




Agencia Digital
de Andalucía

CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC

BBPP atención general

ÍNDICE

01

Alcance

02

Análisis de
buenas
prácticas

03

Resumen

04

Síntesis

01

Alcance

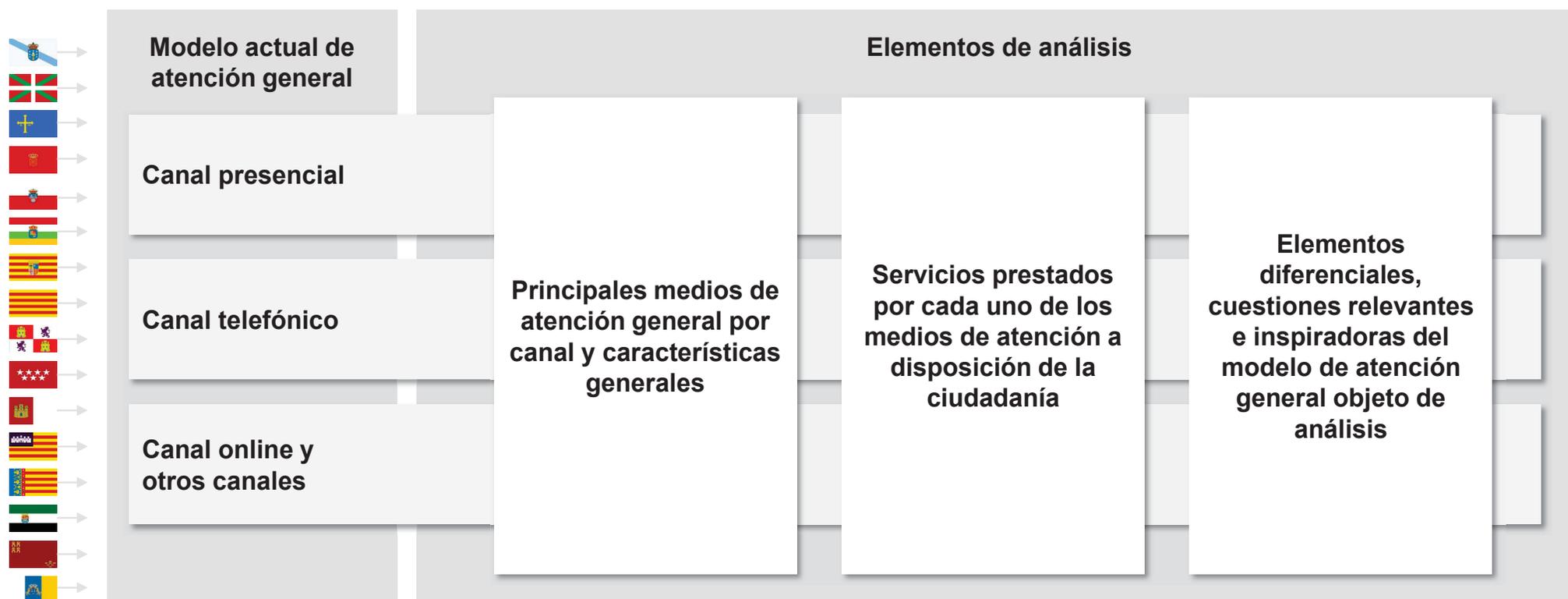


01. Alcance

> Elementos de análisis

Atendiendo al modelo de atención general actual, analizado en las primeras fases de trabajo del presente proyecto, se plantea un estudio de buenas prácticas que aportará una visión externa sobre cómo se vienen prestando distintos servicios de atención, como base para la definición del modelo objetivo.

Para ello, se considera un alcance del análisis que contempla al menos los **siguientes elementos**:



01. Alcance

> Fichas descriptivas

De cada una de las Comunidades Autónomas se presenta a lo largo del documento una serie de **fichas descriptivas**, siguiendo la estructura anteriormente descrita, tal y como se representa de forma ilustrativa en estas slides:

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA

Junta de Andalucía

Comunidad Autónoma de Galicia

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitar a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Medios de atención:

Medios	Descripción	Características principales
Canal presencial	Unidad de la Xunta de Galicia que presta atención y asesoramiento a la ciudadanía para la presentación de documentación, información general de la Xunta de Galicia y las demás funciones que se describen en el apartado siguiente.	<ul style="list-style-type: none">Más de 170 oficinas, presentes en su mayor parte en edificios administrativos.Por lo general, con horarios de atención al público de mañana (9:00 a 14:00).Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa.En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: oficina, trámite, tipo de atención, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, DNI, correo electrónico opcional y teléfono.
Canal telefónico		
Canal online y otros canales		

10

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA

Junta de Andalucía

Comunidad Autónoma de Galicia

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitar a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Servicios prestados:

- Recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se entreguen de forma presencial dirigidos a cualquier Administración pública, con la entrega del documento justificativo de su presentación.
- Información general de la Xunta de Galicia (Diario Oficial de Galicia, estructura orgánica, convocatoria de bolsas, ayudas, subvenciones... que estén vigentes en el momento de la consulta).
- Emisión de copias auténticas de documentos públicos administrativos o privados que vayan a tener únicamente efectos administrativos.
- Registro de apoderamientos que permitirá a los particulares inscribir a la persona o personas que la representen en su relación con las Administraciones públicas (pendiente de implantación en todo el Estado).
- Asistencia a la ciudadanía en la utilización de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración.
- Asistencia a la ciudadanía para la presentación de solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos que se gestionen en la Xunta de Galicia.
- Notificación por comparecencia a los particulares que lo soliciten relativa a asuntos relacionados con la Administración autonómica.
- Expedición de Clave 365.
- Emisión del certificado electrónico de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT).

11

Como resultado de todo el trabajo de análisis, se ofrece al final del documento una **visión resumida** de todos los elementos analizados, así como una **síntesis** sobre titulares y cuestiones de interés, a remarcar y con aplicación directa a la reflexión sobre el nuevo modelo de atención general en proceso de definición.

02

Análisis de buenas prácticas



02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

Nº oficinas: más de 170

Horario: L-V 9:00 – 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención a la ciudadanía y registro	Unidad de la Xunta de Galicia que presta atención y asesoramiento a la ciudadanía para la presentación de documentación, información general de la Xunta de Galicia y las demás funciones que se describen en el apartado siguiente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Más de 170 oficinas, presentes en su mayor parte en edificios administrativos.▪ Por lo general, con horarios de atención al público de mañana (9:00 a 14:00).▪ Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa.▪ En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: oficina, trámite, tipo de atención, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, DNI, correo electrónico opcional y teléfono.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

Nº oficinas: más de 170

Horario: L-V 9:00 – 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Servicios prestados:

- Recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se entreguen de forma presencial dirigidos a cualquier Administración pública, con la entrega del documento justificativo de su presentación.
- Información general de la Xunta de Galicia (Diario Oficial de Galicia, estructura orgánica, convocatoria de bolsas, ayudas, subvenciones... que estén vigentes en el momento de la consulta).
- Emisión de copias auténticas de documentos públicos administrativos o privados que vayan a tener únicamente efectos administrativos.
- Registro de apoderamientos que permitirá a los particulares inscribir a la persona o personas que la representen en su relación con las Administraciones públicas (pendiente de implantación en todo el Estado).
- Asistencia a la ciudadanía en la utilización de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración.
- Asistencia a la ciudadanía para la presentación de solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos que se gestionen en la Xunta de Galicia.
- Notificación por comparecencia a los particulares que lo soliciten relativa a asuntos relacionados con la Administración autonómica.
- Clave 365: sistema que permite a mayores de edad y menores emancipados/as identificarse y firmar documentos sin usar certificados digitales ni DNI electrónico; si no NIF y clave personal y firma electrónicamente con un código, único para cada operación, que recibe en su teléfono móvil.
- Emisión del certificado electrónico de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT).

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 – 20:00

[Link](#)

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	El servicio de Atención e Información a la Ciudadanía a través del teléfono 012 facilita información y asesoramiento sobre los servicios prestados por la comunidad autónoma, permitiendo la realización de trámites de una manera sencilla y directa.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 números, según el origen de la llamada (Galicia, fuera de Galicia, el extranjero).▪ Por lo general, con horarios de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 19:00.▪ Prestan el servicio de atención telefónica tanto en gallego como en castellano.▪ Funcionan como servicio central de llamadas: transfiere llamadas al personal de la Xunta y, de no ser posible, informa de sus datos de contacto y/o localización.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 – 20:00

[Link](#)

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Facilita información sobre la estructura y funciones de la Xunta de Galicia
- Facilita información y presta asistencia en la presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios del sector público autonómico.
- Facilita información sobre procedimientos y servicios que la Xunta pone a disposición de la ciudadanía. Además, se incorpora el acceso a los formularios normalizados para iniciar la tramitación, y también a los modelos más utilizados durante la tramitación administrativa.
- Proporciona asistencia técnica a la ciudadanía para que puedan configurar sus equipos de forma que se adapten a los requerimientos técnicos de la sede electrónica de la Xunta de Galicia.
- Ofrece, además, servicios de información de diversa índole: información laboral, formación, agro gallego, vivienda, atención a los/as usuarios/as del Servicio Público de Empleo de Galicia (SPEG): demandantes y empleadores/as, jóvenes, información y asesoramiento a la juventud "Quérote", información y soporte a la gestión de la citación para valoración en el área de dependencia, información y soporte a la gestión de la citación para valoración en el área de discapacidad, información turística, o información sobre reclamaciones de facturación eléctrica, entre otras.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

