



Estadística

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Telefonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Organo

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Estadística

Presentación

El Departamento de Estadística es un órgano administrativo que funciona inherente a la propia Administración Local gestionando la población y el territorio como base de las demás actuaciones municipales.

La actividad del Departamento de Estadística se lleva a cabo en unas oficinas inauguradas recientemente en la calle Rafael Terol nº 10 , a las que se presta servicio diariamente a unas 400 a 500 personas mediante una plantilla municipal de 18 funcionarios.



Estadística

Misión

- **Gestión del padrón** de habitantes mediante el registro de altas por cambio de residencia, omisión y nacimiento, registro de bajas por cambio de residencia, inclusión indebida, duplicidad y defunción y modificación por cambio de domicilio o de datos personales.
- Emisión de informes y certificaciones de **empadronamiento y numeración de edificios**.
- Elaboración y rectificación del **censo electoral** y exposición al público en periodo electoral
- Elaboración y modificación continua del **Callejero Oficial de la Ciudad**.
- Elaboración de expedientes de **denominación de vías públicas**.
- Actualización de la **Planimetría Municipal**, en cuanto a numeración y demarcación territorial, por secciones, distritos, barrios, núcleos y entidades singulares de población y límites del término municipal
- Colaboración con el **Instituto Nacional de Estadística** en la elaboración de los distintos censos de la Nación.

Ubicación, teléfonos. Dirección, web y correo electrónico

Dirección : Calle Rafael Terol nº 10 Planta Baja 03001 – Alicante

Teléfono – 965 926582

www.alicante-ayto.es/estadistica

Horario de atención al público - Lunes a Jueves horario ininterrumpido entre 9 a 17 horas

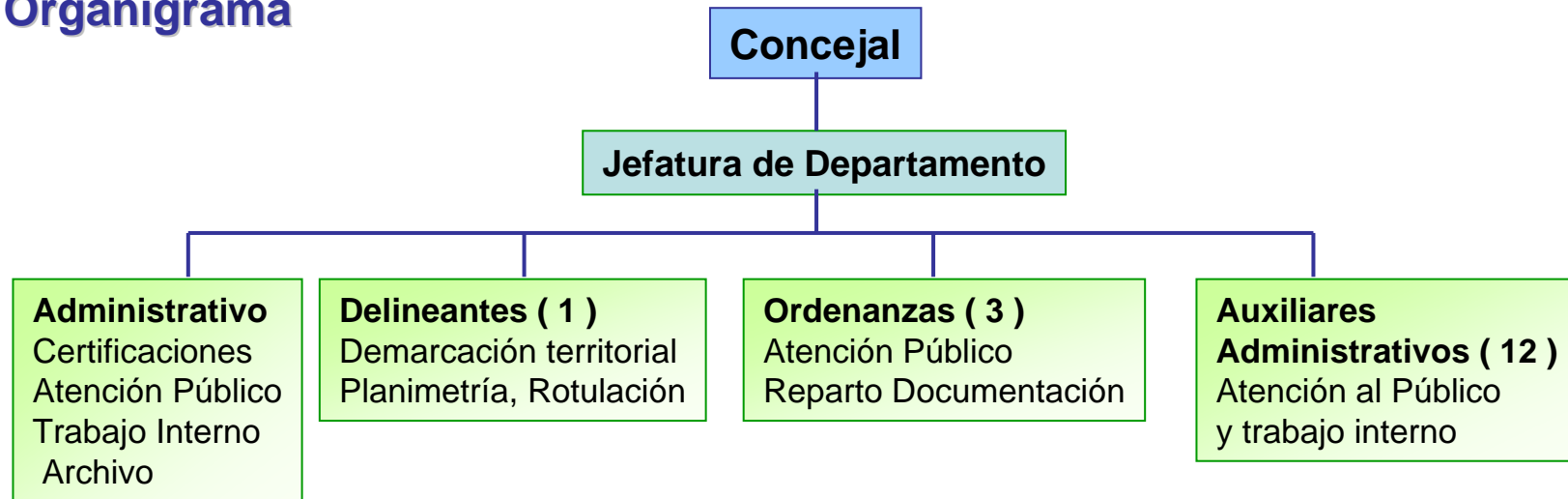
- Viernes de 9 a 13 horas

- Meses de Julio y Agosto : de 9 a 13 horas



Estadística

Organigrama



Compromiso Personal del Responsable del Organo

Jefe de Servicio

Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento de Estadística está englobado en el Area de Vicesecretaría Municipal actualmente y depende funcionalmente de la Concejalía de Estadística



