

Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [16/10/2017]

Fecha de aprobación del documento: [16/10/2017]

Unidad DIR 3 dependiente: [SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO]

Fecha de última actualización: [16/10/2017]

Versión: [v.2.]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso%20legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES	3
3. SERVICIOS PRESTADOS.....	5
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	6
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	6
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	12
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	12
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	17
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	17

1. Presentación y fines del Servicio

El Ayuntamiento de Leganés dispone de un Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante el SAC), que abarca la información y atención, tanto telefónica como presencial, a todos los vecinos de Leganés.

El SAC presta servicios especializados, pensados, formados, gestionados y dirigidos exclusivamente a prestar la mejor atención posible a los ciudadanos de Leganés.

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- LOPD – Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Ordenanzas municipales.
- Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Leganés (art. 184-187 bis).

Los principales **derechos** de la ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.

- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de las Oficinas del SAC.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias del SAC, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Leganés.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

3. Servicios prestados

- Información sobre el municipio de Leganés y sus servicios, y sobre otras Administraciones Públicas.
- Realización de Trámites y Gestiones Municipales.
- Servicio de Ventanilla Única.
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones*.

***Nota:** El servicio de recepción de sugerencias y reclamaciones está contenido en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

4.1. Atención presencial (SAC y SAC Móvil)

1. El SAC se compromete a prestar un servicio global de calidad, logrando que la valoración de los usuarios de las Oficinas de Atención Presencial al Ciudadano, sea igual o superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10 y que más del 90% de los usuarios estén muy satisfechos (puntuaciones de 7 a 10) con el servicio recibido.

2. Las Oficinas de Atención Presencial al Ciudadano contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, con un alto grado de orden y limpieza.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

3. Todas las oficinas de SAC contarán con un personal altamente cualificado y profesional, dispensando un trato amable y cortés y atendiendo a los usuarios con un lenguaje claro y comprensible.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,50 puntos.

4. Las Oficinas de Atención Presencial al Ciudadano prestarán su servicio en el horario descrito en el apartado 7. Información de contacto de la presente Carta de Servicios.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

5. En las Oficinas de Atención Presencia al Ciudadano el tiempo medio de espera será inferior a 15 minutos. Se atenderá a más del 75% de los usuarios en un tiempo máximo de espera de 15 minutos, y al 90% en tiempo máximo de espera de 30 minutos.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

6. La Oficina de Atención Presencial al Ciudadano ubicada en Casa de Reloj se compromete a tener citas disponibles (para el horario de tarde) para los dos días hábiles siguientes a la petición de la cita.
7. En las Oficinas de Atención Presencial al Ciudadano se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,50 puntos.

8. La tramitación de solicitudes se realizara sin errores .
9. El SAC garantiza la disponibilidad de los medios necesarios para la digitalización y distribución de los documentos por medios electrónicos a las unidades tramitadoras, excepto en los casos que por el formato del documento o porque el procedimiento administrativo lo exija tengan que realizarse por otro medio.

El número de puestos disponibles para escaneado no será inferior a 10.

10. La tramitación de Ventanilla única se realizara sin errores.

4.2. Atención telefónica (010)

1. El SAC 010 se compromete a prestar un servicio global de calidad, logrando que la valoración de los usuarios del servicio de atención telefónica al ciudadano sea igual o superior a 8,50 puntos, en una escala de 0 a 10, y que más del 95% de los usuarios estén muy satisfechos (puntuaciones de 7 a 10) con el servicio recibido.
2. El SAC 010 contará con un personal altamente cualificado y profesional, dispensando un trato amable y cortés y atendiendo a los usuarios con un lenguaje claro y comprensible.
3. En el SAC 010 se prestará un servicio ágil y eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

La tramitación de solicitudes de Trámites y Gestiones Municipales se realizará sin errores.

El nivel de satisfacción medio de los ciudadanos, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,50 puntos.

4. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo al ciudadano telefónicamente, en el 90% de los casos en un tiempo no superior a un día hábil.
5. El SAC 010 contará con el número de líneas telefónicas necesarias para garantizar que ninguna llamada será desatendida por desbordamiento de las mismas.
6. El SAC 010 se compromete a atender al menos al 75% de las llamadas entrantes, siendo el tiempo de espera medio no superior a 90 segundos.

Al menos un 90% de los usuarios estarán muy satisfechos (puntuaciones de 7 a 10) con el tiempo de espera en ser atendidos.
7. El SAC 010 se compromete a agilizar el trámite de domiciliación de recibos, realizando en la actualidad al menos el 60% de las domiciliaciones de Tributos de los contribuyentes de Leganés.

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

5.1. Atención presencial (SAC y SAC Móvil)

- 1.1 Satisfacción global de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- 1.2. % de usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano muy satisfechos (puntuaciones de 7 a 10) con el servicio recibido.
- 2.1. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la comodidad y condiciones ambientales de las instalaciones.
- 3.1. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la amabilidad y cortesía dispensada por parte del personal del SAC.
- 3.2. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la información clara y comprensible dispensada por parte del personal del SAC.
- 4.1. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con el horario de atención.
- 5.1. % de usuarios atendidos en menos de 15 minutos.
- 5.2. % de usuarios atendidos en menos de 30 minutos.
- 5.3. Tiempo medio de espera para ser atendido.
- 5.3. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con el tiempo de espera.
- 5.4. Reclamaciones tramitadas por tiempo de espera.
- 6.1 % de días en los que hay citas disponibles en los dos días hábiles siguientes a la petición de la cita.
- 7.1. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la agilidad en la resolución de consultas.
- 7.2. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con la disponibilidad de toda la información necesaria.
- 8.1. % Errores cometidos en la tramitación de solicitudes de Trámites y Gestiones Municipales.

8.2. Satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano con el conocimiento de los trámites por parte del personal del SAC.

9.1. Disponibilidad de los medios necesarios para la digitalización y distribución de los documentos por medios electrónicos.

9.2. Nº de puestos disponibles para escaneado.

10.1. % Errores cometidos en la tramitación de Ventanilla Única.

5.2. Atención telefónica (010)

1.1 % de usuarios muy satisfechos con el servicio de prestado por el Teléfono 010 del SAC.

1.2 Satisfacción global de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC.

2.1. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la disponibilidad de la información dispensada por parte del personal.

2.2. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC o con el trato dispensado por parte del personal.

2.3. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la claridad de la respuesta dispensada por parte del personal.

3.1. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la respuesta ofrecida a la consulta.

3.2. Satisfacción de los del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la fiabilidad en el resultado del trámite.

3.3. Satisfacción de los del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la rapidez para realizar los trámites.

4.1 % de respuestas telefónicas no inmediatas al ciudadano en un tiempo inferior a un día hábil.

5.1. % de llamadas desbordadas por saturación en las líneas del teléfono 010 del SAC.

6.1. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC con la facilidad contactar y para acceder al servicio.

6.2. % de llamadas atendidas.

6.3. Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas.

6.4. Tiempo medio de las llamadas abandonadas por el usuario.

6.5. Satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica 010 del SAC con el tiempo de espera hasta que la llamada ha sido atendida.

7.1. % de domiciliaciones de Tributos de los contribuyentes de Leganés tramitadas por el SAC 010.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento (www.leganes.org):

PORTAL TRANSPARENCIA / Servicios y Procedimientos / Calidad en los Servicios / Cartas e Indicadores de Servicios

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

Los ciudadanos y usuarios pueden hacer cualquier tipo de aportación a través de:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

7. Información de contacto

ATENCIÓN PRESENCIAL

SAC CASA DEL RELOJ

Av. Gibraltar, 2. 28912 Leganés (Madrid)

