

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 Justicia Social, Feminismo y LGTBI**, 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), 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. 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. **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 17.00h 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
- **Web:** www.palma.cat

Servicio de Atención a la Ciudadanía



Ajuntament  de Palma

Marzo 2023 v_19_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 o mayores de 65 años, a través del 010 (de 14 a 23h).

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

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO: 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)

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) **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**.

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.