



Versión en Lectura Fácil
Enero 2024

© Logotipo europeo de lectura fácil:
Inclusion Europe. Más información en:
[Easy-to-read](https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read)

Carta de Servicios

Centro de Información Administrativa



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



Índice

¿Qué es una carta de servicios?.....	- 4 -
¿Qué ofrece la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del estado?	- 4 -
Servicios	- 7 -
Servicios de Información	- 7 -
Servicio de cita previa	- 11 -
Trámites Cl@ve.....	- 11 -
Derechos de las personas	- 12 -
Participación de la ciudadanía	- 13 -
Normas y leyes	- 13 -
Compromisos de calidad.....	- 14 -
Calidad en la actualización de la información	- 15 -
Calidad en la atención presencial	- 15 -
Calidad en la atención por el teléfono 060.....	- 15 -
Calidad en la atención por escrito	- 16 -
Calidad en la atención a través del Punto de Acceso General ..	- 16 -
Calidad en la petición de publicaciones.....	- 17 -
Calidad en las quejas y sugerencias	- 17 -
Medidas para la igualdad, la inclusión y la accesibilidad.....	- 18 -
Reglas para atender al público	- 18 -
Compromisos del personal	- 19 -

Medidas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad	- 20 -
Medidas de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales	- 21 -
Indicadores para la evaluación del Centro de Información Administrativa	- 22 -
Medidas de subsanación	- 23 -
Direcciones de contacto.....	- 25 -
Atención presencial	- 25 -
Atención telefónica	- 25 -
Atención por escrito.....	- 25 -
Atención en el Punto de Acceso General	- 26 -
Redes Sociales	- 26 -
¿Cómo llegar a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano?	- 26 -
Transporte público.....	- 26 -
Transporte privado	- 27 -
Unidad responsable de la Carta de Servicios.....	- 27 -

¿Qué es una carta de servicios?

Es un documento que crean los organismos y entidades oficiales para informar a la **ciudadanía** sobre los servicios que ofrecen.

También informan de los derechos que tienen las personas que usan estos servicios y de los compromisos que asumen los organismos y entidades.

Esta Carta de Servicios informa sobre los servicios que ofrece el Centro de Información Administrativa.

El Centro de Información Administrativa tiene la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, donde atiende a la gente.

La **ciudadanía** es el conjunto de personas que conviven en un país o territorio.



¿Qué ofrece la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del estado?

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano ofrece información y orientación sobre:

- La **Administración** General del Estado.
- Información general de las Comunidades Autónomas.
- Información general de las Entidades Locales, como los Ayuntamientos.

Además, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano ofrece ayuda para hacer algunos trámites.

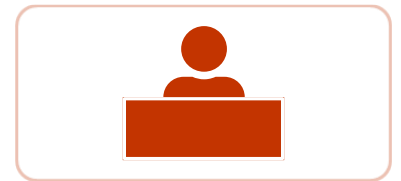
La Oficina ofrece sus servicios de las siguientes formas:

- **Presencial**

Puedes ir a la sede de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

La Oficina tiene una sala de atención al público y cumple con las normas y leyes sobre **accesibilidad**.

La **Administración Pública** es el conjunto de organismos y entidades de un país que ofrecen los servicios públicos que necesita la ciudadanía, como sacarte el pasaporte o empadronarte.



La **accesibilidad** es la característica de los espacios y los objetos que permite que todas las personas puedan usarlos sean cuales sean sus capacidades.

En la Oficina también hay un **Registro** donde puedes registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones para las Administraciones Públicas.

- **Por escrito**

Puedes enviar un escrito en papel o un correo electrónico a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

- **Teléfono**

Puedes llamar al 060 para pedir información, hacer algunos trámites y pedir cita previa para hacer otros trámites de la Administración General del Estado.

- **Punto de Acceso General**

Al Punto de Acceso General también se le llama PAG.

El PAG es un sitio web donde está toda la información sobre procedimientos y trámites de la Administración General del Estado y donde también puedes hacer algunos trámites.

Un **registro** es una oficina o sitio web que recibe, envía y gestiona los documentos que tienen que ver con trámites y procedimientos.



Picha aquí para acceder al PAG.

- **Buzón de Atención del PAG**

A través de este buzón electrónico también puede recibir información.



- **Redes Sociales**

Puedes consultar información sobre la Administración General del Estado en las siguientes redes sociales:



- Twitter: @060gobes
- Facebook: @060PAG
- YouTube: @eAdministracionEs

Servicios

Servicios de Información

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano ofrece información sobre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

Ofrece los siguientes
tipos de información:

Datos identificativos de los siguientes órganos

- Órganos de la Administración General del Estado.
- Gobiernos de las Comunidades Autónomas.
- Ayuntamientos y otras Entidades Locales.
- Instituciones de la Unión Europea.

