



Nº EXPEDIENTE: 001-053767

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Correo [REDACTED]

Con fecha 12 de febrero de 2021 tuvo entrada en la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital su 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, solicitud que quedó registrada con el número que aparece en el encabezado del presente documento:

"Asunto:

"Solicitar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que se me informe de cuantas incidencias se han registrado en el sistema clave desde su creación. Indicar también que se me indique cual ha sido el tiempo que se ha tardado en resolver cada incidencia registrada".

Con fecha 2 de marzo de 2021 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, de 9 de diciembre.

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General de Gobernanza Pública concede el acceso a la información, indicando que el número de incidencias registradas en el Centro de Atención al Usuario (CAU, que depende técnicamente de la Secretaría General de Administración Digital [SGAD] del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y funcionalmente de esta Dirección General de Gobernanza Pública) se muestra en la siguiente tabla, por años y totalizado:

secretaria.dgpp@correo.gob.es

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

CSV

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>
FIRMANTE(1) : VALENTIN OLIVIER BAYON CESPEDES | FECHA : 17/03/2021 16:50 | Sin acción específica



INCIDENCIAS A TRAVÉS DEL FORMULARIO DEL PORTAL DE CL@VE	
AÑO	INCIDENCIAS
2014	163
2015	7.317
2016	11.174
2017	8.517
2018	18.231
2019	24.196
2020	56.144
2021 (*)	8.723
TOTAL	134.465
(*) Los datos recogidos en 2021 corresponden al número de incidencias registradas hasta el 1 de marzo de 2021	

Fuente de los datos: CAU y SGAD

No obstante, hay que señalar que las incidencias, en función de su tipo, pueden llegar a distintos organismos: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS) o Dirección General de la Policía (DGP), no apareciendo estas incidencias contabilizadas en la tabla anterior.

El tiempo medio de resolución de cada incidencia registrada en el Centro de Atención al Usuario se estima en 15 minutos, siempre que se pueda resolver por dicho CAU. En los casos en los que es necesario escalar la incidencia a la AEAT, a la GISS o a la DGP el tiempo de resolución puede ser mayor.

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.

El Director General de Gobernanza Pública
Olivie Bayón Céspedes

CSV

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>
FIRMANTE(1) : VALENTIN OLIVIER BAYON CESPEDES | FECHA : 17/03/2021 16:50 | Sin acción específica