

## Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse al contacto de la unidad responsable, la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones. Estas reclamaciones, en ningún caso, darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## Quejas y sugerencias

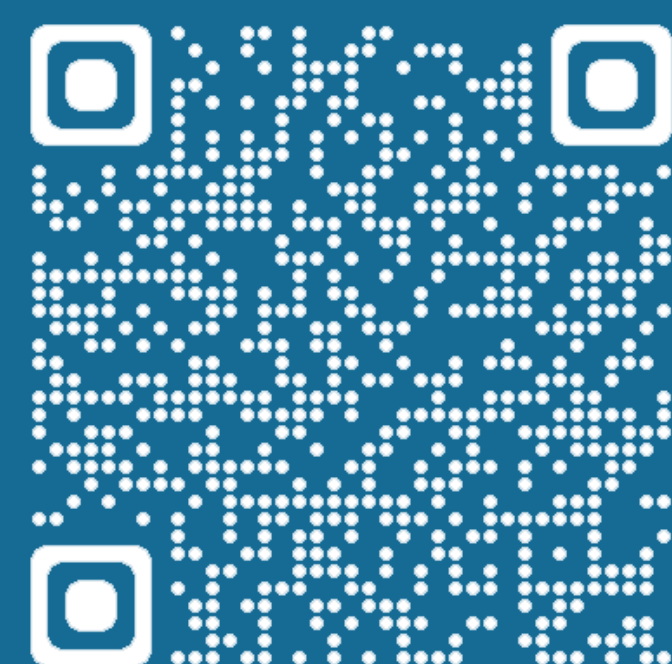
Las quejas, sugerencias y felicitaciones se podrán presentar a través de los siguientes canales:

- Sede electrónica del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Presencialmente, mediante escrito en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR), de la AGE.
- De forma electrónica, mediante instancia genérica en el Registro Electrónico de la AGE.
- Por correo postal certificado, mediante escrito dirigido al contacto de la División de Atención al Ciudadano, Transparencia y Publicaciones.

## Tu opinión cuenta

La ciudadanía podrá colaborar en la prestación de los servicios mediante sus opiniones en las encuestas que se realizan, los escritos de los formularios web, las redes sociales o la formulación de quejas y sugerencias conforme lo establecido en esta carta.

Podrás consultar toda la información sobre los servicios prestados por el CAC en [ciencia.gob.es](http://ciencia.gob.es)



<https://ciencia.sede.gob.es>



[@CienciaGob](https://twitter.com/CienciaGob)



[facebook.com/CienciaGob](https://facebook.com/CienciaGob)



[youtube.com/user/cienciagob/CienciaGob](https://youtube.com/user/cienciagob/CienciaGob)



[instagram.com/CienciaGob](https://instagram.com/CienciaGob)



[flickr/photos/CienciaGob](https://flickr/photos/CienciaGob)

### Unidad responsable

División de Atención al Ciudadano,  
Transparencia y Publicaciones  
Pº de la Castellana 162. 28046 Madrid.  
[secretaria.atp@ciencia.gob.es](mailto:secretaria.atp@ciencia.gob.es)



# Carta de servicios

## Centro de Atención a la Ciudadanía

# 2022-2024



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CIENCIA  
E INNOVACIÓN

[www.ciencia.gob.es](http://www.ciencia.gob.es)

NIPO: 831220122



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CIENCIA  
E INNOVACIÓN





## Presentación

El Centro de Atención a la Ciudadanía (CAC) ofrece un conjunto de servicios prestados que permiten a cualquier persona obtener información pública de carácter institucional y administrativa, además de presentar quejas, sugerencias y felicitaciones al Ministerio de Ciencia e Innovación.

## ¿Qué servicios ofrecemos?

### Información administrativa sobre:


- Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de los organismos y unidades administrativas del departamento;
- Requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar;
- Tramitación de convocatorias de becas, ayudas, subvenciones y procedimientos administrativos;
- Servicios públicos y prestaciones, así como otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación y;
- Asistencia en el uso de medios electrónicos en lo referente a la identificación y firma electrónica en la presentación de solicitudes.

### Quejas, sugerencias y felicitaciones sobre:

- Los servicios del departamento, en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan.

## Nuestros compromisos ..... Indicadores .....

- 1 El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por un agente no será superior a un minuto.

 max 1 minuto

- Porcentaje (%) de llamadas atendidas por un agente en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

- 2 Las consultas escritas directas\* se responderán en un tiempo máximo de dos días hábiles.

 max 2 días

- Porcentaje (%) de las consultas directas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

- 3 Las consultas escritas indirectas\*\* se responderán en un tiempo máximo de cuatro días hábiles, siempre que se haya recibido el informe del órgano directivo o unidad responsable de la información consultada.


 max 4 días

- Porcentaje (%) de las consultas indirectas que se han respondido en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

- 4 En el caso de que la consulta escrita indirecta no haya sido resuelta en los cuatro primeros días hábiles, se informará al ciudadano, a partir del quinto día hábil, el estado en el que se encuentra su consulta.

- Porcentaje de comunicaciones de estado de la consulta respecto de las consultas indirectas no resueltas en el tiempo comprometido. Valor esperado: 100 %.

- 5 El objetivo es que la valoración media de la calidad de la información recibida sea como mínimo de 4 en una escala de 0 a 5.

 > 4 (0 a 5 puntos)

- Valoración media de la calidad de la información recibida. Valor esperado:  $\geq 4$ .

- 6 Resolver en un plazo no superior a quince días hábiles desde su entrada en la unidad.

 max 15 días

- Porcentaje de las quejas, sugerencias o felicitaciones que se han contestado en un plazo máximo de quince días hábiles. Valor esperado: 100 %.

\*Las consultas directas son aquellas que se responden directamente, sin derivarla a otro órgano directivo o unidad.

\*\*Las consultas indirectas son aquellas que se derivan al órgano directivo o unidad responsable de la información consultada.