



## **CARTA MARCO DE LA RED DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

La red de atención a la ciudadanía está compuesta por servicios presenciales a través de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como por servicios telemáticos (Registro electrónico) y telefónicos (012), con el objetivo de satisfacer las expectativas de la ciudadanía y facilitar un acceso cómodo y eficiente a la Administración a través de diversos canales.

Esta red se encarga de la gestión del Registro electrónico general y de la coordinación de las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros. Además, gestionamos las quejas y sugerencias, y ofrecemos los servicios de Cl@ve y Apodera a través de estas oficinas.

### **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Proporcionar información y atención a la ciudadanía de manera presencial y telefónica, a través de las oficinas de asistencia en materia de registros y del 012, respectivamente.
2. Ofrecer el servicio de registro general tanto de manera presencial (incluyendo el registro de solicitudes, la digitalización de escritos, documentos y comunicaciones, y la entrega de un comprobante) como de forma electrónica (a través de la Sede Electrónica de la CAIB).
3. Tramitar las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (QSSI), fomentando así la participación ciudadana.
4. Tramitar la expedición de Cl@ve.
5. Tramitar la inscripción de apoderamientos en el Registro Electrónico de Apoderamientos (así como su aceptación, revocación, prórroga o renuncia).



## **NOS COMPROMETEMOS A:**

1. Tramitar las quejas, sugerencias y consultas recibidas a través de la herramienta QSSI y enviarlas al órgano correspondiente en el plazo máximo de un día hábil desde su presentación.
2. Conseguir que las quejas sobre los servicios prestados por las oficinas de asistencia en materia de registros no superen, en cómputo anual, el 1% del número de personas atendidas en materia de registros.
3. Atender las consultas telefónicas del 012 en un tiempo no superior a un minuto.
4. Proporcionar, a través del 012, un trato amable y cortés para alcanzar un nivel de satisfacción del 95%.
5. Mantener un índice de llamadas perdidas, a través del 012, por debajo del 10% mensual.

## **NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. Porcentaje de quejas, sugerencias y consultas tramitadas en el plazo máximo de un día hábil respecto del total recibido por QSSI.
2. Porcentaje de quejas sobre los servicios prestados por las oficinas en materia de registros respecto del total de personas atendidas en materia de registros, en cómputo anual.
3. Porcentaje de la ciudadanía atendida telefónicamente, a través del 012, en un tiempo no superior a un minuto respecto del total mensual.
4. Porcentaje de satisfacción de los usuarios del 012 respecto del total semestral.
5. Porcentaje de llamadas perdidas, a través del 012, respecto del total de llamadas recibidas mensualmente.

## **ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA MARCO**

La unidad responsable de la Carta Marco es la Dirección General de Estrategia Digital y Simplificación Administrativa adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación. Su responsabilidad es asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta Marco e impulsar las mejoras en el ámbito de coordinación de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.



Además, realizará el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, conforme a la normativa que regula las cartas ciudadanas.

La dirección del órgano responsable es la siguiente:

Dirección General de Estrategia Digital i Simplificación Administrativa  
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía  
C/. de l'Uruguai, s/n (Velódromo Illes Balears), 07010 Palma  
Web: <https://www.caib.es/sites/atenciociutadania>

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA CARTA MARCO**

Los contenidos de la Carta marco son de obligado cumplimiento para todas las oficinas de asistencia en materia de registros que aparecen en el Portal de Atención a la Ciudadanía (que se enumeran a continuación) y también, en lo que respecta a la parte de registro e información y a la gestión de quejas y sugerencias, para el resto de oficinas de atención e información sobre materias específicas, así como para el centro de atención telefónica del 012. La Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, incluidas las oficinas de atención e información, está compuesta por las siguientes oficinas:

### **1. Consejería de Economía, Hacienda e Innovación**

#### **1.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. del Palau Reial, 17, 07001 Palma

Teléfono: 971 17 67 00, Fax: 971 17 67 18

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **1.2. Servicios centrales de la Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)**

Dirección: C/. de Can Troncoso, 1, 07002 Palma

Teléfono: 971 17 66 88, Fax: 971 17 63 23

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **1.3. Delegación de la ATIB en Eivissa**

Dirección: C/. de les Canàries, 31, torre 5, 3r piso (edificio CETIS), 07800 Eivissa

