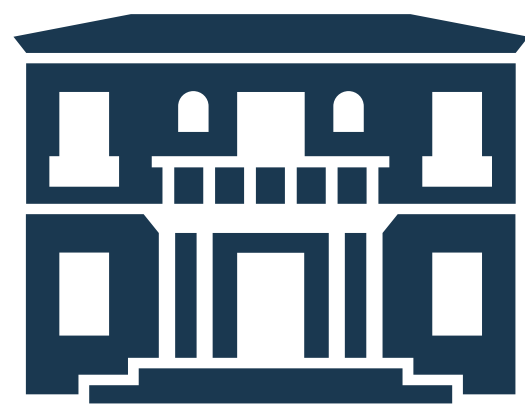




La Moncloa

Carta de Servicios de la Presidencia del Gobierno

2023 - 2026

Presidencia del Gobierno es:

GPG

Gabinete del presidente del Gobierno

SEC

Secretaría de Estado de Comunicación

AC PI

Alto Comisionado para la Lucha contra la Pobreza Infantil

Además de servir de apoyo al presidente del Gobierno, presta los siguientes servicios directos a la ciudadanía:

- Comunicación directa con las personas que se dirigen al presidente del Gobierno por diversos canales.
- Tramitación de las solicitudes de información y transparencia sobre la Presidencia del Gobierno y la Casa de S.M. el Rey.
- Gestión de 'La Moncloa Abierta', programa que permite a la ciudadanía conocer las dependencias y las funciones de los órganos de la Presidencia del Gobierno.
- Organización de la seguridad, el protocolo y la comunicación en actos del presidente del Gobierno y otras personalidades.
- Respuestas a consultas puntuales de personas particulares sobre Protocolo del Estado.
- Seguridad y vigilancia del Complejo de La Moncloa, y de la correspondencia, paquetería y mercancías recibidas.
- Recepción, acreditación, registro, control, orientación y/o acompañamiento de visitantes, proveedores y medios de comunicación dentro del Complejo de La Moncloa.
- Publicación de información sobre el presidente y el Gobierno a través de herramientas y actividades (web, *newsletter*, redes sociales y ruedas de prensa).
- Acreditación de periodistas y medios de comunicación para la cobertura de las actividades del presidente del Gobierno.
- Facilitar el conocimiento de la información sobre España en el exterior.
- Publicación de noticias y de un boletín de información sobre convocatorias y el grado de ejecución del PRTR.
- Elaboración y publicación de 'Cumpliendo', el informe de rendición de cuentas del Gobierno de España.

Medidas de subsanación:

Ante una queja o reclamación por incumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios la persona titular de la Secretaría General de la Presidencia del Gobierno o la persona en quien delegue contestará por escrito al usuario comunicándole una respuesta razonada que incluya las medidas adoptadas para la subsanación del motivo de la queja, en su caso. Estas reclamaciones no darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Unidad de Modernización, Calidad y Sostenibilidad.
Secretaría General de la Presidencia del Gobierno.
Complejo de La Moncloa.
Avda. de Puerta del Hierro s/n. 28071 - Madrid.

