



Servicio unificado de información de la AGE

El teléfono 060 informa de todos los servicios por vía electrónica de la Administración General del Estado

- 900.000 llamadas recibe al mes sobre trámites y procesos relacionados con los ministerios y sus organismos
- Los ciudadanos y ciudadanas disponen de este servicio, del que reciben información sobre todos los trámites electrónicos con la AGE, que pueden realizar sin desplazarse, desde casa o desde el trabajo

Madrid, 13 de marzo de 2020. El Ministerio de Política territorial y Función Pública ha impulsado la **integración y unificación de los distintos números** de atención telefónica de la Administración General del Estado en un solo número (060), con el fin de racionalizar recursos y servicios, de forma que el ciudadano no tenga que conocer los números de atención de cada servicio administrativo dispersos en los distintos ministerios y organismos públicos.

A día de hoy, se han integrado en la plataforma del Teléfono 060 cerca de **230 líneas telefónicas** de distintos órganos administrativos y **más de 20 servicios de atención al ciudadano**, por ejemplo, la atención a víctimas del terrorismo, el pago de multas de tráfico, cita previa en jefaturas de tráfico, denuncias a la policía, tramites de extranjería, cita previa de DNIe y pasaporte, atención meteorológica o información sobre empleo público y procesos selectivos.

Los últimos servicios que se han incorporado son el servicio de emergencia y crisis consular del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, el servicio de atención a peticiones de información sobre trámites y servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Innovación o de Universidades y la atención telefónica a los ciudadanos en relación con los efectos del Brexit.

Casi 11 millones de llamadas al año

El teléfono 060 es una plataforma de **telefonía de red inteligente** que da soporte a la ciudadanía (**24x7x365**) de forma permanente, y ofrece un servicio especializado de información en la Administración General del Estado que permite atender directamente de forma centralizada las llamadas de los ciudadanos, y derivarlas, en caso de necesidad, a operadores especializados en las distintas materias.

En la actualidad se atiende una media de **900.000 llamadas al mes (10,8 millones de llamadas año)**.