Medios online: correo, chatbot, video interpretación y RRSS

Link

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	012@xunta.gal	<ul style="list-style-type: none">Forma parte de la atención 012 como canal adicional, facilitando información y asesoramiento sobre los servicios prestados por la comunidad autónoma y permitiendo la realización de trámites de una manera sencilla y directa.
Chatbot	Avisos sobre avistamiento de nidos de avispa velutina a través del 012	<ul style="list-style-type: none">Chatbot desarrollado para una cuestión muy concreta como son los avistamientos de nidos de avispa velutina.
Video interpretación para personas sordas	Servicio 012 para personas sordas.	<ul style="list-style-type: none">Garantiza el acceso a personas sordas al 012, canalizando todas las consultas de información general sobre la Administración gallega.Además, también informa sobre cuestiones más especializadas, como empleo, vivienda, voluntariado, cuestiones de interés para la juventud, para las mujeres, para las personas dependientes.https://www.xunta.gal/servizo-de-videointerpretacion-para-persoas-xordas
Redes sociales	Facebook Twitter Youtube	<ul style="list-style-type: none">Medio de relación a través de la exposición de noticias relacionadas con la atención ciudadana.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Autónoma de Galicia

[Link](#)

Descripción general: La Comunidad Autónoma de Galicia posee un sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración General, que tiene entre sus principales funciones la de facilitarle a la ciudadanía información de carácter general, particular o pública. Además de estos instrumentos de difusión de información, contempla el procedimiento para la presentación y tramitación de quejas sugerencias y quejas.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ **Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:**

- Sistema de video interpretación en lengua de signos.
- Tramitación de quejas y sugerencias sin necesidad de registro.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



País Vasco

Nº oficinas: 3

Horario: L-V 8:00 – 19:30

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Para adaptarse a la necesidades de la ciudadanía, Zuzenean pone a disposición del ciudadano un servicio de atención presencial en las oficinas de Bilbao, Donostia / San Sebastián y Vitoria.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 oficinas que cuentan con 72 profesionales así como con convenios de colaboración con ayuntamientos para presentación de documentación.▪ Por lo general, con horarios de atención al público de 8:00 a 19:30, excepto en agosto que tiene atención durante la mañana (8:00 a 14:30).▪ Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa.▪ En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: oficina, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, DNI, correo electrónico y teléfono.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



País Vasco

Nº oficinas: 3

Horario: L-V 8:00 – 19:30

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Servicio de información y atención a la ciudadanía que facilita tanto información general como particular, es decir, suministrada por los propios departamentos del Gobierno Vasco y aquella más específica que se decline para un tratamiento especializado, así como información sobre situación en trámites particulares en los que la persona tenga condición de interesada (previa identificación).
- Facilitar la realización de gestiones necesarias solicitadas como orientar y asesorar a la ciudadanía, cobrar tasas, sanciones y precios públicos y entregar impresos y documentación informativa sobre servicios y prestaciones.
- Servicio de registro y tramitación de expedientes en tareas relacionadas con recepción de la documentación, comprobar que se corresponde con la solicitada, registro y expedición de justificantes.
- Servicio de participación ciudadana en lo relativo a recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos o estudios de satisfacción de personas usuarias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



País Vasco

Nº teléfono: 012 y
especializados

Horario: L-V 8:00 – 19:30

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio de atención telefónica a través del teléfono gratuito 012 para responder consultas relacionadas con la administración general del país vasco así como para asistencia en la tramitación electrónica.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 números de teléfonos dependiendo de si la llamada proviene del País Vasco, de fuera o del extranjero.▪ Por lo general, con horarios de atención al público de 8:00 a 19:30.▪ Centro de recepción de llamadas formado por 34 profesionales.
Otros teléfonos	Zuzenean pone a disposición de la ciudadanía otros teléfonos de interés.	<ul style="list-style-type: none">▪ Teléfonos relacionados con las administraciones, organismos, entidades, entes y sociedades públicas del País Vasco.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



País Vasco

Nº teléfono: 012 y
especializados

Horario: L-V 8:00 – 19:30

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Servicio de información y atención a la ciudadanía que facilita tanto información general como particular, es decir, suministrada por los propios departamentos del Gobierno Vasco y aquella más específica que se decline para un tratamiento especializado.
- Facilitar la realización de gestiones necesarias solicitadas como orientar y asesorar a la ciudadanía, cobrar tasas, sanciones y precios públicos y entregar impresos y documentación informativa sobre servicios y prestaciones.
- Servicio de gestión de cita previa para la realización de determinados trámites y gestiones.
- Servicio de participación ciudadana en lo relativo a recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos o estudios de satisfacción de personas usuarias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



País Vasco

Medios online: formulario, telegram y RRSS

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Formulario de contacto	Para la realización de sugerencias, quejas o agradecimientos.	<ul style="list-style-type: none">Los datos solicitados son el nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono y sexo de la persona que envía la solicitud.
Telegram	688671234 / @zuzenean012	<ul style="list-style-type: none">Aplicación de mensajería instantánea basada en mensajes cortos, que permite la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y los agentes del servicio de atención ciudadana del Gobierno Vasco.
Redes sociales	Facebook Twitter	<ul style="list-style-type: none">Complementan a los medios tradicionales, permitiendo publicar comunicaciones, presentaciones, ayudas o concursos y obtener retroalimentación inmediata.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



País Vasco

[Link](#)

Descripción general: El País Vasco tiene un servicio denominado Zuzenean, perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado. Se trata de un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ **Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:**

- Centralización de la atención en un servicio común denominada Zuzenean.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

Nº oficinas: 3 atención
ciudadana / 179 registro

Horario: L-V 9:00 – 17:00 atención
ciudadana / L-V 9:00 – 14:00 registro

[Link](#)

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Servicio de atención a la ciudadanía de forma presencial.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 oficinas de atención ciudadana en Oviedo, Gijón y Avilés.▪ Horarios diferenciados por oficina: Oviedo L-V 9:00 a 17:00, Gijón lunes y miércoles 9:00 a 17:00, martes, jueves y viernes de 9:00 a 14:00 y Avilés lunes de 9:00 a 14:00 y de 16:30 a 18:30, martes a viernes 9:00 a 14:00.▪ Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa en el sistema CIGES.▪ En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: oficina, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, DNI, correo electrónico y teléfono opcional.▪ Se puede emplear el correo postal que será recibido en la oficina de Oviedo.▪ Dispone de 179 oficinas de asistencia en materia de registro.▪ Por lo general, con horarios de atención al público de 9:00 a 14:00.
Oficinas de asistencia en materia de registro	Oficinas de registro al servicio de la ciudadanía distribuidas por todo el territorio autonómico.	<ul style="list-style-type: none">▪ Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa en el sistema CIGES.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

Nº oficinas: 3 atención
ciudadana / 179 registro

Horario: L-V 9:00 – 17:00 atención
ciudadana / L-V 9:00 – 14:00 registro

[Link](#)

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Proporcionar información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.
- Facilitar formularios o documentación que el ciudadano demande, así como orientarlo y asesorarlo en la cumplimentación de los mismos.
- Gestión de incidencias técnicas.
- Proporcionar información particular sobre la situación de trámites particulares, previa identificación.
- Registro de entrada de escritos, solicitudes y comunicaciones presentadas, así como compulsas de documentos originales que acompañan a solicitudes.
- Expedición de la clave SAC y CI@ve.
- Realización de quejas, sugerencias y agradecimientos.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 17:00

[Link](#)

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Número único de información general de la Administración del Principado de Asturias.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 2 números de teléfonos dependiendo de si la llamada proviene de Asturias o de fuera.▪ Por lo general, con horario de atención al público de 8:30 a 19:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 17:00

[Link](#)

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Proporcionar información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.
- Facilitar formularios o documentación que el ciudadano demande, así como orientarlo y asesorarlo en la cumplimentación de los mismos.
- Gestión de incidencias técnicas.
- Ayuda en la navegación por el portal.
- Asesorar en la realización de trámites en la sede electrónica del Principado de Asturias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

Medios online: correo electrónico y RRSS

Link

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	SAC@asturias.org	<ul style="list-style-type: none">Proporcionar información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.Facilitar formularios o documentación que el ciudadano demande, así como orientarlo y asesorarlo en la cumplimentación de los mismos.Gestión de incidencias técnicas.Realización de quejas, sugerencias y agradecimientos.
Redes sociales	Twitter: 012asturias	<ul style="list-style-type: none">Proporcionar información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.Facilitar formularios o documentación que el ciudadano demande, así como orientarlo y asesorarlo en la cumplimentación de los mismos.Gestión de incidencias técnicas.Realización de quejas, sugerencias y agradecimientos.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Principado de Asturias

[Link](#)

Descripción general: Asturias tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), órgano administrativo dotado de los medios técnicos y profesionales necesarios para atender las consultas que los ciudadanos formular a la Administración, orientarles en el modo de obtener el servicio, la realización de trámites y la recepción y tramitación de reclamaciones y sugerencias que realicen. Se trata del primer punto de contacto con la administración, intermediario entre esta y la ciudadanía.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Centralización de la atención en un servicio común denominado Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
- Cuenta con compromisos de calidad e indicadores de evaluación que se respalda en una encuesta de satisfacción anual que permite conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos.
- Sistema propio de cita previa y gestión de colas CIGES, en el que se puede solicitar cita previa hasta de dos trámites o solicitudes si el tiempo estipulado de atención y demanda de la oficina lo permite.
- Cartas de servicio.
- Clave SAC.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

