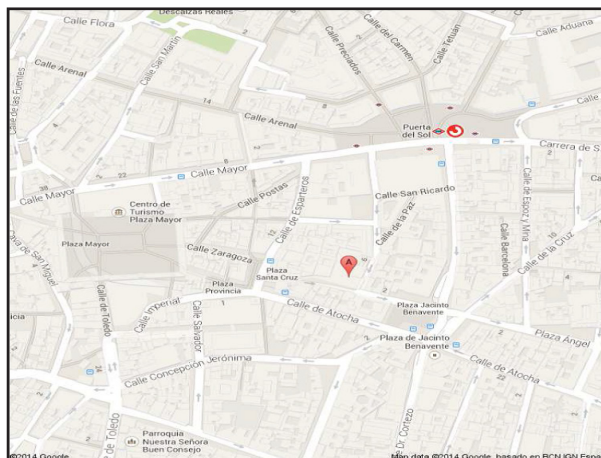


PLANO SITUACIÓN



1. Horario de Atención:

- Presencial: De lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas, ininterrumpidamente, y sábados de 9:00 a 14:00 horas. (Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).
- Atención telefónica: 902 007 214 / 918 372 295.
De lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
(Del 16 de junio al 15 de septiembre de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas).
- Correo electrónico: Cumplimentando el formulario de contacto con la Oficina Central de Atención al Ciudadano a través de la dirección <http://www.mjusticia.gob.es>

2. Medios de transporte para llegar a nuestras oficinas.

- Estaciones de metro: Sol (líneas 1, 2 y 3) y Tirso de Molina (línea 1).
- Estación de RENFE cercanías: Sol (C3 y C4).
- Autobuses: M1, 6, 26, 32, 50 y 65 con parada en la Plaza de Jacinto Benavente.

La Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios es una unidad administrativa del Ministerio de Justicia, dependiente de la Subsecretaría.

Tiene atribuidas diversas funciones, entre las que cabe mencionar, la información al ciudadano sobre trámites que se realizan en el ámbito de actuación del Ministerio, la expedición de certificados, la legalización y apostilla de documentos, la gestión de quejas y sugerencias del Departamento y el registro general.

El objetivo de la Subdirección General es prestar un servicio eficaz al ciudadano, ahondando en la agilidad, así como en la mejora continua de la calidad del mismo.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Información Administrativa e Inspección
General de Servicios

Calle de la Bolsa, 8, 28071 Madrid

Teléfonos: 902 007 214 / 918 372 295

www.mjusticia.gob.es Atención al Ciudadano



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE JUSTICIA

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

2015 – 2018



COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Cuando el número de llamadas recibidas no supere 100.000 mensuales, el 65% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.
2. Cuando el número de llamadas recibidas no supere las 55.000 mensuales, el 95% de las consultas atendidas lo será antes de los veinte segundos de llamada en espera.
3. El 85% de las peticiones de información general gestionadas por correo electrónico, que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia, se contestarán en un plazo máximo de un día desde su recepción; el 15% restante en el plazo máximo de tres días.
4. Los ciudadanos que acudan a la Oficina Central de Atención al Ciudadano serán atendidos en el tiempo promedio máximo de quince minutos de espera, en cómputo mensual.
5. El 95% de los certificados solicitados presencialmente en nuestras dependencias se emitirán y entregarán en el acto; el 5% restante en un plazo máximo de un día.
6. El 90% de los certificados solicitados por correo postal, serán expedidos y remitidos en un plazo máximo de tres días; el 10% restante en el de cinco días, a contar siempre desde su recepción.
7. El 80% de los escritos, solicitudes y comunicaciones que se reciban en el Registro General se cursarán a sus destinatarios en un plazo máximo de un día, el 20% restante en el de cinco días.
8. En el 90% de las quejas y sugerencias, que sólo afecten a la Unidad, se facilitará respuesta al ciudadano en un plazo máximo de siete días desde su entrada en el Ministerio de Justicia. El 10% restante se contestará en el plazo máximo de diecinueve días.
9. El 95% de los documentos de los que se solicite presencialmente su legalización o apostilla, serán tramitados en el acto, el 5% restante en el plazo máximo de dos días.
10. El 75% de los documentos presentados por correo postal para legalizar o apostillar, serán tramitados en el plazo máximo de un día, el 25% restante en el plazo máximo de cinco días.

INDICADORES

1. Porcentaje de consultas atendidas en el teléfono de información que no han llegado a los veinte segundos en espera, cuando el volumen mensual de llamadas recibidas no supere 100.000.
2. Porcentaje de consultas atendidas en el teléfono de información que no han llegado a los veinte segundos en espera, cuando el volumen mensual de llamadas recibidas no supere las 55.000.
3. Porcentaje de peticiones de información general gestionadas por correo electrónico, que no sea preciso derivar a un equipo especializado en la materia, contestadas en un plazo máximo de uno y tres días desde su recepción.
4. Promedio de tiempo de espera de los ciudadanos que acuden a la Oficina Central de Atención al Ciudadano, desde que cogen su turno, en cómputo mensual.
5. Porcentaje de los certificados solicitados presencialmente emitidos y entregados en el acto y en un plazo máximo de un día.
6. Porcentaje de los certificados solicitados por correo postal emitidos y remitidos en un plazo no superior a tres y cinco días, contados desde su recepción en la Unidad.
7. Porcentaje de los escritos, solicitudes y comunicaciones recibidos en el Registro General, cursados a sus destinatarios en un plazo no superior a uno y cinco días.
8. Porcentaje de las quejas y sugerencias recibidas que sólo afectan a la Unidad, contestadas en un máximo de siete y diecinueve días.
9. Porcentaje de los documentos tramitados presencialmente que son legalizados o apostillados en el acto, y en el plazo de dos días.
10. Porcentaje de los documentos presentados por correo postal que son legalizados o apostillados en el plazo de uno y cinco días.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos podrán manifestar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios rellenando el formulario habilitado al efecto y entregándolo en el registro de cualquier órgano administrativo, especialmente en los Registros del Ministerio (Calle de la Bolsa, 8, Madrid, y Gerencias Territoriales); remitiéndolo por correo postal a la Subdirección General de Información Administrativa e Inspección General de Servicios; o, si se dispone de firma electrónica, a través de la Sede Electrónica del Ministerio.

En caso de incumplimiento de los compromisos, los ciudadanos pueden manifestar en la queja dicha circunstancia. El titular de la Subdirección General le comunicará por escrito la causa del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para subsanar las deficiencias observadas, sin que ello implique, en ningún caso, reconocimiento de responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos pueden cooperar en la mejora de los servicios y cometidos de la Subdirección General con sus opiniones, comentarios y observaciones por cualquiera de los medios establecidos en esta Carta de Servicios.

En la sede de la Oficina Central de Atención al Ciudadano existen cuestionarios de evaluación para que los ciudadanos los cumplimenten con la opinión y valoración que les merezca la atención y servicios recibidos.

Igualmente, para conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención telefónica y del formulario web, se realiza una encuesta continua a los usuarios, que se complementa con una encuesta anual cualitativa que muestra, en mayor profundidad, la opinión sobre el servicio prestado.