

# Datos identificativos y finalidad de la organización

El **Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía**, que comprende tanto las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía** como el **SAT-010**, el **servicio de gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones y otras peticiones ciudadanas** (DMS), la **UAC** (Unidad Administrativa de Correspondencia), **Tarjeta ciudadana** y **Población**, que dependen del **Área de Hacienda, Función Pública y Gobierno Interior**, es el responsable del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos.

El objetivo que se plantea la organización con esta Carta es **informar** a la ciudadanía de los **servicios** que ofrecemos, de los **compromisos de calidad** en su prestación, y de los **derechos de los usuarios** en relación con estos servicios.

## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación

El Ayuntamiento de Palma pone a **disposición de la ciudadanía**:

- Los **buzones** instalados en las oficinas municipales, entre otras, la ubicación de los cuales se puede consultar en la web municipal.
- El Servicio de Atención Telefónica **SAT-010**.
- La **web del Ayuntamiento** de Palma.
- El **Registro Municipal** (presencial o telemático)

Aunque el servicio de Atención a la Ciudadanía tiene un **plazo máximo de resolución de quejas establecido de 15 días laborables**, el procedimiento que establece la gestión de las quejas y sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta tanto de quejas como de sugerencias.

## Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna **desviación** en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, **se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla**. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma **no puede tomar medidas compensatorias** por su carácter de Administración Pública.

Si la **persona usuaria** del servicio **detecta un incumplimiento** de los compromisos establecidos en esta Carta, tiene a su disposición los distintos canales para interponer una **queja o sugerencia**, tal como se recoge en el documento matriz publicado en la web.

## Formas de consulta de la normativa aplicable y de los derechos y deberes concretos de los usuarios y usuarias

La normativa aplicable y los derechos y deberes de los usuarios usuarias se pueden consultar en el documento matriz de la Carta publicado en la **web**.

## Presentación del Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un **modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua**, las **cartas de compromisos**, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del **conocimiento de la demanda de la ciudadanía**, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como **instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios**.

La misión fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2009, es, por tanto, definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma para dar **respuesta a los requerimientos de la ciudadanía**, hacer un **seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos** para su posterior **mejora y comunicar los resultados**.

El Ayuntamiento de Palma se define como una **administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna**, para lo cual dirige su gestión en base a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la **Carta de compromisos del Servicio de Atención a la Ciudadanía**, tanto respecto a la **atención telefónica** a través del SAT-010, a la **atención presencial** en las **OAC** (Oficinas de Atención a la Ciudadanía) y a la **atención por correo electrónico** ([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)). Además, la atención a la ciudadanía en el ámbito de esta Carta incluye los servicios prestados por la **UAC** (Unidad Administrativa de Correspondencia), la **Unidad Administrativa de Tarjeta Ciudadana** (gestión de los trámites relacionados con la Tarjeta Ciudadana) y el **Servicio de Calidad** (en cuanto a quejas, sugerencias y otras peticiones).

## Información de contacto

- **Direcciones:** **OAC Arenal**- Av.Àmerica,11. **OAC Avingudes**- Av.Gabriel Alomar,18. **OAC Cort**-Pl.Santa Eulàlia, 9. **OAC Pere Garau**-C. Pere Llobera, 9. **OAC Sant Agustí** - C. Margaluz, 30. **OAC Sant Ferran**-Av.Sant Ferran, 42. **OAC L'Escorxador** - C.Emperadriu Eugènia, 6. **OAC Son Ferriol** -Av. Cid, 8. **OAC Son Moix** – Camí de la Vileta, 40. **UAC**- Pl.Porta del Camp, 2. **Tarjeta ciudadana** -pl. de la Porta del Camp, 2.
- **Horario OAC:** Todo el año: de 8.30 a 14.00h, de lunes a viernes. Horario ampliado de octubre a mayo: de lunes a jueves de 8.30 a 17.00 h en OAC Avingudes y de 9.30 a 17h en OAC Son Moix.
- **Horario SAT-010:** Telefónica de 7 a 23h , 365 días al año (De 23 a 7h : Para los servicios de urgencia redirección automática con cobertura 24h. Para el resto, contestador con registro de demandas que serán atendidas a las 7h de la mañana).
- **Horario UAC:** de 8.30 a 14.00h, de lunes a viernes. Demanda de notificación electrónica, 24 horas, 365 días al año.
- **Dirección de correo electrónico:** [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)
- **Web:** [www.palma.cat](http://www.palma.cat)

# Servicio de Atención a la Ciudadanía



Ajuntament  de Palma

Mayo 2024 v\_20\_0

Carta de Compromisos



## Relación de los servicios prestados

### ATENCIÓN TELEFÓNICA SAT-010

**1 Dar información municipal** (trámites municipales, convocatorias, calles, cursos, actividades culturales, tarjeta ciudadana y otros servicios municipales) y **dar información general de otras administraciones.**

**2 Recibir y canalizar avisos de conservación y mantenimiento de la ciudad** (por teléfono, telemáticamente y por Whatsapp 626035035), de retirada de vehículos y en materia higiénico-sanitaria (plagas), sólo por teléfono y telemáticamente.

