Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

SAIC

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, con la aprobación de esta Carta de Servicios del Servicio de Atención Integral al Ciudadano (SAIC), pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta.

Con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Prestar una atención integral y polivalente acercando la administración al ciudadano.
- Informar verazmente al ciudadano dándole a conocer los servicios que puede recibir del Ayuntamiento.
- Mejora de los servicios, agilizando, facilitando y simplificando la tramitación administrativa y las gestiones
- Disminución de los tiempos de espera de los ciudadanos en la atención al ciudadano.
- Fomento de la tramitación electrónica, a fin de evitar desplazamientos innecesarios de los ciudadanos.
- Incorporar nuevos trámites a realizar de forma telemática, agilizando, facilitando y simplificando los mismos.
- Adaptación del servicio a las necesidades del ciudadano.
- Establecimiento de un sistema de evaluación periódica de expectativas y percepciones de los ciudadanos, con el fin de identificar debilidades del sistema y reforzarlo.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- ❑ Atención presencial al ciudadano
- ❑ Atención telefónica
- ❑ Atención de incidencias de la sede electrónica municipal
- ❑ Información de trámites municipales a través de la página web municipal
- ❑ Validación del certificado digital cualificado del ciudadano
- ❑ Información y tramitación de expedientes relativos al Padrón Municipal de Habitantes
- ❑ Mantenimiento del callejero de la ciudad
- ❑ Registro de entrada de documentos al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
- ❑ Registro documentos para su envío por ventanilla única

SERVICIOS PRESTADOS

- Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos dirigidos al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz presencial y a través de sede electrónica.

- Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos dirigidos a otras administraciones públicas en funciones de Ventanilla Única.

- Integración en el sistema de Registro Electrónico Común (REC), como sistema centralizado para la presentación y recepción de registros electrónicos en otras Administraciones públicas, que permite la eliminación del papel mediante la digitalización de documentos a través de la aplicación ORVE, tramitando el registro de forma exclusivamente electrónica.

- Compulsa de documentos.

- Información general sobre temas relacionados con la ciudad de Torrejón de Ardoz relativos a organismos, agenda de actos y trámites municipales.

- Información y tramitación del padrón municipal de habitantes

- Expedición de volantes y certificados de empadronamiento y de convivencia presencial y online.

- Exposición del censo electoral y recepción de reclamaciones.

- Mantenimiento del callejero de la ciudad: denominación y numeración de vías públicas.

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Liquidación y pago de tributos y licencias municipales, presencial y online a través de la página web oficial.
- Recepción de sugerencias y reclamaciones de forma presencial, a través de 010 y por sede electrónica.
- Exposición en el tablón municipal de anuncios de expedientes y resoluciones de otros Organismos públicos.
- A través del servicio 010, expedición de volantes de empadronamiento, aviso de averías, envío de impresos, información general, etc…
- Validación del certificado digital cualificado solicitado por el ciudadano
- Servicio de atención a las personas sordomudas en el lenguaje de signos.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Facilitar los datos de identificación o contacto que sean necesarios para realizar gestiones o trámites, o para poder consultar el estado de solicitudes realizadas.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
- Disponer de alguno de los medios de identificación electrónica personal requeridos para acceder al servicio de Registro Electrónico General, específicamente relacionados en la Sede electrónica.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico a la cuenta saic@ayto-torrejon.es.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las oficinas de registro.
- Sede electrónica
- Portal de Transparencia
- Correo electrónico saic@ayto-torrejon.es

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ordenanza reguladora de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
- Reglamento de Atención Integral al Ciudadano

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE ADMINISTRACIÓN

Plaza Mayor, 1
Teléfono: 916789500
Correo electrónico: saic@ayto-torrejon.es
www.ayto-torrejon.es

ATENCIÓN TELEFÓNICA

010 (llamada local)
91 678 95 00
Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 14:45 (de 1 de junio a 30 de septiembre, hasta las 13:45 horas)

ATENCIÓN PRESENCIAL

Mañana: De lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas (de 1 de junio a 30 de septiembre, hasta las 13:30 horas)
Tarde: Jueves, de 16:30 a 19:30 horas
En julio y agosto no hay horario de tarde

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

OFICINAS DE REGISTRO

REGISTRO GENERAL
Plaza Mayor, 1
Teléfono 91 678 95 00
Horario de atención:
De lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas (de 1 de junio a 30 de septiembre, hasta las 13:30 horas)
Jueves, también en horario de tarde, de 16:30 a 19:30 horas
En julio y agosto no hay horario de tarde

REGISTRO AUXILIAR DE BIENESTAR
Avda. Virgen de Loreto, 2
Teléfono: 91 656 69 12
Horario: de lunes a viernes, de 8:30 a 13:30 horas

REGISTRO AUXILIAR DE DEPORTES
C/ Londres, 25
Teléfono: 91 677 90 70
Horario: de lunes a viernes, de 8:30 a 13:30 horas

REGISTRO AUXILIAR DE CULTURA
C/ Londres, 5
Teléfono: 91 674 98 70
Horario: de lunes a viernes, de 8:30 a 13:30 horas

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

OFICINA DE ESTADÍSTICA
Plaza Mayor, 1
Teléfono: 91 678 95 31
Correo electrónico: estadistica@ayto-torrejon.es
Horario de atención:
De lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas (de 1 de junio a 30 de septiembre, hasta las 13:30 horas)
Jueves, también en horario de tarde, de 16:30 a 19:30 horas (requiere cita previa)
En julio y agosto no hay horario de tarde

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Enero de 2026