

DÓNDE DIRIGIRSE

OAC PADRE VALLET

Dirección Plaza de Padre Vallet
Teléfono 91.452.27.01

OAC CUBO - ZONA ESTACIÓN

Dirección C/ San Rafael 2
Teléfono 91.715.87.02

OAC VOLTURNO (SOMOSAGUAS)

Dirección C/ Volturmo 2
Teléfono 91.512.03.40

CÓMO CONTACTAR

TELÉFONO: 010

SERVICIO TELEFÓNICO 010 DESDE FUERA DEL MUNICIPIO: **91.217.14.92**

[POZUELO RESPONDE](#)

[BUZÓN DE LA ALCALDESA](#)

www.pozuelodealarcon.org

Concejalía de Atención al Ciudadano

Edificio Innpar

Tfno: 91-799.07.64

CUÁNDO CONTACTAR

Horario en las OAC's: De lunes a viernes laborables, de 9 a 14 y de 16 a 20 horas, sábados cerrado. Horarios de verano, consultar en la página web municipal

www.pozuelodealarcon.org

Horario del Servicio telefónico 010: De lunes a viernes, de 8 a 20 horas ininterrumpidamente. Sábados, consultar en la página web

www.pozuelodealarcon.org

PARA SU COMODIDAD LE SUGERIMOS QUE ...

...antes de desplazarse, consúltenos telefónicamente o acuda a nuestra página web www.pozuelodealarcon.org Podría ver resuelta su consulta sin necesidad de salir de casa.

...si hay cambios en sus datos personales, (domicilio, teléfonos, traslados temporales etc..) y/o fiscales(cuenta corriente de domiciliación, cambio de banco etc...) háganoslo saber.

...si es la primera vez que inicia un trámite de **manera presencial**, asegúrese de aportar la documentación necesaria y debidamente cumplimentada, en todo caso lleve su DNI o cualquier otro documento **acreditativo...si lo hace telemáticamente, tenga los documentos a mano.**

...no aguarde hasta el último día de plazo para realizar sus gestiones... siempre puede haber un imprevisto que le impida hacerlo en tiempo y forma.

...recuerde que somos **Atención al Ciudadano**. Si no queda totalmente satisfecho con el servicio recibido, puede presentar sugerencias y reclamaciones. Sus indicaciones nos ayudarán a mejorar día a día.

Sus sugerencias nos ayudan a mejorar el servicio

NORMATIVA REGULADORA

NORMATIVA GENERAL

Constitución Española de 1978

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.

Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo para las Administraciones Públicas.

Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Convenio Marco de Colaboración entre la FMM y la Comunidad de Madrid, de 30/11/2004, para la Implantación de Oficinas Conjuntas

Resolución 31 de julio de 2013 de la Secretaría General de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de las Administraciones Locales (BOE 226 de 20/09/2013)

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

NORMATIVA MUNICIPAL

Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de 13 de enero de 2015, del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Dar cumplida respuesta a las solicitudes de los ciudadanos

Atender sus requerimientos y colmar sus expectativas, con un diseño de prestación de servicios moderno y eficaz, ofrecido por profesionales en permanente reciclaje y búsqueda de la excelencia, en trabajo de equipo.

VISIÓN

Enfocada en mantener la actual calidad de vida de nuestra Ciudad, mientras proyecta un futuro innovador en el que continuar siendo referente de otros municipios de España.

VALORES

- La excelencia en:
 - La eficacia y transparencia en la gestión- Código de Buen Gobierno
 - La adaptación y los avances tecnológicos, en permanente búsqueda de mejora
 - La eficiencia y exigencia en la gestión de recursos
 - El respeto a los seres vivos y la protección de Medio Ambiente, potenciando el desarrollo sostenible.
 - El respeto a todos los principios constitucionales



ATENCIÓN AL CIUDADANO CARTA DE SERVICIOS

OAC VOLTURNO

OAC CUBO - ESTACION



OAC PADRE VALLET



La Concejalía de Atención al Ciudadano ofrece a los vecinos de Pozuelo de Alarcón un servicio multicanal integrado por las Oficinas de Atención al Ciudadano; la asistencia telefónica 010 y el **sistema** telemático POZUELO RESPONDE y, a su vez, mantiene a disposición de los usuarios los buzones físicos de sugerencias, ubicados en las distintas dependencias municipales.

