

Atención Telefónica 010

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. Presentación.....	2
2. Servicios prestados	3
4. Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio	6
5. Quejas y Sugerencias.....	7
6. Normativa.....	7

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 Telefónica-010 representa un compromiso esencial hacia la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y la promoción de la transparencia en nuestra administración.

Nuestro enfoque institucional se orienta hacia metas clave, que incluyen la mejora de la calidad de vida en nuestra ciudad, el fomento del desarrollo sostenible y la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones. Para alcanzar estos objetivos, reconocemos la importancia de contar con un Servicio de Atención Telefónica eficiente y accesible, que sirva como primer punto de contacto entre la ciudadanía y la Administración Municipal.

Esta Carta de Servicios tiene dos componentes centrales: en primer lugar, proporcionar una descripción detallada de los servicios ofrecidos a través de nuestro Servicio de Atención Telefónica- 010 y, en segundo lugar, establecer nuestros compromisos en términos de calidad y estándares de atención al usuario/a. Buscamos asegurar que aquellas personas que interactúen con el Ayuntamiento por medio de esta línea telefónica reciban una información clara, completa y transparente y lo consideren una herramienta útil para satisfacer sus necesidades.

El Servicio de Atención Telefónica dispuesto por el Ayuntamiento es un servicio de atención e información general básica, a través del teléfono 010 para llamadas dentro del municipio y, a través del número 922 606 010 fuera de este. La atención se realiza en castellano, de lunes a viernes, de 8.00 a 15.00h, excepto festivos nacionales y municipales, así como los días 24 y 31 de diciembre.

2. Servicios prestados

A través de nuestro servicio de Atención Telefónica-010 se puede acceder a las siguientes prestaciones:

Servicios de Información y Consulta

- **Agenda y Eventos:** proporcionamos información actualizada sobre la agenda, actividades, actos y programación de las diversas concejalías, así como de los eventos que tienen lugar en el municipio.
- **Canales de Atención a la Ciudadanía:** ofrecemos detalles sobre los diferentes canales de atención a la ciudadanía, incluyendo localizaciones, horarios y servicios que ofrecen.
- **Trámites y Gestiones Municipales:** proporcionamos información sobre los trámites y gestiones municipales, incluyendo los modos de presentación, documentación necesaria, plazos, y otros detalles relevantes.
- **Localización y Horarios de Equipamientos Municipales:** suministramos información sobre la localización y horarios de equipamientos municipales como centros de juventud, bibliotecas, parques y museos, entre otros.
- **Dependencias Municipales:** ofrecemos información sobre las dependencias municipales, personas de contacto, organismos y otros recursos relacionados.

Servicios de Gestión

- **Solicitud de cita previa:**
 - Alta y consulta de cita para las OAIC/OAMR y/o Servicios que la requieran.
 - Anulación de cita.
- **Comunicación de incidencias en la vía pública a través de la App SC Mejora:** cualquier persona que detecte una incidencia en la vía pública puede comunicarla a través de la [App SC Mejora](#) o pueden informarnos llamando al 010 y nuestro equipo se encargará de su registro en dicha aplicación.
- **Facilitación de trámites a través del servicio de Atención en Línea:** para aquellas personas que necesiten comunicar incidencias, consultar expedientes o cualquier otro asunto relacionado, podrán realizarlo a través de nuestro servicio de soporte en línea o contactando directamente con el 010 para que sea nuestro equipo quien realice este trámite por usted.
- **Transferencia de llamadas:** en casos en los que sea necesario contactar con una persona o departamento de nuestra organización, nuestro equipo le transferirá su llamada o solicitud para que contacten de la manera más eficiente.

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 global superior a 4 sobre 5 puntos en nuestra encuesta de satisfacción realizada.

Indicador:

Índice de Satisfacción Global = (Suma de todas las calificaciones de satisfacción / Total de Respuestas a la Encuesta)

Compromiso 2. Garantizamos que nuestro equipo de operadores/as está capacitado para escuchar y atender sus consultas, inquietudes o necesidades de manera atenta y profesional, obteniendo un nivel de satisfacción global superior a 4 sobre 5 puntos en nuestra encuesta de satisfacción realizada.

Indicador:

Índice de Satisfacción Global = (Suma de todas las calificaciones de satisfacción a la atención de nuestro equipo telefónico / Total de Respuestas a la Encuesta)

Compromiso 3. Nos comprometemos a proporcionar un servicio de atención telefónica eficiente, donde los niveles de respuesta se adaptan a la demanda diaria. En días con 420 llamadas o menos, garantizamos responder el 90% de ellas en menos de 60 segundos, mientras que el 10% restante recibirá respuesta en un máximo de 3 minutos, o se realizará un intento de devolución. En días con más de 420 llamadas, nos comprometemos a atender al menos 378 llamadas en menos de 60 segundos y realizar al menos un intento de devolución del 75% de las llamadas no atendidas inicialmente.

Indicador:

1. Días con 420 llamadas o menos:
 - Eficiencia de Respuesta Rápida (90% en menos de 60 segundos) = (Número total de llamadas atendidas en menos de 60 segundos/ Número total de llamadas recibidas) * 100.
 - Eficiencia de Respuesta en 3 minutos (10% en menos de 3 minutos) = (Número total de llamadas atendidas en menos de 3 minutos/ Número total de llamadas recibidas) * 100.
 2. Días con más de 420 llamadas:
 - Eficiencia de Respuesta Rápida (378 llamadas en menos de 60 segundos) = Número total de llamadas atendidas en menos de 60 segundos.
 - Intento de Devolución (75% de llamadas no atendidas inicialmente) = (Número de intentos de devolución/ Número total de llamadas no atendidas inicialmente) * 100.
-

Compromiso 4. Nos comprometemos a resolver sus dudas mediante nuestro servicio telefónico, trabajando para que el 70% de las llamadas recibidas sean resueltas directamente por el servicio 010, sin necesidad de redireccionarlas a otros departamentos o servicios.

Indicador:

Resolución directa de llamadas al Servicio 010= (Número de llamadas resueltas directamente por el 010/ Número total de llamadas recibidas) *100

Compromiso 5. 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 6. Nos comprometemos a mantener la capacitación profesional de nuestro personal para una mejor atención a la ciudadanía realizando, al menos, un curso anual relacionado con la atención telefónica.

Indicador:

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

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 de las personas usuarias del servicio

El Servicio de Atención Telefónica 010 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 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: El Servicio de Atención Telefónica 010 está comprometido 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 a través del 010, 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 del Servicio de Atención Telefónica 010.

Obligaciones:

- Toda persona usuaria del servicio tiene la obligación de proporcionar información veraz y completa al realizar consultas o trámites a través del servicio telefónico.
- 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/as ciudadanos/as utilizar este servicio 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 a través del Servicio de Atención Telefónica 010.

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 Telefónica-010.

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.
- 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](#).