

Centro Coordinador

Dirección General de Participación y Transparencia

C/de Francesc Salvà i Pizà, s/n, es Pinaret,
07141 Es Pont d'Inca (Marratxí)
Tel. 971 176400



Govern de les Illes Balears

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.

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 Participación, Transparencia y Cultura.

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 Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears <<http://cartaciudadanas.caib.es>>.

Fecha de la última revisión: marzo de 2015
Fecha próxima revisión: antes de marzo de 2017

Carta Marco

Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía



■ ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una red de puntos de información creada para ofrecer un servicio de información y registro y facilitar el acceso a la ciudadanía a la administración y a la información que pueda ser de su interés.

Esta red está formada por las oficinas de información y registro de las consejerías del Govern, 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 Participación, Transparencia y Cultura.





■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Proporcionar información administrativa de manera presencial a través de las oficinas de información y registro de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y ejercer las funciones de registro general y de recepción de quejas y sugerencias.
2. Proporcionar información de forma telemática y a través de redes sociales, recibir y tramitar quejas y sugerencias.
3. Proporcionar información telefónicamente a través del teléfono 012 y recibir quejas y sugerencias.



■ 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:

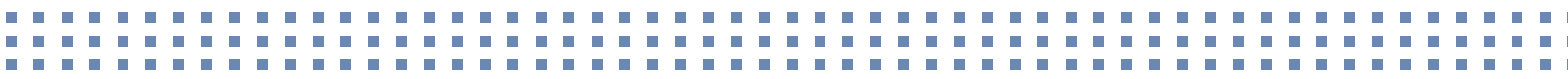
3. Coordinar los contenidos de la sede electrónica en lo referente a la información administrativa que allí aparece, detectar los errores y realizar las actuaciones necesarias para que se corrijan al menos un 90% de las incidencias recibidas.
4. Tramitar las quejas, sugerencias y solicitudes de información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



■ Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

En el ámbito presencial:

1. El porcentaje de usuarios satisfechos porque el servicio de información presencial se ha hecho de forma clara y comprensible.
- 1.2. El porcentaje de usuarios satisfechos porque el servicio de información presencial se ha hecho con un trato amable y cortés.
2. El porcentaje de usuarios atendidos en un tiempo medio inferior a 8 minutos.

En el ámbito telemático:

3. El porcentaje de errores o propuestas de mejora de la sede electrónica atendidos del total de recibidos o detectados.
4. El porcentaje de usuarios satisfechos con las respuestas recibidas.
5. El porcentaje de expedientes finalizados dentro del plazo.

