

# Atención Ciudadana Presencial no especializada

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

---

## Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>0</b>
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Derechos y Obligaciones .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Quejas y Sugerencias .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Normativa .....</b>	<b>8</b>

## 1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (en adelante, Ayuntamiento), se dedica activamente a garantizar una atención integral, accesible y transparente a la ciudadanía. La presente Carta de Servicios de Atención Presencial no Especializada representa un compromiso esencial hacia la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y la promoción de la transparencia en nuestra administración.

En la red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registro del Ayuntamiento nos encontramos con las Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC), bajo la dependencia de la Sección de Atención Ciudadana del Servicio de Atención Ciudadana y Demarcación Territorial (SACDT) del Ayuntamiento. Nuestra misión primordial es proporcionarles un servicio de alta calidad, caracterizado por su transparencia y eficiencia, con el propósito de facilitarles el acceso a la Administración Pública y brindarles asistencia en la realización de trámites y gestiones básicos relacionados con los servicios municipales.

Para su comodidad, ofrecemos nuestros servicios en cada una de las 7 Oficinas de Atención e Información Ciudadana del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que incluyen las siguientes sedes: La Granja, Salud-La Salle, Ofra, La Salud, San Andrés, Añaza y Sobradillo. Para acceder a nuestros servicios presenciales, puede programar una cita a través de la sede electrónica municipal ([www.santacruzdetenerife.es](http://www.santacruzdetenerife.es)), acudir a una OAIC para ser atendido sin cita (atendiendo al cupo diario que exista, en función a la capacidad de atención de cada oficina), o contactarnos telefónicamente a través del 010 (dentro del municipio) o del 922 606 010.

El horario y dirección de cada una de las oficinas puede ser consultado a través de nuestra página web o [pinchando aquí](#).

## 2. Servicios prestados

Nuestras Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC) brindan una amplia gama de servicios de atención presencial básica. Algunos de los servicios que ofrecemos incluyen:

- Atención e información general básica: nuestro personal está disponible para responder a sus consultas y proporcionar información detallada sobre la organización administrativa del Ayuntamiento. Le orientaremos en los procedimientos, trámites y requisitos necesarios para llevar a cabo proyectos, actuaciones o solicitudes en el ámbito municipal.
- Información sobre Empleo Público y Ayudas municipales: si está interesado/a en contrataciones, subvenciones o ayudas ofrecidas por el Ayuntamiento, encontrará en nuestras oficinas información actualizada y asesoramiento sobre estos temas, tomando como base lo publicado en la web municipal.
- Información sobre Campañas Institucionales: mantenemos a la ciudadanía informada mediante campañas institucionales promovidas por el Ayuntamiento en áreas importantes como igualdad de género, prevención de la violencia de género, accesibilidad universal y otras iniciativas relevantes.
- Asesoramiento en trámites administrativos municipales: si necesita realizar procedimientos administrativos municipales, así como formularios o la explicación de éstos, nuestros profesionales le guiarán en cada paso del proceso. Además, facilitamos la tramitación telemática de ciertos procedimientos administrativos mediante el tramitador de expedientes electrónico (PEAS, Edictos, etc.).
- Recepción de iniciativas y peticiones ciudadanas: en nuestras oficinas, recibimos sus iniciativas y peticiones relacionadas con las actividades de las diferentes Áreas Municipales. Estas incidencias se gestionan para su posterior atención y seguimiento.
- Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias: si detecta algún problema o insatisfacción con los servicios municipales, puede presentar quejas, reclamaciones o sugerencias en nuestras oficinas. Estas se gestionan y resuelven de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Registro de documentación: registramos documentos dirigidos al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y sus Organismos Autónomos y Entes Dependientes, asegurando su recepción y registro de acuerdo con la normativa aplicable. Además, gestionamos documentos dirigidos a todo tipo de órganos, organismos públicos o entidades de derecho público de cualquier Administración Pública, facilitando su envío a través del correspondiente sistema de intercambio registral entre las distintas administraciones que se encuentren adheridas a dicho sistema.
- Expedición de Certificados Inmediatos y cartas de pago: ofrecemos la expedición de certificados de residencia, convivencia, cartas de pago y otros certificados relacionados con trámites municipales y entidades externas de forma inmediata, siempre que no haya sido posible la utilización prioritaria de los medios de expedición no presenciales puestos a su disposición (quioscos interactivos, asistente virtual, sede electrónica, etc)
- Atención Especializada de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC): en la sede de **La Granja**, nuestro personal auxiliar y técnico de la OMIC atiende consultas y trámites relacionados con temas de

consumo y derechos de las personas consumidoras.