Nº oficinas: más de 50

Horario: L-V 8:00 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Servicio de atención a la ciudadanía que informa sobre los servicios y trámites que se pueden hacer con el Gobierno de Navarra, además de actuar como entidades de registro.	<ul style="list-style-type: none">▪ Más de 50 oficinas distribuidas en el territorio.▪ Por lo general, con horarios de atención al público de 8:00 a 14:30.▪ Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa.▪ En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: servicio que se solicita, fecha y hora de la cita, nombre, correo electrónico, dirección opcional y teléfono opcional.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

Nº oficinas: más de 50

Horario: L-V 8:00 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Ofrecer información sobre servicios y trámites que se pueden hacer con el Gobierno de Navarra.
- Actuar como entidades de registro.
- Autenticar copias de documentos privados y compulsas de documentos públicos.
- Gestionar la identidad digital de los ciudadanos.
- Recoger y canalizar quejas y sugerencias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 18:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Número único de información general de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 2 números de teléfonos dependiendo de si la llamada proviene de Navarra o de fuera.▪ Por lo general, con horario de atención al público de 8:00 a 18:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 18:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Ofrecer información sobre servicios y trámites que se pueden hacer con el Gobierno de Navarra.
- Recoger y canalizar quejas y sugerencias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

Medios online: correo electrónico, chatbot y RRSS

Link

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	navarra@navarra.es	<ul style="list-style-type: none">▪ Consulta a través del correo sin necesidad de identificación, tan solo con la aportación del correo electrónico y, como opcional, el teléfono.
Chatbot	Ventana emergente para la realización de consultas relacionadas con atención ciudadana	<ul style="list-style-type: none">▪ Ofrece la posibilidad de realizar consultas en la ventana emergente de la web.▪ Horario de atención con carácter general, de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes.
Redes sociales	Twitter: Gobierno de Navarra	<ul style="list-style-type: none">▪ Complementarios al resto de canales, como medio de contacto directo con la ciudadanía.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Gobierno de Navarra

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención a la ciudadanía en Navarra a través del cual se proporciona información general sobre la administración, así como asistencia en la tramitación, registro de documentos y obtención de certificado digital o cl@ve en algunos canales, con previa identificación.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ **Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:**

- Realización de pagos con tarjeta sin necesidad de autenticación.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cantabria

Nº oficinas: 8 atención ciudadana / más 60 registro

Horario: L-V 9:00 a 17:30 atención ciudadana / L-V 9:00 a 14:00 registro

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Servicio de atención para informar, dirigir y orientar a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, además de la realización del registro o tramitación de certificados electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> Una oficina de atención ciudadana y 7 de atención específica, como turismo, información sociolaboral, etc. Por lo general, con horarios de atención al público de 9:00 a 17:00. Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa. En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: servicio que se solicita, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono. Más de 60 oficinas distribuidas en el territorio.
Oficinas de asistencia en materia de registro	Servicio de registro de documentos dirigidos a la Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> Por lo general, con horarios de atención al público de 9:00 a 14:00. Para acudir a estas oficinas, es necesario solicitar cita previa. En el proceso de solicitud, exigen al menos los siguientes datos: servicio que se solicita, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Cantabria

Nº oficinas: 8 atención ciudadana / más 60 registro

Horario: L-V 9:00 a 17:30 atención ciudadana / L-V 9:00 a 14:00 registro

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Servicios prestados:

- Información administrativa a la ciudadanía sobre cuestiones relacionadas con el Gobierno de Cantabria, otras AAPP adheridas a la red de oficinas integradas 060 e informaciones de interés general.
- Ayuda a la ciudadanía para cumplimentar impresos oficiales.
- Envío de documentación solicitada por el ciudadano.
- Actualización de la información contenida en el portal., así como la dispuesta en los expositores y tablones.
- Registro de documentos dirigidos a la Administración Pública.
- Realización de sugerencias y quejas.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cantabria

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 9:00 a 21:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Número único de información general que completa al resto de canales y permite la resolución de dudas sobre el funcionamiento de la Administración de Cantabria.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 números en función de si la llamada se produce desde Cantabria, fuera o el extranjero.▪ Disponible 24 horas, con horario restringido para atención telefónica personal, ilimitado para la atención mecanizada.▪ Por lo general, con horario de atención al público de 9:00 a 21:00.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Cantabria

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 9:00 a 21:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Informar sobre convocatorias de becas, subvenciones y ayudas concedidas por la Administración Autonómica.
- Informar sobre convocatorias de empleo público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria: inicio del proceso, exámenes, listas de personas aprobadas, etc.
- Dar información sobre las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, tanto sobre su accesibilidad física, como sobre cuestiones organizativas, servicios prestados, etc.
- Procedimientos administrativos, con especial referencia a documentación requerida, lugar de presentación y legislación aplicable.
- Información general sobre las distintas áreas de competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, tales como: impuestos, servicios sociales, educación, juventud, vivienda, empleo, etc.
- El 012 ofrece también la posibilidad de solicitar, a través del canal telefónico, formularios e impresos, así como teléfonos de interés general, social, etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cantabria

Medios online: correo electrónico y RRSS

Link

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	oac@cantabria.es	<ul style="list-style-type: none">▪ Consulta relacionada con servicios de atención ciudadana.
Redes sociales	Twitter: @012Cantabria Facebook: Servicio Atención Telefónica 012 Cantabria	<ul style="list-style-type: none">▪ Medio de relación a través de la exposición de noticias relacionadas con la atención ciudadana.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cantabria

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de Cantabria proporciona a la ciudadanía información administrativa de carácter general, además del registro de documentos dirigidos a las distintas administraciones y la emisión de certificados electrónicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ **Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:**

- Medición del servicio prestado en base a los compromisos de calidad 012 adquiridos.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



La Rioja

Nº oficinas: 9 atención ciudadana / 9 registro

Horario: L-V 8:30 a 14:30 atención ciudadana / L-V 8:30 a 14:30 registro

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	A disposición de la ciudadanía para la realización de trámites, obtención de información general y específicas u otros servicios relacionados.	<ul style="list-style-type: none">▪ 9 oficinas distribuidas por el territorio.▪ El horario de atención, por lo general, es de 8:30 a 14:30.▪ Es necesario tener cita previa para acudir a las oficinas de atención ciudadana. Se puede solicitar cita previa también para ámbitos especializados como agricultura, consumo, empleo, educación, etc. desde el mismo servicio.▪ Para pedir cita se requieren, al menos, los siguientes datos: trámite, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, teléfono y correo como opcional.
Oficinas de registro	Para la presentación de escritos, comunicaciones o solicitudes dirigidas a cualquier Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none">▪ El horario de atención, por lo general, es de 8:30 a 14:30.▪ Es necesario tener cita previa para acudir a las oficinas de atención ciudadana.▪ Para pedir cita se requieren, al menos, los siguientes datos: trámite, fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, teléfono y correo como opcional.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



La Rioja

Nº oficinas: 9 atención
ciudadana / 9 registro

Horario: L-V 8:30 a 14:30 atención
ciudadana / L-V 8:30 a 14:30 registro

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Servicios prestados:

- Registro de documentos.
- Información general: trámites, plazos, documentos; direcciones y teléfonos.
- Servicios especializados de obtención de licencias de caza o pesca o número de sorteo para cotos de pesca, sello de la tarjeta de empleo, etc.
- Información específica sobre ofertas de empleo público y privado, guías de movimiento de ganado, rehabilitación de viviendas.
- Realización de trámites específicos como relacionados con viñedo, declaración de la renta.
- Puesta a disposición de ordenadores de acceso público a Internet.
- Obtención de impresos oficiales de todo tipo.
- Servicios que el Gobierno de La Rioja ofrece en cada localidad: Oficina Comarcal Agraria, Oficina de Empleo, Tributos Locales,...

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



La Rioja

Nº teléfono: 900 700 333 y
941 29 88 85 para soporte

Horario: L-V 8:30 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono de atención ciudadana	No se trata de un 012, el teléfono de atención al ciudadano es: 900 700 333	<ul style="list-style-type: none">Además de este teléfono, se ponen a disposición otros de atención especializada.El horario de atención, por lo general, es de 8:30 a 14:30.
Teléfono de asistencia técnica a la administración electrónica	941 29 88 85	<ul style="list-style-type: none">Servicio de asistencia técnica para atender las posibles incidencias en el uso de la oficina electrónica: certificado digital, errores en las aplicaciones informáticas etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



La Rioja

Nº teléfono: 900 700 333 y
941 29 88 85 para soporte

Horario: L-V 8:30 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información general: trámites, plazos, documentos; direcciones y teléfonos.
- Información específica sobre ofertas de empleo público y privado, guías de movimiento de ganado, rehabilitación de viviendas.
- Servicio de asistencia técnica a incidencias de la oficina electrónica.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



La Rioja

Medios online: formulario y RRSS

Link

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Formulario online	Para consulta de carácter general se puede emplear el formulario de contacto.	<ul style="list-style-type: none">Se requiere indicar nombre, apellidos y, en su caso empresa, datos de contacto (obligatorio correo electrónico y, como opcional, el teléfono) y mensaje a incorporar con posibilidad de fichero adjunto.
Redes sociales	Facebook Twitter Youtube Instagram	<ul style="list-style-type: none">Pone a disposición del ciudadano una serie de redes sociales por ámbitos para que en ellas se puedan consultar novedades, noticias o cuestiones de interés tanto de ámbitos generales como especializados.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



