



## **CARTA MARCO DE LA RED DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

La red de atención a la ciudadanía está compuesta por servicios presenciales a través de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como por los servicios telemáticos (Registro Electrónico) y telefónicos (012) con el objetivo de satisfacer las expectativas de la ciudadanía y facilitar un acceso cómodo y eficiente a la Administración a través de diversos canales.

Esta red se encarga de la gestión del Registro Electrónico General y de la coordinación de las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros. Además, gestionamos las quejas y sugerencias y ofrecemos los servicios de alta de usuarios a Cl@ve y la gestión de apoderamientos en el Registro Electrónico de Apoderamientos a través de la red de oficinas.

### **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Proporcionar información y atención a la ciudadanía presencial y telefónica, a través de las oficinas de asistencia en materia de registros y del 012, respectivamente.
2. Ofrecer el servicio de registro general tanto de manera presencial (incluyendo el registro de solicitudes, la digitalización de escritos, documentos y comunicaciones, y la entrega de un comprobante) como electrónica (a través de la sede electrónica de la CAIB).
3. Tramitar las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (QSSI), y así fomentar la participación ciudadana.
4. Tramitar el alta de usuarios en Cl@ve.
5. Tramitar la inscripción de apoderamientos en el Registro Electrónico de Apoderamientos (así como su aceptación, revocación, prórroga o renuncia).

## **NOS COMPROMETEMOS A:**

1. Tramitar las quejas, las sugerencias y las consultas recibidas a través de la herramienta QSSI y enviarlas al órgano correspondiente en el plazo máximo de un día hábil desde que se presentan.
2. Conseguir que las quejas sobre los servicios prestados por las oficinas de asistencia en materia de registros no superen, en cómputo anual, el 1% del número de personas atendidas en materia de registros.
3. Atender las consultas telefónicas del 012 en un tiempo no superior al minuto.
4. Proporcionar, a través del 012, un trato amable y cortés para conseguir un nivel de satisfacción del 95%.
5. Mantener un índice de llamadas telefónicas perdidas, a través del 012, por debajo del 10% mensual.

## **NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. Porcentaje de quejas, sugerencias y consultas enviadas en el plazo máximo de un día hábil respecto del total recibido a través del QSSI.
2. Porcentaje de quejas sobre los servicios prestados por las oficinas de asistencia en materia de registros sobre el total de personas atendidas, en cómputo anual.
3. Media de la ciudadanía atendida telefónicamente, a través del 012, en tiempo no superior a un minuto sobre el total mensual.
4. Porcentaje de satisfacción de los usuarios del 012 sobre el total semestral.
5. Porcentaje de llamadas telefónicas perdidas, a través del 012, respecto del total de llamadas telefónicas recibidas mensualmente.

## **ENTIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA MARCO**

La entidad responsable de la Carta Marco es la Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones, adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación. Su responsabilidad es asegurar el cumplimiento de los compromisos que establece la Carta Marco e impulsar las mejoras dentro del ámbito de coordinación de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Además, hace el seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, según lo que establece la normativa que regula las cartas ciudadanas.

La dirección de la entidad responsable es la siguiente:

Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones  
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía  
C. de l'Uruguai, s/n (Velòdrom Illes Balears), 07010 Palma  
<https://www.caib.es/sites/atenciociudadania/es>

## ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA CARTA MARCO

Los contenidos de la Carta Marco son de obligado cumplimiento para todas las oficinas de asistencia en materia de registros que aparecen en el Portal de Atención a la Ciudadanía (que se enumeran a continuación) y también, en lo referido a la parte de registro e información y la gestión de quejas y sugerencias, para el resto de oficinas de atención e información sobre materias específicas, así como para el centro de atención telefónica del 012. La red de oficinas de asistencia en materia de registros, incluyendo las oficinas de atención e información, se compone de las siguientes oficinas:

### 1. Consejería de Economía, Hacienda e Innovación

#### 1.1. Sede de la Consejería

Dirección: c. del Palau Reial, 17, 07001 Palma  
Teléfono: 971 17 67 00, fax: 971 17 67 18  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

#### 1.2. Servicios centrales de la Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)

Dirección: c. de Can Troncoso, 1, 07002 Palma  
Teléfono: 971 17 66 88, fax: 971 17 63 23  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 1.3. Delegación de l'ATIB en Eivissa

