

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA

INFORME

DE

SITUACIÓN

• **DICIEMBRE 2018**



Informe: contenido y características

• Situación de la Gestión Administrativa de la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza, a cierre del año 2018, referida a:

• Expedientes y aportaciones:

- Derechos Ciudadanos y Autorizaciones administrativas
- Asuntos Generales y Régimen Interior (Personal)
- Gestión económica - Habilitación
- Informática
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Asuntos Jurídicos
- Jurado de Expropiación
- Protección Civil
- Alta Inspección de Educación
- Área de Agricultura
- Área de Fomento
- Área de Sanidad (Exterior y Análisis Drogas e Inspección Farmacéutica)
- Área de Trabajo e Inmigración
- Oficina de Extranjeros
- Área de Industria

• Oficina de Información y Registro

• Atenciones al ciudadano y usuarios

• Administración electrónica

• Cuadros e indicadores de actividad a fechas de Inventarios (septiembre y diciembre 2018)

• Fuentes: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades, con información de aplicaciones corporativas, Bases de Datos y Sistemas locales

• Elaboración por Secretaria de Subdelegación

Cuadro general resultados de gestión

INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZARAGOZA										
Datos a 31/12/2018										
ÁREA/UNIDAD	ENTRADA 2017	RESOLUCIÓN 2017	PORCENTAJE RESUELTO 2017	ENTRADA 30-09-2018	RESOLUCIÓN 30-09-2018	CARGA PENDIENTE 30-09-2018	PORCENTAJE RESUELTO A 30-09-2018	ENTRADA 31-12-2018	RESOLUCIÓN 31-12-2018	CARGA PENDIENTE 31-12-2018
UNIDAD DE APOYO A LA SECRETARÍA GENERAL	No se puede contabilizar									
DERECHOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	12.867	12.758	0,99	11.065	6.009	5.191	0,54	14.590	10.031	4.654
ASUNTOS GENERALES Y RÉGIMEN INTERIOR (PERSONAL)	10.318	10.318	1,00	6.831	6.776	55	0,99	10.168	10.021	147
GESTIÓN ECONÓMICA-HABILITACIÓN				2.645	2.287	350	0,86	4.006	3.764	121
INFORMÁTICA				1.993	1.990	3	1,00	2.217	2.213	4
SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	No se puede contabilizar									
ASUNTOS JURÍDICOS	4.730	4.730	1	2.796	2.538	258	0,91	3.523	3.286	237
JURADO DE EXPROPIACIÓN	122	202	1,66	94	133	733	1,41	172	218	558
PROTECCIÓN CIVIL	168	167	0,99	179	170	10	0,95	232	226	6
ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN	3938	3.286	0,83	3017	2.982	35	0,99	4312	4.273	40
ÁREA DE AGRICULTURA	7.535	7.520	1,00	5.929	5.897	32	0,99	8.078	8.078	0
ÁREA DE FOMENTO (incluido IGN)	14.729	14.729	1,00	9.998	5.069	4.929	0,51	12.133	8.790	3.343
ÁREA DE SANIDAD - SANIDAD EXTERIOR	331	331	1,00	241	241	5	1,00	308	308	0
ÁREA DE SANIDAD- ANÁLISIS DROGAS E INSPECCIÓN FARMACÉUTICA	13.335	13.335	1,00	11.744	11.018	729	0,94	15.782	15.646	136
ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN	153	153	1,00	141	127	0	0,90	178	171	7
OFICINA DE EXTRANJEROS	21.730	22.414	1,03	16.860	16.961	3.111	1,01	22.241	21.974	3.524
ÁREA DE INDUSTRIA	549	531	0,97	514	476	56	0,93	119	116	51
TOTALES	90.505	90.474	1,00	74.047	62.674	15.497	0,85	98.059	89.115	12.828
OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	266.624	266.565	1,00	215.076	215.037	5	1,00	286.442	286.443	4

FUENTE: fichas cumplimentadas por las distintas Unidades.
ELABORACIÓN: Secretaría Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