La Rioja

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana de La Rioja ofrece información de carácter genérico y especializado, además de la realización de trámites por algunos de los canales disponibles. Se trata de una comunidad que no cuenta con un servicio 012 pero sí con una atención ciudadana extendida a los distintos canales analizados: presencial, telefónico y online.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Los trámites de cita previa y quejas y sugerencias no requieren de autenticación del ciudadano para realizarse.
- Servicio e Alertas: un servicio de mensajería a través de correo electrónico para que el ciudadano pueda recibir información de servicios relacionados con información general, agenda cultural, empleo público o subvenciones, becas y convocatorias.
- Trámites especializados que no requieren identificación: convocatoria abierta de reconocimiento de competencias profesionales, registro de mediadores de seguros, expedición de certificados personales y de empresa para la manipulación de gases fluorados.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

Nº oficinas: 88

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de información y registro del Gobierno de Aragón	Servicio de información y registro extendido en toda la comunidad para facilitar la atención al ciudadano, aunque con carácter preferente aconsejan el uso de medios digitales.	<ul style="list-style-type: none">88 oficinas distribuidas entre Huesca, Teruel y Zaragoza.Es necesaria la solicitud de cita previa para acudir presencialmente a las oficinas.Los datos mínimos requeridos para cita previa son: nombre completo, DNI, número de teléfono opcional (se usa únicamente para contactar en caso de ser necesario) y correo electrónico opcional (se usa para enviar la confirmación de la cita).El horario de atención, por lo general, es de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

Nº oficinas: 88

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información sobre las oficinas de asistencia en materia de registro.
- Entrega de documentación.
- Punto de información general.
- Servicios de nivel especializado referentes a materias como inmigración, familia, servicios sociales, tributos, transportes, etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

Nº teléfono: 976 714 111 y
976 289 414 para soporte

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono de atención ciudadana	976 714 111 (atención ciudadana) 976 289 414 (soporte técnico)	<ul style="list-style-type: none">▪ Dos números de teléfono diferenciados en función de si la atención requerida proviene de búsqueda de información o servicios relacionados con atención ciudadana o de soporte técnico.▪ Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

Nº teléfono: 976 714 111 y
976 289 414 para soporte

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información general y especializada proporcionada también en la atención presencial.
- Soporte técnico para incidencias o dudas en administración electrónica.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

Medios online: correo electrónico, whatsapp y RRSS

Link

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	infoyregistro@aragon.es soportesae@aragon.es	<ul style="list-style-type: none">▪ Dos correos distinguidos en función de si la atención requerida es para información general o para soporte técnico.
Redes sociales	Youtube	<ul style="list-style-type: none">▪ Canal de Servicios Digitales de Aragón en el que exponen videos auto explicativos sobre cómo emplear los servicios digitales que proporciona la comunidad autónoma a los ciudadanos.
Whatsapp	973 901 905	<ul style="list-style-type: none">▪ Nuevo canal disponible para contactar con el centro de atención a usuarios de soporte de administración electrónica.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Aragón

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana extendido a los distintos canales analizados pero que aboga porque la ciudadanía emplee con mayor asiduidad el canal online, generando a través de distintos medios (guías, videos, etc.), explicaciones que permitan facilitar al ciudadano el uso de los servicios digitales que proporciona esta comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Guía rápida de ayuda al ciudadano para realizar trámites online.
- No recoge ningún trámite que se pueda realizar online al completo sin identidad digital. Sí se puede realizar el borrador por parte del ciudadano, ya se de forma independiente o con el asesoramiento de un agente y dejarlo pendiente solo para firma y entrega en presencial.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cataluña

Nº oficinas: 32

Horario: L-V 9:00 a 17:00

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat. Se trata de un modelo de atención omnicanal, las directrices tienen que aplicarlas todas las unidades de atención ciudadana, así como los correspondientes estándares mínimos de calidad, con el objetivo de garantizar una homogeneidad en la atención por los diferentes canales.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios

Descripción

Características principales

**Oficinas de atención
ciudadana y puntos
de registro**

Según el funcionamiento pueden ser: oficinas de atención ciudadana con funciones en materia de registro o puntos de registro y digitalización (este segundo con funciones limitadas).

- Disponen de 32 oficinas de atención.
- Las oficinas de atención ciudadana (OAC) abren de lunes a viernes no festivos, de 9:00 a 17:00.
- Necesario solicitar cita previa para acudir presencialmente a las oficinas.
- Para la petición de cita previa, se requiere, como mínimo: nombre y apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico.
- Como estándares de calidad tienen asegurar el tiempo medio de espera para recibir atención inferior a 15 minutos, mantener un índice de valoración de la satisfacción por encima de 4 puntos sobre 5 y mantener un número de quejas inferior al 0,1% sobre el total de personas atendidas.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Cataluña

Nº oficinas: 32

Horario: L-V 9:00 a 17:00

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende en sentido amplio como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información sobre servicios y trámites de la Generalitat o de otras administraciones públicas.
- Información sobre la estructura orgánica de la Generalitat y organismos de titularidad pública, así como condiciones de acceso.
- Asesoramiento sobre trámites y servicios relacionados con el ciudadano.
- Asistencia a personas físicas para tramitar servicios.
- Registro electrónico de entrada de documentos.
- Emisión de copias auténticas de documentos que la ciudadanía tenga que aportar en sus tramitaciones.
- Acceso a información pública de convocatorias de ayudas, becas, prestaciones, subvenciones, etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cataluña

Nº teléfono: 012 y otros especializados

Horario: L-V 8:00 a 22:00

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende en sentido amplio como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Teléfono de atención general y especializada.	<ul style="list-style-type: none">Horario de atención general y especializada: de lunes a viernes no festivos, de 8:00 a 22:00.Ofrece información generalista y especializada y también la realización de determinados trámites.Información automatizada a través de autoservicios de voz.Recoge las quejas y sugerencias y las hace llegar a las unidades competentes para dar respuesta.
Otros teléfonos	Teléfonos de carácter especializada como para transporte ferroviario, estado del tráfico, incidencias de cercanías, etc.	<ul style="list-style-type: none">Con horarios específicos para cada materia.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cataluña

Nº teléfono: 012 y otros especializados

Horario: L-V 8:00 a 22:00

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende en sentido amplio como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información sobre servicios y trámites de la Generalitat o de otras administraciones públicas.
- Información sobre la estructura orgánica de la Generalitat y organismos de titularidad pública, así como condiciones de acceso.
- Asesoramiento sobre trámites y servicios relacionados con el ciudadano.
- Acceso a información pública de convocatorias de ayudas, becas, prestaciones, subvenciones, etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cataluña

Medios online: correo electrónico, buzón, mensajería instantánea y RRSS

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende en sentido amplio como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat.

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Buzón de contacto	Se pueden enviar consultas, quejas y sugerencias sobre cualquier de los servicios que ofrece la Generalitat vía telefónica..	<ul style="list-style-type: none"> Ofrece los mismos servicios de atención ciudadana que el canal telefónico. Tiene como estándar de calidad asegurar un tiempo mediano de atención a las peticiones de 4 días laborales, en situación de normalidad.
Redes sociales	Twitter Facebook Instagram	<ul style="list-style-type: none"> Como estándar de calidad las redes sociales disponibles tienen como tiempo de respuesta un plazo inferior a 48 horas, dentro del horario de atención (para Twitter, Facebook e Instagram de 9:00 a 18:00). Ofrecen información actual y de interés.
Mensajería instantánea	Telegram Whatsapp	<ul style="list-style-type: none"> También resuelven dudas sobre consultas relacionadas con la atención ciudadana. Como estándar de calidad, el tiempo medio de respuesta por mensajería instantánea es inferior a 2 horas.
Correo electrónico	atenciociudadana@gencat.cat	<ul style="list-style-type: none"> Medio de contacto para atención ciudadana con carácter más global.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Cataluña

[Link](#)

Descripción general: La atención ciudadana se entiende en sentido amplio como un servicio finalista, orientado a resolver las necesidades de información de la ciudadanía, con independencia del canal de acceso y de la estructura orgánica de la Generalitat.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Elementos diferenciales respecto a trámites:
 - Pago de un trámite (tasas, sanciones, precios públicos,...): opción de pago en línea, si no tienes identificación digital puedes realizarlo introduciendo el código del trámite (ID) y el DNI.
 - La consulta del estado de trámites, si no tienes identificación digital, puedes realizarlo introduciendo un código asociado al trámite (ID) y el DNI.
 - Para adjuntar documentación, si no tienes identificación digital, puedes realizarlo introduciendo un código asociado al trámite (ID) y el DNI.
 - Para pedir cita tan solo requiere nombre y apellidos, DNI y datos de contacto, además de la información sobre la cita concreta, oficina, etc.
- Estándares de calidad e indicadores que permiten mejorar el servicio.
- Cartas de servicio.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla y León

Nº oficinas: más de 200

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Distintos tipos de oficinas encargadas de prestar servicios comunes de atención ciudadana orientados a información y tramitación de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none">▪ Distintos tipos de oficinas: generales (situadas en la capital de cada provincia, en la sede de la respectiva delegación territorial), departamentales (situadas en la sede de las consejerías, en Valladolid), puntos (ubicados en las localidades de Arenas de San Pedro (Ávila), Miranda de Ebro, Aranda de Duero y Condado de Treviño (Burgos) y Ponferrada (León)) y otras unidades y órganos ubicadas tanto en capitales como en municipios del entorno rural en cada provincia.▪ Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla y León

