

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **Oficina de Información y Atención al Ciudadano** será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

C/ Amador de los Ríos, 8- 4º planta. 28010 MADRID

Fax: 91.537.24.25

Correo electrónico: coordina@interior.es

Internet: www.interior.gob.es

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

El ciudadano que considere que no se han cumplido los compromisos declarados en esta Carta podrá presentar una reclamación dirigida a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Unidad le contestará, mediante carta o por el medio alternativo que indique la persona interesada, ofreciéndole información sobre las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, manifestando sus disculpas y, en su caso, informando de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán expresar su insatisfacción por los servicios recibidos, así como formular propuestas para mejorar su calidad, por los siguientes procedimientos:

- De forma presencial, utilizando el formulario de quejas y sugerencias habilitado en todas las oficinas y centros de atención al ciudadano dependientes del Ministerio del Interior y en los registros de entrada y salida de documentos de la Administración General del Estado.
- Por medios electrónicos: a través de la Sede electrónica central del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es/quejas>), suscritas, en este caso, con la firma electrónica.
- Por correo postal: mediante escrito dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

La **Oficina de Información y Atención al Ciudadano** es una Unidad adscrita a la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, a la que compete:

- La dirección y coordinación de las oficinas de información y atención al ciudadano del Ministerio y el apoyo documental y técnico a las mismas, así como la actualización de la base de datos de información administrativa del Departamento.
- La dirección de la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus unidades sectoriales de quejas y sugerencias.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano aspira a dar servicio en condiciones de igualdad a todos los ciudadanos del territorio del Estado, utilizando los canales que les eviten tener que desplazarse físicamente para ser atendidos.

La presente Carta de Servicios informa sobre los servicios que ofrecemos, y los compromisos que asumimos.

La mejora continua es uno de nuestros principales objetivos. Por ello, agradecemos sus comentarios sobre los aspectos positivos y negativos que percibe en nuestros servicios.

MÁS INFORMACIÓN

Teléfono de información general

060

Teléfono de procesos selectivos

902.150.002

Correo electrónico: Formulario de contacto
https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html

Correo Postal: Dirigido al Servicio de atención al ciudadano.
C/Amador de los Ríos, 8-1ª planta. 28071-Madrid.

Sede electrónica: <https://sede.mir.gob.es>

Página WEB del Ministerio: www.interior.gob.es

N.I.P.O.
126-19-084-X



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

SECRETARÍA
GENERAL TÉCNICA

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARTA DE SERVICIOS



2019-2022

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información sobre:
 - Trámites y servicios prestados por las diferentes unidades del Ministerio del Interior.
 - Oferta de empleo público y convocatorias de procesos selectivos en el ámbito del Ministerio del Interior.
 - Requisitos, descripción de las pruebas, temario y otros aspectos de las distintas oposiciones de Cuerpos y Escalas del Ministerio del Interior.
 - Estructura orgánica de los distintos Centros Directivos del Ministerio del Interior y funciones que desempeñan.
 - Directorio de los servicios centrales del Departamento, así como de sus organismos autónomos.
 - Legislación básica del Ministerio del Interior, con acceso al texto completo y consolidado de las normas publicadas en diarios oficiales.
- Elaboración, actualización y difusión de la información administrativa a través de la página web del Ministerio (www.interior.gob.es).
- La dirección y coordinación de las oficinas de información y atención al ciudadano del Ministerio y el apoyo documental y técnico a las mismas.
- Apoyo a la participación ciudadana en los proyectos normativos del Ministerio.
- Elaboración de la publicación electrónica anual Guía de Trámites.
- La dirección de la Unidad Central de Quejas y Sugerencias del Departamento y la coordinación de sus unidades sectoriales de quejas y sugerencias.
- Recepción de quejas y sugerencias, presentadas por medios electrónicos, del ámbito del Ministerio del Interior.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Agilidad de los procedimientos

- Atención de un 80% de las llamadas recibidas en un tiempo no superior a un minuto. El resto de las llamadas será atendido en un tiempo no superior a dos minutos. En los casos en que se requiera una actuación posterior por parte del empleado, la información se facilitará al ciudadano de manera escrita, telefónica o electrónica.
- El plazo de contestación de los escritos recibidos, tanto por vía postal como electrónica, no será superior a siete días hábiles desde su recepción.
- La actualización de contenidos en la página web del Departamento se realizará en el plazo máximo de 3 días hábiles, a partir de la fecha de publicación o recepción de la información. En el caso de los trámites de participación pública en proyectos normativos, la publicación se hará el mismo día en que empieza a computarse el plazo de aportación de sugerencias.
- Recibidas las quejas o sugerencias:
 - Si se refieren al funcionamiento de esta Unidad, previas las aclaraciones que se estime oportuno recabar del ciudadano: serán contestadas en el plazo de 10 días hábiles desde su presentación, informando al ciudadano de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.
 - Si se refieren al funcionamiento de otras unidades del Ministerio, se dará traslado de las mismas a las unidades implicadas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su correcta recepción a través de la sede electrónica.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto.
- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos.
- Porcentaje de escritos respondidos en menos de 7 días.
- Porcentaje de contenidos actualizados en la página web del Departamento en el plazo máximo de 3 días.
- Porcentaje de proyectos normativos remitidos para publicación para efectuar los trámites de participación pública (consulta pública previa y audiencia e información pública) publicados el día en que se abre el plazo de aportación de sugerencias.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias enviadas a la Unidad responsable en un plazo máximo de 3 días hábiles.

COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La opinión de los ciudadanos y usuarios sobre los servicios prestados es de gran interés; pueden colaborar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:

- Mediante las sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio en el correspondiente formulario de quejas y sugerencias.
- Mediante los escritos que dirijan a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Mediante los mensajes dirigidos a través del formulario electrónico de contacto (https://sede.mir.gob.es/nfrontal/solicitud_informacion.html).
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.