



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y
PROCEDIMIENTOS

Expediente: 001-008559

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Con fecha 13 de septiembre de 2016 tuvo entrada en el Portal de la 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 [REDACTED], solicitud que quedó registrada con el número 001-008559 y cuyo contenido es el siguiente:

“Quisiera saber las quejas y reclamaciones recibidas contra el servicio 060 desde el año 2009 hasta ahora, 2016. Gracias”

Con fecha 14 de septiembre de 2016 esta solicitud se recibió en la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, 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, de 9 de diciembre, para su resolución.

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General resuelve conceder el acceso a la información a que se refiere la solicitud deducida por [REDACTED].

En relación con las quejas y reclamaciones recibidas en esta Dirección General en el servicio 060 desde el año 2009 hasta 2016, se informa lo siguiente:

El servicio 060 proporciona asistencia multicanal al ciudadano en las consultas de información de competencia de la Administración General del Estado y sus organismos públicos a través de una plataforma de telefonía en la nube. Este servicio incluye servicios de atención telefónica (teléfono 060) que atiende las consultas de los ciudadanos a través de un primer nivel de atención y de otros segundos niveles especializados según la materia de que se trate.

Dado que el 060 integra servicios de distintos Ministerios y Organismos Públicos, solo se dispone de información sobre las quejas y reclamaciones del teléfono 060 recibidas

secretaria.dgoap@seap.minhap.es

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

CSV : [REDACTED]

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : Sede (https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida)

FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 06/10/2016 17:59 | NOTAS : F



en este Centro Directivo y no en relación con la totalidad de quejas que hayan podido recibirse por otros organismos integrados en el 060.

Por ello, y de acuerdo con la información disponible en este Centro Directivo, se informa que desde el año 2009 hasta el año 2016 se han recibido un total de 20 quejas y reclamaciones relacionadas con el funcionamiento del teléfono 060.

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, de 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 Organización Administrativa y Procedimientos

María Pía Junquera Temprano

CSV : [REDACTED]

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : Sede (<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>)

FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 06/10/2016 17:59 | NOTAS : F