Dirección: c. de les Canàries, 31, torre 5, 3r pis (edificio CETIS), 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 95 76  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

1.4. Delegación de l'ATIB en Menorca  
Dirección: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703  
Maó Teléfono: 971 17 95 69  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

1.5. Agencia IBDigital  
Dirección: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma  
Teléfono: 971 17 95 00  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

## **2. Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local**

2.1. Sede de la Consejería  
Dirección: pg. de Sagrera, 2, 07012 Palma  
Teléfonos: 971 17 64 73 y 971 17 65 65, fax: 971 17 62 64  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

## **3. Consejería de Empresa, Autónomos y Energía**

3.1. Sede de la Consejería  
Dirección: pl. de Son Castelló, 1, polígono de Son Castelló, 07009 Palma  
Teléfono: 971 17 49 91 fax: 971174942  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

3.2. UDIT Centre  
Dirección: c. del Bastió de Sanoguera, 2, 07002 Palma  
Teléfonos: 971 78 49 95 y 971 78 45 56, fax: 971 78 45 56  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

3.3. UDIT Delegación de Eivissa  
Dirección: av. d'Espanya, 49, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 60 95, fax: 971 17 68 06  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 3.4. UDIT Delegación de Inca

Dirección: c. dels Sellaers, 25, polígon de Can Matzarí, 07300

Inca Teléfonos: 971 88 70 00 y 971 88 70 10, fax: 971 88 70 01

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 3.5. UDIT Delegación de Ciutadella

Dirección: c. dels Bijuters, 36, 07760

Ciutadella Teléfono: 971 17 60 40 , fax:

971 48 11 54

Horario de atención: de lunes a viernes: 9.30 a 12.30 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 3.6. UDIT Delegación de Manacor

Dirección: camí de Bandrís, s/n (edificio de la Delegación Comarcal de Salut)

07500 Manacor

Teléfono: 971 55 21 83, fax: 971 55 52 45

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 3.7. UDIT Delegación de Maó

Dirección: c. de Bajolí, 40 (dins el recinte de la ITV), 07714

Maó Teléfono: 971 17 60 39, fax: 971 36 21 30

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

### **4. Consejería de Salud y Consumo**

#### 4.1. Sede de la Consejería

Dirección: pl. d'Espanya, 9, 07003 Palma

Teléfono: 971 17 73 83, fax: 971 17 79 69

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.2. Centre Insular de Salut d'Eivissa y Formentera

Dirección: Via Romana, 81, 07800 Eivissa

Teléfono: 971 17 70 67, fax: 971 17 68 61

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.3. Centre Insular de Salut de Menorca

Dirección: av. de Josep Maria Quadrado, 17, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 73 33, fax: 971 17 69 14

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.4. Direcció General de Salut Pública

Dirección: c. de Jesús, 38 A, 07010 Palma

Teléfonos: 971 17 95 12 y 971 17 73 90, fax: 971 17 95 54

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.5. Delegación Comarcal d'Inca

Dirección: c. de Ramon des Brull, 73, 07300 Inca

Teléfono: 971 17 60 50, fax: 971 88 09 66

Horario de atención: de lunes a viernes, de 10 a 12 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.6. Delegación Comarcal de Salut de Manacor

Dirección: camí de Bandrís, s/n, 07500 Manacor

Teléfono: 971 17 95 80, fax: 971 55 52 45

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.7. Hospital Universitari Son Espases – Servei de Salut de les Illes Balears

Dirección: ctra. de Valldemossa, 79, 07120

Palma Teléfono: 871 20 50 00

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 4.8. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca – Servei de Salut de les Illes Balears

Dirección: c. de l'Escola Graduada, 3, 07002

Palma Teléfonos: 971 17 58 90 y 971 17 00 52

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.9. Gerència del 061 – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: c. del Calçat, 2, 1a planta, polígon de Son Valentí, 07011

Palma Teléfono: 971 28 58 54, fax: 971 28 58 48

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.10. Hospital Can Misses – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: c. de la Corona, s/n, 07800 Eivissa

Teléfono: 971 39 70 00, fax: 971 39 71 21

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

4.11. Hospital Comarcal d'Inca – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: ctra. Vella de Llubí, s/n, 07300 Inca

Teléfonos: 971 88 85 99 y 971 88 85 49

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.12. Hospital de Formentera – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: c. de la Venda des Brolls, s/n, 07860