Teléfono: 971 17 91 82, Fax: 971 17 66 54

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



#### **1.4. Delegación de la ATIB en Menorca**

Dirección: C/. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 95 69

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **1.5. Velódromo Illes Balears**

Dirección: C/. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma

Teléfono: 971 17 89 99, Fax: 971 17 89 54

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

## ***2. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas***

#### **2.1. Sede de la Consejería**

Dirección: Pg. de Sagrera, 2, 07012 Palma

Teléfonos: 971 17 64 73 y 971 17 65 65, Fax: 971 17 62 64

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **2.2. Dirección General de Emergencias e Interior**

Dirección: C/. de Francesc Salvà i Pizà, s/n, 07141 Pont d'Inca (Marratxí)

Teléfono: 971 17 77 00, Fax: 971 17 68 98

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **2.3. Consejería del Mar y Ciclo del Agua, Presidencia y Administraciones Públicas y EBAP Palma.**

Dirección: C/. del Gremi de Corredors, 10, polígono de Son Rossinyol, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 77 00, Fax: 971 17 68 98

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **2.4. Sede EBAP en Eivissa**

Dirección: Sa Coma, ctra. Eivissa - Sant Antoni km 2,3 Escuela de Hostelería, 07819 Sant Antoni de Portmany

Teléfono: 971 31 11 75, Fax: 971 93 21 87

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **2.6. Sede EBAP en Menorca**

Dirección: C/. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 71 97

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atención preferente con cita previa



### **2.7. Instituto Balear de la Mujer**

Dirección: C/. Aragó, 26, 1º E, 07006 Palma

Teléfono: 971 17 89 89, Fax: 971 17 89 24

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **3. Consejería de Empresa, Ocupación y Energía**

### **3.1. Sede de la Consejería**

Dirección: Pl. de Son Castelló, 1 (polígono de Son Castelló), 07009 Palma

Teléfono: 971 17 89 00, Fax: 971 17 69 65

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **3.2. Oficina principal del Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB)**

Dirección: C/. del Gremi d'Hortolans, 11, locales 1 y 2, polígono de Son Rossinyol, 07009 Palma

Teléfono: 971 78 49 91, Fax: 971 78 49 42

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **3.3. SOIB Menorca (Centre de la Mar)**

Dirección: C/. de Ruiz i Pablo, 13, 07702 Maó

Teléfono: 971 17 70 27, Fax: 971 17 68 22

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **3.4. SOIB Eivissa (Centre Blancadona)**

Dirección: Ctra. Eivissa - Sant Antoni km 2,3 Escuela de Hostelería Sa Coma, 07819 Sant Antoni de Portmany

Teléfono: 971 17 70 20, Fax: 971 31 80 61

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **3.5. SOIB Formentera**

Dirección: C/. del Pla del Rei, 120, 07860 Sant Francesc

Teléfono: 971 17 60 44

Horario de atención: martes y jueves de 11 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **3.6) UDIT Centro**

Dirección: C/. Bastió de Sanoguera, 2, 07002 Palma

Teléfono: 971784995 y 971 45 56 / Fax: 971784556

De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA



**3.7) UDIT Delegación Eivissa**

Dirección: avda. España, 49, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971176095 /Fax: 971176806  
Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h  
Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA

**3.8) UDIT Delegación Inca**

Dirección: C/ Sellaers, 25 (Pol. de Can Matzarí), 07300 Inca  
Teléfono: 971887000 -971887010/ Fax: 971887001  
Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h  
Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**3.9) UDIT Delegación Ciutadella**

Dirección: C/ dels Bijuters, 36, 07760 Ciutadella  
Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.30 h - 12.30 h  
*Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA*

**3.10) UDIT Delegación de Manacor**

Dirección: camino de Bandrís, s/n (edificio de la Delegació Comarcal de Salut), 07500 Manacor  
Teléfono: 971 55 21 83/ Fax: 971 55 52 45  
Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h  
Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA

**3.11) UDIT Delegación de Maó**

Dirección: c. de Bajolí, 40 (dentro del recinto de la ITV), 07714 Maó  
Teléfono: 971 36 51 50 / Fax: 971 36 21 30  
Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h  
Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA

**4. Consejería de Salud y Consumo**

**4.1. Sede de la Consejería**

Dirección: Pza. de España, 9, 07003 Palma  
Teléfono: 971 17 73 83, Fax: 971 17 79 69  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

