



# Carta Marco

## Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía



### NOS COMPROMETEMOS A:

#### En el ámbito presencial:

1. Proporcionar a la ciudadanía información presencial clara y comprensible, con un trato amable y cortés, consiguiendo un 90% de satisfacción por parte de los usuarios.

2. Garantizar un tiempo medio de espera que no supere los 8 minutos, con un mínimo de un 80% de satisfacción.

#### En ámbito telemático:

3. Coordinar los contenidos de la sede electrónica en lo referente a la información administrativa que allí aparece, detectar los errores y realizar las actuaciones necesarias para que se corrijan al menos un 90% de las incidencias recibidas.

4. Tramitar las quejas, sugerencias y solicitudes de información presentadas por la ciudadanía, y hacer el seguimiento para asegurar que se contesta de forma adecuada y en la mayor brevedad posible.

A partir de las mismas se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio, consiguiendo un nivel de satisfacción superior al 70%.

5. Supervisar que el plazo de respuesta no supere los 15 días en el 70% de los casos.

#### En el ámbito telefónico, mediante el 012:

6. Proporcionar información telefónica correcta y actualizada, en un horario de atención de los días laborables de lunes a viernes de 8.00 h a 20.00 h y los sábados de 9.00 a 14.00 h, consiguiendo que el 93% de los usuarios estén satisfechos.

7. Atender las consultas telefónicas en un tiempo medio de espera inferior a 1 minuto, en catalán o castellano, según la preferencia de la persona usuaria, consiguiendo una satisfacción superior al 85%.

8. Proporcionar un trato amable y cortés, consiguiendo una satisfacción del usuario del 95%.



Govern de les Illes Balears

Todos los teléfonos de la red del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía se pueden consultar en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta marco incluye las oficinas de información y registro de las consejerías del Gobierno de las Illes Balears, el call center de la Fundación Bit que actualmente presta el servicio telefónico del 012 y el Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía de la Consejería de Administraciones Públicas.

Esta Carta marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía se encuentra en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las de las Illes Balears <<http://cartasciudadanas.caib.es>>.

#### QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears, y especialmente sobre los compromisos que establece esta carta, se pueden presentar sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de nuestra página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- Telefónica: al 012.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías.