



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE GOBERNANZA PÚBLICA

Expediente: 001-025069

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Con fecha 6 de junio de 2018 tuvo entrada en la UIT del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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 [REDACTED], solicitud que quedó registrada con el número 001-025069:

“Llamadas recibidas/atendidas teléfono 060 periodo enero 2018-mayo 2018”.

Con fecha 12 de junio de 2018 esta solicitud se recibió en la Dirección General de Gobernanza Pública, del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, fecha a partir de la cual empieza a contar el plazo de un mes previsto para su resolución en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013.

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General de Gobernanza Pública **concede el acceso a la información** solicitada, referente a las llamadas recibidas/atendidas en el teléfono 060 en el período enero 2018/ mayo 2018, con las aclaraciones siguientes:

El teléfono 060 forma parte de la red inteligente 060. Esta red inteligente da cobertura al servicio telefónico de información general de la Administración General del Estado al que se accede llamando al número 060 y, también, da soporte a otras numeraciones (números geográficos, números 90X) de otros organismos públicos.

secretaria.dggp@correo.gob.es

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



Entendemos que su solicitud hace referencia únicamente a las llamadas del teléfono 060, no de la red inteligente 060.

Por otra parte en el teléfono 060 están integrados: Nivel 1 de atención general 060, Centro de Atención al Usuario 060 (CAU060), Locuciones de información y realización de trámites (IVRs) y niveles de atención especializado de diversos organismos de la Administración General del Estado.

Actualmente, con el nivel de procesado de datos que está implantado en el servicio, podemos ofrecerle la siguiente información (datos no consolidados):

- Llamadas recibidas en la red inteligente 060.
- Llamadas recibidas al teléfono 060.
- Llamadas recibidas y atendidas por el Nivel1 de atención general 060 y por el Centro de Atención al Usuario del 060.

	TOTAL RED INTELIGENTE A=B+C	TELEFONO 060 (B)	OTRAS NUMERACIONES (C)
	Recibidas	Recibidas	Recibidas
Enero	782.794	692.304	90.490
Febrero	733.947	651.576	82.371
Marzo	740.360	653.069	87.291
Abril	817.782	718.211	99.571
Mayo	847.053	755.056	91.997
Acumulado	3.921.936	3.470.216	451.720



Teléfono 060 = Nivel 1 060 + CAU 060

	Teléfono 060	Nivel 1 060		CAU 060		TOTAL N1 060 + CAU 060	
	Recibidas	Recibidas	Atendidas	Recibidas	Atendidas	Recibidas	Atendidas
Enero	692.304	56.200	55.787	10.762	10.242	66.962	66.029
Febrero	651.576	46.479	44.859	12.965	12.132	59.444	56.991
Marzo¹	653.069	49.009	38.343	–	–	49.009	38.343
Abril	718.211	50.584	47.854	6.664	6.406	50.584	47.854
Mayo	755.056	72.096	54.766	9.653	7.390	81.749	62.156
Acumulado	3.470.216	274.368	241.609	40.044	36.170	307.748	271.373

¹ En marzo los agentes no estaban separados por especialidad. CAU060 están integrado en N1060

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (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