Formentera Teléfono: 971 32 12 12

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.13. Hospital de Manacor – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: ctra. Manacor-Alcúdia, s/n, 07500 Manacor

Teléfono: 971 84 70 01, fax: 971 84 70 10

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.14. Hospital Mateu Orfila – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: ronda de Malbúger, 1, 07703 Maó

Teléfonos: 971 48 70 10 y 971 48 70 11

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.15. Hospital Son Llàtzer – Servei de Salut de les Illes Balears

Direcció: ctra. de Manacor, km 4, 07198

Palma Teléfono: 871 20 21 81

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

4.16. Servicio de Salud de las Illes Balears  
Dirección: c. del Carme, 18 07003 Palma  
Teléfono: 971 17 59 55, fax: 971 72 42 60  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

## **5. Educación y Universidades**

5.1. Sede de la Consejería  
Dirección: c. del Ter, 16, polígono de Son Fuster, 07009 Palma  
Teléfono: 971 17 78 00, fax: 971 17 72 49  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

5.2. Dirección Territorial de Educación de Eivissa y Formentera  
Dirección: Via Púnica, 23, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 60 29, fax: 971 17 63 57  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

5.3. Dirección Territorial de Educación de Menorca  
Dirección: av. de Josep M. Quadrado, 33, 07703  
Maó Teléfono: 971 17 62 65, fax: 971 36 70 58  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

5.4. Unitat Delegada d'Educación a Formentera  
Dirección: av. de Porto-Salè, 87, 07860 Formentera  
Teléfono: 971 32 22 58, fax: 971 17 63 57  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **6. Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad**

6.1. Sede de la Consejería  
Dirección: c. de la Palma, 4, 07003 Palma  
Teléfono: 971 78 40 43, fax: 971 78 40 86  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

6.2. Direcció General de Mobilitat  
Direcció: c. d'Eusebi Estada, 28, 07004 Palma  
Teléfono: 971 17 71 81, fax: 971 17 63 65  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

## **7. Consejería de Turismo, Cultura y Deportes**

7.1. Sede de la Consejería  
Dirección: c. de Montenegro, 5, 07012 Palma  
Teléfono: 971 17 61 91, fax: 971 17 61 85  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

7.2. Institut d'Estudis Baleàrics  
Dirección: c. d'Alfons el Magnànim, 29, 1r 07004 Palma  
Teléfono: 971 17 76 34, fax: 971 17 69 80  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **8. Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia**

8.1. Velódromo Palma  
Dirección: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma  
Teléfono: 971 17 95 00  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

8.2. Institut Balear de la Dona  
Dirección: c. d'Aragó, 26, 1r E., 07006 Palma  
Teléfono: 971 17 89 89, fax: 971 17 89 24  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **9. Consejería del Mar y del Ciclo del Agua**

9.1. Sede de la Consejería

Dirección: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009  
Palma Teléfono: 971 17 75 57  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

## **10. Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social**

### 10.1 Sede de la Consejería

Dirección: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009  
Palma Teléfono: 971 17 75 57  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

### 10.2 Sede de la EBAP en Eivissa

Dirección: C. de Canàries, 35, 4, 3er Edifici CETIS, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 31 11 75, fax: 971 93 21 87  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### 10.3 Sede de la EBAP a Menorca

Dirección: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703  
Maó Teléfono: 971 17 71 97  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

### 10.4 Oficina principal del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

Dirección: c. del Gremi d'Hortolans, 11, locals 1 y 2,  
Polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma  
Teléfono: 971 78 49 91, fax: 971 78 49 42  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

### 10.5 SOIB Menorca Centre de la Mar

Dirección: c. de Ruiz y Pablo, 13, 07702 Maó Teléfono: 971 17 70 27  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

### 10.6 SOIB Eivissa

Dirección: C. de Canàries, 35, 1er Edifici CETIS 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 70 20, fax: 971 13 80 61  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atención preferente con cita previa*

#### 10.7 SOIB Formentera

Dirección: c. del Pla del Rei, 120, 07860 Sant Francesc

Teléfono: 971 17 60 44

Horari d'atenció: dimarts y dijous d'11 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

### **11. Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural**

#### 11.1 Sede de la Consejería

Dirección: c. d'Eusebi Estada, 145, 07009 Palma

Teléfono: 971 17 61 00, fax: 971 78 49 90

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atención preferente con cita previa*

#### 11.2 Dirección General d'Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

Dirección: c. de la Reina Constança, 4, 07006 Palma

Teléfono: 971 17 77 98, fax: 971 17 68 80

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 11.3 Delegación d'Eivissa

Dirección: Ctra. D'Eivissa a Sant Antoni de Portmany (Parc Insular de sa Coma), Pavelló 201 d'IBANAT, 07800 Eivissa  
Teléfono: 971 17 76 88, fax: 971 39 47 95

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera.