Nº oficinas: más de 200

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información administrativas sobre competencias, estructura, funcionamiento y localización de los departamentos y unidades de la Administración y sobre los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones.
- Información y realización de trámites especializados en materias como mujer, tributos, consumo, educación, telecomunicaciones, familia, juventud, etc.
- Información y soporte sobre administración electrónica.
- Presentación de quejas y sugerencias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla y León

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	El servicio de atención al ciudadano 012 permite obtener información y asistencia para determinados trámites tanto de ámbito general como especializado.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 3 números dependiendo de si la llamada se realiza desde la comunidad, desde fuera o desde el extranjero.▪ El horario de atención, por lo general, es de 8:00 a 22:00 y sábados de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla y León

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información administrativa sobre trámites y servicios electrónicos de la sede electrónica, ayuda para localizarlos y todos los aspectos relacionados con su tramitación: objeto, quién lo puede solicitar, requisitos, plazos, lugar y forma de presentación, solicitud y documentación a anexar, etc.
- Información administrativa general sobre el Directorio corporativo y sobre las oficinas de asistencia en materia de registros.
- Información administrativa especializada sobre algunas materias: Tributos, Mujer, Consumo, Vivienda, Servicios sociales...
- Ayuda para resolver dudas o incidencias en la tramitación electrónica, prestando apoyo a los usuarios en el uso de la sede electrónica, configuración de equipos informáticos, cumplimiento de requisitos técnicos (sistemas operativos, navegadores, lector de documentos PDF, ..) operaciones sobre certificados digitales, instalación y configuración de la firma electrónica, y uso de la ventanilla del ciudadano para obtener información relativa a sus trámites (notificaciones, buzón electrónico, estado de expediente, resguardo de presentación...).
- Presentación de quejas y sugerencias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla y León

Medios online: correo electrónico y RRSS

Link

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	informacion012@jcy.l.es	<ul style="list-style-type: none">Para solicitar información o envío de documentación relacionada con procedimientos, trámites y servicios de administración electrónica.
Redes sociales	Twitter 012	<ul style="list-style-type: none">Con horario de atención, por lo general de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 y sábados de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Castilla y León

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana se encarga de prestar asistencia ya sea presencial o por canales telefónico o telemático, de carácter informativa o, para algunos medios, prestación de servicios relacionados con procedimientos y trámites en la relación del ciudadano con la administración.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Elementos diferenciales respecto a trámites:
 - Tramitación de procedimientos y servicios, siempre que puedan realizarse a través del servicio 012: comedores escolares, cotos de pesca, cursos de formación, tarjeta acreditación discapacidad....
 - Tramitación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de la Administración autonómica.
- Servicio de Traducción Telefónica que dispone de una lista de 51 idiomas en los que se podrá dar respuesta a los usuarios que lo soliciten.
- Servicio de alertas por correo o SMS sobre convocatorias de ayudas, becas, oposiciones y otros procesos selectivos publicados.
- Compromisos de calidad e indicadores de medición de mismos.
- Cartas de servicio.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

Nº oficinas: 81 atención e información / 43 registro

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de registro	Para presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidos a las Administraciones Públicas.	
Oficinas de atención e información	Para obtener información, y orientación sobre los servicios y trámites de la Comunidad de Madrid.	<ul style="list-style-type: none">▪ Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00, salvo en oficinas de atención e información que es, por lo general, de 9:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 13:00.
Oficinas conjuntas de atención al ciudadano	Para informar, orientar y asesorar al ciudadano, y facilitar la realización de trámites.	<ul style="list-style-type: none">▪ Para acudir presencialmente a cualquiera de las oficinas se requiere solicitar cita previa.
Punto de información al ciudadano	Para ofrecer información, asesorar y orientar. Todas las Consejerías tienen un Punto de Información.	<ul style="list-style-type: none">▪ Para solicitar cita previa se requiere, como mínimo, la oficina, el trámite, fecha y hora de la cita y nombre y apellidos, DNI, teléfono como opcional y correo electrónico como opcional.
Oficinas de información especializada	Unidades especializadas para facilitar y ofrecer información específica relacionada con su respectivo ámbito de actuación.	

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

Nº oficinas: 81 atención e información / 43 registro

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Recibir información y orientación acerca de procedimientos, trámites, requisitos y documentación necesarios para formular solicitudes y acceder a servicios públicos.
- Servicio de registro de documentación.
- Presentación de quejas y sugerencias.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 22:00, S-D y festivos de 10:00 a 22:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio de información y atención multicanal para solicitar información general y especializada sobre los servicios públicos madrileños y la gestión de determinados trámites administrativos.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 2 números dependiendo de si la llamada se realiza desde la comunidad o desde fuera.▪ El horario de atención, por lo general, es de 8:00 a 22:00 y sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00.▪ Servicio de devolución de llamadas.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 22:00, S-D y festivos de 10:00 a 22:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Servicios de información:
 - General: aspectos básicos de los procedimientos y servicios de la Administración Regional que no requieren de unos conocimientos profundos para ser atendidas.
 - Especializada: consultas con un nivel más especializado, que requieren de unos conocimientos más específicos y detallados sobre educación, empleo, consumo, inmigración, mayor, mujeres víctimas de violencia de género, tele biblioteca, administración electrónica y vivienda.
- Servicio de cita previa.
- Servicio de alertas.
- Recogida de sugerencia, quejas y agradecimientos.
- Servicio de información grabada 24 horas del día para acceder sin necesidad de ajustarse al horario de los agentes físicos.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

Medios online: correo electrónico, formulario online, chat oficinas 360 y RRSS

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Correo electrónico	atencionalciudadano@012.madrid.org	<ul style="list-style-type: none"> Para acceder servicios que te ofrece 012 sin tener que efectuar desplazamientos.
Formulario online	Como complementario a la dirección de correo.	<ul style="list-style-type: none"> Para solicitudes de información sobre servicios, prestaciones, procedimientos, ayudas y subvenciones competencia de la Comunidad de Madrid. Requiere, como mínimo, nombre y apellidos, correo electrónico y código postal.
Redes sociales	Twitter	<ul style="list-style-type: none"> Se ofrece información de interés, atienden consultas y orientan sobre la gestión de determinados trámites administrativos. Con horario de atención, por lo general de 9:00 a 14:00.
Chat	Pertenece al 012.	<ul style="list-style-type: none"> Tres funciones: telemático (para solicitar ayuda para resolver incidencias en la tramitación telemática de solicitudes y procedimientos), de información (para consulta de información general de la comunidad de Madrid), chat cita previa (para servicio de cita online)
Oficinas 360	Nuevo medio de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Permite a los ciudadanos solicitar cita previa para ser atendidos a través de la nueva webapp "Oficina 360" o haciendo uso de un chatbot de una forma sencilla y rápida en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad de Madrid

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención ciudadana que presta múltiples canales que permiten el acceso a información, orientación, asistencia o realización de trámites a cualquier ciudadano de la comunidad de Madrid.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Caso especial de sugerencias y quejas:
 - Pueden realizarse por formulario, en presencial, enviando un escrito, mediante fax o llamando al 012.
 - Permite conocer el estado de tramitación mediante clave y contraseña que facilita la Subdirección General de Atención al Ciudadano cuando haya admitido la queja o sugerencia.
- Gestor de turnos sin contacto: se puede solicitar turno por el dispositivo móvil confirmando con mail, con un código QR o a través de la webapp.
- Servicio de alertas 012 que permite recibir información de forma gratuita y en tiempo real sobre convocatorias en cursos o avisos de futuras convocatorias mediante SMS o correo electrónico.
- Compromisos de atención específicos del canal telefónico.
- Cartas de servicio.
- Oficinas 360 como nuevo medio de atención.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

Nº oficinas: 9 oficinas

Horario: L-V 8:30 a 18:30, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de información y registro	Red de oficinas de la Comunidad Autónoma de registro de documentación.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 9 oficinas de atención ciudadana y registro de documentación.▪ Horario general de atención de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 y sábado de 9:00 a 14:00.▪ Es necesario solicitar cita previa para ser atendido en una oficina presencial.▪ Los datos requeridos para solicitar cita previa serían, como mínimo: Fecha y hora de la cita, nombre y apellidos, DNI, correo electrónico y teléfono.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

Nº oficinas: 9 oficinas

Horario: L-V 8:30 a 18:30, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información general sobre:
 - Estructura orgánica, funciones, competencias y servicios que presta.
 - Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de unidades administrativas.
 - Horario de registro y atención al público.
 - Derechos de ciudadanos y compromisos adquiridos por la Administración.
- Información específica sobre:
 - Convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y admisiones en centros y actividades, etc.
 - Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de exámenes, etc.)
- Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias.
- Tramitación de procedimientos.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 18:30, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio de información general sobre la Administración y de inicio de trámites administrativos.	<ul style="list-style-type: none">Por lo general, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 y sábados 9:00 a 14:00.Dispone de una carta de servicios 012.Servicio de devolución de llamadas.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 18:30, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información general sobre:
 - Estructura orgánica, funciones, competencias y servicios que presta.
 - Dirección, teléfono, fax y correo electrónico de unidades administrativas.
 - Horario de registro y atención al público.
 - Derechos de ciudadanos y compromisos adquiridos por la Administración.
- Información específica sobre:
 - Convocatorias de ayudas, becas, subvenciones y admisiones en centros y actividades, etc.
 - Información sobre empleo público (ofertas, convocatorias, procesos selectivos en curso, fechas de exámenes, etc.)
- Presentación de iniciativas, quejas y sugerencias.
- Inicio de procedimientos.
- Dar cita previa.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

Medios online: RRSS

Link

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Redes sociales	Twitter Facebook	<ul style="list-style-type: none">Complementan a los medios tradicionales, permitiendo publicar comunicaciones, presentaciones, ayudas o concursos y obtener retroalimentación inmediata.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Castilla La Mancha

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención al ciudadano y registro de información que prima el uso del servicio 012 para evitar desplazamientos innecesarios y el fácil acceso a la información requerida e incluso la realización o inicio de determinados trámites.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Cartas de servicio.
- Posibilidad de realización de trámites telefónicamente por no requerir autenticación del ciudadano.
- Servicio de alertas informativas que permite, a quienes se den de alta en el sistema, seleccionar en qué trámites están interesados para que cuando se produzca una publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha relacionada con dicho trámite reciban notificación por correo electrónico.
- Indicadores de calidad de los servicios prestados.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

Nº oficinas: más de 60

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Red de oficinas donde la ciudadanía puede presentar escritos, solicitudes, quejas o comunicaciones dirigidos a cualquier departamento de la Administración	<ul style="list-style-type: none">▪ Más de 60 oficinas distribuidas en el territorio.▪ Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00.▪ Obligatoria la obtención de cita previa para ser atendido presencialmente en las oficinas.▪ Para pedir cita previa se requiere: lugar y motivo del trámite, fecha y hora, nombre y apellidos, DNI, número de teléfono y correo electrónico opcional.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

Nº oficinas: más de 60

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Para presentar solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a la Administración.
- Registro de documentos.
- Presentar sugerencias, quejas o reclamaciones.
- Obtener información sobre la estructura y el funcionamiento de la Administración autonómica.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 20:00, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio telefónico de información general administrativa destinado a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">Horario, por lo general, de lunes a viernes 8:00-20:00 y los sábados 9:00-14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 20:00, S 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información relativa a:
 - Teléfonos de la administración
 - Información relacionada con el SOIB
 - Bolsines de funcionarios y de personal laboral
 - Publicaciones del BOIB
 - Subvenciones
 - Cursos
 - Oposiciones
 - Información sobre trámites telemáticos con plazo de presentación abierto
 - Etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

Medios online: RRSS

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Redes sociales	Twitter Facebook Instagram Youtube	<ul style="list-style-type: none">▪ Ofrecen información actual y de interés.▪ También resuelven dudas sobre consultas relacionadas con la atención ciudadana.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Baleares

[Link](#)

Descripción general: La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares prioriza la atención telefónica y telemática para garantizar la seguridad de la ciudadanía y de su personal sin dejar de ofrecer la atención presencial.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Sistema general de quejas y sugerencias disponible con autenticación o sin ella (en este caso sólo tendrá que introducir su número de teléfono móvil y posteriormente el ciudadano recibe un SMS con un código que tendrá que introducir para poder registrar la solicitud correctamente).
- Acceso a información pública: puedes realizarlo con autenticación o sin ella (en este caso sólo tendrá que introducir su número de teléfono móvil y posteriormente el ciudadano recibe un SMS con un código que tendrá que introducir para poder registrar la solicitud correctamente).
- Obtención de información particular como parte interesada en un procedimiento.
- Petición de cita previa.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

Nº oficinas: 26

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención PROP	Red de oficinas PROP geográficamente distribuidas para facilitar información sobre trámites o procedimientos de la Generalitat y sobre empleo público.	<ul style="list-style-type: none">Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00.Mediante cita previa, para la que es obligatorio aportar el nombre y apellidos, DNI, teléfono y correo electrónico como opcional.El horario depende del organismo que presta el servicio.
Oficinas de registro	Puntos PRU	<ul style="list-style-type: none">Se utiliza para la realización de registros de entrada de documentación administrativa.
Oficinas para la solicitud de firma electrónica	Para la solicitud de certificado digital.	<ul style="list-style-type: none">El horario depende del organismo que presta el servicio.
Oficinas de información especializada	Para materias específicas.	<ul style="list-style-type: none">El horario depende del organismo que presta el servicio.
Servicio Autoprop	Equipo informático disponible para la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Su uso está sujeto a cita previa.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

Nº oficinas: 26

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información general.
- Obtención de Certificado digital (firma electrónica y cl@ve).
- Registro presencial.
- Información especializada.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 19:00

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio de atención telefónica 012.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tiene como objetivo centralizar el suministro de información administrativa de la Generalitat en un solo número de teléfono.▪ Disponibles 3 números dependiendo de si la llamada se produce desde la comunidad, desde fuera o desde el extranjero.▪ Horario de atención generalmente de 8:00 a 19:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 19:00

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Facilita información sobre cualquier trámite o servicio que deba tramitarse ante la Administración, así como las cuestiones relativas a ofertas de empleo público.
- Ofrece información sobre el estado de tramitación de expedientes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas para la atención de personas ancianas desde el ámbito familiar o información sobre instaladores autorizados por Industria.
- Transfiere las llamadas telefónicas de los ciudadanos a cualquiera de las personas de la organización.
- La información que se facilite telefónicamente la envían, si así se desea, por correo electrónico.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

Medios online: chat texto, video lengua signos, PAG, guía, buzón, RRSS

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Chat de texto	Resuelve dudas sobre trámites y servicios.	<ul style="list-style-type: none">Horario, por lo general, de 8:00 a 19:00.En castellano y valenciano.
Chat de video para lengua de signos	Resuelve dudas sobre trámites y servicios.	<ul style="list-style-type: none">Horario, por lo general, de 8:00 a 19:00.En castellano y valenciano.
Punto de acceso General (PAG)	Facilita la relación de la ciudadanía con las diferentes administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none">Puerta de entrada vía internet a los servicios públicos.
Guía PROP	Buscador	<ul style="list-style-type: none">Buscador de trámites, servicios, personal, registros, entidades locales, empleo público, departamentos y órganos judiciales.
Buzón	Formulario	<ul style="list-style-type: none">Formulario en el que como mínimo debes aportar el asunto y el correo electrónico.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Comunidad Valenciana

[Link](#)

Descripción general: La atención a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana cuenta con múltiples canales que facilitan al ciudadano obtener información y asistencia en las consultas o trámites que deseen realizar, todo ello desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Cartas de servicio.
- Uno de los servicios que se ofrecen es generar información sobre el estado de tramitación de expedientes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas para la atención de personas ancianas desde el ámbito familiar o información sobre instaladores autorizados por Industria.
- Petición de cita previa.
- Compromisos de calidad en la atención por los distintos canales considerando indicadores definidos previamente relativos a transparencia, trato personalizado, comodidad, rapidez, eficacia y fiabilidad.
- Equipo autoprop (escáner u ordenador) para personas que carecen de un dispositivo donde realizar sus trámites en el domicilio.
- Lengua de signos en el chat de video.
- Guía PROP.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

Nº oficinas: 5 generales y 39 especializadas

Horario: L-V 8:30 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención ciudadana	Existen dos tipos de oficinas dependiendo de si el ciudadano desea recibir información de carácter general o especializado.	<ul style="list-style-type: none">88 localizaciones, hay oficinas con más de una localización. En las que sean segundas localizaciones se acotan los servicios, pero se garantiza el registro y la digitalización de documentos en todas.Oficina de asistencia general (5): prestan a la ciudadanía servicios de información sobre cualquier servicio, prestación o procedimiento administrativo de las diferentes Consejerías o entidades del sector público.Oficina de asistencia especializada (39): prestan a la ciudadanía los servicios de información sobre un ámbito de actividad concreto relacionado con las funciones administrativas de la Consejería o entidad del sector público de la que dependen orgánicamente.En ambos tipos, el horario, por lo general, es de lunes - viernes 8:30-14:30,

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

Nº oficinas: 5 generales y 39 especializadas

Horario: L-V 8:30 a 14:30

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Servicios prestados:

- Presentación, recepción y registro de solicitudes, escritos, comunicaciones.
- Asesoramiento y provisión de los medios de identificación y firma digital.
- La comunicación a las personas interesadas de la información de identificación del órgano, centro, unidad administrativa o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito, comunicación o documentos.
- Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal.
- Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel.
- La identificación o firma electrónica del interesado en el procedimiento administrativo.
- Notificaciones por comparecencia en la oficina del interesado o su representante.
- Facilitar a los interesados los modelos normalizados de propósito general para inicio de su relación.
- Identificar a los interesados en el procedimiento.
- Informar sobre el procedimiento a seguir para formular quejas o sugerencias.
- Cualesquiera otros que se establezcan por una norma básica o reglamentaria.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

Nº teléfono: 012 y otros especializados

Horario: L-V 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Para atender todas las consultas sobre información administrativa de la Junta de Extremadura que los ciudadanos deseen realizar.	<ul style="list-style-type: none">Horario de atención, por lo general, de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00.
Otros teléfonos	Teléfonos que proporcionan información especializada.	<ul style="list-style-type: none">Hasta 16 teléfonos de atención especializada.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

Nº teléfono: 012 y otros
especializados

Horario: L-V 8:30 a 14:30 y de 16:00 a
18:00

[Link](#)

