

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de las resoluciones denegatorias publicadas trimestralmente en el Portal en el plazo de 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.
- Porcentaje de los organigramas ministeriales publicados en el plazo de 20 días desde la publicación en el BOE de los reales decretos de estructura de los ministerios.
- Porcentaje de las estadísticas del Portal de la Transparencia publicadas en el plazo del mes siguiente.
- Porcentaje mensual de las semanas en las que se ha enviado el boletín de novedades a los suscriptores.
- Porcentaje mensual de incidencias y comentarios a través de la herramienta de gestión de incidencias, atendidas antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de comentarios, sugerencias u opiniones atendidas a través del formulario "Su opinión cuenta" antes de 5 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de semanas en las que se ha publicado, al menos, una novedad nueva en el apartado de novedades y porcentaje de meses en los que se han actualizado las novedades fijadas en la página de inicio.
- Porcentaje de meses en los que se han publicado al menos 20 posts en la red social X.
- Porcentaje de mensajes directos contestados en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción en la red social X.
- Porcentaje de meses en los que se ha publicado al menos un vídeo en el canal de YouTube del Portal de la Transparencia de la AGE

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la carta, la persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública enviará una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos serán dirigidas a la Unidad responsable de la Carta. Para ello, la persona usuaria puede presentar una queja o reclamación por cualquiera de las formas recogidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por correo electrónico ante el titular de la presente carta, especificando el compromiso que se considera incumplido, así como los hechos que a su juicio han incurrido en dicho incumplimiento, dirigido a la S.G. de Transparencia y Atención al Ciudadano C/ Mármol, 2, 1º, 28005-Madrid, o por correo electrónico: sgtac@correo.gob.es.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la

Administración, regulada en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Según el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado puede presentar quejas y sugerencias a través de los siguientes medios:

- Escrito presentado en la forma prevista en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Mármol 2, 1ª planta, 28005, Madrid).
- En la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (<https://sede.administracionespublicas.gob.es>) sistema que requiere uso de firma electrónica.

Plazo para responder: 20 días hábiles.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La unidad responsable de la Carta de Servicios del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado es la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (SGTAC) dependiente de la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), integrada en el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Además:

- Impulsará el plan de actualización de la información.
- Contestará las sugerencias y quejas que las y los ciudadanos le dirijan.

DIRECCIONES Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de la unidad responsable de la gestión del Portal de la Transparencia son las siguientes:

- SGTAC: C/ Mármol, 2, 1º, (28005-Madrid). Correo electrónico: sgtac@correo.gob.es
- Atención telefónica: Teléfono de acceso directo: 060.

- Atención en el Portal de la Transparencia: <https://transparencia.gob.es>
 - Buzón de sugerencias.
 - Buzón de incidencias del Portal.
- Redes sociales:
 - X (antes Twitter): @transparencia_e
 - YouTube: Portal de Transparencia – España



CARTA DE SERVICIOS

PORTAL DE LA TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO 2025-2028



NIPO: 230-25-015-5

PRESENTACIÓN

El Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado es un portal web, dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través del cual se puede acceder a:

- Información pública de la Administración General del Estado que la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG) obliga a publicar.
- Información relativa a Gobierno Abierto.
- El ejercicio del derecho de acceso a información pública.

Ámbito subjetivo:

- La Administración General del Estado.
- Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social así como las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social.
- Los organismos autónomos, las agencias estatales, las entidades públicas empresariales y las entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia, vinculadas a la Administración General del Estado o dependientes de ella, incluidas las universidades públicas.

