



Atiende sobre todos los trámites y servicios de ministerios y organismos públicos

El teléfono 060 de la Administración General del Estado ha recibido más de 7 millones de llamadas hasta finales del mes de julio

- En los últimos 8 años las llamadas al 060 se han multiplicado por cinco pasando de 2,2 millones en 2011 a 10,8 millones en 2019
- El 060 integra en la actualidad cerca de 230 líneas telefónicas de distintos órganos administrativos y más de 25 servicios de atención al ciudadano

Madrid, 13 de agosto 2020.- El teléfono 060, que informa de todos los trámites y servicios de la Administración General del Estado, ha atendido, hasta finales del mes de julio, un total de 7.129.018 llamadas de ciudadanos y ciudadanas.

A lo largo de 2019, las llamadas atendidas por el 060 fueron 10.799.961, cifra que, de seguir la tendencia creciente, se superará en 2020.

Atención permanente

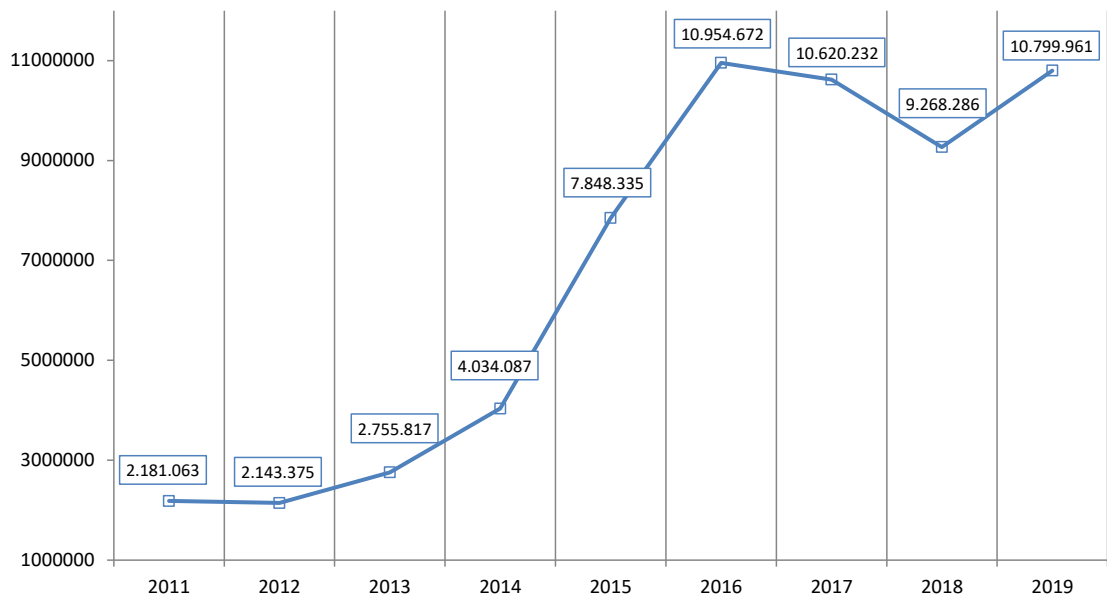
El 060 es un canal de atención telefónico de la Administración General del Estado (AGE) que dispone de una plataforma de telefonía de red inteligente que da soporte a la ciudadanía las 24 horas todos los días del año, y atiende en un primer nivel directamente de forma centralizada las llamadas de los ciudadanos, derivándolas, en caso de necesidad, a operadores especializados en las distintas materias.

Gracias a un solo número, 060, de fácil memorización, las personas pueden ser atendidas sobre servicios y procedimientos de la Administración General del Estado, sin necesidad de desplazarse y sin tener que conocer los números de atención de cada servicio administrativo en los distintos ministerios y organismos del Estado.

En los últimos años, el Ministerio de Política territorial y Función Pública ha impulsado la integración y unificación en el 060 de los distintos números de atención telefónica de la Administración General del Estado con el fin de racionalizar recursos y facilitar la relación con los ciudadanos.

El siguiente gráfico muestra la evolución anual de llamadas entre 2011 y 2019. Gracias al proceso de integración. En los últimos 8 años las llamadas al 060 se han multiplicado por 5 pasando de 2,2 millones en 2011 a 10,8 millones en 2019.