- Registro y gestión de los anuncios externos Notarías, Registros, Administraciones Públicas, etc. del Tablón de Edictos municipal: nos encargamos de registrar y gestionar los anuncios de notarías, registros y administraciones públicas cuando las personas involucradas en un proceso sean desconocidas, se ignore el lugar o el medio de notificación o cuando se ha intentado notificar sin éxito. También, ofrecemos la opción de registrar documentos que las personas involucradas consideren necesario exponer al público como parte de un proceso específico. Esto se hace para asegurar que la información general esté disponible para todos/as y para permitir que se presenten alegaciones, durante el período de tiempo establecido para cada situación particular. Los anuncios pueden consultarse electrónicamente en: <https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/publicaciones/tablon-anuncios>
- Notificaciones por comparecencia de las personas interesadas y/o su representante en las dependencias municipales: ofrecemos la posibilidad a las personas físicas de recibir en nuestras oficinas las notificaciones electrónicas municipales que les hayan remitido.
- Gestión de los expedientes administrativos electrónicos del consentimiento de las personas físicas a relacionarse telemáticamente con las Administraciones Públicas: nos encargamos de gestionar los expedientes administrativos electrónicos relacionados con el consentimiento de las personas para interactuar de forma telemática con las Administraciones Públicas.
- Emisión de Certificados Cl@ve y de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre: emitimos dos tipos de certificados: Certificados Cl@ve y Certificados de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Los Certificados Cl@ve son documentos electrónicos que permiten a las personas realizar trámites en línea de manera segura, mientras que los Certificados de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre son certificados digitales utilizados para diversas finalidades, como firmar documentos electrónicos y autenticar la identidad en línea.

### 3. Compromisos de Calidad

**Compromiso 1.** Nos comprometemos a brindar una atención a la ciudadanía de forma correcta, amable, adecuada a sus necesidades, obteniendo un nivel de satisfacción superior al 90% en nuestra encuesta de satisfacción realizada en los tótems situados en las OAIC. La satisfacción se mide mediante caras que representan diferentes niveles de satisfacción “Muy Alegre”, “Alegre”, “Triste” y “Muy triste” de manera que permita expresar la opinión de forma visual y rápida.

**Indicador:**

Índice de Satisfacción de la ciudadanía (CSAT) = (Número de Respuestas Muy Alegres + Número de Respuestas Alegres) / (Número Total de Respuestas) \* 100

---

**Compromiso 2.** Nos comprometemos a proporcionar una información y trato homogéneo en cualquiera de nuestras oficinas, garantizando que no exista una diferencia mayor a 5 puntos en las diferentes encuestas de satisfacción realizadas en cada una de las oficinas a disposición de la ciudadanía.

**Indicador:**

Índice de Homogeneidad en Satisfacción en Oficinas (IHSO)= Valor Absoluto (Diferencia en el CSAT entre la Oficina con la Satisfacción más Alta y la Oficina con la Satisfacción más Baja)

---

**Compromiso 3.** Nos comprometemos a reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía por debajo de 20 minutos en el 90% de los casos.

**Indicador:**

Tiempo de espera= (nº casos en los que el tiempo de espera es inferior a 20 minutos/ Total de casos atendidos)\*100

---

**Compromiso 4.** Nos comprometemos a contestar las quejas y sugerencias presentadas en un periodo inferior a 30 días hábiles.

**Indicador:**

Tiempo de Respuesta a Quejas y Sugerencias = (Número de Quejas y Sugerencias Respondidas en menos de 30 días hábiles / Total de Quejas y Sugerencias Recibidas) \* 100

---

**Compromiso 5.** Nos comprometemos a mantener la capacitación profesional de nuestro personal para una mejor atención a la ciudadanía.

**Indicador:**

Índice de Capacitación del Personal para la Atención a la Ciudadanía (ICPAC)= Formaciones anuales recibidas relacionadas con la atención ciudadana

---

**Compromiso 6.** Nos comprometemos a asesorar y promover el uso de medios electrónicos para la presentación de solicitudes, con fin de dar un servicio más ágil con menor tiempo de espera.

**Indicador:**

Tasa de Adopción de Medios Electrónicos = (Número de Solicitudes Presentadas a través de Medios Electrónicos / Total de Solicitudes Recibidas) \* 100

---

**Compromiso 7.** 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

El Servicio de Atención Presencial brindado en todas nuestras oficinas, en cumplimiento de la normativa relativa al régimen jurídico de las Administraciones Públicas de España, reconoce los siguientes derechos y establece las siguientes obligaciones para todas las personas:

Derechos de los Ciudadanos/as:

- Derecho a la igualdad: todas las personas tienen derecho a ser atendidas de manera igualitaria, sin discriminación alguna por motivos de género, raza, orientación sexual, religión, discapacidad u otros motivos similares.
- Derecho a la información: todas las personas tienen derecho a recibir información precisa y actualizada sobre los trámites, servicios y procedimientos municipales disponibles.
- Derecho a la privacidad: estamos comprometidos/as con la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos personales de la ciudadanía, de acuerdo con la normativa de protección de datos.
- Derecho a la participación: cualquier persona puede realizar preguntas, quejas, sugerencias y comentarios relacionados con los servicios municipales, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.
- Derecho a la atención de calidad: todas las personas tienen derecho a recibir atención cortés, profesional y eficiente por parte del personal de cada una de las OAIC.

Obligaciones:

- Toda persona usuaria del servicio tiene la obligación de proporcionar información veraz y completa al realizar consultas o trámites.
- Todas las personas deben interactuar con el personal del servicio de manera respetuosa, sin utilizar lenguaje ofensivo o inapropiado.
- Toda persona usuaria tiene la obligación de cumplir con la normativa y los requisitos establecidos por las autoridades municipales en relación con los trámites y procedimientos solicitados.
- Es responsabilidad de los ciudadanos/as utilizar los servicios de manera adecuada y no para fines fraudulentos, ilegales o inapropiados.

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.



## 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 retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Oficina de Sugerencias y Reclamaciones  
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  
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.
- 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.
- Normativas Sectoriales relacionadas con sectores específicos, como urbanismo, medio ambiente, transporte, entre otros, que pueden consultar en nuestra [web](#).