95-100 VERDE

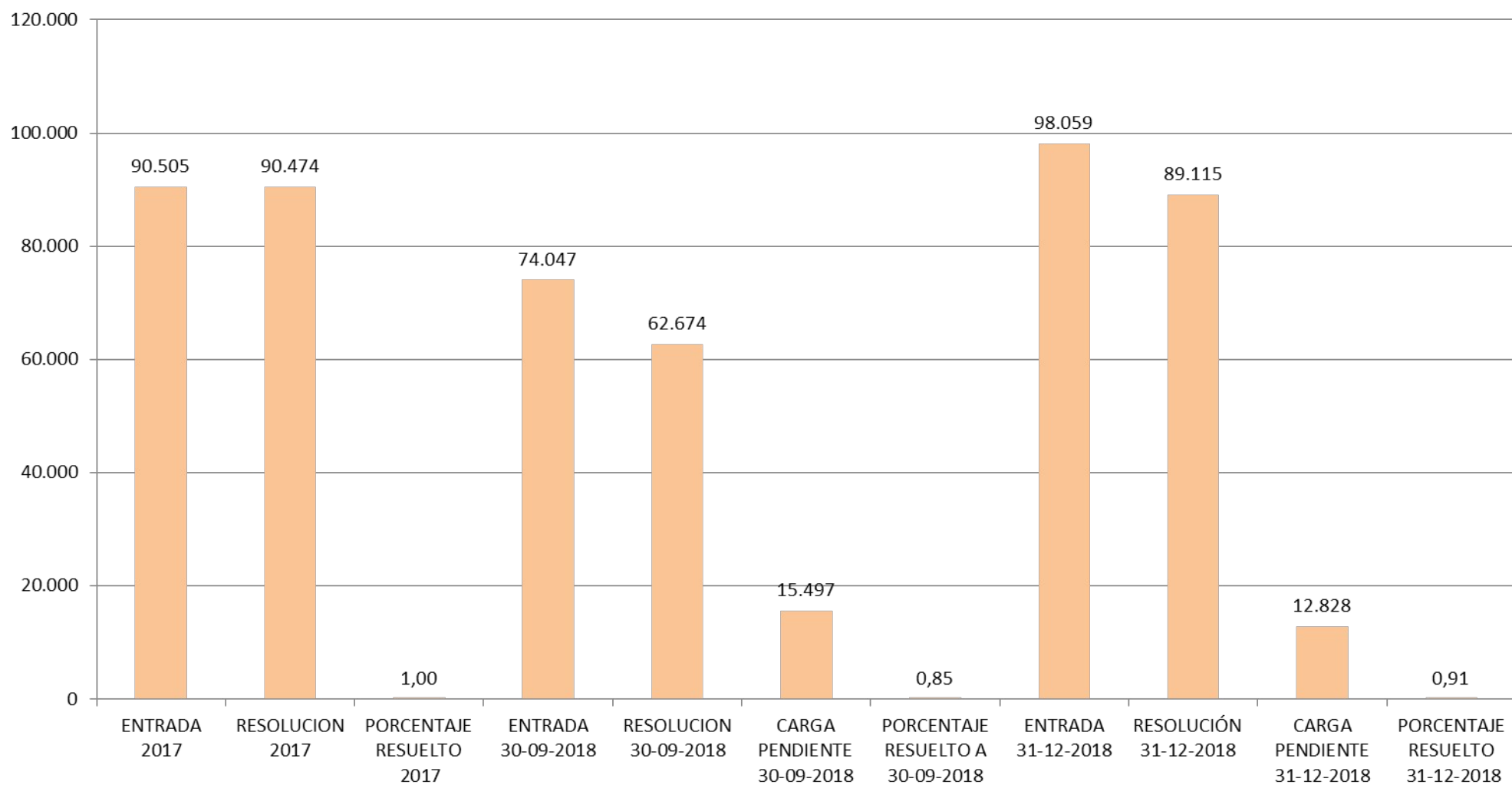
90-95 AMARILLO

MENOS DE 90 ROJO

Información y Atención al Ciudadano

	2017	9/2018	12/2018
Alta Inspección de Educación	18.986	17.291	23.974
- Telefónicas			15.705
- Presenciales			7,587
- Telemáticas			682
Área de Fomento (incluido IGN):			2,836
- Presenciales			1,323 (Fomento 539, IGN 784)
- Telefónicas:			1.254 (Fomento 307, IGN 947)
- Telemáticas			259 (IGN)
- Oficina de Extranjeros:	93.067		90,310
- Telefónicas	26.165		26.160
