



**Ayuntamiento
de Murcia**

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Telefónica y Telemática
Ayuntamiento de Murcia



Ayuntamiento
de Murcia

Contenidos

- 01** Información sobre el servicio
- 02** Información complementaria
- 03** Compromisos de calidad ofrecidos
- 04** Formas de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias



01

Información sobre el servicio

Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios



Misión

Ofrecer a la ciudadanía una información completa y exhaustiva de todo lo referente a la Administración Municipal, a través de diversos canales de actuación: telefónico y telemático.



Visión

Situar al Servicio de Atención Telefónica y Telemática como punto de referencia de servicio público, de la mano de las nuevas tecnologías.



Objetivos

- 1 Potenciar la imagen del Servicio de Atención Telefónica y Telemática del Ayuntamiento de Murcia.
- 2 Reducir tiempos de espera de atención al ciudadano en el servicio telefónico.
- 3 Acortar tiempos de espera en la resolución de trámites municipales solicitados por el ciudadano.
- 4 Establecer indicadores de tiempos de resolución de trámites y quejas de atención para una calidad óptima.
- 5 Realizar una actuación completa y especializada de formación al personal de servicio.
- 6 Reforzar las relaciones con otros Servicios Municipales, Administraciones Públicas y otros Organismos.
- 7 Desarrollar un **código ético** que recoja los principios básicos de actuación que regirá a todo el personal de atención a la ciudadanía.
- 8 Prevenir el impacto medioambiental, fomentando la correcta utilización de los recursos naturales, y reduciendo, reutilizando y reciclando, en especial papel y equipos informáticos.
- 9 Supervisar el cumplimiento de la normativa laboral y los objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 10 Promover medidas de fácil acceso a las personas con necesidades especiales y promover actuaciones de inclusión de colectivos más vulnerables.
- 11 Potenciar la incorporación y desarrollo de medidas de igualdad e inclusión, tanto en el personal como en la prestación de Servicio.



Datos identificativos de la organización prestadora del servicio

La organización responsable del Servicio de Atención Telefónica y Telemática es el Servicio de Información y Atención Ciudadana, dependiente de la Concejalía de EDUCACIÓN, AGENDA URBANA Y GOBIERNO ABIERTO.

Solicitud de Información

Información general y particular a la ciudadanía, acerca de los diferentes trámites, convocatorias y actuaciones que ofrece el Ayuntamiento de Murcia, de manera telefónica y telemática, entre los que destacan:

- Oferta de empleo y contrataciones temporales
- Información de Tributos o periodo de pago de impuestos, tasas y precios públicos.
- Equipamientos colectivos municipales.
- Ubicación y teléfonos de centralita y directos de las distintas dependencias municipales.
- Información relativa a matrimonios civiles y parejas de hecho (inscripciones anteriores a marzo 2019, certificados y bajas).
- Actividades de ocio y tiempo libre, actividades deportivas.
- Subvenciones, ayudas y premios.
- Información sobre el censo en periodos electorales.
- Etc.

Trámites municipales

Gestión de Trámites Municipales realizados por vía telefónica y telemática, entre los que destacan:

- Informe / Certificado de convivencia.
- Certificado de empadronamiento.
- Certificado / Justificante de pago de impuestos.
- Solicitud de alta padrón habitantes.
- Solicitud de cambio de domicilio.
- Solicitud de corrección de datos en padrón de habitantes.
- Solicitud de corrección de datos en padrón de impuestos.
- Solicitud de domicialización bancaria de impuestos.
- Volante de empadronamiento

Recogida de Quejas y sugerencias

Recepción y gestión de quejas y sugerencias de los diferentes Servicios municipales a través de los canales telefónico y telemático incluida la aplicación App Tu Murcia (a través de avisos e ideas), Chat, así como del Servicio de Información Ciudadana mediante el correo: opinaymejora@ayto-murcia.es

Buzón telefónico permanente 24 horas

Servicio de recogida de solicitudes de información y quejas en horario no laborable y festivo.

Atención a través del chat

Servicio de respuesta inmediata a las solicitudes de información de los ciudadanos por vía web y aplicación Tu Murcia.

01

Información sobre el servicio

Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

- 1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 2 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 3 Reglamento de la (UE) 2016/679 Reglamento General de Protección de datos.
- 4 Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (derogada solo en vigor algunos artículos hasta el 2 de abril de 2021).
- 5 Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la ley 11/1999, de 21 de abril.
- 6 Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- 7 Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia, de 26 de Julio 2004.
- 8 Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Murcia aprobado definitivamente en Pleno del 28 de enero de 2021.
- 9 Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios

Derechos

- 1 Acceder a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- 2 Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Ayuntamiento.
- 3 Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.
- 4 Formular cualquier sugerencia, queja o reclamación y ser contestado en el plazo establecido.
- 5 Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.
- 6 Obtener la orientación necesaria sobre los servicios y procedimientos que son competencia del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, por parte del personal del Ayuntamiento.
- 7 Conocer el estado de la tramitación de los expedientes en los que se tenga la condición de interesado.
- 8 Exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- 9 Acceder a la información del Servicio de Atención Telefónica y Telemática por medio de múltiples canales.
- 10 Disponer de una Administración Electrónica de calidad en el ámbito de la prestación de este Servicio.
- 11 La legislación en materia de Protección de Datos reconoce los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, respecto a sus datos personales. **Más información en www.murcia.es/web/portal/politica-de-privacidad.**
- 12 Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.
- 13 Derecho a recibir información o establecer una comunicación respetuosa basada en la Igualdad.



Obligaciones

- 1 Mantener una actitud educada y respetuosa hacia el personal del Ayuntamiento.
- 2 Presentar a la Administración los datos de identificación necesarios para realizar las gestiones o trámites.
- 3 Cumplimentar de manera legible los documentos o solicitudes dirigidas al Ayuntamiento y a Otras Administraciones.
- 4 Realizar la comunicación institucional al Servicio de Atención Ciudadana y bajo su supervisión con otros servicios y administraciones.

Formas de colaboración / participación de la ciudadanía y del personal usuario.

Las ciudadanas y ciudadanos del Municipio de Murcia, tienen a su disposición los mecanismos de participación que le ofrece el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, entre los que destacan:

- 1 el sistema de Quejas y reclamaciones.
- 2 las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente de cara a conocer la opinión de la ciudadanía.
- 3 la página Web y el chat (www.murcia.es/informacion).
- 4 las peticiones, iniciativas, y consultas.
- 5 App Tu Murcia.
- 6 010 Atención Accesible (Lengua de Signos).
- 7 Reglamento Sugerencias y Reclamaciones.



fecha de entrada en vigor
2 de julio de 2021



02 Información complementaria



Atención telefónica

Información: **010** (dentro del Municipio);
968 229 549 (fuera del Municipio)

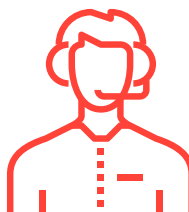
Trámites: **900 222 900** (teléfono gratuito para todo el ámbito nacional)

Fax: **968 215 113**

www.murcia.es/informacion

opinaymejora@ayto-murcia.es

(exclusivo para quejas y sugerencias del Servicio de Atención Telefónica y Telemática)



Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

horario habitual del Servicio de Atención Telefónica:

De L a V de 8:00h. a 18:00h.
ininterrumpidamente

Buzón 24 horas para los teléfonos
010 y 900 222 900

Cualquier persona puede dejar un mensaje con sus consultas o peticiones. Se le contestará telefónicamente a dicha solicitud.

Idiomas de atención:

En todo el horario: castellano, inglés y por videoconferencia lengua de signos.

De 8:00 a 14:00: árabe, francés, ucraniano.

De 9:00 a 14:00: chino, alemán, ruso, italiano y polaco.



- 1 El Servicio de Atención Telefónica y Telemática se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica en el ámbito de la prestación de este Servicio, etc.
- 2 El horario de atención a la ciudadanía será amplio y adecuado a las necesidades de los ciudadanos, siendo valorado en las encuestas de satisfacción a partir de un 7 en el 85% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.
- 3 El tiempo máximo de espera para llamadas atendidas será de 1 minuto en el 30% de los casos, no superando los 3 minutos en el resto de los casos.
- 4 Los mensajes recogidos en el “Buzón Telefónico Permanente”, serán respondidos telefónicamente al siguiente día hábil, si han sido facilitados sus datos.
- 5 La información que facilita el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, será revisada y actualizada diariamente, asegurando así un servicio de confianza a la ciudadanía.
- 6 El tiempo de contestación a una reclamación interpuesta al Servicio de Atención Telefónica y Telemática será de 5 días hábiles como máximo desde su recepción en el Servicio. En el caso de que la contestación requiera de la intervención de otro servicio, este plazo será de 10 días hábiles.
- 7 Los trámites solicitados a través de los canales telefónico y telemático, serán gestionados y se enviarán los impresos necesarios por correo postal ordinario a las ciudadanas y ciudadanos al siguiente día hábil.
- 8 El personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática estará altamente preparado y cualificado y le asesorará sobre las opciones que más le convienen, obteniendo en las encuestas de satisfacción una puntuación mínima de 7 en el 95% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.
- 9 Asimismo, todo el personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática recibirá la formación que planifique a lo largo del año para garantizar una comunicación y atención inclusiva adaptada a las necesidades especiales y garantizando la igualdad de mujeres y hombres.
- 10 La atención a la ciudadanía será prestada con amabilidad y consideración por parte del personal del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial. La puntuación mínima será de 7 en los cuestionarios de satisfacción en el 95% de los casos y nunca por debajo de 5 en los casos restantes.
- 11 El tiempo máximo de contestación a un aviso (queja) o idea (sugerencia) recibida a través de la App Tu Murcia será al día siguiente hábil de su recepción siempre y cuando se faciliten los datos de contacto.
- 12 La atención a las ciudadanas y ciudadanos será prestada de forma inmediata a través del canal Web Atención en Línea (Chat) , a través de la **App Tu Murcia en “Tu Consulta (Chat)”**.

