

Carta de Servicios 2021

# Secretaría General Técnica (SGT) de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Datos 2020

138 empleadas/os 89 mujeres 49 hombres	35.506 entradas de registro	9,92 satisfacción personas usuarias	237 anuncios publicaciones oficiales	14.67% edificios con obras de mejora
---	-----------------------------------	--	---	--



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información general.
  - > Régimen jurídico y fe pública.
  - > Recursos humanos.
  - > Coordinación, gestión administrativa y patrimonio.
  - > Gestión económica, presupuestaria, gastos y contratación.
- > Gestión de **obras** en edificios e instalaciones destinados a seguridad y emergencias.
  - > **Transparencia**: acceso a la información pública y publicidad activa.
  - > **Registro** y atención a la ciudadanía.
  - > Gestión de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**, tanto internas como de la ciudadanía.

**Horario:** de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas, excepto festivos.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Remitimos a los canales oficiales los **anuncios y edictos** para su publicación dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.
2. Conseguimos que la publicación de los **anuncios de formalización de contratos** en la Plataforma de Contratación del Estado se realice en un plazo máximo de 11 días.
3. Requerimos a las Direcciones Generales el informe para resolver las **solicitudes de acceso a la información pública** dentro de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.
4. Tramitamos **digitalmente** el 74% de la documentación presentada en el **Registro** en un plazo inferior a 24 horas, el 84% en un plazo inferior a 72 horas y, en ningún caso, en un plazo superior a 5 días hábiles.

5. Remitimos a la Intervención las facturas gestionadas por la SGT junto con el correspondiente documento contable: El 70% en un plazo inferior a 9 días hábiles. el 80% en un plazo inferior a 10 días hábiles y nunca más de 13 días hábiles, una vez que exista crédito adecuado y suficiente para su tramitación.
6. Proporcionamos un servicio de información a las personas usuarias con un **trato amable y cortés**. El objetivo es que la valoración del trato, sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
7. Empleamos un **lenguaje claro y comprensible** en las respuestas a las personas usuarias, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT. El objetivo es que la valoración de la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 9, en una escala de 0 al 10.
8. Resolvemos las **solicitudes de flexibilización horaria** por cuidado de hija/o menor de 12 años en un plazo inferior a 15 días hábiles.
9. Contribuimos a la **mejora de los edificios** adscritos al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, no compartidos con otras Áreas de Gobierno, de forma que en el 15% de los edificios del Área se realicen obras de mejora.
10. Recibimos y tramitamos las **propuestas relacionadas con la mejora** de la calidad de los servicios públicos prestados por la SGT dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción.
11. Contestamos el 100% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación.

---


Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospomadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [010](#) o 915 298 210 (si llama desde fuera de Madrid, sólo el último) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#).