

## PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera es un órgano de la Delegación del Gobierno en la isla, que actúa bajo la inmediata dependencia del director insular.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias y de las Direcciones Insulares en el ámbito insular que configuran la geografía española. Mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las cartas de servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficina de Información y Registro:**  
Lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.  
En horario de verano, de 8:00 a 14:00 horas.
- **Oficina de Extranjería:**  
Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
- **Resto de servicios:**  
Lunes a viernes, 9:00 a 14:00 horas.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera es la unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Para cualquier consulta o duda pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

[secretario\\_general.ibiza@correo.gob.es](mailto:secretario_general.ibiza@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



Passeig de Joan Carles I, 11  
(CASA DEL MAR) 07800 EIVISSA  
TEL.: 971 98 90 55  
FAX: 971 98 90 60

### MEDIOS DE ACCESO:

Líneas de autobús más cercanas: L12A y L12B

## CONTACTO

**Centralita** 971989055  
**Extranjería** 971989050  
**Fax** 971989060

**Sede Electrónica:** <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

**Página Web:**  
[https://www.mptfp.gob.es/porta/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir\\_ins\\_ibiza.html](https://www.mptfp.gob.es/porta/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_ibiza.html)

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
		DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN EIVISSA Y FORMENTERA



# Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera

*Carta de servicios*  
**2020-2023**



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-011-6

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ■ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:

Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

### ■ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

### ■ AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, y seguridad privada.

### ■ ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA:

Tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita de los ciudadanos con insuficiencia de recursos económicos para su resolución por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

### ■ UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

### ■ EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN:

Información sobre las condiciones de estancia y residencia de nacionales comunitarios y extracomunitarios, y sobre el estado de tramitación de los expedientes en cualquier Oficina de Extranjeros. Información, tramitación y entrega de certificados de emigrante retornado.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de 3 minutos (queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad).
- Contestar los escritos recibidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Contestar los correos electrónicos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias en el plazo de 10 días hábiles.
- Atender las consultas presenciales antes de 15 minutos.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 3 minutos (excluyendo las llamadas a la oficina de extranjería por sus especificidades).
- Porcentaje de escritos contestados antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de correos electrónicos contestados antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Eivissa y Formentera, de las formas siguientes:

- En el *Formulario de quejas y sugerencias* habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [secretario\\_general.ibiza@correo.gob.es](mailto:secretario_general.ibiza@correo.gob.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>  
Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.