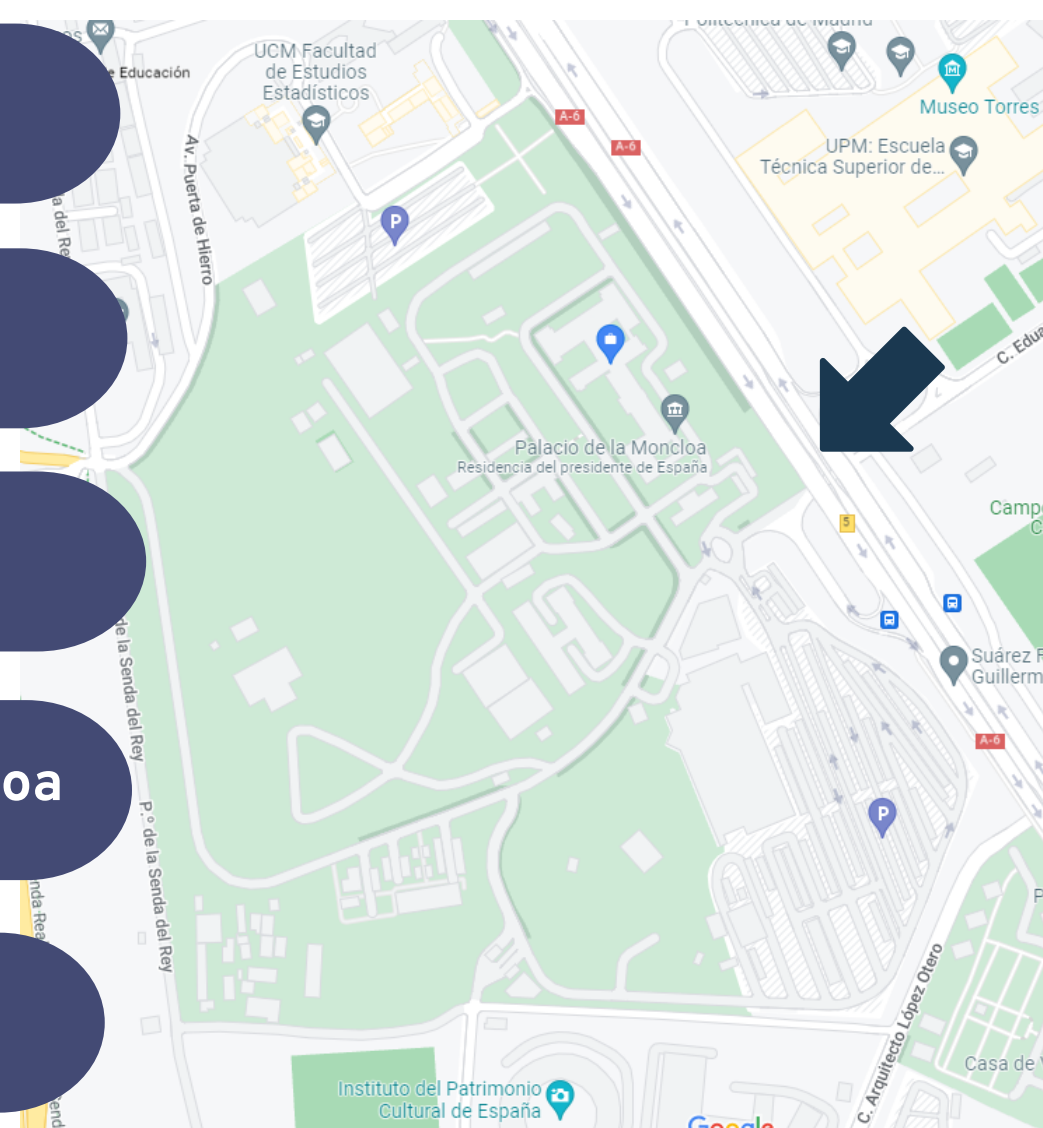
913 35 35 35
L-V de 09-20 h.

@desdelamoncloa

@desdelamoncloa

Palacio de La Moncloa

lamoncloa.gob.es



Estaciones: Moncloa (L3),
Ciudad Universitaria (L6).

Paradas: 1334, 1335.
Líneas: 83, 133, 162.

Estaciones: 258, 259.

Escribir al presidente.
lamoncloa.gob.es/presidente/escribiralpresidente

La Moncloa Abierta.
moncloaabierta.presidencia.gob.es

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)
planderecuperacion.gob.es

Cumpliendo.
lamoncloa.gob.es/Paginas/cumpliendo/index.aspx



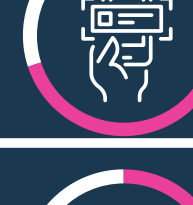
GOBIERNO DE ESPAÑA

PRESIDENCIA DEL GOBIERNO



Carta de Servicios

de la Presidencia del Gobierno.

