



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE GOBERNANZA PÚBLICA

Expediente: 001-013720

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Con fecha 4 de abril de 2017 tuvo entrada en el Portal de Transparencia la solicitud de acceso a la información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, presentada por D. [REDACTED], solicitud que quedó registrada con el número 001-013720, que se recibió en la Dirección General de Gobernanza Pública el 6 de abril de 2017, fecha a partir de la cual empieza a contar el plazo de un mes previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013 para su resolución, y cuyo contenido es el siguiente:

*Asunto. INFORME DE SEGUIMIENTO 2016 CARTA DE SERVICIOS CENTRO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA MINHAF*

*A la vista de lo previsto en el art. 12.2 del 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, quisiera que me diesen traslado del informe de seguimiento, correspondiente al ejercicio 2016, el cual ha debido evacuarse a lo largo del primer trimestre de este año.*

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General de Gobernanza Pública **resuelve conceder el acceso parcial a la información** a que se refiere la solicitud presentada por [REDACTED], por lo cual se le informa que actualmente la carta de servicios del Centro de Información Administrativa por la que se interesa está siendo objeto de revisión con el fin de adaptarla a los cambios que, en materia de atención al ciudadano y de la estructura orgánica del Departamento, se han producido.

Teniendo en cuenta que conforme al artículo 10.4 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, "Las cartas se actualizarán periódicamente en

secretaria.dgoap@seap.minhap.es

MARÍA DE MOLINA 50  
28071 MADRID  
TEL 91 273 32 46/47



función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años” y que esta actualización no se ha producido, no se ha emitido el informe de seguimiento previsto en el artículo 12.2 de la citada disposición.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta la solicitud de información recibida, se adjunta cuadro de seguimiento de los compromisos considerados en la Carta de servicios durante el año 2016.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados Centrales de dicha jurisdicción (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa), en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

La Directora General de Gobernanza Pública  
María Pía Junquera Temprano

## Seguimiento compromisos de la Carta de Servicios del Centro de Información Administrativa (CIA), Año 2016

(Carta publicada en el BOE de 29/01/2000 y actualizada mediante Resolución de 11 de febrero de 2008)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
BBDD060-La información contenida en las bases de datos se actualizará en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de recepción de la fuente informativa.	Tiempo medio de actualización de la información contenida en las bases de datos	2,1 días	✓		
Información telefónica-El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, consideradas en períodos mensuales, no será superior a un minuto.	Tiempo medio de espera al teléfono al mes	53 segundos	✓		
Información telefónica-La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado se facilitará al cliente llamándole por teléfono. En última instancia, de no ser posible contactar telefónicamente con el interesado, se le remitirá telemáticamente tratándola como solicitud de información escrita.	Porcentaje de solicitudes que han requerido actuación posterior y han sido contestadas en el modo descrito.	100%	✓		

Información presencial-El 80% de las consultas realizadas, consideradas en períodos mensuales, se atenderá antes de 3 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de tres minutos.	90%	✓		
Información presencial-El 20% restante será atendido antes de 6 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de seis minutos	10%	✓		
Información presencial-La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del empleado se facilitará al cliente de manera escrita, telefónica o telemática.	Porcentaje de solicitudes que han requerido actuación posterior y han sido contestadas en el modo descrito.	100%	✓		
Información escrita-El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a veinte días hábiles desde su recepción en el Centro.	Porcentaje de consultas escritas atendidas antes de veinte días hábiles.	100%	✓		
Internet-Las páginas que son versión electrónica de publicaciones en papel se actualizarán en el plazo de veinte días a partir de la fecha de la edición escrita.		100%	✓		

Internet-El resto de las publicaciones electrónicas se actualizan en el plazo de veinte días a partir de la comunicación de la modificación.		100%	✓		
Información telemática (correo electrónico)-Los mensajes recibidos se contestarán en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción.	Porcentaje de consultas telemáticas atendidas antes de setenta y dos horas	98,5%	☒	1 .Mensajes reenviados a otros organismos, y no son contestados hasta que no se recibe la respuesta del organismo competente. 2. Consultas relativas a temas novedosos, y cuya respuesta requiere estudio (ej. Aplicación de las nuevas Leyes 39/2015 y 40/2015).	
Publicaciones-Las peticiones de publicaciones serán contestadas en el plazo de cinco días. En el supuesto de que no hubiera ejemplares disponibles se le hará saber al cliente en ese mismo plazo.	Tiempo medio de envío de publicaciones.	100%	✓		
El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas no será superior a veinte días hábiles desde su recepción en el Centro.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de veinte días hábiles.	70%	☒	Solicitud de datos a otras unidades	