Estadística

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos se relacionan con el Departamento de Estadística fundamentalmente en la atención directa como se refleja en la estadística de la gestión de colas de atención al público, con una media de 400 a 500 personas diarias, que acuden a demandar nuestros servicios.

También se reciben peticiones por correo ordinario, a través de internet y se atienden consultas telefónicas



Estadística

Descripción de los servicios realizados (1 de 2)

Atención al Público

El Sistema de atención a las personas de forma directa se organiza con el auxilio de un sistema de Gestión Inteligente de Colas, ordenándose generalmente en dos colas con seis puestos de atención al público, todo ello asistido por dos puntos de información que envían al puesto de atención al usuario en función de su demanda (gestión de padrón y petición de informes) y establece el número de puntos de atención en función del número de usuarios demandantes.

Se procesa y se resuelven las incidencias que se detecten de los ficheros de intercambio del Instituto Nacional de Estadística sobre le Padrón de Habitantes.

Se imprimen las certificaciones e informes del padrón municipal de habitantes y se envían por correo a los peticionarios. Las certificaciones antes de hacerlas llegar al peticionario pasan por la firma del Jefe de Departamento , El Vicesecretario y el Concejal responsable del Servicio.



Estadística

Descripción de los servicios realizados (2 de 2)

Gestión en materia de demarcación territorial

Este servicio se gestiona mediante la introducción en la cartografía municipal de la numeración de edificios , de la rotulación y denominación de las vías públicas y la división en secciones, distritos , barrios , núcleos de población o entidades singulares y partidas rurales.

Emisión de informes y certificaciones de denominación y numeración de calles que se han modificado o cambiado, también información y certificación de los archivos históricos de padrón y altas de edificaciones nuevas.

Elaboración gráfica de expedientes de denominación de vía pública.

Atención al público para aclaración de calles y numeración para empadronamiento.

Consultas telefónicas y de correo electrónico de verificación de calles y cambio de denominación.

Realización de copias de planos para el público



Estadística

Compromisos de calidad asumidos

Atención al público

Reducción de los tiempos de espera , procurando el mayor numero de puestos disponibles

Tramitación de Informes mediante instancia, correo ordinario o internet

Establecer un promedio entre 3 y 10 días , entre la recepción de la solicitud y su expedición y salida.

Tramitación de Expedientes

Tiempo máximo de una semana para completar el expediente y envío al órgano competente.

Tramitación de Certificados

Tiempo máximo de 15 días (promedio entre 3 y 15 días) , entre la recepción de la solicitud de Certificado y su expedición y salida.



Estadística

Indicadores de seguimiento (1 de 2)

Indicadores del productividad de las actividades y acciones desarrolladas

- **Número global de personas atendidas al día**
- **Número de personas atendidas para empadronamiento al día**
- **Número de personas atendidas para solicitud de certificados al día**
- **Número de personas atendidas para consulta del censo al día**
- **Nº de Informes solicitados al mes**



Estadística

Indicadores de seguimiento (1 de 2)

Indicadores del nivel de respuesta de los servicios prestados.

A – Tiempo medio de espera cada día del ciudadano en la atención personal desde la llegada

B – Número de Informes tramitados antes de los 10 días

Nº de Informes tramitados al trimestre antes de los 10 días

----- X 100
Nº de Informes al trimestre

C – Número de Expedientes tramitados antes de los 7 días

Nº de Expedientes tramitados al trimestre en tiempo inferior a 7 días

----- X 100
Nº de Expedientes tramitados al trimestre

D – Número de certificados tramitados antes de los 15 días

Nº de Certificados tramitados al trimestre realizadas en 15 días

----- X 100
Nº de Certificados tramitados al trimestre