- Presenciales	66.902		64.150
- Área de Agricultura			28,864
- Presenciales			6.561
- Telefónicas			7.728
- Correo postal			5.728
- Telemáticas			8.847
- Área de Industria			3.119
- Presenciales			49
- Telefónicas			1,183
- Telemáticas			1887
- Oficina de Información y Registro..	83.164		77.843
TOTAL	195.217		226,946

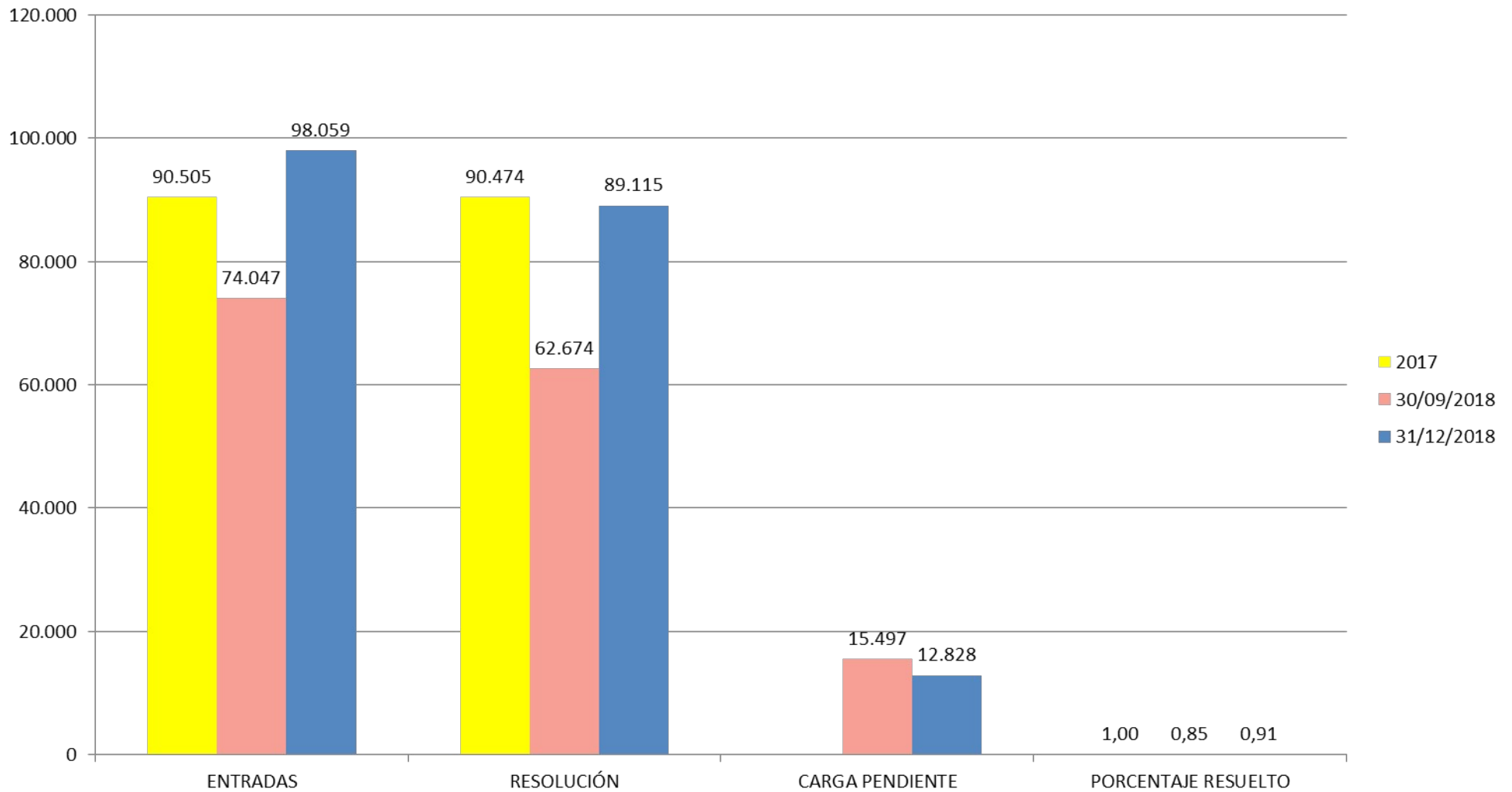
INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES A 31-12-2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades

ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

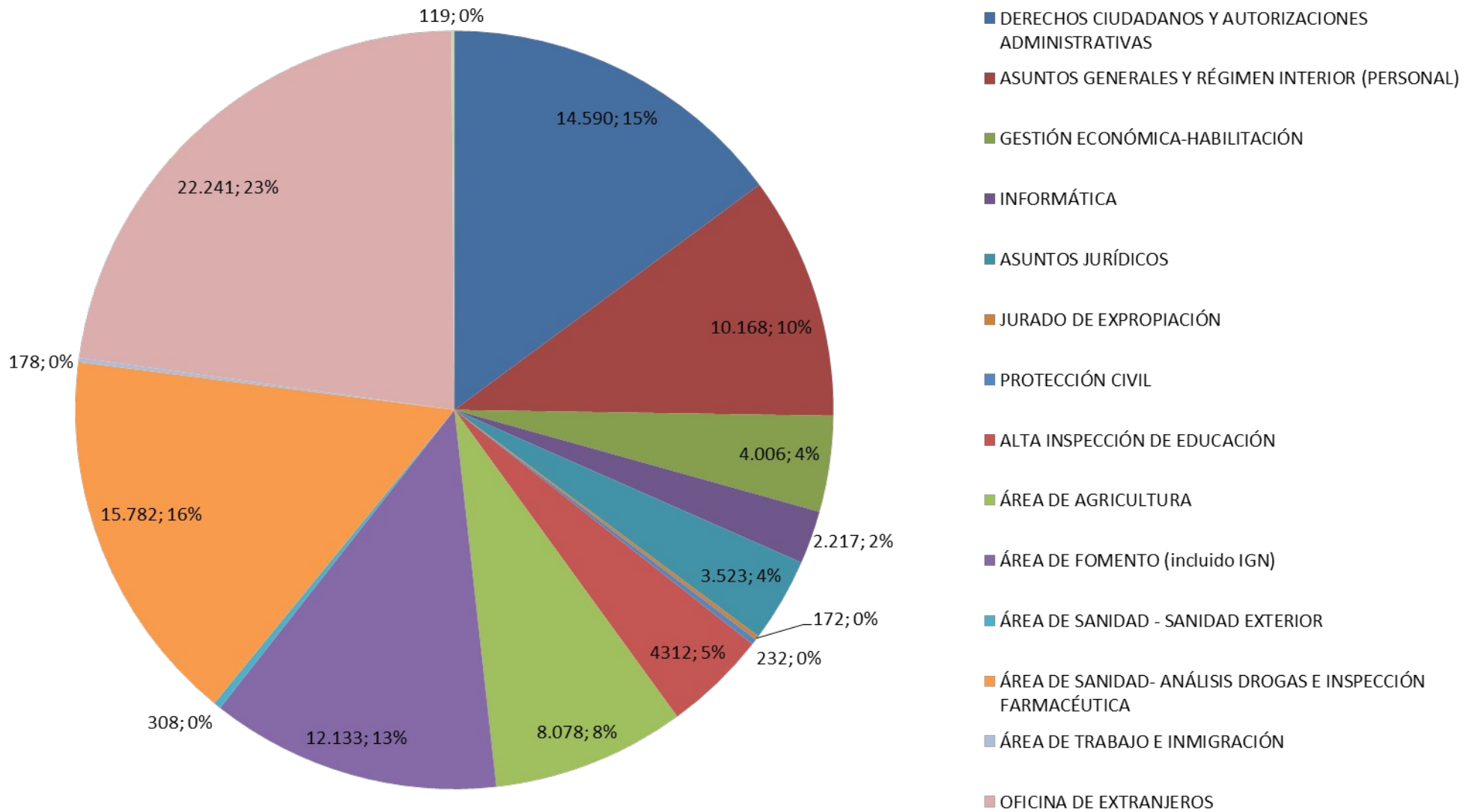
INVENTARIO EXPEDIENTES Y TEMAS PENDIENTES