Atención al Ciudadano es un hilo conductor entre el vecino y su Ayuntamiento que, en constante proceso de transformación y adaptación, escucha y aprende de las aportaciones y demandas de los ciudadanos, procurando cubrir sus necesidades y facilitando todo tipo de información relativa al Municipio de Pozuelo de Alarcón, y de otras administraciones públicas que incidan o tengan relación con las solicitudes de nuestros comunicantes.

Además de presencialmente, trabajamos para que usted realice, del modo más ágil posible, cualquier tipo de trámite, a través del teléfono y on line, simplificando los desplazamientos de los ciudadanos a nuestras dependencias.

Adquirimos un compromiso de máxima calidad y excelencia con todos y cada uno de ustedes y, día tras día, permanecemos atentos a sus expectativas, exigencias, e iniciativas de mejora.

CONCEJALÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de canales de recepción de Sugerencias y Reclamaciones puestos a disposición del ciudadano respecto a los habitualmente utilizados en otras organizaciones.
- Índice de satisfacción de usuarios: mediante encuestas periódicas.
- Informes mensuales de atenciones de servicio al ciudadano de búsqueda de información.
- Modernización de los servicios telemáticamente.
- Sedes Municipales que disponen de Buzón Físico (Buzón de Sugerencias).
- Índice de medición de satisfacción del ciudadano con la atención telefónica y presencial.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

- Mejora sostenida en el acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano, año 2016: 70,16%, año 2017: 71,85%, año 2018: 70%
- El grado general de satisfacción del ciudadano por la atención recibida en los ejercicios 2016,2017 y 2018 alcanza un valor medio del 90%
- Fuente de información: encuestas presenciales en las Oac's.