Descripción genera: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Para atender todas las consultas sobre información administrativa de la Junta de Extremadura que los ciudadanos deseen realizar.
- La comunicación a las personas interesadas de la información de identificación del órgano, centro, unidad administrativa o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito, comunicación o documentos.
- Facilitar a los interesados los modelos normalizados de propósito general para inicio de su relación.
- Informar sobre el procedimiento a seguir para formular quejas o sugerencias.
- Cualesquiera otros que se establezcan por una norma básica o reglamentaria.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

Medios online: buzón información y buzón de quejas, whatsapp y RRSS

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Buzón de información	Formulario para solicitar información administrativa de la Junta de Extremadura.	<ul style="list-style-type: none">Para consulta a nivel general de atención ciudadana de la Junta de Extremadura.
Buzón de quejas y sugerencias	soportesede@juntaex.es	<ul style="list-style-type: none">Enfocado a soporte relacionado con la sede electrónica.
Whatsapp	Para la solicitud de cita previa.	<ul style="list-style-type: none">Para acudir presencialmente a las oficinas se puede solicitar cita previa vía whatsapp, agilizando este trámite por la mayor brevedad de los tiempos de respuesta.
Redes sociales	Twitter Facebook	<ul style="list-style-type: none">Ofrecen información actual y de interés.También resuelven dudas sobre consultas relacionadas con la atención ciudadana.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Junta de Extremadura

[Link](#)

Descripción general: El servicio de atención ciudadana permite a la ciudadanía el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones a través de los distintos canales propuestos para ofrecer sus servicios.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Cartas de servicio.
- Buzón de quejas y sugerencias mediante formulario online con identificación de datos personales como nombre, apellidos, DNI y domicilio, datos de contacto y objeto de la queja o sugerencia.
- Buzon de información mediante formulario online con identificación de nombre y apellido, código postal, correo electrónico y objeto de la información solicitada.
- Cita previa a través de whatsapp.
- Escritorio del informador como solución de acceso intuitivo y cómodo a la información y herramientas de registro y atención general.
- Gestor de contenidos que funciona como gestor del conocimiento con funcionalidades como definición de roles, estructuración y organización de contenidos.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA

Región de Murcia

Nº oficinas: 161

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficinas de atención al ciudadano	Facilitan al ciudadano información y orientación sobre los servicios y trámites que demanden.	<ul style="list-style-type: none">▪ Tres tipos de oficinas de atención al ciudadano:<ul style="list-style-type: none">▪ Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la CARM: acceso a información general y presentación de solicitudes.▪ Oficinas de Información y Tramitación Especializada (OCAE): para obtener información especializada y asistencia en la tramitación.▪ Oficinas de Información Especializada: para acceder a información de los procedimientos gestionados en su ámbito competencial.▪ Para todos los tipos de oficina se requiere cita previa, con la aportación mínima del nombre y apellidos, DNI, centro, servicio, fecha y hora de la cita, teléfono y como opcional el correo electrónico.▪ Horario de atención, por lo general, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA

Región de Murcia

Nº oficinas: 161

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información y orientación sobre servicios y trámites.
- Asesoramiento en la presentación de solicitudes y trámites.
- Otras cuestiones de ámbito especializado como:
 - Apoderamiento apud-acta por comparecencia.
 - Reconocimiento de la condición de familia numerosa.
 - Renovación del Título Oficial de Familia Numerosa.
 - Expedición de licencias de caza y pesca fluvial.
 - Registro de aparatos elevadores.
 - Expedición, renovación y sustitución de tarjetas de tacógrafo digital de conductor.
 - Renovación de la Demanda de Empleo.
 - Etc.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA

Región de Murcia

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 20:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Para obtener información sobre convocatorias, ayudas y servicios que se ofrecen en	<ul style="list-style-type: none">El horario habitual de atención es de 8:30 a 20:00.Dispone de dos números dependiendo de su la llamada es desde la comunidad autónoma o desde fuera de la misma.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Región de Murcia

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:30 a 20:00

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información sobre procedimientos y servicios.
- Información sobre convocatorias de la Oferta de Empleo Público.
- Presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Para proporcionar un mejor servicio sobre estas cuestiones, cuenta con los servicios de atención diferida, centralita y directorio.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA

Región de Murcia

Medios online: formulario y RRSS

Link

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Formulario de solicitud	En caso de querer contactar con la Administración para información general sin disponer de certificado digital, se pone a disposición un formulario online.	<ul style="list-style-type: none">Se requiere aportar como información mínima: nombre y primer apellido, correo electrónico, modalidad de lo que se desea presentar, asunto, tema y texto. Como opcional permite aportar el teléfono.
Redes sociales	Facebook Twitter Instagram Youtube	<ul style="list-style-type: none">Canal de atención a través de la exposición de noticias relacionadas con la atención ciudadana.

02. Análisis de buenas prácticas > Estudio por CCAA



Región de Murcia

[Link](#)

Descripción general: Servicio de atención basado en generar un mejor servicio a la ciudadanía, proporcionando diversos medios de atención presencial que mejoran la relación con la persona que acude, también disponen de un contacto telefónico mejorado que permite responder en poco tiempo a las cuestiones demandadas independientemente del momento en que se produzca la llamada y vídeos y explicaciones en la propia sede que facilitan la navegación al ciudadano.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- Petición de cita previa.
- Realización de pagos sin necesidad de autenticación.
- Sistema de atención diferida, es decir, si la información disponible no es suficiente para atender la demanda de una llamada y siempre que lo desee el ciudadano que ha contactado, se le llamará más tarde para ofrecerle la información solicitada.
- Disponen de centralita y directorio que permite la redirección y transferencia de llamadas a los distintos órganos, entidades y personal de la Administración Regional, así como el suministro de datos (número de teléfono y departamento) de unidades que prestan atención especializada.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

Nº oficinas: 2 generales / 8 unidades 5 red de cabildos

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal presencial

Canal telefónico

Canal online y otros canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana	Unidad encargada de coordinar la información y atención presencial.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dos oficinas actualmente: en Tenerife y en las Palmas.▪ El horario de atención, por norma general, es de 9:00 a 14:00.▪ Necesario obtener cita previa a través del 012.
Unidades de información del Gobierno de Canarias	Puntos de información y atención ciudadana especializada por ámbitos.	<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 8 oficinas actualmente, cada una de ellas dedicada a un ámbito de especialización, en concreto, sobre materias relativas a educación, vivienda, tributos, economía y hacienda, etc.▪ El horario de atención, por norma general, es de 9:00 a 14:00.▪ Necesario obtener cita previa a través del teléfono 012.
Red de oficinas de Cabildos		<ul style="list-style-type: none">▪ Dispone de 5 oficinas actualmente.▪ El horario de atención, por norma general, es de 9:00 a 14:00.▪ Necesario obtener cita previa a través del teléfono 012.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

Nº oficinas: 2 generales / 8 unidades 5 red de cabildos

Horario: L-V 9:00 a 14:00

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación a las demandas que formule.
- Realizar la actividad de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Ayudar a los ciudadanos/as en la cumplimentación de los impresos que se presenten
- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 20:00

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general:

Medios	Descripción	Características principales
Teléfono 012	Servicio de Información y Atención Telefónica desde el que puede obtener información general sobre los servicios públicos canarios y la gestión de determinados trámites administrativos.	<ul style="list-style-type: none">El servicio está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.Algunos trámites y servicios cuentan con un horario de atención especial: información tributaria, vivienda y servicios sociales, cuyo horario será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y renovación de la demanda de empleo, solicitud de cita previa para las oficinas de empleo e inscripción en los cursos de formación profesional, cuyo horario es de lunes a domingo de 6:00 a 24:00 horas.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

Nº teléfono: 012

Horario: L-V 8:00 a 20:00

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Servicios prestados:

- Información de primer nivel sobre cualquier trámite o procedimiento que sea competencia del Gobierno de Canarias.
- Información especializada sobre materias como: asociaciones, consumo, educación, empleo, industria y energía, juventud. Menor y familia, procedimientos administrativos, sanidad, servicios sociales, subvenciones y reclamaciones, turismo, vivienda, etc.
- Tramitación de sugerencias y reclamaciones.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

Medios online: buzón y RRSS

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

Medios de atención general y servicios:

Medios	Detalle	Características principales y servicios prestados
Buzón de consultas	Formulario online	<ul style="list-style-type: none">▪ Compromiso de respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles.▪ Requiere la identificación por correo electrónico de la identidad previo a realizar la consulta.
Redes sociales	Twitter	<ul style="list-style-type: none">▪ Horario de atención, por lo general, de 9:00 a 14:00.

02. Análisis de buenas prácticas

> Estudio por CCAA



Islas Canarias

[Link](#)

Descripción general: SIAC es el servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias que pone a disposición de la ciudadanía un conjunto de actividades y medios para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Canal
presencial

Canal
telefónico

Canal online
y otros
canales

★ Elementos diferenciales / cuestiones a remarcar:

- El propio sistema SIAC: servicio de información y atención ciudadana del Gobierno de Canarias.
- Permite la realización de trámites por teléfono relativos a:
 - Renovación de la Demanda de Empleo
 - Solicitud de Cita Previa para las Oficinas de Empleo
 - Inscripción en los cursos de Formación Profesional
- Dispone de un buzón de consultas en el que puedes realizarlas sin autenticarte.
- Servicio de Información Pendiente de Respuesta del 012 (IPR): respuesta a las solicitudes de información general que en el curso de la llamada no se puedan resolver, estableciendo un compromiso de devolución de la misma en un plazo máximo de 3 días hábiles.

