

## ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS .....	13
2. METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA. ....	17
2. 1. METODOLOGÍA .....	17
2. 2. ESTRUCTURA. ....	23
3. CONSIDERACIONES GENERALES .....	24
3. 1. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA .....	25
3. 2. TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA .....	26
3. 3. PRESENTACIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS .....	28
3. 3. 1. Presentación de documentos. ....	28
3. 3. 2. Registro de Documentos. ....	31
3. 3. 3. Sugerencias y Reclamaciones. ....	34
4. MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL DE LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA .....	35
4. 1. PREVISIONES NORMATIVAS. MARCO LEGAL Y ÁMBITO COMPETENCIAL .....	35
4. 2. LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES .....	37
4. 2. 1. Administración del Estado .....	37
4. 2. 2. Administración de la Junta de Andalucía. ....	42
4. 2. 3. Administración Local .....	45
5. POSICIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS. ....	48
5. 1. LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....	48
5. 1. 1. La Consejería de Justicia y Administración Pública. ....	48
5. 1. 2. Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública. ....	57
5. 1. 2. 1. Provincia de Almería. ....	58
5. 1. 2. 2. Provincia de Cádiz .....	60
5. 1. 2. 3. Provincia de Córdoba .....	63
5. 1. 2. 4. Provincia de Granada .....	66
5. 1. 2. 5. Provincia de Huelva .....	68
5. 1. 2. 6. Provincia de Jaén .....	71
5. 1. 2. 7. Provincia de Málaga. ....	74
5. 1. 2. 8. Provincia de Sevilla. ....	76
5. 1. 3. Restantes Consejerías de la Junta de Andalucía. ....	79
5. 2. LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES. ....	82

5. 2. 1. Diputación Provincial de Almería. . . . .	82
5. 2. 2. Diputación Provincial de Cádiz. . . . .	83
5. 2. 3. Diputación Provincial de Córdoba. . . . .	83
5. 2. 4. Diputación Provincial de Granada. . . . .	84
5. 2. 5. Diputación Provincial de Huelva . . . . .	84
5. 2. 6. Diputación Provincial de Jaén . . . . .	85
5. 2. 7. Diputación Provincial de Málaga . . . . .	85
5. 2. 8. Diputación Provincial de Sevilla . . . . .	85
5. 3. AYUNTAMIENTOS CONSULTADOS . . . . .	86
5. 3. 1. Municipios de la provincia de Almería. . . . .	86
5. 3. 2. Municipios de la provincia de Cádiz. . . . .	96
5. 3. 3. Municipios de la provincia de Córdoba. . . . .	118
5. 3. 4. Municipios de la provincia de Granada. . . . .	128
5. 3. 5. Municipios de la provincia de Huelva. . . . .	138
5. 3. 6. Municipios de la provincia de Jaén. . . . .	141
5. 3. 7. Municipios de la provincia de Málaga . . . . .	149
5. 3. 8. Municipios de la provincia de Sevilla . . . . .	168
5. 4. POSICIÓN DE LAS ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS: CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA (CAVA) Y FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA). . . . .	188
5. 4. 1. Respuestas de cada entidad asociativa: CAVA Y FACUA . . . . .	188
5. 4. 2. Respuestas de los Usuarios de CAVA . . . . .	189
5. 4. 3. Respuestas de los Usuarios de FACUA . . . . .	189
6. EXPERIENCIA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS DE BARCELONA Y LA CORUÑA. . . . .	194
6. 1. AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. . . . .	194
6. 2. AYUNTAMIENTO DE LA CORUÑA . . . . .	197
7. VALORACIONES Y RECOMENDACIONES . . . . .	199
7. 1. NORMATIVA REGULADORA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA. . . . .	201
7. 1. 1. Junta de Andalucía. . . . .	201
7. 1. 1. 1. Valoraciones. . . . .	201
7. 1. 1. 2. Recomendaciones. . . . .	202
7. 1. 2. Ayuntamientos. . . . .	202
7. 1. 2. 1. Valoraciones. . . . .	202
7. 1. 2. 2. Recomendaciones. . . . .	202
7. 2. IMAGEN INSTITUCIONAL . . . . .	203
7. 2. 1. Junta de Andalucía . . . . .	203
7. 2. 1. 1. Valoraciones. . . . .	203
7. 2. 1. 2. Recomendaciones . . . . .	204