Información sobre la organización y cómo funcionan las siguientes Administraciones Públicas

- Los Ministerios.
- Las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla.

Información importante sobre leyes y otras normas

- Resumen de las leyes, otras normas y comunicados que se publican en el Boletín Oficial del Estado.
- Leyes y otras normas más importantes sobre la Administración y el Estado.

Los **datos identificativos** es la información básica de una organización. Explican qué es, quién la forma y qué tareas y actividades realiza.

- Leyes sobre la organización y la gestión de las Administraciones Públicas.
- Acceso a **boletines** y **diarios** oficiales de instituciones nacionales y locales y de la Unión Europea.

Información sobre Empleo Público

- Ofertas de Empleo Público de la Administración General del Estado.
- Convocatorias de **procesos selectivos** para puestos de empleo público en la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

Información sobre las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de Asistencia en Materia de Registros de las Administraciones Públicas

- Información sobre qué son, quién las gestiona y dónde están las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado.
- Información sobre qué son, quién las gestiona y dónde están las Oficinas de Información

Un **diario** o **boletín** oficial es una publicación oficial de una Administración donde se publican leyes, normas, convocatorias de empleo, resoluciones y otras decisiones. Por ejemplo, el BOE, que es el Boletín Oficial del Estado.

Un **proceso selectivo** es un conjunto de pruebas que se deben pasar para conseguir una plaza de empleo público.

y Atención al Ciudadano
de las Comunidades Autónomas
y de las ciudades Ceuta y Melilla.

Información sobre los servicios que prestan las Administraciones Públicas

- Información sobre trámites de la Administración General del Estado.
- Información sobre los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas.
- Información sobre ayudas, subvenciones y becas que ofrecen las Administraciones Públicas.
- Cartas de servicios actualizadas de la Administración General del Estado.

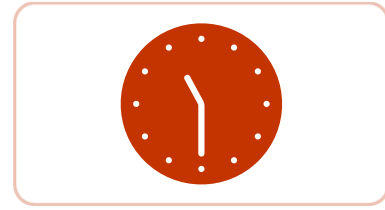
Publicaciones

- Todas las publicaciones son digitales y están en el portal de internet Punto de Acceso General.
- Boletín de Ofertas de Empleo Público. Se publica una vez a la semana.
- Boletín de ayudas, subvenciones, becas y premios. Se publica cada 15 días.
- **Organigramas** de los Ministerios.

Un **organigrama** da información sobre cómo se organiza una organización y cuáles son sus departamentos y secciones.

Servicio de cita previa

Puedes pedir cita previa para hacer algunos trámites en el teléfono 060 y en el Punto de Acceso General.



Algunos de los servicios para los que puedes pedir cita previa son:

- Renovar el DNI o el pasaporte.
- Renovar el carnet de conducir.
- Pedir una cita presencial para las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Trámites Cl@ve

Cl@ve es un sistema para identificarte de forma electrónica.



Los trámites sobre Cl@ve que puedes hacer son:

- Registrar tus datos en el sistema.
- Eliminar tus datos del sistema.
- Modificar algunos de tus datos.
- Pedir un nuevo código para activar Cl@ve.
- Pedir un nivel de seguridad superior.

Derechos de las personas

Cuando te relacionas con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Administración General del Estado tienes los siguientes derechos:

- Recibir información general sobre la Administración.
- Relacionarte con la Oficina por medios electrónicos.
- Recibir buen trato, con respeto y sin sufrir ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención personalizada.
- Conseguir la información que necesitas de forma rápida y eficaz.
- Recibir información real y completa.
- Recibir orientación sobre las condiciones de trámites y solicitudes.
- Recibir ayuda para escribir y rellenar de forma adecuada los documentos administrativos que presentas a la Administración General del Estado.

- Recibir ayuda para usar medios electrónicos.

Participación de la ciudadanía

Todas las personas pueden dar su opinión, y hacer propuestas sobre los servicios de la Oficina.

Lo pueden hacer a través de estos medios:

- En las encuestas de opinión.
- En el Buzón de Atención.
- A través de las redes sociales.
- En el formulario de quejas y sugerencias.

Normas y leyes

Las leyes y otras normas que **regular** la Oficina de Información y Atención al Ciudadano son:

- Constitución Española
- Ley Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.



Regular es definir cómo debe hacerse una tarea o función y con qué normas.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general de desarrollo para la mejora de la calidad en la Administración General del estado.

Compromisos de calidad

La Oficina de Información y Atención al ciudadano asume los siguientes compromisos de calidad en sus servicios.



