

carta de servicios

Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.)



Ayuntamiento
de Salamanca

s a l a m a n c a



En el Ayuntamiento de Salamanca creemos en la Calidad de los Servicios Municipales y también que los ciudadanos merecen una administración cercana que atienda sus necesidades y facilite su bienestar y su calidad de vida. Personalmente, me he comprometido a mantener la calidad sin pedir más esfuerzos a las personas que vivimos en Salamanca.

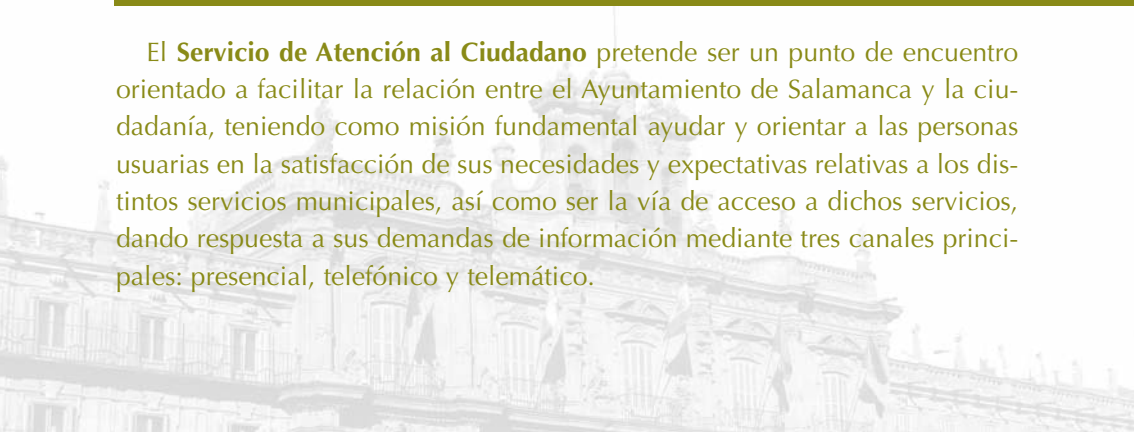
Gobernar para todos y trabajar por el bien común, con honestidad, con rigor y con una información adecuada es nuestra tarea.

En tus manos sostienes la Carta de Servicios que te ofrecemos desde tu Ayuntamiento. Ahora también queremos contar con tu participación y opinión para que nos ayudes a seguir mejorando nuestra ciudad, la ciudad que compartimos y en la que vivimos. Una ciudad para las personas, para las oportunidades y con un buen gobierno.

Alfonso Fernández Mañueco
Alcalde de Salamanca

MISIÓN

El Servicio de Atención al Ciudadano pretende ser un punto de encuentro orientado a facilitar la relación entre el Ayuntamiento de Salamanca y la ciudadanía, teniendo como misión fundamental ayudar y orientar a las personas usuarias en la satisfacción de sus necesidades y expectativas relativas a los distintos servicios municipales, así como ser la vía de acceso a dichos servicios, dando respuesta a sus demandas de información mediante tres canales principales: presencial, telefónico y telemático.



CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE OFRECE EL S.A.C.

1. PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

- Servicios de tramitación inmediata:
 - Altas y bajas en el Padrón.
 - Modificaciones y renovaciones padronales.
 - Volantes de empadronamiento.
 - Reclamaciones al Censo Electoral.
 - Comprobación de la situación vital de ciudadanos pensionistas en el extranjero.
- Otros servicios:
 - Certificados de empadronamiento.
 - Datos estadísticos de población.
 - Información sobre el callejero de la ciudad.



2. REGISTRO GENERAL

- Recepción y registro de escritos, documentos y solicitudes dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a la Administración General del Estado y Junta de Castilla y León.
- Compulsa de documentos originales destinados a cualquier departamento municipal o bien a las administraciones adheridas al convenio de ventanilla única.
- Emisión y gestión de notificaciones administrativas originadas en los distintos departamentos municipales.

3. INFORMACIÓN

- Gestión de la exposición de edictos y anuncios del propio Ayuntamiento y de otras administraciones.
- Información general acerca de trámites administrativos y servicios municipales.
- Información y orientación sobre otros servicios de la ciudad.
- Disponibilidad de los impresos e instancias más utilizadas por los ciudadanos en sus relaciones con la administración municipal.

4. OTROS

- Quejas y sugerencias de los ciudadanos relativas al funcionamiento incorrecto de los servicios municipales.
- Mantenimiento y Actualización de la Guía de Servicios Municipal, documento que recoge los principales servicios prestados por el Ayuntamiento.

COMPROMISOS

- *Amabilidad y cortesía:* las personas usuarias del S.A.C. serán tratadas de forma amable, correcta y respetuosa. En este sentido, en la encuesta de satisfacción anual se obtendrá un índice de satisfacción relativo al trato dispensado superior al 80%
- *Rapidez:* el tiempo medio de espera para la atención presencial en las dependencias municipales del S.A.C. no superará los 12 minutos en el 85 % de los casos.
- *Efectividad:* el tiempo medio de resolución de las gestiones solicitadas por los ciudadanos de forma presencial no superará los 6 minutos.
- *Información:* las demandas de información recibidas vía mail serán contestadas en el mismo día o en el primer día hábil posterior a su recepción.
- *Agilidad:* los documentos registrados en el SAC serán derivados a los departamentos municipales correspondientes el primer día laboral siguiente a su recepción.
- *Garantía:* las notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales serán entregadas en la oficina de Correos para su envío dentro de las 48 horas siguientes a su registro de salida.
- *Quejas y sugerencias:* las quejas y sugerencias recibidas en el S.A.C. serán derivadas a los servicios municipales afectados en un plazo inferior a las 48 horas.
- *Mejora Continua:* el Servicio de Atención al Ciudadano se compromete a mejorar continuamente, introduciendo, al menos, una mejora anual que incida en la prestación del servicio, o bien incluyendo la posibilidad de realizar, como mínimo, un nuevo trámite o gestión.

INDICADORES

- Calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción anual.
- Estadísticas mensuales sobre porcentajes de tiempos de espera y de atención.
- Tiempo de contestación transcurrido desde la recepción de una demanda de información hasta su contestación.
- Tiempo transcurrido desde el registro de entrada de documentos hasta su recepción por los departamentos municipales destinatarios.
- Tiempo transcurrido desde el registro de salida de una notificación hasta su entrega en la oficina de Correos.
- Tiempo transcurrido desde la recepción de una queja o sugerencia hasta su comunicación al departamento municipal afectado.
- Número de mejoras adoptadas o nuevos trámites incorporados cada año en el Servicio.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El Servicio de Atención al Ciudadano pone a disposición de la ciudadanía los siguientes cauces y mecanismos en aras a asegurar su derecho a presentar quejas o sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, así como al incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios:

- Presentación de escritos en el Registro General del Ayuntamiento.
- Correo postal o electrónico.
- Teléfono.
- Fax.



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Dependencias Municipales

C/ Íscar Peyra 24-26, 37002 Salamanca

Centro Municipal Integrado

“Julián Sánchez El Charro”

Plaza de la Concordia s/n, 37005 Salamanca

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Tfno: 923 27 91 00

Fax: 923 27 99 10



Ayuntamiento
de Salamanca



ATENCIÓN TELEMÁTICA

Web: www.aytosalamanca.es

Mail: ayuntamiento@aytosalamanca.es

HORARIO DE ATENCIÓN: De lunes a viernes: de 8:45 a 14:15 h.

