



4

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 **901 501 901 / 922 239 500** o del correo electrónico:

atencionciudadana@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.

5

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/quejas-sugerencias>; de forma presencial en cualquiera de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y a través del teléfono: **901 501 901 o 922 239 500.**

6

CANALES DE ATENCIÓN



Canal telefónico:

Te atendemos a través de los números: **901 501 901 / 922 239 500** 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/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 atencionciudadana@tenerife.es

7

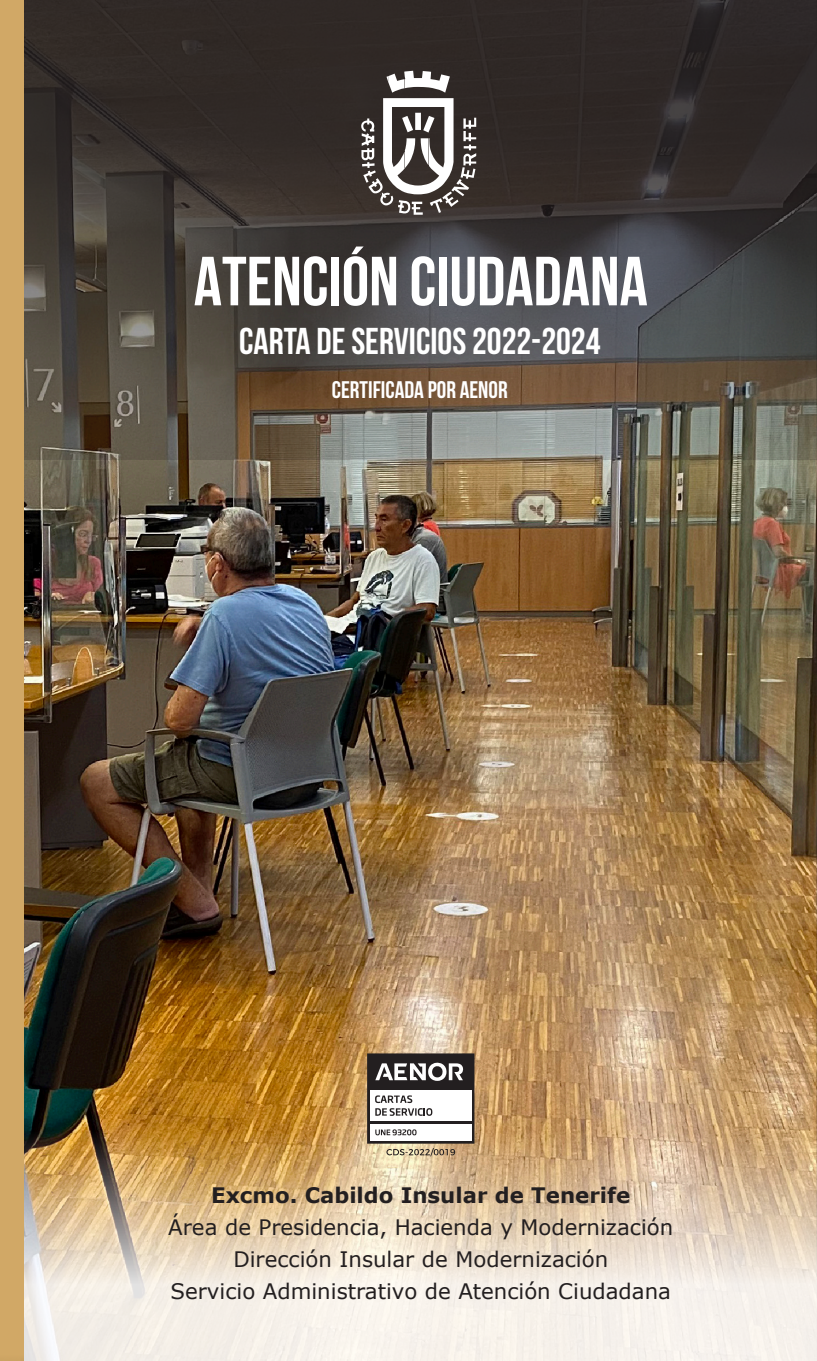
MEDIOS DE TRANSPORTE



• <https://titsa.com>

• <https://metrotenerife.com>

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



ATENCIÓN CIUDADANA

CARTA DE SERVICIOS 2022-2024

CERTIFICADA POR AENOR



Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
Área de Presidencia, Hacienda y Modernización
Dirección Insular de Modernización
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana



Qualified by EFQM
2021

Escanea este código con tu móvil.



Puedes consultar a través de esta ruta.

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

1

NUESTROS SERVICIOS



- Información, registro y asesoramiento sobre trámites del Cabildo.
- Registro y asesoramiento de trámites para otras Administraciones.
- Información y atención a la ciudadanía a través de los canales de contacto.
- Acreditación de la identidad de las personas físicas para obtener la firma digital.
- Asistencia general y específica para el uso de medios electrónicos.
- Digitalización de la documentación que presenta la ciudadanía.
- Gestión de la documentación física dirigida a la ciudadanía o con destino a otras unidades gestoras del Cabildo.
- Publicación de anuncios y otros documentos en el Tablón de Anuncios Corporativo.
- Cita previa.
- Pago en línea y presencial.
- Gestión de citas para personas con discapacidad auditiva.
- Traducción en línea de lenguaje de signos y dispositivos que amplifican el sonido para personas con discapacidad auditiva.

2

NUESTROS COMPROMISOS



1. Proporcionamos cita para atención presencial dentro del plazo de dos días laborales tras la solicitud.
2. Atendemos de forma diaria el buzón Contacta durante nuestro horario de atención. Si no es laboral respondemos antes de finalizar el día laboral siguiente.
3. 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.
4. El tiempo de espera en la atención presencial no será superior a tres minutos salvo excepciones.
5. Queremos superar la media del grado de satisfacción ciudadana del Servicio que es de un 8,5 sobre 10.
6. 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.
7. Asumimos los compromisos de calidad de la Norma UNE 93200.
8. Respondemos las quejas dirigidas a nuestro Servicio en un plazo no superior a diez días laborales.

3

DERECHOS Y DEBERES



Derecho a:

- Un trato respetuoso, imparcial y sin discriminaciones.
- La atención, orientación e información de carácter general y particular según los límites legales.
- Relacionarte con la Administración del Cabildo Insular de Tenerife a través de las modalidades de atención a la ciudadanía de acuerdo a los términos de la Carta de Servicios.

Deberes:

- Utiliza los servicios de buena fe y sin abusar.
- Facíltale al Cabildo Insular de Tenerife una información veraz, completa y adecuada según los fines.
- Identifícate cuando te lo soliciten.
- Respeta el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad, y el resto de los derechos con relación a la protección de datos.
- Cualquier otro regulado por Ley.