

## 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 y sugerencias (DMS), la UAC (Unidad Administrativa de Correspondencia) y Tarjeta Ciudadana, que dependen del Área de Función Pública y Gobierno Interior, es el responsable del cumplimiento de la presente Carta de Compromisos, el contenido íntegro de la cual se puede encontrar en la web municipal.

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, 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.

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 o 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 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, respecto a la **atención telefónica** a través del **SAT-010**, a la **atención presencial** en las **OAC** (Oficinas de Atención a la Ciudadanía), a la **atención por correo electrónico** ([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)), a la **atención en la Sede Electrónica** (<https://seuelectronica.palma.es>), a la **atención en la UAC** (Unidad Administrativa de Correspondencia), a la **atención en Tarjeta Ciudadana** y a la **atención en Qualitat** en cuanto a quejas, sugerencias y otras peticiones.

## Información de contacto

• **Direcciones:** **OAC Arenal**- Av.Amèrica,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.

• **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:** Presencial 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

Agosto 2018 v\_12\_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 higienicosanitaria (plagas), sólo por teléfono y telemáticamente.
- 3 Recogida telefónica de las Demandas Municipales de Servicios DMS.
- 4 Dar cita previa para los trámites padronales – altas y cambios de domicilio - (de 14 a 23h) y anulaciones de citas (de 7 a 23h).
- 5 Centralita de teléfonos específicos: 971225900, 630308226, 971225500, 971466061 y 900139138.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OAC

- 1 Información general y fiscal municipal.
- 2 Registro General.
- 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 del 010 (de 14 a 23h).
- 6 Puntos de autoservicio en las OAC Cort, Avenidas y Sant Ferran.

**ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:** ajuntament@palma.cat

### ATENCIÓN EN WEB MUNICIPAL Y EN SEDE ELECTRÓNICA

www.palma.cat <https://seuelectronica.palma.es>  
La sede electrónica ofrece la posibilidad de realizar trámites electrónicos con certificado digital y algunos sin certificado digital.

### 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.

### 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 Puesta a disposición del ciudadano de la notificación electrónica.

### 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 <b>tiempo medio de espera en las OAC</b> no ha de superar los 10 minutos en el 90% de los días.
1. El <b>tiempo medio de espera en las OAC</b> no ha de superar los 10 minutos en el 90% de los casos.
2. El <b>nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida</b> (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de los <b>usuarios de las OAC</b> .
3. El 85% de los <b>usuarios del SAT-010</b> serán <b>atendidos sin espera</b> .
4. El 100 % de las <b>llamadas</b> al SAT-010 serán <b>atendidas en un tiempo inferior a 6 segundos</b> .
5. El <b>nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida</b> (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de las <b>personas usuarias del SAT-010</b> .
6. El 95% de los <b>correos electrónicos</b> (enviados a <a href="mailto:ajuntament@palma.cat">ajuntament@palma.cat</a> ) <b>se contestarán el mismo día</b> en que se reciban o el siguiente día hábil.
7. El <b>nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida</b> (amable y buen trato), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 70% de las <b>personas usuarias del correo ajuntament@palma.cat</b>
8. En el 100% de los casos en que la <b>tarjeta ciudadana se haya solicitado</b> telemáticamente, se enviará al domicilio del ciudadano en un período máximo de <b>tres días laborables</b> .
9. El <b>nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida</b> (amable, con interés y buena disposición), será igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) para un 80% de <b>usuarios de de los puntos presenciales de recogida de la UAC</b> .
10. El 95% de las DMS que llegan al Departamento de Calidad <b>se registrarán siempre el mismo día</b> en que se reciban en el Departamento o al día siguiente laborable.
11. El plazo de tramitación de las quejas será como máximo de 20 días laborables en el 75% de los casos.
12. El Departamento de Calidad elaborará un <b>informe trimestral con las estadísticas</b> referentes a registro y tramitación de DMS, el cual <b>se publicará en la intranet y la web municipal</b> el mes siguiente al último mes del trimestre (antes de 22 días laborables).
13. El 80% de las quejas se responderán atendiendo a los criterios de calidad en la respuesta establecidos por el Departamento de Calidad.
14. El 100% de las quejas relativas a la gestión del servicio de atención a la ciudadanía se <b>contestarán en un plazo máximo de 15 días</b> laborables. Queda excluido el servicio de sede electrónica.

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 el negociado de Qualitat (Plaça Porta del Camp, 2, baixos), con horario de 11h a 13h.