajamos para que las OMAC cuenten con **instalaciones** adecuadas a la ciudadanía, accesibles y sin barreras arquitectónicas.
- 2.2 Todas las oficinas contarán con un **gestor de colas**, de manera que se gestionen de forma óptima los tiempos de espera.

### 3. Principales servicios

- 3.1 Las OMAC se comprometen, de forma general, a prestar un **servicio de calidad** a la ciudadanía.
  - 3.2 Garantizamos que, en el 80% de los casos, el **tiempo de espera** no será superior a 12 minutos.
  - 3.3 Garantizamos la **atención integral** desde cualquier puesto de atención de los temas de los que somos depositarios y que están contenidos y actualizados en el SAIC.
  - 3.4 Entregamos **en el acto** volantes, certificados digitales y Cartas de Pago, siempre que la documentación aportada sea la correcta.
  - 3.5 Nos comprometemos a realizar el **registro de los documentos** que se presenten al momento, para lo que contaremos siempre con personal habilitado.
  - 3.6 Mantener en todo momento el servicio de consulta por personal habilitado, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.
- 4.1 Mantendremos la Certificación en Calidad en la Norma UNEEN ISO 9001:2008.
  - 4.2 Atenderemos las Quejas y Sugerencias ciudadanas a nuestros servicios en un plazo no superior a 10 días.

## Nuestro sistema de medición

Índice de satisfacción en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, en relación al lenguaje utilizado por el personal.  
Nº de quejas relacionadas con la claridad del lenguaje.  
Valoración en relación a la formación del personal.  
Horas de formación anuales.

Oficinas con señalética y eliminación de barreras.  
Valoración de usuarios en relación a las instalaciones.  
100% de oficinas con gestor de colas.  
Número de incidencias vinculadas al funcionamiento del sistema.

Al menos el 90% de la valoración general de la ciudadanía, en relación al servicio prestado en las OMAC, sea mayor o igual a 4,5 sobre 5.

% de esperas inferiores o iguales a 12 minutos.  
Valoración media de los tiempos de espera, medidos mediante el gestor de tiempos.

Número de incidencias diarias en las Bases de Datos del SAIC (en información y tramitación).

Quejas recibidas por la no prestación del Servicio.

% de Volantes de Padrón, Certificados Digitales y Cartas de Pago no entregados en el acto por razones imputables a las OMAC.

Incidencias registradas por la no prestación del servicio.

Nº de quejas relacionadas con el registro de documentos.

Incidencias registradas por la no prestación del servicio.

Incidencias que impidan la no prestación del servicio en las condiciones establecidas.

### 4. Calidad de los servicios

Resultado de las Auditorías de Calidad.

Tiempo medio de resolución de quejas contestadas en un plazo inferior a 10 días.

