



Coronavirus

## EL AYUNTAMIENTO REFUERZA DESDE HOY EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este servicio, que está operativo de 7 de la mañana a 10 de la noche, centraliza las llamadas de la ciudadanía, ofrece información y deriva a las áreas correspondientes para atender a los malagueños

Cabe recordar que también está activa la atención telefónica de las 11 Omac de los Distritos, en horario de mañana

20/03/2020.- El Ayuntamiento de Málaga, a través del área de Recursos Humanos y Calidad y el CEMI (centro Municipal de Informática) dependiente de del área de Innovación y Digitalización Urbana, tiene implantado desde hoy el refuerzo del servicio de atención telefónica municipal para seguir prestándolo de la mejor manera a los malagueños durante el estado de alarma por el coronavirus.

Concretamente, se duplica el servicio tanto en horario de mañana como de tarde. Así, para evitar aglomeraciones y ofrecer la mejor atención posible a la ciudadanía, se ruega el uso de las líneas telefónicas disponibles.

El teléfono de atención centralizada del Consistorio malagueño es el siguiente: 951 926 010 ó 010, con un horario ininterrumpido de 7 de la mañana a las 22.00 horas.

Se trata de personal con formación específica de teleoperador, coordinado desde el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC) al que se les facilita todos los protocolos de atención municipales tanto los ordinarios como los adoptados en el estado de alarma. Se presta de la siguiente manera:

- Por un lado, recibe y procede al desvío de las llamadas a los servicios y departamentos correspondientes, para que puedan atender directamente las consultas. Se trata, principalmente, de la **atención social** en temas relativos a familias vulnerables, mayores solos, mujeres y menores en riesgo y personas sin hogar.
- Por otro, este servicio ofrece **información general y así como sobre trámites concretos** sobre los que recibe consultas de la ciudadanía.



## **ATENCIÓN TELEFÓNICA TAMBIÉN A TRAVÉS DE OMACS**

Cabe recordar que el Ayuntamiento también tiene activa la atención telemática a través de las Oficinas de atención a la ciudadanía, 11 en total, una por distritos. Los teléfonos, con horario de 9 a 14.00 horas, son los siguientes:

OMAC Centro: 951 929 523

OMAC Málaga Este: 951 927 774

OMAC Ciudad Jardín: 951 928 794

OMAC Bailén-Miraflores: 951 926 919

OMAC Palma Palmilla: 951 927 982

OMAC Cruz del Humilladero: 951 927 886

OMAC Carretera de Cádiz: 951 926 837

OMAC Churriana: 951 926 088

OMAC 9 Campanillas: 951 929 426

OMAC 10 Puerto de la Torre: 951929 428

OMAC Teatinos-Universidad: 951 928 956

## **APARTADO WEB**

Cabe recordar, asimismo, que desde la pasada semana la web municipal, [www.malaga.eu](http://www.malaga.eu), cuenta con un apartado específico en el que se va incorporando toda la información municipal relativa al coronavirus y las medidas establecidas por el Ayuntamiento de Málaga.