Calidad en la actualización de la información

La información de las bases de datos se actualizará en un plazo de 3 días desde que se comunica a la Oficina la nueva información.

Una **base de datos** es un espacio informático donde se guardan los datos y la información que tiene una organización. Las organizaciones tienen la obligación de cuidar y utilizar esa información de forma responsable.

Calidad en la atención presencial

- 8 de cada 10 consultas que se hacen de forma presencial se atenderán en menos de 5 minutos.
- El resto de consultas se atenderán en menos de 10 minutos.
- Cuando una consulta necesita más acciones del personal que trabaja en la Administración, se informará a la persona por escrito, teléfono o por correo electrónico.

Calidad en la atención por el teléfono 060

- El tiempo que una persona debe esperar para que atiendan su llamada no debe ser más de un minuto, de forma habitual.

- Cuando una consulta necesita más acciones del personal que trabaja en la Administración, se informará a la persona por teléfono.
- Cuando no es posible localizar a la persona por teléfono, se le enviará un correo electrónico.

Calidad en la atención por escrito

- Las consultas por escrito se contestarán en menos de 20 días.
- 9 de cada 10 consultas que se reciben a través de correo electrónico se contestarán o se enviarán al organismo al que van dirigidas antes de 3 días.
- El resto de consultas se contestarán o enviarán al organismo al que van dirigidas en menos de 5 días.

Calidad en la atención a través del Punto de Acceso General

Las informaciones nuevas se publicarán en el Punto de Acceso General

en un plazo máximo de 20 días
desde que se comunica la nueva información.

Calidad en la petición de publicaciones

- Cuando una persona pida una publicación se le facilitará en un plazo de 5 días.
- Si no hay publicaciones disponibles, se informará a la persona de la situación antes de 5 días.

Calidad en las quejas y sugerencias

- Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de 20 días.
- Puedes poner quejas y sugerencias a través de la sede electrónica del Punto de Acceso General.

[Pincha aquí para acceder.](#)

- También puedes poner quejas y sugerencias con un escrito a la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.
Su dirección es:
Calle Manuel Cortina 2,
28010 Madrid.

Medidas para la igualdad, la inclusión y la accesibilidad

En este apartado explicamos
qué medidas tomamos para:

- Garantizar la igualdad entre hombres y mujeres.
- Evitar la **discriminación**.
- Garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad.

Reglas para atender al público

Las personas que atienden al público seguirán las siguientes normas:

- Explicarán cuál es su puesto de trabajo y en qué te pueden ayudar.
- Te saludarán de forma amable y escucharán lo que les cuentes.
- Usarán un lenguaje sencillo y que no discrimine a las personas.
- Te tratarán siempre con respeto.
- Ayudarán a las personas que lo necesiten. Sobre todo, si tienen una discapacidad u otras condiciones personales por las que necesitan ayuda.

Discriminación es cuando alguien trata a otra persona de forma diferente por alguna característica personal. Por ejemplo, por tener discapacidad.

- Intentarán resolver tu solicitud lo antes posible.
- Te preguntarán si la información que te han dado es la que necesitas y si la has comprendido.
- Se despedirán de ti de forma amable.

Compromisos del personal

El personal que trabaja en la Oficina comparte los siguientes valores:

- Igualdad en el trato a todas las personas, sin discriminar a ninguna.
- Honestidad y responsabilidad.
- No ofrecer un mejor trato a personas conocidas y queridas.
- Transparencia en su trabajo.
- Capacidad para recibir información, opiniones y necesidades de otras personas.
- Ayudar y atender a la ciudadanía.

Además, el personal tratará a las personas con respeto y el mayor cuidado posible.

Sobre todo, cuando son:

- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Personas extranjeras.
- Mujeres víctimas de violencia de género.

Medidas para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad

La Oficina cumple con el Real Decreto 366/2007 que explica las medidas de accesibilidad que debe cumplir la Administración General del Estado.

El Punto de Acceso General es **parcialmente conforme** con las medidas que indica el Real Decreto 1112/2018 sobre la accesibilidad de los sitios web.

Tienes más información en la declaración de accesibilidad del Punto de Acceso General.

[Pincha aquí para acceder a la declaración de accesibilidad.](#)

Parcialmente conforme
significa que cumple las medidas de accesibilidad, pero hay algunos elementos o cuestiones concretas que necesitan mejorar.

Medidas de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales

- Todos los meses se revisa la información de las bases de datos sobre ofertas de empleo, ayudas subvenciones, becas, premios y cuestiones legales.
- Todos los años se creará una encuesta para conocer la opinión que tiene la ciudadanía sobre los servicios de la Oficina.
Se creará una encuesta como mínimo, pero se puede crear más de una.
- Esta Oficina tiene todos los sistemas necesarios de seguridad, higiene y cuidado del medioambiente que exige el departamento del que depende.

