



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

COMPROMISOS ASUMIDOS POR CARTA DE SERVICIOS – GRADO DE CUMPLIMIENTO AÑO 2024

1. Estadísticas mensuales sobre porcentajes de tiempos de espera y de atención.

Mes	TM Atención	TM Espera
ene-24	0:07:40	0:03:10
feb-24	0:08:23	0:03:02
mar-24	0:07:35	0:02:56
abr-24	0:07:53	0:02:49
may-24	0:08:17	0:02:36
jun-24	0:07:51	0:02:25
jul-24	0:09:02	0:02:39
ago-24	0:09:12	0:02:38
sep-24	0:07:04	0:03:07
oct-24	0:08:27	0:03:42
nov-24	0:07:58	0:02:49
dic-24	0:07:54	0:04:12
Acumulado	0:08:06	0:03:00

2. Tiempo de contestación transcurrido desde la recepción de una demanda de acceso a la información hasta su contestación.

RESUMEN				
EXPTES. RESUELTOS EN PLAZO*	EXPTES. NO RESUELTOS EN PLAZO	PETICIONES ESTIMADAS	FALTA DE COMPETENCIA	PETICIONES DESESTIMADAS
22	5	23	3	1

* Plazo de resolución: un (1) mes desde la recepción de la petición



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Servicio de Atención Ciudadana

3. Agilidad: los documentos registrados en el SAC serán derivados a los departamentos municipales correspondientes en el primer día laboral siguiente a su recepción.

	2024
Documentos registrados en SAC para derivar a otros departamentos.	80833
Nº de documentos registrados en SAC derivados a otros departamentos en el mismo día.	80833
% Grado de cumplimiento.	100%

4. 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.

	2024
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales para entregar a la oficina de Correos, ORVE o Notific@.	58240
Nº Notificaciones procedentes de los distintos servicios municipales entregadas en la oficina de Correos, ORVE o Notific@ en plazo (48 horas siguientes a su registro de salida).	58240
% Grado de cumplimiento.	100%

5. Tiempo transcurrido desde la recepción de una queja o sugerencia hasta su comunicación al departamento municipal afectado.

	2024
Nº de quejas y sugerencias recibidas en el SAC para derivar a los departamentos afectados	712
Nº de quejas y sugerencias recibidas en el SAC derivadas a los departamentos afectados en plazo (inferior a 48 horas)	642
% Grado de cumplimiento	90,17%



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Servicio de Atención Ciudadana

6. Número de mejoras adoptadas o nuevos trámites incorporados cada año en el Servicio.

Se ha procedido la gestión de los expedientes derivados del ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos Personales, **expedientes PROD**, con un total de 16 expedientes tramitados.