**4.2. Centro Insular de Salud de Eivissa y Formentera**

Dirección: Via Romana, 81, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 70 67, Fax: 971 17 68 61  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)



#### **4.3. Centro Insular de Salud de Menorca**

Dirección: Avda. de Josep Maria Quadrado, 17, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 73 33, Fax: 971 17 69 14

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.4. Dirección General de Salud Pública**

Dirección: C/. de Jesús, 38 A, 07010 Palma

Teléfonos: 971 17 95 12 y 971 17 73 90, Fax: 971 17 95 54

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.5. Delegación Comarcal de Inca**

Dirección: C/. de Ramon des Brull, 73, 07300 Inca

Teléfono: 971 17 60 50, Fax: 971 88 09 66

Horario de atención: de lunes a viernes, de 10 a 12 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.6. Delegación Comarcal de Salud de Manacor**

Dirección: Camino de Bandrís, s/n, 07500 Manacor

Teléfono: 971 17 95 80, Fax: 971 55 52 45

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.7. Hospital Universitario Son Espases – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: Ctra. de Valldemossa, 79, 07120 Palma

Teléfono: 871 20 50 00

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **4.8) Gerencia de Atención Primaria de Mallorca– Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: C/. Escola Graduada 3, 07002 Palma

Teléfonos: 971175890 | 971170052

Horario de atención: De dilluns a divendres: 08.30 h – 14.30 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.9) Gerencia del 061 – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: C/. Calçat, núm 2, 1º planta polígono Son Valentí, 07014 Palma

Teléfonos: 971285854 | 971285848

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

#### **4.10) Hospital Can Misses – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: C/. de la Corona s/n, 07800 Eivissa

Teléfonos: 971397000 | 971397121

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h – 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA



**4.11) Hospital Comarcal de Inca – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: Ctra. vieja de Llubí s/n, 07300 Inca

Teléfonos: 971888599 | 971888549

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**4.12) Hospital de Formentera – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: c/ Venda des Brolls, s/n, 07860 Formentera

Telèfon: 971321212

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*Atención preferente con cita previa*)

**4.13) Hospital Manacor – Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: Ctra. Manacor- Alcúdia s/n, 07500 Manacor

Teléfonos: 971847000 | 971847010

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**4.14) Hospital Mateu Orfila - Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: C/. Ronda de Malbúger 1, 07703 Maó

Teléfonos: 971487010 | 971487011

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**4.15) Hospital Son Llàtzer- Servicio de Salud de las Illes Balears**

Dirección: Ctra. de Manacor Km. 4, 07198 Palma

Telèfon: 871202000

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**4.16) Servei de Salut de les Illes Balears**

Dirección: C/ de la Reina Esclaramunda, 9, 7004 Palma

Teléfonos: 971175955 | 971724260

Horario de atención: De dilluns a divendres: 09.00 h - 14.00 h.

Servicios disponibles: SIR, CLAVE, APODERA (*atención preferente con cita previa*)

**5. Consejería de Educación y Universidades**

**5.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. del Ter, 16, polígono de Son Fuster, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 78 00, Fax: 971 17 72 49

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



### **5.2. Delegación Territorial de Educación de Eivissa y Formentera**

Dirección: Via Púnica, 23, bxs., 07800 Eivissa

Teléfono: 971 17 60 29, Fax: 971 17 63 57

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **5.3. Delegación Territorial de Educación de Menorca**

Dirección: Avda. de Josep M. Quadrado, 33, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 62 65, Fax: 971 36 70 58

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **5.4. Delegación Territorial de Educación de Formentera**

Dirección: Avda. de Porto-salè, 87, 07860 Formentera

Teléfono: 971 32 22 58, Fax: 971 17 63 57

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **6. Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad**

### **6.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. de la Palma, 4, 07003 Palma

Teléfono: 971 78 40 43, Fax: 971 78 40 86

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **6.2. Dirección General de Movilidad**

Dirección: C/. d'Eusebi Estada, 28, 07004 Palma

Teléfono: 971 17 71 81, Fax: 971 17 63 65

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

## **7. Turismo, Cultura y Deportes**

### **7.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. Montenegro, 5, 07012 Palma

Teléfono: 971 17 61 91, Fax: 971 17 61 85

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **7.2. Institut d'Estudis Baleàrics**