servicio	temática	compromiso	indicador
Respuesta a consultas puntuales sobre protocolo del Estado.		Consulta atendida en un plazo máximo de 15 días .	 % en tiempo
Respuesta a sugerencias y quejas de mejora de los servicios.		Sugerencia o queja respondida en un plazo máximo de 15 días .	 % en tiempo
Comunicación directa con las personas que se dirigen al presidente del Gobierno a través de diversos canales.		Propuesta, petición o inquietud respondida. ^[1]	 nº respuestas a escritos
Comunicación en redes sociales de la apertura de inscripción para convocatorias de ‘La Moncloa Abierta’.		Convocatoria anunciada, al menos, 7 días antes de su apertura .	 % en tiempo
Tramitación de acceso al Complejo de participantes en una visita de ‘La Moncloa Abierta’.		Acceso del grupo de visitantes gestionado en un plazo máximo de 30'/grupo .	 % en tiempo
Envío por correo electrónico a los participantes en una visita a “La Moncloa Abierta” de material gráfico e informativo sobre su visita.		Correo enviado en un plazo máximo de 7 días hábiles .	 % en tiempo
Acreditación de visitantes previamente anunciados y autorizados.		Visitante previamente anunciado y autorizado, acreditado en un plazo máximo de 5'/visita .	 % en tiempo
Acreditación, en el Complejo de La Moncloa, del personal de medios de comunicación.		Medio acreditado, desde su autorización de acceso, en un plazo máximo de 2'/persona o 30'/grupos (20-50 personas) .	 % en tiempo
Chequeo y sellado de paquetería y correspondencia.		Examen, chequeo y sellado realizado en un plazo máximo de 90"/unidad .	 % en tiempo
Acreditación de medios de comunicación para actos del presidente del Gobierno.		Medio acreditado, al menos, 2 horas antes de la celebración del acto .	 % actos en tiempo
Facilitar el conocimiento de la información sobre España en el exterior.		Acreditación de corresponsales, enviados especiales y colaboradores de prensa extranjera y española en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la recepción de su solicitud .	 % acreditaciones en plazo
Publicación diaria de la agenda del presidente del Gobierno.		Agenda publicada antes de las 23:00 h. del día previo a la fecha de la agenda .	 % en tiempo
Publicación de la referencia y el resumen de cada sesión del Consejo de Ministros en la web de La Moncloa.		Referencia y resumen publicados en un plazo máximo de 8 horas desde la finalización de la rueda de prensa posterior a la celebración del CM .	 % en tiempo
Retransmisión en directo de los actos en los que participa el presidente del Gobierno.		Acto en el que el presidente del Gobierno tenga una intervención pública retransmitido en directo. ^[2]	 % actos en directo retransmitidos
Publicación de galerías fotográficas y multimedia de los actos del presidente del Gobierno.		Galerías publicadas en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la celebración del acto .	 % en tiempo
Publicación de las transcripciones los actos y las comparecencias del presidente del Gobierno.		Transcripciones publicadas en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la comparecencia .	 % en tiempo
Publicación de noticias sobre la actividad del presidente del Gobierno y del Consejo de Ministros en la web de La Moncloa y sus redes sociales.		Noticias publicadas en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la celebración de la actividad .	 % informaciones en tiempo
Envío de una <i>newsletter</i> de novedades de La Moncloa.		<i>Newsletter</i> enviada semanalmente .	 % en tiempo
Publicación de un boletín semanal de novedades del PRTR.		Boletín publicado el lunes siguiente a la semana objeto de cobertura .	 % en tiempo
Publicación de noticias sobre avances del PRTR en su web y redes sociales.		Noticia publicada en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la producción del avance .	 % en tiempo
Elaboración y publicación del Informe ‘Cumpliendo’.		Informe ‘Cumpliendo’ publicado semestralmente .	 nº informes / semestre

[1] Siempre que no contengan palabras amenazadoras, insultos o contenido racista u ofensivo hacia el presidente del Gobierno o cualquier otra persona.
[2] En aquellos actos organizados por la Presidencia del Gobierno.

¿Dónde puedo dirigir mis sugerencias y quejas?

 **Presencial**
Registro de la Presidencia del Gobierno.

 **Por correo**
Secretaría General de la Presidencia del Gobierno.
(Avda. Puerta del Hierro s/n, 28071 - Madrid)

 **Sede electrónica**
<https://mpr.sede.gob.es/procedimientos/index/categoria/1264>