Indicadores para la evaluación del Centro de Información Administrativa

La Oficina revisa los **indicadores** siguientes para comprobar que está funcionando de forma adecuada.

- Tiempo habitual que tienen que esperar las personas que llaman por teléfono para que les atiendan.
- Cantidad de consultas presenciales que se atienden antes de 5 minutos.
- Cantidad de consultas presenciales que se atienden antes de 10 minutos.
- Cantidad de consultas escritas que se atienden antes de 20 **días hábiles**.
- Cantidad de quejas y sugerencias que se contestan antes de 20 días.
- Cantidad de correos electrónicos que se atienden y se contestan antes de 3 días.
- Cantidad de veces al mes que se actualiza la información de las bases de datos.

Los **indicadores** son características y aspectos de un servicio que se pueden medir y ayudan a valorar ese servicio.

Los **días hábiles** son lunes, martes, miércoles, jueves y viernes que no son fiesta.

- Cantidad de llamadas recibidas en el teléfono 060 en un mes.
- Tiempo habitual que tienen que esperar las personas que van a la Oficina para que les atiendan.
- Cantidad de páginas y visitas del portal web Punto de Acceso General en un mes.
- Tiempo habitual que tienen que esperar las personas que solicitan publicaciones para recibir una respuesta.
- Cantidad de publicaciones en redes sociales al mes.
- Cantidad de seguidores de las cuentas oficiales de las redes sociales al final de mes.

Medidas de subsanación

El proceso de asumir responsabilidades y solucionar los problemas se llama subsanación.

Las personas que piensen que el Centro de Información Administrativa

no cumple sus compromisos
pueden poner una queja por escrito.

Las quejas y reclamaciones deben dirigirse
a la Subdirección General
de Transparencia y Atención al Ciudadano.

Se pueden presentar
de 2 formas:

- De forma presencial,
en la oficina de la calle Manuel Cortina,
número 2 planta 6 de Madrid.
- Por correo electrónico
a la dirección sgtac@correo.gob.es

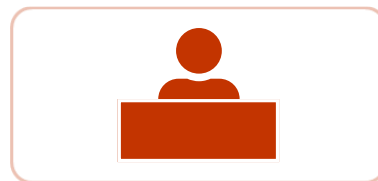
Cuando la Oficina no cumpla sus compromisos,
la persona responsable
de la Dirección General
de Gobernanza Pública
escribirá una carta
a la persona afectada.

En esta carta se disculpará
y le explicará qué medidas van a tomar
para solucionar el problema.

Direcciones de contacto

Atención presencial

Para que te atiendan en persona, deber ir a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano que está en la Calle Francisco de Rojas 12.



Horario de atención

- Del 16 de septiembre al 15 de junio:
De lunes a viernes,
de 9 de la mañana
a 5 y media de la tarde.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre:
De lunes a viernes,
de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

Atención telefónica

Si quieres que te atiendan por teléfono, puedes llamar al 060.



Atención por escrito

- Puedes enviar una carta al correo postal:



Calle Manuel Cortina 2, planta 6
28010, Madrid.

- También puedes dejar un escrito en el buzón electrónico de atención.

[Pincha aquí para acceder.](#)

Atención en el Punto de Acceso General

[Pincha aquí para acceder.](#)



Redes Sociales

- Twitter: @060gobes
- Facebook: @060PAG



¿Cómo llegar a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano?

Transporte público

Puedes ir en Metro:

- Estación de Metro Bilbao:
líneas 1 y 4
- Estación de Metro Alonso Martínez:
líneas 4, 5 y 10

O puedes ir en autobús:



- Autobuses con parada en la Calle Luchana: líneas 37, 40 y 147.
- Autobuses con parada en la calle Francisco de Rojas: líneas 3 y 21
- Autobuses con parada en el cruce de la calle Santa Engracia con la calle Manuel Cortina: línea 3.

Transporte privado

Si prefieres ir en tu vehículo, puedes aparcar en:



- La zona de estacionamiento regulado.
- El parking de motos en la calle Francisco de Rojas.
- El parking Plaza Olavide. Entrada por la calle Trafalgar.

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.

Esta Subdirección depende
de la Dirección General
de Gobernanza Pública.

La unidad responsable controla
que se cumplen los compromisos
de esta Carta de servicios
y se encarga de mejorarla.

También se encarga de:

- Contestar las quejas y reclamaciones de la ciudadanía.
- Revisar las bases de datos.
- Crear las encuestas de consulta.

La dirección de la unidad responsable es:
Calle Manuel Cortina, 2
28071 Madrid.