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades

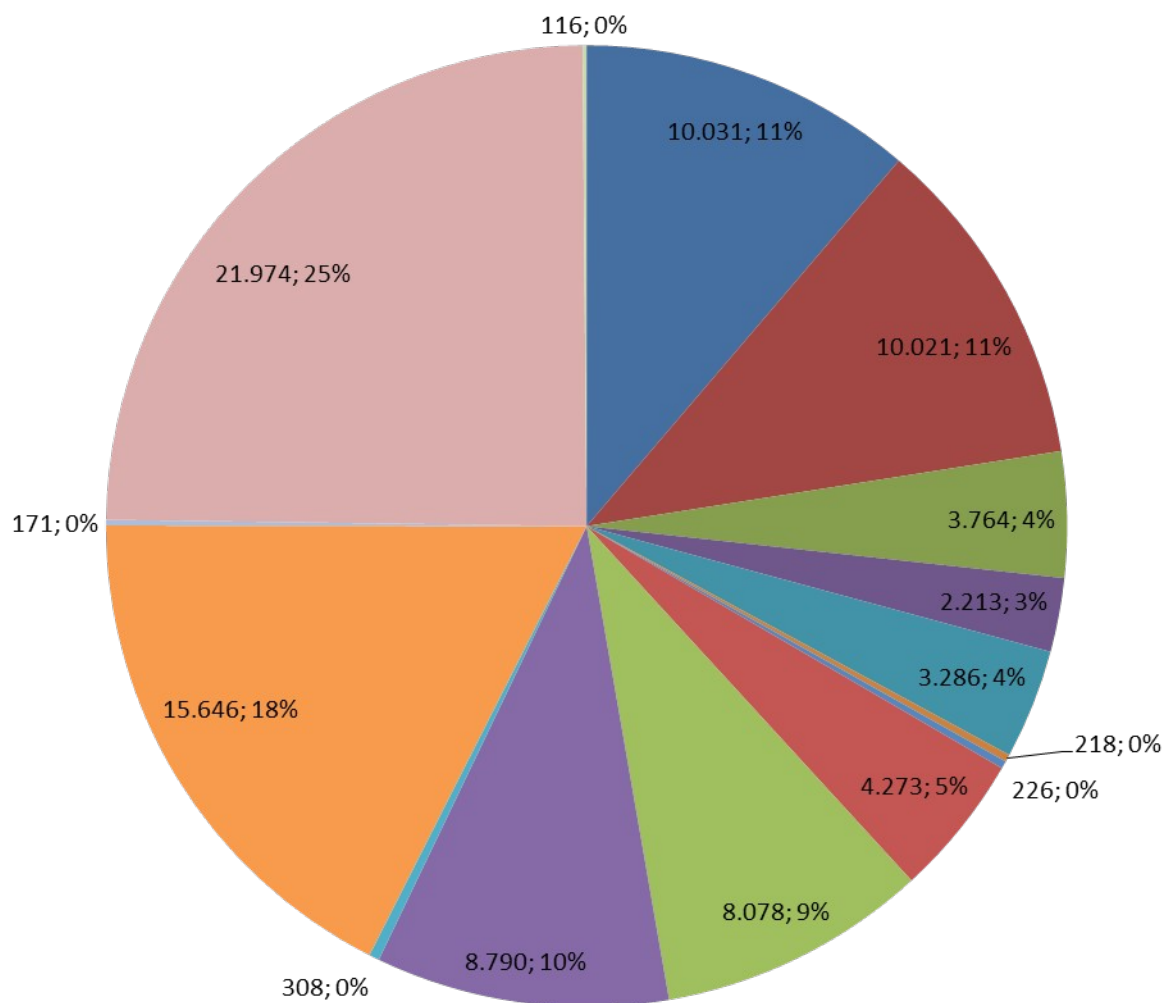
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