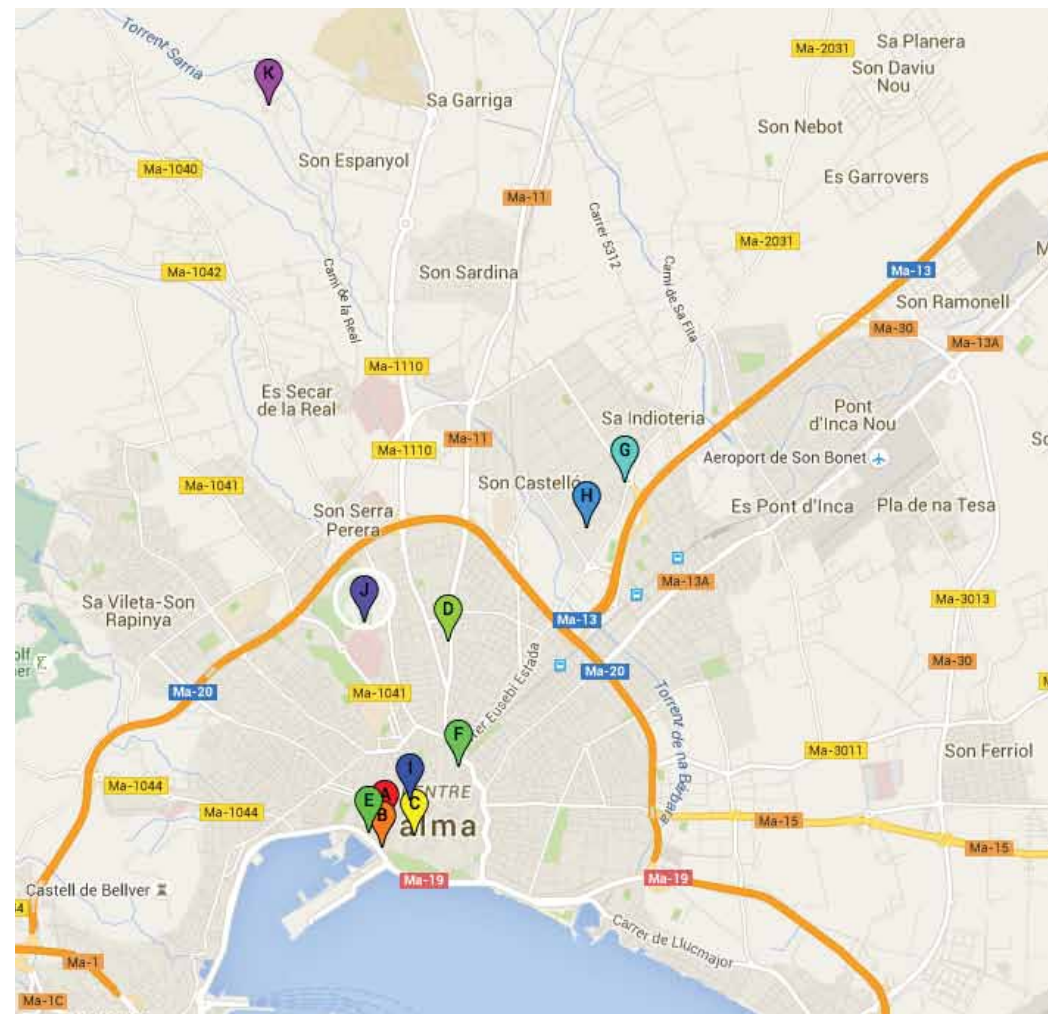
En el ámbito telefónico:

- 6.1. El número de incidencias relativas a la interrupción del servicio.
- 6.2. El grado de satisfacción con la respuesta o la información recibida.
- 7.1. El tiempo medio de espera de atención de la llamada.
- 7.2. El grado de satisfacción con el tiempo de espera.
8. El grado de satisfacción con el trato recibido.

Tota la informació de l'Administració autonòmica en un sol telèfon:

012

de dilluns a divendres de 8 a 20 hores,
i dissabtes de 9 a 14 hores



- A- Vicepresidencia y Consejería de Innovación, Investigación y Turismo** 971 17 66 00
C/ de Montenegro, 5 - 07012 Palma
- B- Consejería de Presidencia** 971 17 65 65
Passeig de Sagrera, 2 - 07012 Palma
- C- Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas** 971 17 67 00
C/ del Palau Reial, 17 - 07001 Palma
- D- Consejería de Educación y Universidad** 971 17 78 00
C/ d'Alfons el Magnànim, 29 - 07004 Palma
- E- Consejería de Servicios Sociales y Cooperación** 971 17 74 00
Pl. de la Drassana, 4 - 07012 Palma
- F- Consejería de Salud** 971 17 73 83
Pl. d'Espanya, 9 - 07002 Palma
- G- Consejería de Trabajo, Comercio e Industria** 971 17 89 00
Pl. de Son Castelló, 1 (P. de Son Castelló) 07009 Palma
- H- Consejería de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca** 971 17 66 66
C/ Gremi de Corredors, 10
(Polígon Son Rossinyol) 07009 Palma
- I- Consejería de Territorio, Energía y Movilidad** 971 17 66 66
C/ de la Palma, 4 - 07003 Palma
- J- Consejería de Participación, Transparencia y Cultura** 971 78 47 30
C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena - 07010 Palma
- K- Fundación Bit** 971 78 47 30
Centre Comercial Son Espanyol
C/ de Laura Bassi, 1, 07121 Palma

