

Servicio 012

Junta de Andalucía

 Carta de Servicios

Servicio 012 de la Junta de Andalucía

Conócenos

El Servicio 012 tiene como misión ser un servicio centralizado y multicanal de atención personalizada a la ciudadanía, que dé información sobre las competencias, funcionamiento y localización de los órganos de la administración de la Junta de Andalucía, sus servicios y procedimientos.

Sus valores son orientación a la ciudadanía, objetividad y transparencia, eficacia, calidad y mejora continua.

A través de estos valores, el Servicio 012 aspira a ser un instrumento de referencia en la información y atención personalizada que facilite a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos andaluces.



Servicio 012 de la Junta de Andalucía

Servicios que se prestan con compromisos de calidad

Los servicios sobre los que asumimos los compromisos de calidad son los siguientes:

- + Información general en el ámbito de la Junta de Andalucía
- + Obtención automatizada de cita previa para las oficinas de asistencia en materia de registros



Servicio 012 de la Junta de Andalucía

Nos comprometemos a

1. Atender las consultas telefónicas y por chat en un **tiempo de espera** inferior a 3 minutos.
2. Resolver las consultas a través del formulario web en un **plazo** inferior a 2 días hábiles.
3. Conseguir que las personas que utilicen el servicio de obtención automatizada de cita previa **lo recomienden** en la encuesta de satisfacción.



Servicio 012 de la Junta de Andalucía

Ayúdanos a mejorar

Nos interesa conocer tu opinión, puedes contribuir a nuestra mejora o informar sobre el incumplimiento de los compromisos que hemos adquirido a través del [Libro de Sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía](#).

Conoce tus derechos, la normativa que regula los servicios, cómo acceder a ellos y otros datos de interés accediendo al [texto completo](#) de la Carta de Servicios.



Servicio 012 de la Junta de Andalucía

Contacta con nosotros

Teléfonos: 012 ó 955012012 si llamas fuera de Andalucía, de lunes a viernes (excepto festivos) de 8:00 a 20:00; Sábados, de 8:00 a 15:00

Sitio web: <https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/servicio-012.html>

Formulario online <https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/ceisgformweb/formulario012.faces>

Chat: lunes a viernes de 9 a 14 horas, disponible en la Sede Electrónica General o a través del Asistente virtual.

Asistente virtual: 24 horas x 365 días en las páginas de Servicios y trámites, Familias e Igualdad y Empleo Público del Portal Institucional

