

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Jaén es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

► OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- De 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- Horario de verano: de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes (del 16 de junio al 15 de septiembre).

► OFICINA DE EXTRANJERÍA

(Plaza de las Batallas, 2 entrada por C/Cruz Roja, s/n)

- De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Solicitud cita previa:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/icplusplus>

► RESTO DE SERVICIOS

De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes

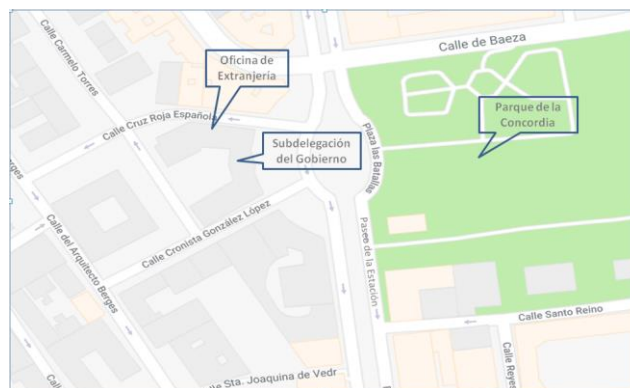
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Teléfono: 953 999 111/285

Correo electrónico: secretario_general.jaen@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:
Líneas de Autobuses.1, 4, 7, 8, 9 y 19.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Jaén

Plaza de las Batallas nº 2

23071 Jaén

Sede electrónica:

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

Página web:

http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_jaen.html

UNIDAD	TELÉFONO
Centralita	953 999 000
Oficina de Información y Registro	953 999 006
Autorizaciones Administrativas	953 999 044
Derechos Ciudadanos	953 999 043/024
Jurado Provincial de expropiación forzosa	953 999 019
Protección Civil y Emergencias	953 999 045
Instituto Geográfico Nacional	953 999 105
Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración	953 999 280 / 260
Oficina de Extranjería	953 999 060/063
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	953 999 114



Subdelegación del Gobierno en Jaén

Carta de Servicios

2019 a 2022

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

➤ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO:** Información sobre servicios y procedimientos de la Administración General del Estado. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las Administraciones Públicas. Asistencia en materia de registros. Información sobre: convocatorias de empleo público; homologación y equivalencia de títulos extranjeros; expedición de certificados digitales de personas físicas; altas, modificaciones y renunciaciones en el sistema CI@ve.

➤ **DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Garantía del ejercicio del derecho fundamental de reunión (concentraciones y manifestaciones). Tramitación de expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana, contra la violencia, racismo, xenofobia y la intolerancia en el deporte, seguridad privada y metales preciosos.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Tramitación de solicitudes para el auxilio y colaboración por parte de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en materia de orden público.

➤ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ El tiempo máximo de espera de las llamadas atendidas no será superior a dos minutos.
- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas, en un 80% de los casos, antes de cinco minutos. El 20% restante, antes de diez minutos.
- ▶ El plazo máximo para la contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente será de diez días hábiles.
- ▶ Las quejas y sugerencias serán contestadas en el plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ La concesión de citas a los ciudadanos para ser atendidos presencialmente no será superior a cinco días hábiles.
- ▶ El tiempo para la concesión de cita previa en la Oficina de Extranjería no será superior a diez días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos y porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados en un plazo de diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de visitas concertadas con cita previa atendidas en un plazo no superior a cinco días hábiles.
- ▶ Porcentaje de citas previas para la Oficina de Extranjería concedidas en un plazo máximo de diez días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Jaén podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Registro.
- Por correo postal o a través de la sede electrónica en <https://sede.administracionespublicas.gob.es> En este caso la queja o sugerencia deberá estar suscrita con la firma electrónica del interesado.