Dirección: C/. d'Alfons el Magnànim, 29, 07004 Palma

Teléfono: 971 17 76 34, Fax: 971 17 69 80

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



### **7.3. Instituto de Estudios Baleáricos**

Dirección: C/. de l'Almudaina, 4, 07001 Palma

Teléfono: 971 17 89 96

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **8. Consejería de Familias y Asuntos Sociales**

### **8.1. Delegación de Eivissa**

Dirección: C/. d'Abad y Lasierra, 47, bxs., 07800 Eivissa

Teléfono: 971 17 71 42, Fax: 971 17 63 74

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **8.2. Delegación de Menorca**

Dirección: Avda. de Vives Llull, 42, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 60 31, Fax: 971 35 19 78

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **8.3. Dirección General de Atención a la Dependencia**

Dirección: Avda. de Gabriel Alomar i Villalonga, 33, 07003 Palma

Teléfono: 971 17 72 00, Fax: 971 17 95 29

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atención preferente con cita previa*)

### **8.4. Velódromo Illes Balears**

Dirección: C/. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma

Teléfono: 971 17 89 99, Fax: 971 17 89 54

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **9. Consejería de la Mar y del Ciclo del Agua**

### **9.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. del Gremi de Corredors, 10, polígono de Son Rossinyol, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 66 66, Fax: 971 78 40 83

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



## **10. Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural**

### **10.1. Sede de la Consejería**

Dirección: C/. d'Eusebi Estada, 145, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 61 00, Fax: 971 78 49 90

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.2. Dirección General de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural**

Dirección: C/. de la Reina Constança, 4, 07006 Palma

Teléfono: 971 17 61 00, Fax: 971 17 68 80

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.3. Delegación de Eivissa**

Dirección: C/. de Sant Cristòfol, torre 6, 1r piso (edificio CETIS), 07800 Eivissa

Teléfono: 971 17 76 88, Fax: 971 39 47 95

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.4. Delegación de Menorca**

Dirección: C/. de les Quatre Boques, 11, polígono industrial, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 76 15, Fax: 971 35 21 48

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.5. FOGAIBA Campos**

Dirección: Avda. de Nicolau Oliver Fullana, 30, 07630 Campos

Teléfono: 971 17 78 92, Fax: 971 17 68 21

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.6. FOGAIBA Felanitx**

Dirección: Paseo de Ramon Llull 17, bxs., 07200 Felanitx

Teléfono: 971 17 60 87, Fax: 971 17 68 09

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.7. FOGAIBA Manacor**

Dirección: Via Portugal, 41 bjs. 07500 Manacor

Teléfono: 971 17 78 96, Fax: 971 17 68 77

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **10.8. FOGAIBA Palma**

Dirección: C/. d'Eusebi Estada, 145, bajos, puerta derecha, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 77 08, Fax: 971 17 75 86

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



### **10.9. FOGAIBA Sa Pobla**

Dirección: Ctra. sa Pobla – Muro, km 1,5, polígono de sa Vileta, 07420 sa Pobla

Teléfono: 971 17 60 83, Fax: 971 17 68 37

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*La descripción detallada del total de entidades que integran la Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros y las oficinas de atención e información, el servicio de atención telefónica 012 y el trámite de quejas y sugerencias se encuentra en la página web <https://www.caib.es/sites/atenciociudadania>.*

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía se compromete a facilitar una versión impresa de la relación de oficinas a los ciudadanos que la soliciten.

## **NORMATIVA**

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de hombres y mujeres.

-Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

-Ley 3/1986, de 29 de abril, de Normalización Lingüística.

-Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

-Decreto 16/2023, de 20 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por la cual se modifica el Decreto 12/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por la cual se establecen las competencias y la estructura básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

-Decreto 37/2009, de 26 de juny, sobre cartas ciudadanas de las Comunidad de las Illes Balears.



-Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por la cual se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

-Decreto 49/2018 de 21 de diciembre, sobre el uso de las lenguas oficiales en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

## **DERECHO A FORMULAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

A través del sistema de quejas y sugerencias

([https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/es/plana\\_queixes\\_i\\_suggeriments\\_caib/](https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/es/plana_queixes_i_suggeriments_caib/)) la ciudadanía tiene la oportunidad de expresar su disconformidad con la prestación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y las entidades que dependen de ella, especialmente sobre los retrasos, las desatenciones o cualquier otra anomalía en su funcionamiento. También pueden presentar propuestas con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos, así como agradecimientos para expresar su conformidad con los servicios prestados, si lo consideran oportuno.

Las quejas, sugerencias y consultas se pueden enviar a través de las siguientes vías:

- Telemática: a través de la página web <https://www.caib.es/seucaib/es/200/personas/tramites/servicio/3665443/>.
- Telefónica: al 012.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de atención e información de las consejerías y entidades del sector público que cuenten con oficinas propias.

## **ACTUACIONES DE ESCUCHA Y ANÁLISIS DE LA VOZ DE LA CIUDADANIA**

El servicio de coordinación de la atención a la ciudadanía ha establecido diversas formas de colaboración y participación de la ciudadanía:

- Encuestas de satisfacción
- Sistema de quejas y sugerencias
- Servicio 012



## **MEDIDAS DE CORRECCIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA CARTA MARCO**

Los incumplimientos de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía mediante el sistema de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

En un plazo máximo de 15 días se informará, a través del medio especificado por la ciudadanía, de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, si procede, para corregir el incumplimiento.

## **FECHA DE PUBLICACIÓN Y PLAZO DE VIGENCIA**

Esta Carta Marco del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía se encuentra en la página web del Servicio de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Coordinación y Transparencia del Gobierno de las Islas Baleares:

<https://www.caib.es/sites/qualitat/es/introduccio-7654/>

*Fecha de la aprobación:* **septiembre 2024**

*Fecha de la próxima revisión:* **antes de septiembre de 2026**



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA E INNOVACIÓN

**10281**

*Resolución por la cual se aprueba la reelaboración de la Carta Marco de la Red de Atención a la Ciudadanía*

#### Hechos

- En fecha 10 de junio de 2024, el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía adscrito a la Dirección General de Estrategia Digital y Simplificación Administrativa de la consejería de Economía, Hacienda e Innovación finalizó la reelaboración del contenido de la Carta Marco correspondiente a los servicios ofrecidos por esta organización, mediante la aprobación interna de su contenido por parte del director general.
- El día 31 de julio, la directora general competente en calidad (ahora Dirección General de Coordinación y Transparencia), emitió el informe favorable sobre validación y aprobación de la Carta marco del Servicio de la Atención a la Ciudadanía de conformidad con el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- Una vez emitido el informe favorable por parte de la Dirección General de Coordinación y Transparencia, se produjeron una serie de cambios que manifestaron la necesidad de modificar el contenido de la Carta Marco aprobada inicialmente el 6 de agosto por el consejero de Economía, Hacienda e Innovación. Por este motivo, el día 20 de septiembre, el director general de Estrategia Digital y Simplificación Administrativa aprobó la resolución de modificación de la Carta Marco de la Red de Atención a la Ciudadanía.
- El día 25 de septiembre, la Dirección General de Coordinación y Transparencia emitió el informe previo y preceptivo para aprobar la modificación de la Carta Marco de la Red de Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de acuerdo con el Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

#### Fundamentos de derechos

- Los artículos 25 y 26 de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la Buena Administración y del Buen Gobierno de las Illes Balears (BOIB núm. 53, de 9 de abril).
- El Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 99, de 9 de julio).
- La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 44 de 3 de abril).

Por todo ello, dicto la siguiente

#### Resolución

- Aprobar el contenido de la Carta Marco de la Red de Atención a la Ciudadanía de conformidad con el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la cual debe publicarse en la página web del Servicio de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Coordinación y Transparencia, competente en materia de calidad, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en la página correspondiente a las Cartas Ciudadanas <http://cartesciudadanes.caib.es>, así como en la página web institucional del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía.
- Publicar esta Resolución en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

#### Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, se puede interponer un recurso potestativo de reposición ante el órgano que la ha dictado en el plazo de un mes contado desde el día siguiente a su publicación, de acuerdo con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.



También se puede interponer un recurso contencioso-administrativo ante la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a la notificación, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Palma, fecha firma electrónica (13 de octubre de 2024)

**El consejero de Economía, Hacienda e Innovación**

Antoni Costa Costa

