

MEJORAMOS, OPTIMIZAMOS Y FACILITAMOS



la comunicación con la ciudadanía a través de un canal ágil, único y bidireccional



CANALES DE PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

Si necesitas contactar con nosotros puedes hacerlo a través del buzón Contacta:

<https://sede.tenerife.es/contacta>, a través de nuestros teléfonos **922 239 500 / 901 501 901** o del correo electrónico:

teneriferesponde@tenerife.es

Si quieres consultar, participar y colaborar en temas de interés público puedes hacerlo a través de Cabildo Abierto <https://cabildoabierto.tenerife.es> y nuestra Sede Electrónica: <https://sede.tenerife.es>

Si deseas contribuir a la mejora de los servicios puedes cumplimentar nuestras encuestas de satisfacción.

VALORA NUESTRA ATENCIÓN

La ciudadanía podrá presentar **quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de la sede electrónica de la Corporación:

<https://sede.tenerife.es/teneriferesponde/quejas-sugerencias> de forma presencial en cualquiera de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y a través del teléfono:

922 239 500 / 901 501 901

CANALES DE ATENCIÓN

Canal telefónico:

Te atendemos a través de los números:

922 239 500 / 901 501 901 de 7:00 a 20:00 horas (lunes-viernes) y los sábados de 8:00 a 15:00 horas.

Canal presencial:

Te atendemos en horario general de 08:30 a 14:00 horas en las Oficinas de Palacio Insular, Alcalde Mandillo Tejera, Plaza del Adelantado, Pabellón Santiago Martín, la Orotava, Icod de los Vinos, Los Cristianos y Güímar.

Consulta nuestros horarios especiales de tardes y sábados y la ubicación de nuestras oficinas en la siguiente dirección:

<https://www.tenerife.es/oficinas-de-atencion-ciudadana>

Canal telemático:

Disponible 24 horas todo el año a través de las siguientes direcciones:

<https://sede.tenerife.es/contacta>;

<https://www.tenerife.es/atencion-ciudadana> y el buzón teneriferesponde@tenerife.es

MEDIOS DE TRANSPORTE

• <https://titsa.com>

• <https://metrotenerife.com>

• Parking gratuito en la Sede de la oficina de Plaza de España.



ATENCIÓN CIUDADANA

CARTA DE SERVICIOS 2024-2026
Certificada por AENOR



Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana,
Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios



Un servicio con calidad certificada

Si quieres acceder al contenido completo de la Carta de Servicios escanea este código con tu móvil.



o puedes consultar a través de esta ruta.

<https://www.tenerife.es/carta-de-servicios>

NUESTROS SERVICIOS

- Información general y especializada, registro y asesoramiento sobre trámites del Cabildo y otras administraciones.
- Asistencia en trámites electrónicos.
- Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Publicación electrónica de anuncios.
- Gestión de pagos en oficina virtual. Pago en línea para los trámites del Cabildo.
- Certificado digital de persona física: acreditación de la identidad y revocación.
- Trámites clave: emisión, modificación de datos, código de activación y niveles de seguridad.
- Atención con cita previa.
- Los demás que le son de aplicación a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

MAYORES Y COLECTIVOS VULNERABLES

- Puestos de atención adaptados para personas con movilidad reducida, deficiencia visual y discapacidad auditiva.
- Atención especializada para mayores de 65 años.
- Atención sin cita para mayores y otros colectivos vulnerables.

NUESTROS COMPROMISOS

1. Proporcionamos cita para atención presencial dentro del plazo de dos días laborales tras la solicitud.
2. Atendemos sin cita previa al colectivo de mayores de 65 años y colectivos vulnerables, que demanden una respuesta inmediata y siempre que las necesidades del servicio lo permitan.
3. Atendemos de forma diaria el buzón Contacta durante nuestro horario de atención. Si no es laboral respondemos antes de finalizar el día laboral siguiente.
4. No te mantendremos más de 1 minuto en espera durante la llamada telefónica salvo circunstancias excepcionales. Evita las horas punta: de 10:00 a 13:00 h.
5. El tiempo de espera en la atención presencial no será superior a 10 minutos salvo excepciones.
6. Queremos superar la media del grado de satisfacción ciudadana del Servicio que es de un 8,5 sobre 10.
7. Te informamos de los resultados de las encuestas de satisfacción en las que participaste y de los compromisos y datos de su cumplimiento en nuestro Portal de Transparencia.
8. Asumimos los compromisos de calidad de la Norma UNE 93200.
9. Respondemos las quejas dirigidas a nuestro Servicio en un plazo no superior a diez días laborales.

DERECHOS Y DEBERES

Derecho a:

- Una atención de calidad sobre la base de nuestros valores: proximidad, eficacia, eficiencia, transparencia y accesibilidad.
- Recibir un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
- Recibir atención, orientación e información de carácter general y particular.
- Contactar y solicitar información por nuestros canales.
- Valorar la atención recibida.
- Los recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en las restantes normas.

Deberes:

- Utilizar los servicios de buena fe y evitar el abuso.
- Facilitar información veraz, completa y adecuada a los fines para los que sea requerida.
- Identificarse cuando sea solicitado.
- Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.