CÓMO PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos y usuarios podrán presentar quejas y sugerencias de mejora y comentarios sobre el funcionamiento de los servicios de la Presidencia del Gobierno mediante:

- Correo postal dirigido a la Vicesecretaría General - Complejo de la Moncloa (Av. de Puerta de Hierro s/n 28071 Madrid).

- Correo-e: cartaservicios@presidencia.gob.es

- De forma presencial a través del registro ubicado en el acceso al edificio de Servicios del Complejo de la Moncloa.

- A través de la atención telefónica de la centralita en el 913353535

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Ante una queja o reclamación por incumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, la Vicesecretaría General realizará las siguientes acciones:

- El/la Vicesecretario/a General o la persona que designe 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.

- El Grupo de Mejora e Innovación integrará esa incidencia en su análisis para la valoración de los servicios y su mejora continua.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Vicesecretaría General
Secretaría General de la Presidencia del Gobierno
Edificio Semillas
Complejo de la Moncloa 28071 Madrid

e-mail: cartaservicios@presidencia.gob.es

Dirección postal:
- Acceso para visitantes y correo ordinario: complejo de la Moncloa
  (Av. de Puerta de Hierro s/n 28071 Madrid)

Atención telefónica
- Centralita: 913353535
  (Lunes a viernes: 9:00 – 20:00h).

Web y redes sociales institucionales
- Página web: www.lamoncloa.gob.es
- Twitter: @desdelamoncloa
- Instagram: @desdelamoncloa
- Facebook: PalaciodelaMoncloa

GOBIERNO DE ESPAÑA
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO

CARTA DE SERVICIOS PRESIDENCIA DE GOBIERNO

2019-2022

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

Dentro del Gabinete de la Presidencia del Gobierno está la Secretaría General que se ocupa de servicios de seguridad, protocolo, informática y comunicaciones y medios operativos. El Gabinete cuenta también con un departamento específico de Comunicación con los Ciudadanos.

De la Presidencia depende también directamente la Secretaría de Estado de Comunicación, que difunde información sobre la acción del Gobierno a través de su relación con los medios y directamente con la ciudadanía.

La Presidencia del Gobierno, además de servir de apoyo al Presidente en el ejercicio de sus funciones, desarrolla unos servicios directos a la ciudadanía:

- Atención directa a sus quejas, felicitaciones, sugerencias, peticiones y solicitudes de información por diversos canales (correo postal, teléfono, formulario electrónico en la web, redes sociales y de forma presencial a través del Registro).
- Tramitación de las solicitudes de información y transparencia sobre la Presidencia del Gobierno y Casa Real.
- Gestión del programa "Moncloa Abierta", que permite a los ciudadanos/as conocer de primera mano las dependencias y funciones de los órganos de la Presidencia del Gobierno.
- Organización de los servicios de seguridad, protocolo y comunicación en todos los actos a los que asisten el Presidente del Gobierno, a Vicepresidenta, los ex presidentes, y otras personalidades.
- Respuestas a consultas puntuales de ciudadanos/as sobre protocolo del Estado.
- Seguridad y vigilancia, tanto del exterior como del interior del complejo de la Moncloa, así como de la correspondencia, paquetería y mercancías procedentes del exterior.
- Recepción, acreditación, registro, control, orientación y/o acompañamiento de visitantes, proveedores y personal de los medios de comunicación dentro Complejo de la Moncloa.

Información a la ciudadanía sobre la actividad del Presidente y de todo el Gobierno, a través de los medios de comunicación y directamente con herramientas como la página web y sus actualizaciones de contenidos, el boletín electrónico y las redes sociales (de forma genérica).

TUS DERECHOS

Todos los ciudadanos/as que tienen contacto directo con la Presidencia del Gobierno tienen los siguientes derechos:

- Derecho a ser tratados sin discriminación alguna.
- Derecho a ser atendidos adecuadamente, a recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.
- Derecho a ser informados sobre la actividad y funciones de la Presidencia del Gobierno
- Derecho a que los datos de carácter personal requeridos reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas.
- Derecho a plantear y participar en los procesos de mejora de los servicios a través de la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Dar a los ciudadanos respuesta a sus peticiones de información general, de transparencia y consultas puntuales sobre la Presidencia del Gobierno, antes de 30 días.
- Dar respuesta a las quejas y sugerencias de mejora de los servicios antes de 20 días.
- Atender las consultas puntuales de los ciudadanos/as sobre protocolo del Estado antes de 15 días.
- La información sobre el inicio de la inscripción en la actividad "Moncloa Abierta" se realizará a través del boletín informativo de la Secretaría de Estado de Comunicación al que pueden suscribirse en la página web y en sus redes sociales, con al menos 7 días de antelación.
- En la actividad "Moncloa Abierta", el acceso de los visitantes a las instalaciones de la Presidencia del Gobierno se realizará en un tiempo máximo de 30 minutos por grupo.
- Los participantes en "Moncloa Abierta" recibirán un correo electrónico posterior a la actividad con material gráfico e informativo sobre su visita en un plazo máximo de 7 días.
- La acreditación de los visitantes previamente anunciados y autorizados al Complejo Moncloa se realizará en un tiempo máximo de 5 minutos.
- La acreditación y chequeo al personal de los medios de comunicación, desde su autorización de acceso, se realizará en un tiempo máximo de 2 minutos por persona y de 30 minutos para grupos de entre 20 y 50 personas.

- Se examinará, chequeará y sellará diariamente toda la correspondencia y paquetería recibida en el Complejo de la Moncloa, asegurando su revisión ordinaria en un tiempo máximo de 1 minuto y 30 segundos por unidad.

INDICADORES

- Porcentaje de peticiones de información general, de transparencia y consultas puntuales sobre la Presidencia del Gobierno respondidas antes de 30 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias de mejora respondidas en el plazo de 20 días.
- Porcentaje de consultas sobre Protocolo respondidas en el plazo de 15 días.
- Porcentaje de convocatorias de Moncloa Abierta anunciadas con al menos 7 días de anticipación a través del boletín de la Secretaría de Estado de Comunicación y en redes sociales.
- Porcentaje de grupos que han accedido a las instalaciones en menos de 30 minutos.
- Porcentaje de participantes en Moncloa Abierta que han recibido información posterior a la visita antes de 7 días.
- Porcentaje de visitantes acreditados en plazo.

- Porcentaje de acreditaciones y chequeos realizados en un tiempo inferior al compromiso.
- Porcentaje de chequeos y sellados de correspondencia y paquetería en tiempo.