

CARTA DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Pozuelo
de Alarcón
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE COMERCIO, CONSUMO,
EMPLEO, DESARROLLO EMPRESARIAL
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	3
• NORMATIVA	6
• SERVICIOS PRESTADOS	7
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	8
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	9
• CANALES ESTABLECIDOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES	10

INTRODUCCIÓN

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 a través del Servicio Telefónico 010 y el procedimiento de las comunicaciones telemáticas; a la vez que 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, tramitando sus comunicaciones y trasladándolas a las unidades administrativas competentes.

Además de presencialmente, trabajamos para que el vecino realice, del modo más ágil posible, cualquier tipo de trámite, a través del teléfono y el servicio online, evitando desplazamientos de los ciudadanos a nuestras dependencias.

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

OBJETIVOS

Generales

- Supervisar y ampliar la eficiencia de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC´s) para aumentar la calidad del servicio
- Ampliar el número de OAC´s para acercar este servicio al mayor número de ciudadanos
- Optimizar e incrementar el funcionamiento de las OAC´s para dar un servicio más eficaz, eficiente y económico.
- Promover el conocimiento de los servicios ofrecidos en las OAC´s entre los vecinos, garantizando la atención preferente a las personas de la tercera edad y/o con algún tipo de discapacidad.
- Realizar campañas de valoración y mejora de la atención ciudadana

OBJETIVOS

Específicos

Compromisos de atención accesible, asequible y 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 online 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, Prado de Somosaguas y El Cubo.
- Prestar servicio telefónico de Atención al Ciudadano 010, de lunes a viernes en horario continuado de 9 a 20 horas. y los sábados de 9 a 18 horas. Este servicio está dotado de un sistema de devolución de llamada fuera de este horario
- Multicanalidad del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Recepcionar y tramitar las solicitudes recibidas a través de los buzones físicos situados en 17 dependencias municipales de nuestro Municipio.
- Tramitar las sugerencias y reclamaciones de los vecinos que las unidades municipales nos hacen llegar a través de otros canales.
- Garantizar a nuestros comunicantes, que cualquier gestión que inicien, o comunicación que nos envíen, así como toda respuesta que se haga llegar al ciudadano desde los medios aquí ofertados, será de absoluta fiabilidad y confidencialidad.

- Elaborar los informes periódicos contemplados en el Reglamento Orgánico de Funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones remitiéndolos a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones con periodicidad semestral; así como el resumen cuantitativo correspondiente para publicar en el Portal de Transparencia Municipal.
- Personalizar e individualizar la gestión para una mejor atención ciudadana.
- Gestionar las consultas de aquellos ciudadanos que, telefónica o presencialmente, las soliciten.
- Realizar seguimiento personalizado de cada una de las comunicaciones que nos hacen llegar los vecinos a través de cualquiera de los canales de comunicación puestos a su disposición.

NORMATIVA

Ámbito nacional

- 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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de derechos digitales.
- Convenio Marco de Colaboración entre la Federación de Municipios de Madrid y la Comunidad de Madrid, de 30/11/2004, para la Implantación de Oficinas Conjuntas
- Convenio Marco de 21 de octubre de 2024, entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local) y la Federación de Municipios de Madrid, para la coordinación, impulso y desarrollo de actuaciones conjuntas en materia de atención al ciudadano en las entidades locales.
- 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.

Ámbito municipal

- Reglamento Orgánico de Funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de 13 de enero de 2015 del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

SERVICIOS PRESTADOS

BÁSICOS

- Gestión de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC ´s).
- Gestión del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano 010.
- Gestión de las comunicaciones telemáticas, de los buzones físicos, de los escritos y los documentos trasladados por los ciudadanos a través de los canales de comunicación municipal
- Atención presencial, telefónica y electrónica.
- Información y asistencia a la Ciudadanía.

COMPLEMENTARIOS

- Acreditación de Certificados Electrónicos de la Fábrica de Moneda y Timbre FNMT.
- Tramitación de becas, ayudas y subvenciones para personas físicas, en el ámbito estatal, comunitario y/o local.
- Tramitación de licencias de caza y pesca de la Comunidad de Madrid.
- Trámites de Empadronamiento.
- Solicitud de Cita Previa en las OAC ´s.
- Trámites de Ventanilla Única.

COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

- N° de trámites 80.000
- N° de eventos atendidos en el 010: 25.000
- N° de encuestas de satisfacción realizadas: 8.000
- N° de comunicaciones gestionadas: 1.000
- N° packs de bienvenida en previsión 1.500

DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS

Edificio Innpar
C/ San Juan de la Cruz, 2
28223 Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 799 07 64
Email: c.atencionalciudadano@@pozuelo.madrid

Para información y entrega de documentos o escritos y tramitación de los mismos, consultar direcciones y horarios de las OAC´s.

Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)

Horario de atención al público: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas. Los días 24 y 31 de diciembre las oficinas permanecerán cerradas.

OAC Centro
Plaza del Padre Vallet, 1
28223 Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 425 27 01
Horario de atención al público: agosto, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

OAC El Cubo - Zona Estación
CUBO Espacio Joven
C/ San Rafael, 2
28224 Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 715 87 02
Horario de atención al público: julio y agosto, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

OAC Prado de Somosaguas
C/ Voltorno, 2
28223 Pozuelo de Alarcón
Teléfono: 91 512 03 40
Horario de atención al público: julio, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas
Agosto, cerrado mañana y tarde

CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano
- Servicio telefónico de Atención al Ciudadano 010
- Canal Pozuelo Responde
- Buzón de correo electrónico de la Unidad