ENTRADA 31-12-2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

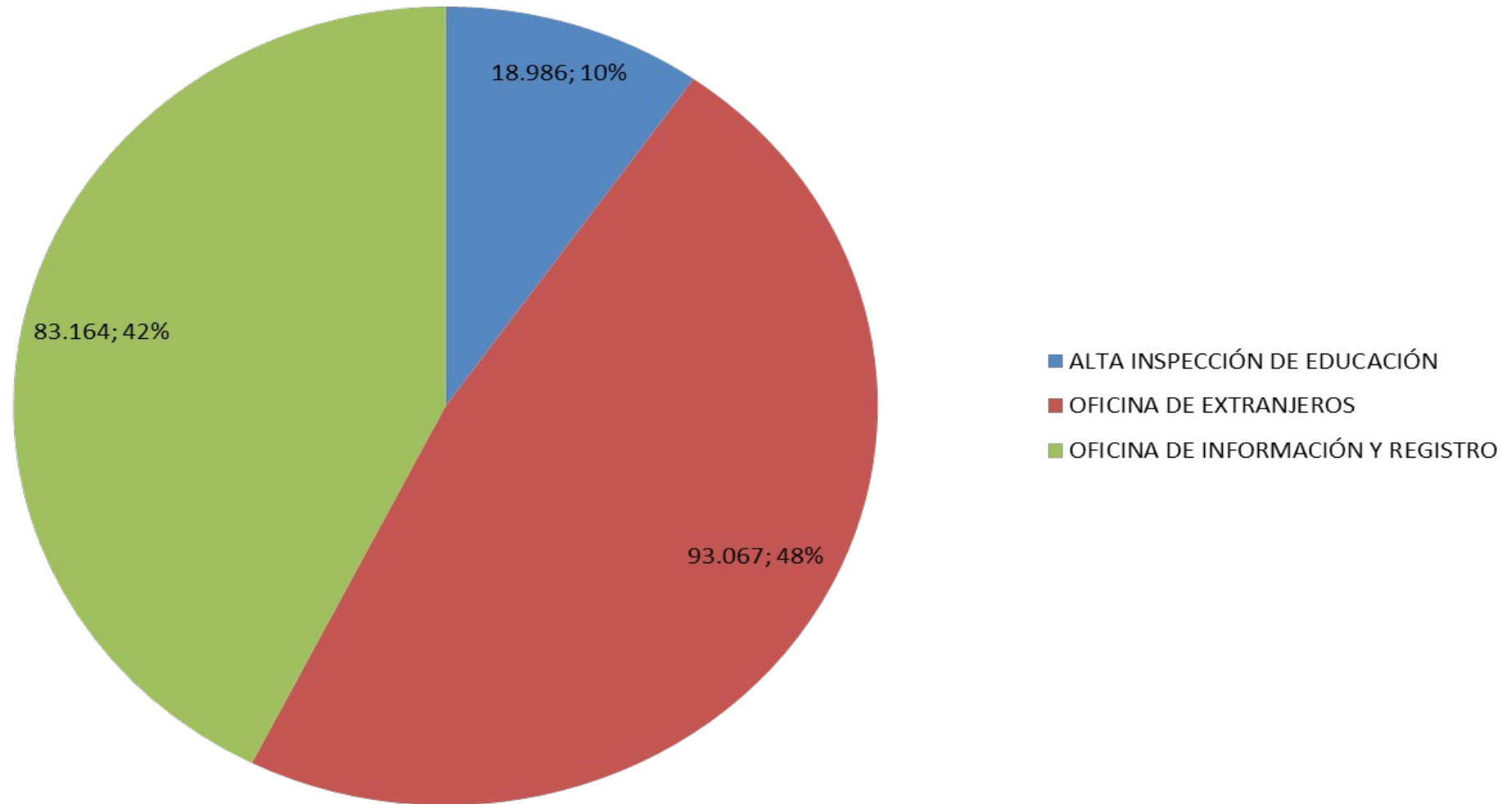
RESOLUCIÓN 31-12-2018



- DERECHOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS
- ASUNTOS GENERALES Y RÉGIMEN INTERIOR (PERSONAL)
- GESTIÓN ECONÓMICA-HABILITACIÓN
- INFORMÁTICA
- ASUNTOS JURÍDICOS
- JURADO DE EXPROPIACIÓN
- PROTECCIÓN CIVIL
- ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN
- ÁREA DE AGRICULTURA
- ÁREA DE FOMENTO (incluido IGN)
- ÁREA DE SANIDAD - SANIDAD EXTERIOR
- ÁREA DE SANIDAD- ANÁLISIS DROGAS E INSPECCIÓN FARMACÉUTICA
- ÁREA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

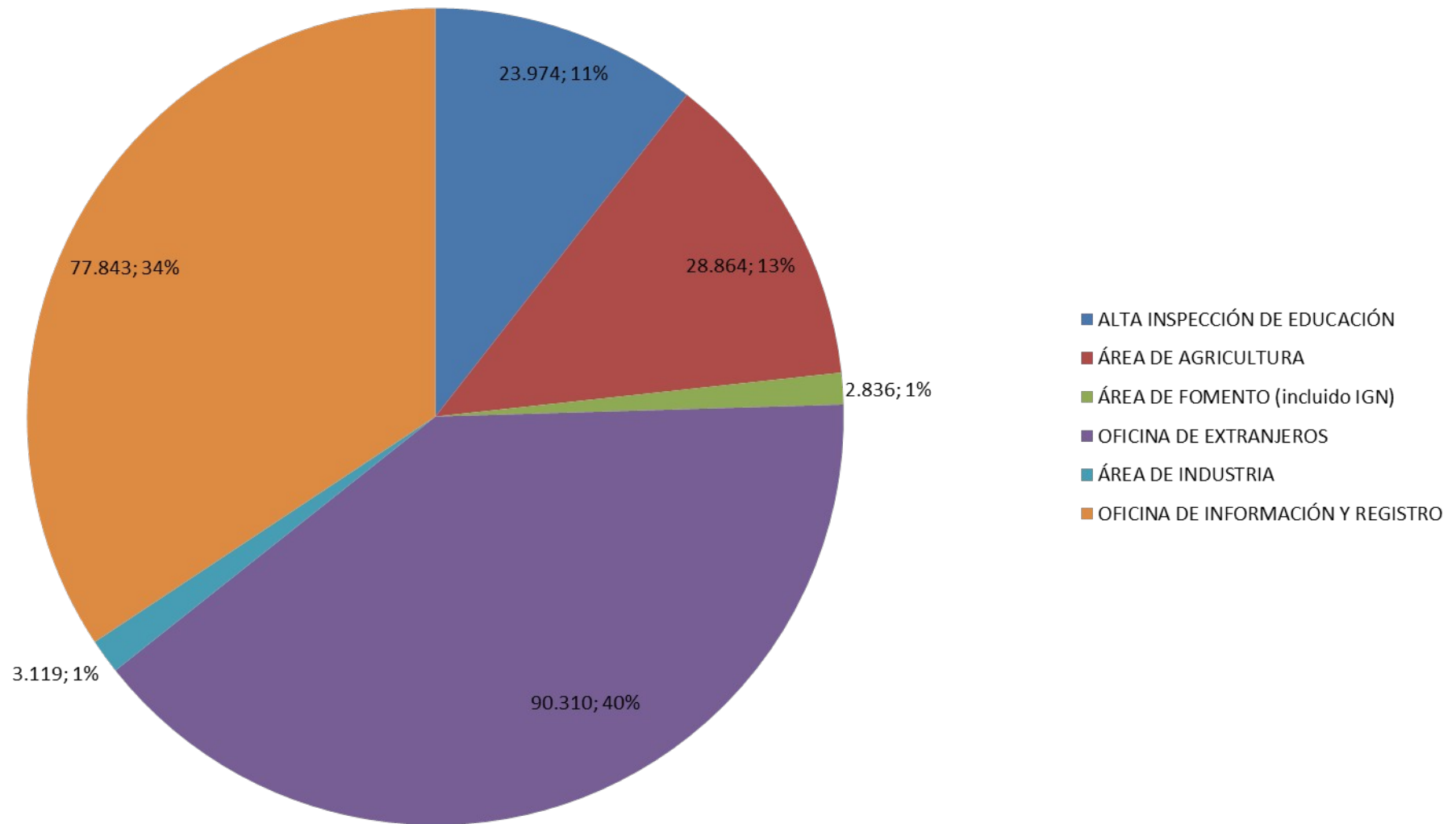
FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