**3 Recogida telefónica de las quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones (DMS).**

**4 Dar cita previa para los trámites padronales** (altas y cambios de domicilio) para urgencias y mayores de 65 años de 14 a 23h. Y anulaciones de citas de 7 a 23h.

**5 Centralita de teléfonos específicos:** 971225900, 630308226 i 971225500.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OAC

**1 Información general y fiscal municipal.**

**2 Oficinas de asistencia en materia de Registro.**

**3 Emitir certificados de empadronamiento y de residencia.**

**4 Tramitar la Tarjeta Ciudadana.**

**5 Altas y cambios de domicilio en el Padrón Municipal** con cita previa. Bajas, renovaciones periódicas de las inscripciones de los extranjeros no comunitarios y otros trámites padronales sin cita previa. La cita previa se puede pedir a través de la página web, o si son urgencias a través del 010 (de 14 a 23h). Los mayores de 65 años pueden acudir presencialmente a la OAC Son Moix.

**6 Puntos de autoservicio** en las OAC Cort, Avenidas, Sant Ferran, S'Escorxadador, Pere Garau, Son Ferriol y Sant Agustí).

### ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO: [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)

#### ATENCIÓN EN TARJETA CIUDADANA:

**1** Tramitación del **convenio** intermunicipal y emisión de tarjetas de los municipios con convenio.

**2 Atención telefónica/presencial** (tarjetas halladas).

**3 Revisión y actualización de los criterios y requisitos** de las normas de solicitud de la tarjeta ciudadana.

**4 Gestión y envío de las tarjetas solicitadas online.**

**5** Facilitar el número de la tarjeta expedida

([consultatargetaciudadana@palma.cat](mailto:consultatargetaciudadana@palma.cat))

### ATENCIÓN EN LA UAC:

**1** Gestión de **notificaciones.**

**2** Gestión y publicación en el **Tablón de edictos municipal online** y en el **TEU (Tablón Edictal Único del BOE).**

**3** Gestión, remisión y seguimiento de las **notificaciones electrónicas** dirigidas a la ciudadanía a través de la plataforma habilitada.

**4 Oficina de verificación de la identidad para el certificado digital** con cita previa.

### GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTRAS PETICIONES CIUDADANAS (DMS):

**Gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones** a través del web municipal, del registro general de entrada, del SAT-010 y de los buzones presenciales.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

**1. El tiempo medio de espera en las Oficinas de atención a la ciudadanía** no será superior a 10 minutos

**2. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las **personas usuarias de las OAC.**

**3. El nivel de satisfacción en cuanto a los trámites relacionados con la tarjeta ciudadana en las OAC será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las personas usuarias.**

**4. El 80% de los días, la media de tiempo de respuesta de las llamadas al 010, desde el primer tono, será igual o inferior a 5 segundos.**

**5. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable, con interés y buena disposición) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las **personas usuarias del SAT-010.**

**6. El 95% de los correos electrónicos** (enviados a [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)) **se han de contestar el mismo día** en que se reciban o el siguiente día hábil.

**7. El nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida** (amable y buen trato) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las **personas usuarias del correo [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat).**

**8. En el 95% de los casos en que la tarjeta ciudadana se haya solicitado telemáticamente se ha de enviar al domicilio del ciudadano** en un período máximo de **tres días laborables.**

**9. El 95% de las DMS que llegan al Departamento de Calidad se han de registrar siempre el mismo día** en que se reciben en el Departamento o el siguiente laborable.

**10. El plazo de tramitación de las quejas** ha de ser como máximo de 20 días laborables en el 75% de los casos.

**11. El Departamento de Calidad elaborará un informe trimestral con estadísticas** referentes a registro y tramitación de DMS, el cual **se publicará en la Intranet y la web municipal** el mes siguiente al último del trimestre (antes de 22 días laborables).

**12. El 80% de las quejas se responderán atendiendo los criterios de calidad** en la respuesta establecidos por el Departamento de Calidad.

**13. El 100% de las quejas** relativas a la gestión del servicio de atención a la ciudadanía **se contestarán en un tiempo igual o inferior a 15 días laborables.**

Los indicadores relativos a la medición de estos compromisos se puede comprobar en el documento matriz y su seguimiento en el cuadro de mando integral, ambos publicados en la web municipal.

### Periodicidad de información pública del seguimiento

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta **se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes.**

La oficina de verificación de la acreditación de personas físicas para la obtención del **certificado digital** está situada en la Unidad Administrativa de Correspondencia (UAC) en la Plaza Porta del Camp, 2, bajos, con horario de 8:30 a 14h. Se debe pedir cita previa en la web municipal.