El Portal de la Transparencia depende del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Dirección General de Gobernanza Pública (Secretaría Estado de Función Pública) y es gestionado en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital, dependiente del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

La información y servicios que ofrece el Portal de la Transparencia están accesibles a través de:

- Portal de Internet: <https://transparencia.gob.es>.
- X (antes Twitter): @transparencia_e
- YouTube: Portal de Transparencia – España

SERVICIOS PRESTADOS

Servicio relacionados con la información pública

- Publicidad activa

Información institucional, organizativa y de planificación, información de relevancia jurídica, información económica, presupuestaria y estadística pública (artículos 6, 6bis, 7 y 8 de la LTAIBG). Está clasificada por las siguientes materias:

- Organización y Empleo Público
- Altos Cargos
- Planificación y Estadística
- Normativa y Otras Disposiciones
- Contratos, Convenios y Subvenciones
- Información Económico-Presupuestaria

- Derecho de acceso

Todas las personas pueden ejercer su derecho de acceso a la información pública que obre en poder de la Administración General del Estado, así como consultar todas sus solicitudes presentadas.

Para poder ejercer este derecho, al tratarse de un procedimiento administrativo, de acuerdo con la LTAIBG es necesario identificarse y para ello se facilita una doble opción: hacerlo a través de la plataforma CI@ve o mediante usuario y contraseña.

Esta parte se lleva en coordinación con la Subdirección General de Inspección y Consultoría (en adelante SGIC).

Otros servicios de información

- Integridad

La integridad pública consiste en la adopción de valores éticos comunes y en la vinculación al conjunto de principios y normas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados.

- Gobierno abierto

El Gobierno Abierto es una forma de gobernanza de las Administraciones más transparente, colaborativa, ética y con una rendición de cuentas más clara. Implica mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos que le interesan.

- Participación

En esta página puede ver distintos proyectos de participación ciudadana y también distintos modos por los que puede hacernos llegar su opinión sobre el Portal de la Transparencia.

- Más información

Información importante sobre transparencia no englobable en los apartados anteriores. Incluye, entre otros, los siguientes apartados:

- ¿Qué es el Portal de la Transparencia?
- Ley de Transparencia.
- Carta de servicios del Portal de la Transparencia
- Mapa de contenidos
- Unidades de Información de Transparencia.
- El Portal en cifras.
- Novedades de Transparencia.

Servicio de suscripción al boletín de novedades

Boletín semanal con la información de las novedades y los últimos informes de interés de los distintos ministerios publicados en el Portal de la Transparencia. Suscripción mediante correo electrónico.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La ciudadanía y las personas usuarias del Portal de la Transparencia pueden participar en la gestión del mismo a través de los siguientes medios:

- Comunicar una incidencia sobre el funcionamiento: [Contacte con nosotros](#).
- Aportar comentarios o sugerencias específicas sobre el contenido de este Portal: [Su opinión cuenta](#).
- Intervenir en la elaboración de [proyectos normativos](#).
- Realizar aportaciones en procesos que se abran a la participación pública. Por ejemplo, en los Planes de Acción de Gobierno Abierto.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Actualización de la información pública:
 - Resoluciones denegatorias de derecho de acceso: se publicarán trimestralmente en el Portal de la Transparencia en el plazo de 40 días hábiles desde la finalización de cada trimestre.
 - Organigramas: los organigramas de los ministerios se publicarán en el Portal de la Transparencia, en colaboración con el Punto de Acceso General, en el plazo de 20 días desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de los reales decretos de estructura orgánica de los ministerios
- Publicación de las estadísticas del Portal de la Transparencia dentro del mes siguiente al que se refieran los datos.
- La sección de novedades del Portal de la Transparencia de la AGE se actualizará de manera semanal, con el compromiso de añadir, al menos, una novedad nueva todas las semanas. Además, las novedades que se fijen como visibles en la página de inicio del Portal contendrán una imagen decorativa y serán actualizadas una vez al mes.
- Una vez a la semana se enviará por correo electrónico el boletín de novedades a los suscriptores.
- Incidencias, comentarios y sugerencias: se contestarán en un plazo máximo de 5 días hábiles las incidencias, comentarios o sugerencias recibidas a través de los distintos canales.
- Redes sociales: Se publicarán, desde la cuenta @transparencia_e en la red social X, al menos 20 posts al mes y se dará contestación a los mensajes directos en un plazo de 10 días hábiles. Se publicará al menos un vídeo al mes en el canal de YouTube.

Todos los compromisos de calidad recogidos en esta sección tendrán un objetivo de cumplimiento del 100%.