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL AYUNTAMIENTO, A TU SERVICIO, PRESENCIALMENTE, POR TELÉFONO Y VIA WEB	PRESENCIAL/ESCRITO			TELEMÁTICO		TELÉFONICO	
	ATENCIÓN CIUDADANA			WEB		010 / 91 217 14 92	
Informar sobre la ciudad	Direcciones y teléfonos	✓		✓		✓	
	Tráfico y transportes	✓		✓		✓	
	Programación cultural	✓		✓		✓	
Informar sobre el ámbito institucional-administrativo municipal	Agenda de actos públicos, espectáculos y conferencias	✓		✓		✓	
	Programación cultural	✓		✓		✓	
	Funciones Básicas	✓		✓		✓	
	Consultas varias	✓		✓		✓	
Servicios Generales	Información de trámites, actividades y servicios municipales	✓		✓		✓	
	Información sobre bolsas de empleo, ofertas de trabajo, vivienda, educación	✓		✓		✓	
	Recogida de sugerencias, solicitudes de Información y reclamaciones	✓		✓		✓	
Padrón Municipal de Habitantes	Información sobre empadronamientos	✓		✓		✓	
	Emisión de Volantes	✓		✓		✓	
	Altas y cambios de domicilio	✓		✓		✓	
	Cambio de datos padronales	✓		✓		✓	
	Renovación de la caducidad en la inscripción del padrón habitantes	✓		✓		✓	
	Altas en padrón por nacimiento	✓		✓		✓	
Registro	Registro de entrada de documentos	✓		!!			
Hacienda	Expedición de duplicados liquidaciones IBI, IVTM y Vados en período voluntario y no domiciliado	✓		✓		✓	
	Cambio de domicilio fiscal	✓		✓		✓	
	Solicitud de bonificaciones impuestos municipales	✓		✓		✓	
	Solicitud de domiciliación bancaria de tributos municipales	✓		✓		✓	
	Obtención de Cartas de Pago de Impuestos y Multas de Tráfico en Período Voluntario	✓		✓		✓	
	Solicitud de Exención del Impuesto de Vehículos de Tracción mecánica por minusvalía	✓		✓		✓	
	Tramitación de solicitud de carnet de conducir y permiso de circulación por Cambio de Domicilio	✓		✓		✓	
Medio Ambiente	Recogida de Restos de Jardín	✓		✓		✓	
	Incidencias en Parques y Jardines	✓		✓		✓	
	Recogida de Muebles y Enseres	✓		✓		✓	
Limpieza Viaria	Recogida de residuos urbanos	✓		✓		✓	
	Incidencias con Cubos de Basura	✓		✓		✓	
	Vaciado de Islas ecológicas	✓		✓		✓	
Obras	Incidencias en el Alumbrado	✓		✓		✓	
	Incidencias en aceras, asfaltado, y alcantarillado	✓		✓		✓	
	Incidencias en la señalética	✓		✓		✓	
Salud Pública	Recepción de solicitudes del Censo Municipal de Animales	✓		✓		✓	
	Control de Plagas	✓		✓		!!	
	Avisos sobre animales	✓		✓		!!	
Servicios Varios	Inscripciones en Proyectos, programas, concursos y cursos	✓		✓		✓	
	Información sobre Talas, podas y diversos programas de Medio Ambiente	✓		✓		✓	
	Información sobre recogida de muebles y enseres	!!		✓		✓	
Otros servicios	Información sobre actividades y trámites de la Comunidad de Madrid	✓		✓		✓	
	Alta en Pin 24 Horas	!!		✓		✓	
	Obtención de la Acreditación del Certificado Digital	!!		✓		✓	
	Registrar solicitudes, escritos o comunicaciones de las Administraciones Públicas	✓		✓		✓	
	Emisión de Licencias de Caza y Pesca	!!		✓		✓	
Departamento de Reclamaciones y Sugerencias. EDIFICIO INNPARG	Gestión de Solicitudes de Información, Reclamaciones, Incidencias y Sugerencias	✓		✓		✓	
	Recepción, gestión, resolución con los distintos departamentos, y respuesta	✓		✓		✓	
Departamento de Consumo . O.A.C. Padre Vallet	Recogida , gestión y Orientación de las Reclamaciones de Consumo	✓		✓		✓	
	Inspecciones Técnicas y Asesoramiento al Consumidor	✓		✓		✓	
✓	El trámite se realiza completamente						
!!	El trámite se realiza pero con especificaciones						



NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromiso de atención personalizada

Ofrecer atención personalizada, a la diversidad de cuestiones que se planteen.
 -Dirigir a los organismos pertinentes las consultas que excedan de nuestro ámbito municipal.
 -Actualizar de manera permanente la información y la formación del personal de la Concejalía.

Servicio on line 24x7

-Atender las solicitudes, desde la web municipal, o cualquier otro canal telemático, mediante un servicio 24x7
 -Mantener, en días laborables, un horario de apertura de mañana y tarde en nuestras tres oficinas presenciales de Padre Vallet, Voltorno y El Cubo.
 -Prestar servicio telefónico del 010, de lunes a viernes en horario continuado de 8h. a 20h, y continuar ampliando el horario de a los sábados.
 -Este servicio está dotado de un sistema de retrollamada fuera de este horario.

Multicanal

-Recoger las solicitudes recibidas a través de los buzones físicos situados en 17 dependencias municipales de nuestro territorio.
 -Tramitar las sugerencias y reclamaciones trasladadas vía internet, a través del Buzón de la Alcaldesa y del sistema telemático Pozuelo Responde.
 - Incluir las sugerencias y reclamaciones de los vecinos que las unidades municipales nos hacen llegar a través de otros canales.

Fiabilidad y confidencialidad

-Garantizar a nuestros comunicantes, que cualquier gestión que inicien, o información que nos envíen, así como toda respuesta que se haga llegar al ciudadano desde los medios aquí ofertados, será de absoluta fiabilidad y confidencialidad.
 -Trasladar a la Comisión de Sugerencias y reclamaciones todas las presentadas semestralmente.

Personalizamos la gestión

-Gestionar las consultas de aquellos ciudadanos que telefónica o presencialmente lo soliciten.
 -Realizar seguimiento personalizado de cada una de las comunicaciones que nos hacen llegar los vecinos.