

Atención en Línea

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. Presentación	2
2. Servicios prestados	2
4. Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio	4
5. Quejas y Sugerencias	5
6. Normativa	5

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en adelante Ayuntamiento, trabaja para garantizar una atención a la ciudadanía integral, accesible y transparente, para ello, la presente Carta de Servicios de Atención en Línea tiene como objetivo proporcionarle información detallada sobre los servicios digitales que ponemos a su disposición, así como nuestros compromisos, derechos y normativas para garantizar una experiencia satisfactoria y eficiente en la interacción con nuestras plataformas en línea.

El Servicio de Atención en línea dispuesto por el Ayuntamiento es un servicio de soporte y consultas disponible en nuestra Sede Electrónica, al que puede acceder en cualquier momento que necesite a través de nuestra plataforma web: <https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/contacto> o pinchando [aquí](#).

2. Servicios prestados

A través de nuestro servicio de soporte de Atención en Línea puede acceder a los siguientes formularios:

- **Consulta de información general básica, procedimientos y servicios municipales:** nuestras Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC) responderán a sus consultas sobre nuestros servicios municipales, gestionarán trámites generales y derivarán el resto de las consultas y gestiones a los servicios municipales competentes en la materia para su resolución. Puede acceder al formulario de contacto [pinchando aquí](#).
- **Información especializada en materia tributaria solicitudes, trámites y consulta de expedientes en curso:** nuestro personal especialista en el área de tributos le ofrecerá atención especializada en trámites e información tributaria. Puede acceder al formulario de contacto [pinchando aquí](#).
- **Ayuda y Soporte a la tramitación en la sede electrónica:** proporcionamos información, asistencia y soporte para realizar trámites a través de nuestra sede electrónica. Puede acceder al formulario de contacto [pinchando aquí](#).

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Nos comprometemos a dar respuesta al 90 % de las consultas realizadas a través de nuestros formularios en un plazo no superior a dos días hábiles.

Indicador:

Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo establecido de dos días hábiles desde su recepción.

Compromiso 2. Garantizamos que los formularios de consulta estarán disponibles en la sede electrónica las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Indicador:

Número de horas semanales en que los formularios de consulta están disponibles en la sede electrónica (168 horas).

Compromiso 3. Nos comprometemos a evaluar de manera constante el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a nuestro servicio. Garantizaremos la distribución de encuestas de satisfacción para recoger opiniones en al menos el 90% de las consultas recibidas. Utilizaremos los resultados obtenidos para identificar áreas de mejora y asegurar una atención continua de alta calidad para el beneficio de la ciudadanía.

Indicador:

Porcentaje de Consultas con Encuesta= (Número de consultas con encuesta enviada/ Número total de consultas) * 100

Índice de Satisfacción= (Total de respuestas satisfactorias (>90% de satisfacción) en encuestas/ total de encuestas respondidas) *100

Compromiso 4. Nos comprometemos a mantener un nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio superior al 90 %

Indicador:

Índice de Satisfacción: Personas que valoran positivamente el servicio/Número total de personas encuestadas= 90 %

Compromiso 5. Nos comprometemos a garantizar la transparencia mediante la publicación anual de nuestros objetivos e indicadores.

Indicador:

Visitar portal de transparencia en el siguiente enlace:

<https://www.santacruzdetenerife.es/gobiernoabierto/transparencia/estadistica> o pinchando [aquí](#).

4. Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio

El Servicio de Atención en línea del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife reconoce los siguientes derechos y establece las siguientes obligaciones para todas las personas que hacen uso de este servicio:

Derechos las personas usuarias del servicio:

- **Derecho de Acceso:** la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.
- **Derecho a ser Identificado/a:** la ciudadanía tiene derecho a ser identificados de manera segura cuando utilizan servicios electrónicos.
- **Derecho a la Seguridad y Confidencialidad de los Datos:** la ciudadanía tiene derecho a que se garantice la seguridad y confidencialidad de la información que proporcionan a través de medios electrónicos.
- **Derecho a la Información:** la ciudadanía tiene derecho a ser informados sobre el estado de tramitación de sus solicitudes y procedimientos.
- **Derecho a la Accesibilidad:** la ciudadanía tiene derecho a que los servicios electrónicos sean accesibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades o discapacidades.

Obligaciones:

- **Obligación de Veracidad:** la ciudadanía tiene la obligación de proporcionar información veraz y completa en los procedimientos administrativos electrónicos.
- **Obligación de Uso Responsable:** la ciudadanía debe hacer un uso responsable de los servicios electrónicos, evitando conductas que puedan interferir con su funcionamiento normal.
- **Colaboración en la Identificación:** la ciudadanía tiene la obligación de colaborar en los procedimientos de identificación y autenticación establecidos por la Administración.
- **Obligación de Cumplir con Requisitos Técnicos:** la ciudadanía debe cumplir con los requisitos técnicos establecidos para el acceso y uso de los servicios electrónicos.

Estos derechos y obligaciones se enmarcan en la normativa española sobre el régimen jurídico de las Administraciones Públicas y buscan garantizar una interacción eficiente, justa y respetuosa entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a través del Servicio de Atención en línea.

5. Quejas y Sugerencias

Mediante este [trámite](#) cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por deficiencias en el funcionamiento del Servicio de Atención en Línea.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones [CESR](#).
Calle Ni Fú Ni Fá, 48
38003 Santa Cruz de Tenerife
Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
Mediante [cita previa](#).
- Oficinas de atención e información ciudadana. [Consulta de OAIC](#).
Necesario [cita previa](#)

Telemático

- Registro electrónico [acceder](#) (requiere certificado electrónico)

6. Normativa

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración General del Estado.
- 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,
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento (UE) 2016/679, artículo 6.1.e) ejercicio de competencias públicas. Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local.
- Normativas Sectoriales relacionadas con sectores específicos, como urbanismo, medio ambiente, transporte, entre otros, que pueden consultar en nuestra [web](#).