

## TEMA 48

### **ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL ADMINISTRADO. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA: TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. LOS SEVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INICIATIVAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y PETICIONES. REGISTRO DE DOCUMENTOS.**

- 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO**
  - 1.1. INTRODUCCIÓN
  - 1.2. ACOGIDA AL PÚBLICO
  - 1.3. LA ATENCIÓN PERSONALIZADA
  - 1.4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
  - 1.5. LA ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
- 2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**
  - 2.1. REGULACIÓN JURÍDICA
  - 2.2. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN ENTORNOS QUE GARANTICEN EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
    - 2.2.1. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano
    - 2.2.2. Acceso a las Oficinas
    - 2.2.3. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano
    - 2.2.4. Configuración de los puestos de atención al público
    - 2.2.5. Sistemas interactivos de información
    - 2.2.6. Elementos complementarios de accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano
  - 2.3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS
  - 2.4. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 3. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**
  - 3.1. CONCEPTO
  - 3.2. CLASES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
    - 3.2.1. Información general
    - 3.2.2. Información especializada
    - 3.2.3. Información particular
    - 3.2.4. Información inmediata o diferida
- 4. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**
  - 3.1. REGULACIÓN JURÍDICA
  - 3.2. FUNCIONES
- 5. ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**
- 6. EL REGISTRO DE DOCUMENTOS**

## **1. ATENCIÓN AL PÚBLICO**

### **1.1. Introducción**

La información y atención al público son derechos esenciales en la relación entre la Administración y los ciudadanos cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante normas que actualicen y potencien la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a los ciudadanos.

Por otro lado, junto con la mejora de la información al ciudadano, en la actualidad se considera de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

### **1.2. Acogida al público**

La acogida representa el contacto personalizado de la Administración a través de sus servidores con el ciudadano y exige del funcionario la escucha activa y la implicación por parte de éste en la situación de necesidad del ciudadano.

Los funcionarios deben actuar en todo momento siguiendo, el principio constitucional de eficacia, así como las normas de economía, celeridad y «*receptividad administrativa*» y reduciendo al mínimo indispensable las peticiones de datos y documentación. Asimismo, los funcionarios están obligados a observar las normas sociales y éticas de convivencia, a guardar la debida corrección con el público, a informar a éste de los fines, competencia y funcionamiento de los órganos de la Administración, a cooperar con los administrados, a atender y tramitar en los respectivos servicios, las quejas que se produzcan por desatenciones, tardanzas u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios, a cumplir con el horario establecido íntegramente y a esforzarse en la mejora de sus aptitudes profesionales y de su capacidad de trabajo.

### **1.3. La atención personalizada**

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- a) De recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o

---

para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación. Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá suponer respuesta alegable en el procedimiento, a la que se refiere el artículo 13 de la Ley 39/2015, ni tener trascendencia jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

- c) De recepción de las sugerencias formuladas por los ciudadanos, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.
- d) De recepción de las reclamaciones formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios prestados, detectar los funcionamientos incorrectos para corregirlos y fomentar la participación e implicación ciudadana en la mejora continua de la Administración.
- e) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.

#### **1.4. La atención telefónica**

Cualquier demanda de información que los ciudadanos dirijan al teléfono de información general al ciudadano que se establezca o a otro número de teléfono de los órganos administrativos deberá contestarse del siguiente modo:

- a) El teléfono de información general deberá proporcionar cualquier tipo de información contenida en el sistema de información al ciudadano. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado de atención telefónica, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle lo antes posible.
- b) Si la llamada se dirige a cualquier número de teléfono distinto del teléfono de información general será atendida directamente cuando se trate de información que pueda proporcionar el servicio al que el ciudadano ha efectuado la llamada.

#### **1.5. La atención por medios electrónicos**

La atención al ciudadano por medios electrónicos se está implantando en la actualidad teniendo en cuenta la evolución de las características técnicas de los medios telemáticos.

De esta manera la información se ofrece por Internet organizándose en el sitio web correspondiente y configurándose como el portal de servicios de la administración en su relación con los ciudadanos.

El sistema de información por medios electrónicos contendrá, como mínimo, la información sobre el conjunto de datos relevantes para el ciudadano