

**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
CARTA DE SERVICIOS DE SAIC**

<b>Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos dirigidos al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (2016)</b>	
<b>Total documentos registrados en Registro general</b>	<b>49.642</b>
Anotaciones dirigidas al Ayuntamiento	36.291
Anotaciones de solicitudes de ventanilla única, que se tramitaron en papel a otras administraciones públicas	661
Anotaciones en la aplicación ORVE	12.690

<b>Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos registrados a otras administraciones públicas en funciones de Ventanilla Única (2016)</b>	
Anotaciones solicitud Ventanilla Única (tramitadas en papel)	661
Anotaciones solicitud Ventanilla Única (tramitadas electrónicamente)	12.690

<b>Información general sobre temas relacionados con la ciudad de Torrejón de Ardoz relativos a organismos, agenda de actos y trámites municipales (2016)</b>	
<b>Total de atenciones de información general</b>	<b>206.259</b>
Presenciales	174.000
Telefónicas	30.616
Telemáticas	929
Web	317

<b>Información y tramitación del padrón municipal de habitantes: altas, cambios de domicilio y modificación de datos personales (2016)</b>	
<b>Total de atenciones en estadística</b>	<b>58.667</b>

<b>Recepción de quejas y sugerencias (2016)</b>	
<b>Total reclamaciones presenciales y telefónicas</b>	<b>313</b>

<b>Exposición en el tablón municipal de anuncios de expedientes y resoluciones de otros organismos públicos (2016)</b>	
Edictos tramitados de otros organismos públicos y administraciones	64
Edictos tramitados del propio Ayuntamiento	106

<b>010 (2016)</b>	
Total atenciones telefónicas	30.606
Expedición de volantes de empadronamiento a través 010	4.700



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE  
CARTA DE SERVICIOS DE SAIC

Servicio de Atención en lenguaje de signos (2016)	
Total atenciones a personas sordomudas	45

Número de consultas atendidas (2016)	
<b>Media de consultas al mes</b>	<b>17.160</b>
Media de consultas presenciales al mes	14.500
Media de consultas telefónicas al mes	2.551
Media de consultas telemáticas al mes	82
Media de consultas vía web al mes	27
Porcentaje de ciudadanos atendidos en una jornada	5%
Tiempo de atención medio	00:3:31