- **Horario de atención al público:**

Lunes a viernes de 8:30 -14:30 h y 17:00 - 19:00 h (tardes con Cita previa)

(Cerrado tardes de Julio y Agosto)

Sábados de 9:00 - 13:00 h

- **Cómo llegar:** Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

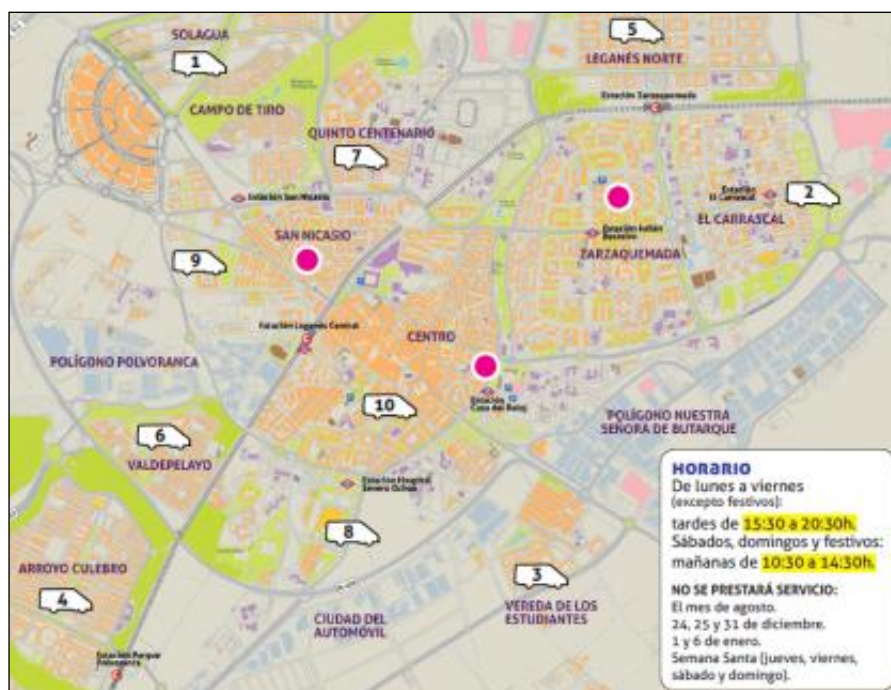
Bus: L1, 450, 483

Mapa de localización:



- QUINTO CENTENARIO: 2º sábado del mes, mañanas.
Calle Sefarditas con la Calle Jesús Miguel Haddad Blanco.
 - LOS FRAILES: 3er sábado del mes, mañanas.
Calle de los Frailes (junto al IES Enrique Tierno Galván).
 - AMPLIACION DE SAN NICASIO: 4º sábado del mes, mañanas.
Parque de los Hortelanos.
 - CENTRO: domingos y festivos, mañanas.
Plaza Mayor (junto al acceso al Parque Central)
- **Horario de atención al público:**
Lunes a viernes (excepto festivos) de 15:30 - 20:30 h.
Sábados, domingos y festivos: mañanas de 10:30 -14:30 h.
No se prestará servicio: Mes de agosto, 1 y 6 de Enero, Semana Santa (jueves, viernes, sábado y domingo), 1 de mayo, 24, 25 y 31 de Diciembre.

Mapa de Localización:



Atención telefónica:

Teléfono **010** (91 248 90 10, si llama desde fuera de Leganés).

- **Horario de atención al público:**

Lunes a viernes de 8:00 - 21:30 h

Sábados, domingos y festivos de 10:00 - 20:00 h

1 y 6 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre sin servicio.

Otros medios de información:

Web: www.leganes.org “sugerencias y reclamaciones”

Correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org

Fax: 91 248 97 12

Página Web

www.leganes.org

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos, se definirán acciones de mejora y se asumirán en la Revisión del Sistema por la Dirección dentro del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 implantado en el SAC.

9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- SAC móvil.
- Por teléfono, a través del 010.
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.