

INDICADORES DE CALIDAD.

- Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas en un mes.
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de cinco minutos
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje mensual de consultas escritas atendidas antes de 20 días hábiles
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días hábiles
- Porcentaje de correos electrónicos contestados o tramitados en un plazo de 72 horas desde su recepción
- Tiempo medio mensual de actualización de la información en las bases de datos de empleo público y de becas, una vez recibida la fuente informativa.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. La persona titular de la Dirección General de Gobernanza Pública enviará a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- Mediante escrito presentado en la forma prevista en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas, y dirigido a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano (C/ Manuel Cortina, 28010 Madrid).

- A través de la [sede electrónica del PAG \(https://sede.administracion.gob.es\)](https://sede.administracion.gob.es), apartado quejas y sugerencias que se encuentra en el pie de la página)

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La unidad responsable de esta Carta de Servicios es la Subdirección General de Transparencia y Atención al ciudadano (SGTAC) dependiente de la Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP). Esta unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

DIRECCIONES Y OTROS DATOS DE INTERÉS

- SGTAC: C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta (28010 Madrid). E-mail: sgtac@correo.gob.es
- Atención presencial en la [Oficina de Información y Atención](#), C/ Francisco de Rojas, 12. Acceso directo.
- Atención telefónica: [Teléfono 060](#)
- Atención escrita: C/ Manuel Cortina, 2, sexta planta (28010 Madrid) y en el [buzón de atención \(https://administracion.gob.es/pagBuzon/buzon/buzonCiudadano.htm\)](https://administracion.gob.es/pagBuzon/buzon/buzonCiudadano.htm)
- Atención web en el [Punto de Acceso General \(https://administracion.gob.es\)](https://administracion.gob.es)
- RRSS: Twitter [@060gobes](#), Facebook [@060PAG](#)

[Ver carta completa](#)

CARTA DE SERVICIOS

Centro de Información Administrativa



2020-2023

PRESENTACIÓN

El Centro de Información Administrativa, Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado, ofrece un conjunto de servicios prestados a través de múltiples canales (presencial, escrito, telefónico, web, electrónico y redes sociales) por la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano de la Dirección General de Gobernanza Pública, órgano directivo dependiente de la Secretaría General de Función Pública, que permite a cualquier persona obtener atención personalizada, orientación e información pública, de carácter institucional y administrativa, tanto sobre la Administración General del Estado (AGE) como sobre los aspectos más relevantes de la organización y funcionamiento de las Administraciones de las Comunidades Autónomas (CC.AA) y de las Entidades Locales (EE.LL).

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

Servicios de información administrativa

- Datos identificativos de los órganos superiores y directivos de la AGE, de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de las Direcciones Insulares, y de otros servicios territoriales de la AGE no integrados.
- Datos identificativos de los Gobiernos Autonómicos y de las Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos y otras EELL.
- Estructura orgánica de los Ministerios y Organigramas correspondientes
- Sumario de las disposiciones generales publicadas en el BOE
- Leyes de gobierno y organización y funcionamiento de las Administraciones Públicas.
- Ofertas de Empleo Público de la AGE
- Convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público en la AGE, CCAA y EELL

- Datos identificativos de las Oficinas de Información y Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la AGE, CCAA y de las Ciudades Autónomas Ceuta y Melilla.
- Información sobre trámites de la AGE: relación de procedimientos administrativos e información sobre los trámites de la competencia de la AGE.
- Información sobre servicios prestados por las Administraciones Públicas
- Información sobre ayudas, subvenciones y becas, convocadas por la AGE, por las CCAA y EELL
- Información sobre Cartas de Servicios en la AGE

Otros servicios de Atención a la ciudadanía

- Solicitud de cita previa (tfno. 060) para la realización de determinados trámites como la expedición del DNI y del pasaporte, la vacunación internacional, trámites en las Jefaturas de Tráfico y otros
- Registro de usuarios en Cl@ve, renuncia, regeneración de código de activación, modificación de datos de usuario.

.PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La ciudadanía y las personas usuarias de los servicios prestados por la Oficina podrán colaborar en la prestación de los mismos mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen periódicamente, los escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón de atención, las redes sociales o la formulación de quejas y sugerencias conforme lo establecido en esta carta.

COMPROMISOS DE CALIDAD.

Respecto a cada uno de los canales a disposición de los usuarios, los compromisos de calidad son los siguientes:

a) Canal presencial:

- El 80% de las consultas realizadas, consideradas en periodos mensuales, se atenderá antes de 5 minutos y el 20% restante será atendido antes de 10 minutos

- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante por escrito, correo electrónico o teléfono.

b) Canal telefónico: teléfono 060:

- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, consideradas en periodos mensuales, no será superior a un minuto.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante llamándole por teléfono, o correo electrónico como Información escrita

c) Canales escritos

- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 20 días hábiles
- El 90% de las consultas recibidas a través de correo electrónico se contestarán o se tramitarán para su envío a la unidad competente en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde su recepción.
- El 10% restante se contestarán o tramitarán en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas no será superior a 20 días.

d) Canal web, [Punto de Acceso General \(https://administracion.gob.es\)](https://administracion.gob.es)

- Las páginas que son versión electrónica de publicaciones en papel se actualizarán en el plazo de 20 días desde la fecha de la edición escrita.
- El resto de publicaciones electrónicas se actualizan en el plazo de 20 días a partir de la comunicación de la modificación.