#### 11.4 Delegación de Menorca

Dirección: c. de les Quatre Boques, 11, polígon industrial, 07703 Maó

Teléfono: 971 17 76 15, fax: 971 35 21 48

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 11.5 FOGAIBA Campos

Dirección: av. de Nicolau Oliver Fullana, 30, 07630

Campos Teléfono: 971 17 78 92, fax: 971 17 68 21

Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 11.6 FOGAIBA Felanitx

Dirección: pg. de Ramon Llull 9., 07200 Felanitx  
Teléfono: 971 17 60 87, fax: 971 17 68 09  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 11.7 FOGAIBA Manacor

Dirección: Via Portugal, 41, bxs., 07500 Manacor  
Teléfono: 971 17 78 96, fax: 971 17 68 77  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### 11.8 FOGAIBA sa Pobla

Dirección: ctra. sa Pobla – Muro, km 1,5, polígono de sa Vileta, 07420 sa Pobla  
Teléfono: 971 17 68 71, fax: 971 17 68 37  
Horario de atención: de lunes a viernes, de 9 a 14 h  
Servicios disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de oficinas de asistencia en materia de registros y las oficinas de atención e información, el servicio de atención telefónica 012 y el trámite de quejas y sugerencias se encuentran en la página web <https://www.caib.es/sites/atenciociudadania/es> .

El servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía se compromete a facilitar una versión impresa de la relación de oficinas a los ciudadanos que la soliciten.

## **NORMATIVA**

- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.
- Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- Ley 3/1986, de 29 de abril, de normalización lingüística en las Illes Balears.
- Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por Medios Electrónicos.
- Decreto 63/2025, de 19 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones.
- Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre Cartas Ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el cual se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- Decreto 49/2018, de 21 de diciembre, sobre el uso de las lenguas oficiales en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

## **DERECHO A FORMULAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

Mediante el sistema de quejas y sugerencias

([https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/es/plana\\_queixes\\_i\\_suggeriments\\_caib/](https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/es/plana_queixes_i_suggeriments_caib/)) la ciudadanía tiene la oportunidad de hacer constar su disconformidad con la prestación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y sus entidades dependientes, especialmente sobre los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía de funcionamiento. También pueden presentar propuestas con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos, así como agradecimientos por expresar la conformidad con los servicios prestados, si lo consideran oportuno.

Las quejas, las sugerencias y las consultas se pueden hacer llegar por las vías siguientes:

- Telemática: a través de la página web  
<https://www.caib.es/seucaib/es/200/personas/tramites/servicio/3665443/>.
- Telefónica: al 012
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registros y oficinas de atención e información de las consejerías y entes del sector público que cuenten con oficinas propias.

## **ACTUACIONES DE ESCUCHA Y ANÁLISIS DE LA VOZ DE LA CIUDADANÍA**

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía ha establecido diversas formas de colaboración y participación ciudadana:

- encuestas de satisfacción
- sistema de quejas y sugerencias
- servicio 012

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA CARTA MARCO**

Los incumplimientos de los compromisos declarados en esta Carta Marco se pueden comunicar al servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía mediante el sistema de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

En el plazo máximo de quince días se informará, a través del medio especificado en cada caso, de las causas por las cuales el compromiso no se ha podido cumplir y de las medidas adoptadas, si procede, para subsanar el incumplimiento.

## **FECHA DE PUBLICACIÓN Y PLAZO DE VIGENCIA**

Esta Carta Marco de la red de atención a la ciudadanía se encuentra en la página web del Servicio de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Comunicación y Gobierno Abierto de las Islas Baleares ([https://www.caib.es/sites/qualitat/es/presentacia\\_0/](https://www.caib.es/sites/qualitat/es/presentacia_0/)).

*Fecha de la aprobación:* septiembre de 2024

*Fecha de la próxima revisión:* antes de septiembre 2026