ATENCIÓN AL PÚBLICO 2017



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades
ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

ATENCIÓN AL PÚBLICO 2018



FUENTE: Fichas cumplimentadas por las distintas Unidades

ELABORACIÓN: Secretaría del Subdelegado del Gobierno en Zaragoza

Oficina de Información, atención al ciudadano y Registro

	2017	- 9/2018	- 12/2018
- Registro de Entrada	66.946	65.150	94.977
- Registro de Salida	112.593	82.303	109.151
- Información			
- General	67.155	52.836	63.865
- IMSERSO	16.009	11.340	13.978
Total	83.164	64.176	77.843
- Administración Electrónica:			
* Registro entrada			
- Total digitalizado.....	25.053	(37,4%)	76.773 (80,83%)
- Total registros en papel	41.893		18.204
* Registro salida			
- Total digitalizado.....	16.384	(14,6 %)	69.374 (63,55%)
- Total registros en papel	96.209		39.777
* Herramientas de identificación electrónica:			
- Usuarios registrados (FNMT y CI@ve)	3.253		4,107
- Evaluación de la satisfacción recibida:			3,84 (escala 5)

Datos globales y conclusiones

- Inventario

- Carga Pendiente: desciende desde septiembre a diciembre
- Entradas y Resoluciones: suben entradas y resoluciones

- Entradas / Resoluciones (

- Entradas: 90,505 + 266.624 (2017) / 98,059+ 286.442 (2018)
- Resoluciones: 90,474 + 266.565 (2017) / 89,115 + 286.443 (2018)

- Carga Pendiente descendente

- Evolución 09/2018 – 31/12/2018: de 15,497 a 12,828

- Índice global de gestión

- Indicador de productividad: 0,91 (2018) 0,99 (2017)

- Procesos claves

- Analizar 3 procesos claves de cada Área / Unidad
- Especial consideración Infracciones y Sanciones y Estadística edificación

- Fijar Objetivo global de la Subdelegación 2019

- Alcanzar Índice 100 de forma global
- Incrementar y fijar índice particular: $E_{2017} + E_{2018}/2$, salvo que $E_{2017} = S_{2018}$ que sería = 2018
- Infracciones y Sanciones: alcanzar 1,30 de índice y reducir carga
- Estadística vivienda: reducir carga pendiente a 0

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ARAGÓN

**CALIDAD
EN LA
GESTION**

- **Trabajamos al servicio del ciudadano**

