



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL
DE FUNCIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE GOBERNANZA PÚBLICA

Expediente: 001-040225

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Con fecha 27 de enero de 2020 tuvieron entrada en la UIT del Ministerio de Hacienda dos solicitudes de acceso a la información pública idénticas al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, presentadas por la persona indicada en el encabezado de esta resolución, solicitudes que quedaron registradas con los números 001-040225 y 001-040226:

Asunto: Consulta proyecto universitario I+D+i

Información que solicita: Buenos días, Mi nombre es [REDACTED]. Les escribo en relación a un estudio que estamos realizando sobre dificultades de comprensión de páginas web relacionadas con trámites con la administración pública. Básicamente, aplicamos inteligencia artificial a las páginas publicadas por la administración. El fin último es dar un indicador a la administración de qué dificultades encontrará la población para la comprensión de una página antes de que se publique. Mejorar la comprensión tendría efectos inmediatos en la carga de trabajo que soportan los centros de atención al usuario. Para llevar a cabo esta tarea necesitaríamos conocer cuál es el volumen de consultas (de forma agregada) que son realizadas por los ciudadanos para distintos trámites, y nos sería útil conocer en que conceptos se centran dichas consultas. Le agradeceríamos si nos pudiera indicar a quién deberíamos dirigirnos para recopilar dicha información. Sería para nosotros un placer poder personarnos en su centro para explicar cuáles son los beneficios que reportaría el estudio y aportar detalles de cómo lo llevaremos a cabo. Saludos cordiales,

[REDACTED]

secretaria.dgdp@correo.gob.es

MANUEL CORTINA 2
28071 MADRID
TEL 91 273 32 46/47

CSV : [REDACTED]

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : [REDACTED] | FECHA : 03/03/2020 13:25 | Sin acción específica



proyecto: CSO2017-86747-R y de título ESTIMACION AVANZADA Y MULTIDISCIPLINAR DE LA COMPLEJIDAD DE LA COMPRENSION DE DOCUMENTOS CON ELEVADO GRADO DE CONSULTA. Convocatoria Retos de Investigación en I+D, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

Con fecha 11 de febrero de 2020 la solicitud 001-040225 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, de 9 de diciembre (la solicitud 001-040226 fue finalizada y se acumula a la presente resolución).

Una vez analizada su solicitud esta Dirección General de Gobernanza Pública **concede el acceso a la información** en los siguientes términos:

De acuerdo con el artículo 9.1 del Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, esta Dirección General de Gobernanza Pública tiene encomendadas, entre otras funciones, la gobernanza del Punto de Acceso General Electrónico de la Administración General del Estado.

El Punto de Acceso General, creado por la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica, constituye un punto único de acceso para el ciudadano a información de interés de carácter horizontal de los Departamentos Ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependiente, así como a información sobre empleo público, ayudas, subvenciones, becas y normativa de interés de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea (UE). Además, ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, acceso a los procedimientos (trámites) y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas agrupados por materias, así como a información sobre el funcionamiento y organización de las Administraciones Públicas y el Estado.



De acuerdo con los datos registrados en el Punto de Acceso General (PAG), el volumen de consultas durante el año 2019 se ha sido el siguiente (las materias que aparecen en la tabla son las seleccionadas por la persona que presenta la consulta entre las distintas posibilidades que ofrece el formulario de consulta):

Materia	Total Consultas
Accesibilidad Punto Acceso General	178
Becas y Ayudas	510
Extranjería	2.369
Legislación	451
Oposiciones	3.042
Reducción de cargas administrativas	18
Servicios Electrónicos	2.922
Servicios Públicos	2.392
Tráfico	1.921
Sin determinar	1.073
Total consultas PAG	14.876

Finalmente, cabe señalar que el Punto de Acceso General no constituye el único canal de consultas de la Administración General del Estado, ya que muchas consultas se dirigen directamente a los buzones de atención al ciudadano de cada uno de los Departamentos Ministeriales. En este sentido, por si fuera de su interés, le facilitamos la página web en la que puede encontrar los datos de contactos de los Departamentos Ministeriales:

<https://administracion.gob.es/pagFront/espanaAdmon/directorioOrganigramas/gobiernoEstado/gobiernoEstado.htm>



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

[REDACTED]