03

Compromisos de calidad ofrecidos

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

- 1 Tiempo de espera en atención telefónica.
- 2 Tiempo de contestación a los mensajes del “Buzón Telefónico Permanente”.
- 3 Tiempo de contestación a una reclamación.
- 4 Tiempo de envío de impresos solicitados relativos a gestiones telefónicas y telemáticas.
- 5 Puntuación de los ciudadanos en los cuestionarios de satisfacción.
- 6 Frecuencia de actualización de la BBDD de información.
- 7 Número y tipología de mejoras anuales.
- 8 Tiempo de respuesta a una queja o sugerencia recibida a través de la App Tu Murcia.
- 9 Tiempo de respuesta a una consulta recibida a través del Chat.

Medidas de subsanación o compensación en caso de incumplimiento de compromisos

El Servicio de Atención Telefónica y Telemática pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

Carta de disculpas, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que se indique en su petición.

Llamada personal a fin de subsanar errores cometidos.

Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo, ante incidencias relacionadas con el Servicio de Atención Telefónica y Telemática.

Posibilidad de facilitar al ciudadano mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables del Servicio Municipal de Información y Atención Ciudadana dentro de los canales establecidos en la prestación del servicio.

Estos compromisos, llevan asociados una serie de indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento. Los indicadores podrán consultarse en la página Web del Ayuntamiento de Murcia: www.murcia.es/informacion

Mecanismos de comunicación

Los resultados del cumplimiento de los compromisos se publicarán con carácter semestral en la web del Ayuntamiento de Murcia (www.murcia.es/informacion) y a través campañas de comunicación periódicas en diversos medios de comunicación.



Formas de presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias

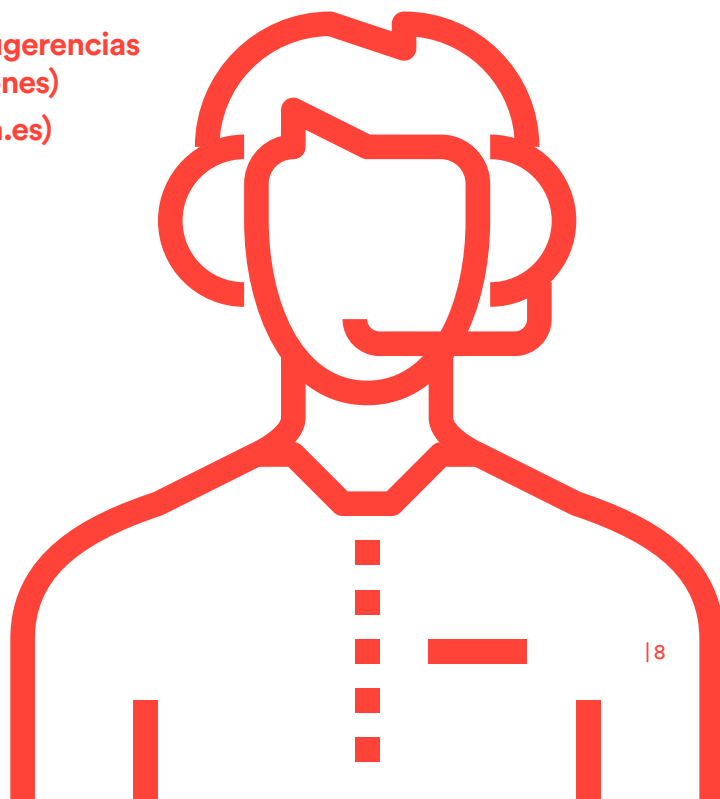
04

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre la gestión del propio Servicio de Atención Telefónica y Telemática así como al incumplimiento de los compromisos establecidos, pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- **Correo ordinario.**
- **A través del 010.**
- **En la Web municipal (www.murcia.es/informacion) mediante:**
 - La opción de Información en Línea
 - El servicio del Chat
 - El correo electrónico del Servicio de Información: opinaymejora@ayto-murcia.es
 - 010 Atención Accesible
- **En las distintas Oficinas municipales centrales y descentralizadas en Pedanías y Distritos**
- **En las Oficinas de Asistencia en materia de Registro de Otras Administraciones.**
- **En App Tu Murcia. Aplicación web y móvil.**
- **Según lo previsto en el Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones (respecto a Sugerencias y Quejas)**

Las reclamaciones se presentarán siguiendo el procedimiento que se establece legalmente (por escrito, con identificación del solicitante y del domicilio a efectos de notificaciones, etc.)

- **Según lo previsto en el Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones (respecto a Reclamaciones)**
- **Sede Electrónica municipal (sede.murcia.es)**





Ayuntamiento
de Murcia