03

Resumen



03. Resumen

> Visión agregada del análisis (1/3)

																
Canal presencial																
Registro	•	•		•	•		•	•	•	•	•		•	•	•	•
Oficinas de atención ciudadana	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Oficinas de atención especializada					•		•								•	•
Oficinas para firma electrónica					•											
Horarios*	M	A	M	A	M	M	M	A	A	M	M	M	A	M	M	M
Canal telefónico																
012	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
De atención especializada		•		•											•	
De soporte										•	•					
Genérico no 012											•					
Horarios*	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	M	M	A	A	A	A

*M: horario de mañana, T: horario de tarde, A: horario de mañana y tarde

03. Resumen

> Visión agregada del análisis (2/3)

																
Canal online y otros																
Chatbot	•		•			•		•								
Correo electrónico	•		•	•				•	•	•		•	•			
Formulario online		•		•	•	•	•				•				•	•
Video interpretación personas con dificultad auditiva	•					•										
Mensajería instantánea		•		•								•			•	
Oficina 360								•								
Guías de ayuda						•										
Buzón de quejas y sugerencias		•		•											•	
Facebook	•	•		•		•			•	•			•	•	•	
Twitter	•	•	•	•		•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Youtube	•					•				•	•			•		
Instagram				•		•				•				•		
Whatsapp				•							•				•	
Telegram		•		•												

03. Resumen

> Visión agregada del análisis (3/3)

																
Características generales																
Número de oficinas	+170	3	+50	32	26	161	124	182	68	18	88	+200	9	+60	44	15
Población (en millones)	2,7	2,18	0,6	7,6	5	1,4	6,6	1	0,6	0,3	1,3	2,4	2,03	1,2	8,4	2,2
Aspectos diferenciales																
Sistemas integrales		Zuzen ean						SAC								SIAC
Lengua de signos	•				•											
Atención en idiomas	•											•				
Trámites sin autenticación			•	•		•				•		•	•	•	•	•
Consulta de trámites				•										•		•
Servicios de alerta							•			•		•	•			
Quejas y sugerencias sin registro	•						•			•		•		•	•	
Cita previa diferencial / gestor de turnos							•	•							•	
Compromisos de calidad				•	•		•	•	•				•			
Cartas de servicio				•	•		•	•				•	•		•	
Guía					•						•	•				

Como conclusión al resumen de funcionalidades mostrado previamente, se extraen las siguientes consideraciones:

- La **incorporación de la tecnología** como parte de la **transformación de la relación con la ciudadanía** en el proceso de prestación del servicio de atención: tanto desde un punto de vista externo (facilitando medios, canales, servicios, soluciones, etc. de carácter digital y tecnológico) como interno (utilizando herramientas, soluciones y aplicativos de soporte y apoyo a la operativa diaria del personal de atención general).
- El establecimiento de una **gobernanza integrada del conocimiento** con todos los niveles de la Administración y, en particular, con niveles especializados, para **facilitar y optimizar el servicio** de atención general prestado.
- La apuesta por el **impulso de un trato personalizado a la ciudadanía**: ofreciendo un trato preferente y adaptado para colectivos con necesidades especiales, especializando a su personal en las materias más demandadas o con mayor impacto en el día a día de la ciudadanía, etc.
- La apuesta por la **integración de servicios especializados como parte de la cartera de servicios de atención general**: incorporando, por ejemplo, el inicio y tramitación de determinados procesos y procedimientos.
- El **impulso de modelos de atención acordes a estándares de calidad elevados**: trabajando en la certificación de sus cartas de servicio, definiendo compromisos y objetivos de atención de obligado cumplimiento, etc.

04

Síntesis



04. Síntesis

> Titulares y aspectos a remarcar (1/4)

Atendiendo al análisis realizado por cada una de las Comunidades Autónomas del territorio nacional, se incluyen a continuación algunos **titulares y aspectos a remarcar**, que sirven para conocer aspectos diferenciales, cuestiones relevantes e inspiradoras de cara al esbozo del modelo TO BE:

Consideraciones generales:

- Establecimiento de sistemas integrados de atención entre distintos canales, favoreciendo así la omnicanalidad (ej: Zuzenean o Prop, que permiten disponer de un mismo repositorio de información independientemente del canal empleado).
- Diseño y publicación de cartas de servicio para la atención general, recogiendo el alcance de los servicios prestados en función de los distintos canales (ej: Cataluña, Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Principado de Asturias, etc).
- Uso de cartas de servicio para el establecimiento de objetivos y compromisos de atención para los distintos canales (ej: Castilla La Mancha, Comunidad de Madrid, Cantabria, etc.).
- Orientación de los servicios hacia la personalización y proactividad en la atención (ej: configuración de alertas sobre trámites de interés, atención en idiomas, lengua de signos, etc.).
- Incorporación de servicios especializados para su inicio y tramitación desde la atención general por canales no presenciales, en su mayor parte, para los que no se requiere autenticación (ej: citas, pago de tasas, consulta de estados de procedimientos a través de identificadores, etc.).

04. Síntesis

> Titulares y aspectos a remarcar (2/4)

Cont.

Sobre el canal presencial:

- Modelos de atención presencial orientados hacia el cumplimiento de las premisas determinadas por la Ley 39/2015 (Oficinas de Asistencia en Materia de Registro).
- Servicios de atención presencial prestados, por lo general, en horarios de mañana (salvo algunos casos mixtos de atención en horario de mañana y tarde).
- Obligatoriedad generalizada de cita previa para el acceso a servicios de atención presenciales.
- Distinción entre oficinas de atención general y especializadas.
- Heterogeneidad en la estrategia de presencia física de oficinas: combinación de modelos simplificados (1 oficina por provincia, como el caso de País Vasco; o de Castilla La Mancha, con 9 oficinas) con otros de presencia masiva (ej: más de 50 oficinas, por el Principado de Asturias, o más de 170 en Galicia).
- Puesta a disposición de la ciudadanía de medios y herramientas digitales para facilitar su acceso a servicios públicos telemáticos (ej: a través de dispositivos de acceso público como autoprop en la Comunidad Valenciana, gestor de turnos sin contacto aplicados en la Comunidad de Madrid, o guías de uso sobre servicios públicos telemáticos como en Castilla y León, entre otros).
- Uso de soluciones y elementos innovadores para la transformación de la experiencia ciudadana en la atención presencial: gestión de turnos sin contacto, rediseño de espacios físicos para modernización de oficinas, etc.

04. Síntesis

> Titulares y aspectos a remarcar (3/4)

Cont.

Sobre el canal telefónico:

- Atención, por lo general, en horario tanto de mañana como de tarde salvo en La Rioja, Aragón y Castilla y León, que solo disponen de esta atención durante las mañanas.
- Empleo generalizado por las comunidades autónomas de la atención general telefónica a través del 012, de forma que se de cualquier servicio desde un único teléfono.
- Servicio de respuesta automatizada en caso de llamar fuera del horario de atención, así como el registro de llamada y atención posterior por un agente cuando sea necesario por no haberse podido solventar por el sistema de voz (ej: Información Pendiente de Respuesta del 012, IPR, de las Islas Canarias, o atención diferida, centralita y directorio aplicados en la Región de Murcia, etc.).
- Algunas comunidades tienen un servicio de devolución de llamadas cuando la información es de carácter especializado y debe requerirse a un equipo concreto y otras tienen el servicio de traspaso directo de llamadas a los equipos especializados.
- Disponibilidad de teléfonos adicionales al 012, como pueden ser los de atenciones especializadas como ocurre en las comunidades de Junta de Extremadura, Cataluña y País Vasco o de soporte, existentes en La Rioja y Aragón.
- Disponibilidad de traducción de idiomas vía telefónica, permitiendo dar un servicio al ciudadano con mayor personalización en la atención recibida (ej: Galicia con atención en 2 idiomas o Castilla y León con hasta 51 idiomas disponibles, entre otros).

04. Síntesis

> Titulares y aspectos a remarcar (4/4)

Cont.

Sobre el canal telemático:

- Sistemas de atención general que cuentan, por lo general, con una sede electrónica para la realización de trámites pero, adicionalmente, existen otros medios online frecuentes en los sistemas de atención general estudiados, como son las redes sociales, los formularios o correos electrónicos y la mensajería instantánea.
- Puesta a disposición de elementos que personalizan la atención al ciudadano, como pueden ser los chat para lengua de signos que facilitan el acceso a personas con problemas auditivos, como ocurre en los sistemas de Galicia o la Comunidad Valenciana; los servicios de alertas vía correo electrónico o SMS para dar información proactiva al ciudadano en base a un registro previo y consentido del mismo sobre la recepción de avisos ante cuestiones de interés (ej: Castilla La Mancha, Comunidad de Madrid, entre otras); etc.
- Disponibilidad de nuevos e innovadores canales que surgen para establecer contacto con la administración, como pueden ser las oficinas 360 de la Comunidad de Madrid o el empleo de mensajería instantánea para petición de citas, como ocurre en la Junta de Extremadura, donde se puede solicitar cita previa vía whatsapp.
- Generación de guía didácticas a disposición del ciudadano en los diferentes portales para facilitar, apoyar y enseñar el uso de la sede electrónica y la realización de trámites online, existente en la Comunidad Valencia, La Rioja o Castilla y León.
- Puesta a disposición de chatbots que agilizan los procesos de atención gracias a liberar casos con la automatización de respuestas por asistentes virtuales (ej: Navarra, Galicia, Comunidad Valenciana, etc.).



Agencia Digital
de Andalucía

GRACIAS