

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios, los ciudadanos usuarios podrán presentar reclamación ante la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos (los datos de contacto figuran al dorso). El titular de la Subdirección informará por escrito al interesado de las razones del incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia advertida.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Podrán presentarse en la Unidad de Quejas y Sugerencias del Ministerio (situada en la calle Panamá 1) o en los otros lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, bien de forma presencial, por correo postal o a través del formulario disponible en la web del Ministerio:

<http://www.minetad.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/Sugerenciasyquejas.aspx>

siendo imprescindible disponer de certificado electrónico. La Unidad de Quejas y Sugerencias informará al interesado de las actuaciones realizadas en un plazo máximo de 20 días.

Los usuarios podrán expresar su satisfacción con los servicios prestados en el correspondiente cuestionario de satisfacción.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, escrita, todo ello de forma eficaz y rápida.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su solicitud.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.



Información y Atención al Ciudadano Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

C/ Panamá 1. 28071 Madrid

☎ 913494640

Atención al público

🕒 Lunes a viernes de 9 a 17.30 horas
Sábados de 9 a 14 horas

15 de junio a 15 de septiembre:

Lunes a viernes de 8 a 15 horas
Sábados de 9 a 14 horas, excepto agosto

Unidad de Quejas y Sugerencias Registro de firma electrónica

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Edita: © Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Secretaría General Técnica.
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones
DL: M-6008-2018/NIPO: 084-18-001-1/eNIPO: 084-18-003-2

Carta de Servicios

Información y Atención al Ciudadano

*Ministerio de Energía,
Turismo y Agenda Digital*

2018-2021



Carta de Servicios

El Área de Información y Atención al Ciudadano es una unidad de la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos, dependiente de la Subsecretaría del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, a la que corresponde la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por el Ministerio.

Además, sirve de instrumento eficaz a los ciudadanos para la obtención de la información necesaria en el ejercicio de sus derechos. En el esfuerzo continuo de mejorar la calidad, teniendo en cuenta la importancia que la atención al público tiene en la imagen que de la Administración percibe la sociedad, ha elaborado esta Carta de Servicios, como documento informativo de los servicios que presta, los compromisos que asume y los derechos que asisten a los ciudadanos

Unidad responsable de la carta de servicios:

Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Relación con los Ciudadanos

Pº de la Castellana 160, planta 8. 28071 Madrid

Tf.: 913497491

igralservicios@minetad.es

SERVICIOS

La atención al ciudadano tiene siempre carácter personalizado y se presta en forma presencial, escrita, telefónica o electrónica. Las consultas electrónicas se reciben a través del formulario de solicitud de información administrativa, disponible en la web del Ministerio:

<http://www.minetad.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/>

Los informadores se guiarán por adecuadas reglas de atención al público, escuchando activamente, utilizando un lenguaje comprensible y procurando resolver la cuestión correctamente y en el menor tiempo posible.

La información se facilitará siempre en la forma elegida por el ciudadano.

a. Gestión y resolución de consultas de información sobre materias propias del Ministerio, destacando entre otras las siguientes:

- **Telecomunicaciones:** Características y regulación del espectro radioeléctrico, Dividendo Digital y Televisión Digital Terrestre (TDT), Registro de Empresas Instaladoras de Telecomunicación, instalaciones de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones y reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones.
- **Sociedad de la Información:** La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, factura electrónica, medios audiovisuales y operadores de radio y televisión.
- **Energía:** Energías renovables, eficiencia energética, precios de hidrocarburos y tarifas eléctricas.
- **Turismo:** Lugares y fiestas de interés turístico y Sistema de calidad turística español "Q".

b. Información sobre ayudas:

Aualmente se publica una Orden Ministerial con el Plan Integrado de ayudas del Departamento que incluye un calendario de las convocatorias. Además, el Ministerio puede participar en diferentes ayudas integradas en otros planes.

c. Unidad de Información de Transparencia

Responsable de la información publicada en el Portal de Transparencia y gestora de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los ciudadanos a través de dicho Portal.

d. Otros servicios

Existe en el Ministerio una oficina de registro de usuarios de firma electrónica, acreditada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para la obtención del certificado digital de firma electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Las consultas presenciales se atenderán antes de 5 minutos, excepto en el período de 16 de junio a 15 de septiembre, que se atenderán antes de 7 minutos.
- Las llamadas se atenderán antes de 3 minutos, excepto en el periodo de 16 de junio a 15 de septiembre, en el que se atenderán antes de 5 minutos.
- El 100% de las consultas recibidas a través del formulario electrónico se contestará en 3 días hábiles.

INDICADORES

- Porcentaje de usuarios presenciales atendidos antes de 5 minutos y porcentaje atendido antes de 7 minutos en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 3 minutos y porcentaje atendido antes de 5 minutos en el período de 16 de junio a 15 de septiembre.

Porcentaje de consultas electrónicas contestadas antes de 3 días hábiles.

NORMATIVA REGULADORA

- 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, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO

El Área de Información y Atención al Ciudadano dispone de medidas para facilitar el acceso a personas con discapacidad. A su vez, está comprometida con el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres y su aplicación en la prestación de servicios, garantizando la utilización de un lenguaje no sexista en sus comunicaciones con los ciudadanos.