7. 2. 2. Ayuntamientos . . . . .	205
7. 2. 2. 1. Valoraciones . . . . .	205
7. 2. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	206
7. 3. IMPLANTACIÓN Y DISEÑO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA. . . . .	206
7. 3. 1. Junta de Andalucía . . . . .	208
7. 3. 1. 1. Valoraciones. . . . .	208
7. 3. 1. 2. Recomendaciones . . . . .	209
7. 3. 2. Ayuntamientos . . . . .	210
7. 3. 2. 1. Valoraciones . . . . .	210
7. 3. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	212
7. 4. MEDIOS UTILIZADOS PARA FACILITAR INFORMACIÓN POR LOS AYUNTAMIENTOS. . . . .	212
7. 4. 1. Valoraciones. . . . .	212
7. 4. 2. Recomendaciones. . . . .	213
7. 5. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS Y ASUNTOS QUE SE CONSULTAN MEDIANTE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA. . . . .	213
7. 5. 1. Junta de Andalucía . . . . .	214
7. 5. 1. 1. Valoraciones . . . . .	214
7. 5. 1. 2. Recomendaciones. . . . .	215
7. 5. 2. Ayuntamientos . . . . .	216
7. 5. 2. 1. Valoraciones . . . . .	216
7. 5. 2. 2. Recomendaciones. . . . .	217
7. 6. EXAMEN ESPECIAL ATENCIÓN TELEFÓNICA. . . . .	217
7. 6. 1. Junta de Andalucía . . . . .	217
7. 6. 1. 1. Valoraciones. . . . .	217
7. 6. 1. 2. Recomendaciones. . . . .	218
7. 6. 2. Ayuntamientos . . . . .	218
7. 6. 2. 1. Valoraciones . . . . .	218
7. 6. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	219
7. 7. EXAMEN ESPECIAL DEL HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO. . . . .	220
7. 7. 1. Junta de Andalucía . . . . .	220
7. 7. 1. 1. Valoraciones . . . . .	220
7. 7. 1. 2. Recomendaciones . . . . .	221
7. 7. 2. Ayuntamientos . . . . .	221
7. 7. 2. 1. Valoraciones . . . . .	221
7. 7. 2. 2. Recomendaciones. . . . .	222
7. 8. ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. . . . .	222
7. 8. 1. Junta de Andalucía . . . . .	222
7. 8. 1. 1. Valoraciones. . . . .	222

7. 8. 1. 2. Recomendaciones. ....	223
7. 8. 2. Ayuntamientos . . . . .	223
7. 8. 2. 1. Valoraciones . . . . .	223
7. 8. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	224
7. 9. COMPULSAS DE DOCUMENTOS. ....	224
7. 9. 1. Valoraciones. ....	226
7. 9. 2. Recomendaciones. ....	227
7. 10. REGISTROS DE DOCUMENTOS. VENTANILLA ÚNICA. ....	227
7. 10. 1. Valoraciones. ....	230
7. 10. 2. Recomendaciones . . . . .	232
7. 11. MEDIOS PERSONALES . . . . .	233
7. 11. 1. Junta de Andalucía . . . . .	234
7. 11. 1. 1. Valoraciones . . . . .	234
7. 11. 1. 2. Recomendaciones Junta de Andalucía. . . . .	236
7. 11. 2. Ayuntamientos. ....	237
7. 11. 2. 1. Valoraciones. ....	238
7. 11. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	238
7. 12. ACTIVIDADES FORMATIVAS. ....	238
7. 12. 1. Junta de Andalucía . . . . .	238
7. 12. 1. 1. Valoraciones . . . . .	239
7. 12. 1. 2. Recomendaciones . . . . .	239
7. 12. 2. Ayuntamientos . . . . .	239
7. 12. 2. 1. Valoraciones . . . . .	239
7. 12. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	240
7. 13. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA PARA LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN CIUDADANA. ....	240
7. 13. 1. Junta de Andalucía . . . . .	240
7. 13. 1. 1. Valoraciones . . . . .	241
7. 13. 1. 2. Recomendaciones. . . . .	241
7. 13. 2. Ayuntamientos . . . . .	241
7. 13. 2. 1. Valoraciones . . . . .	242
7. 13. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	242
7. 14. WEB, BASE DE DATOS Y CORREO ELECTRÓNICO. ....	244
7. 14. 1. Junta de Andalucía . . . . .	244
7. 14. 1. 1. Valoraciones. . . . .	247
7. 14. 1. 2. Recomendaciones . . . . .	249
7. 14. 2. Ayuntamientos . . . . .	249
7. 14. 2. 1. Valoraciones . . . . .	249
7. 14. 2. 2. Recomendaciones . . . . .	250
7. 15. PLAN DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ANDALUZAS. ....	250
7. 15. 1. Valoraciones. ....	250
7. 15. 2. Recomendaciones. ....	253

7. 16. CONCLUSIONES FINALES. ....	253
ANEXO I.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ....	259
ANEXO II.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ....	262
ANEXO III. REFERENCIAS NORMATIVAS. ....	275
ANEXO IV. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DISTINTAS CONSEJERÍAS. ....	278
ANEXO V. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DELEGACIONES PROVINCIALES DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. ....	291
ANEXO VI. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS AYUNTAMIENTOS. ....	299
ANEXO VII. CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENTIDADES ASOCIATIVAS ....	311
7.1.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA FEDERACION DE ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA SOBRE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....	311
7.2.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....	312
ANEXO.VIII. ABREVIATURAS UTILIZADAS ....	319
ANEXO IX. BIBLIOGRAFÍA ....	320
ANEXO X. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. ....	321