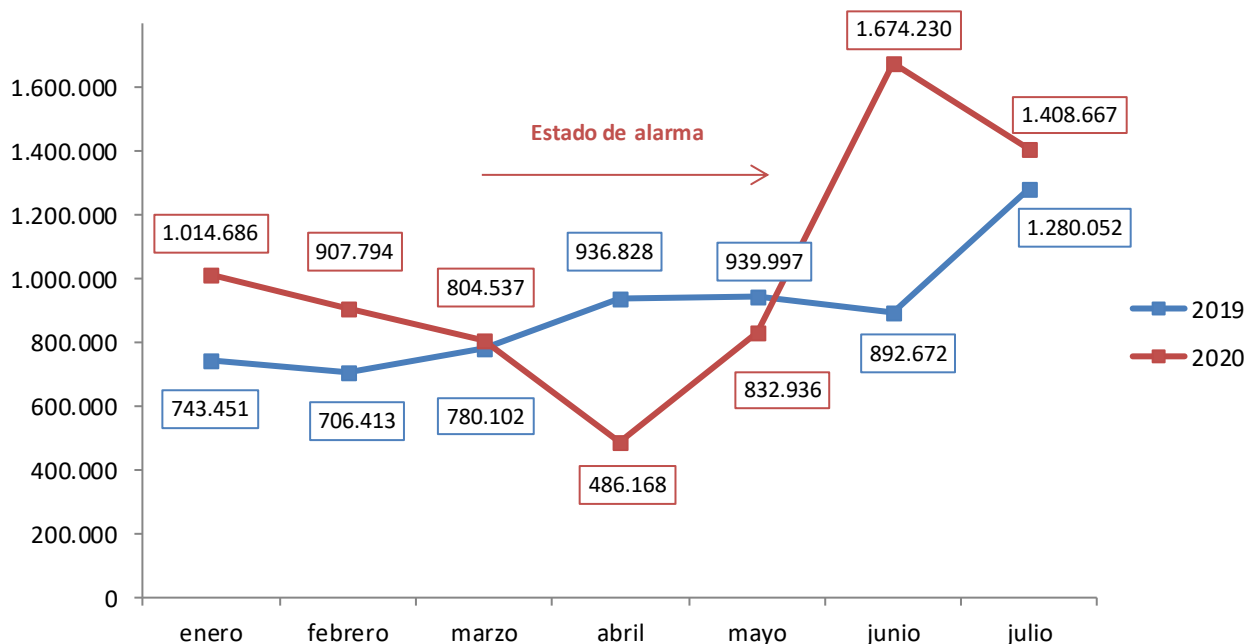
Llamadas recibidas a través de la infraestructura 060 de 2011 a 2019



El 060 integra en la actualidad cerca de 230 líneas telefónicas de distintos órganos administrativos y más de 25 servicios de atención al ciudadano, entre ellos, la atención a víctimas del terrorismo, pago de multas de tráfico, cita previa en jefaturas de tráfico, denuncias a la policía, tramites de extranjería, cita previa de DNle y pasaporte, y atención meteorológica o cita previa, o información sobre empleo público, servicios de emergencia, crisis consular del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación o información sobre trámites y servicios de los distintos ministerios.

El pasado año, el teléfono 060 atendió un total de 10.799.961. En lo que llevamos de año, (datos actualizados a 31 de julio de 2020) se han recibido en el teléfono 060 un total de 7.129.018 de llamadas.

En todos los meses de 2020, salvo los correspondientes al periodo del estado de alarma, las llamadas mensuales recibidas han superado las registradas en 2019.



Los servicios más demandados en el teléfono 060 son cita previa de DNI y pasaporte, temas de la Dirección General de Tráfico y Muface.

El último servicio que se ha incorporado es el de la cita previa en las oficinas de información y atención al ciudadano de la Administración General del Estado

En el mes de junio de 2020, coincidiendo con la reapertura progresiva de las oficinas de atención al ciudadano cerradas con motivo del estado de alarma, se puso en marcha el servicio de cita previa en las Oficinas de Atención e Información de la AGE, dada la necesidad de priorizar la atención telefónica y telemática, siendo preciso para el caso de atención presencial la cita previa para limitar el aforo.

El proyecto es escalable, habiéndose previsto la incorporación en una primera fase de 50 oficinas y paulatinamente en fases sucesivas se irán incorporando más:

- Semana del 15 de junio: se incorporaron 4 oficinas de atención (la oficina de la Secretaria General de Función pública ubicada en la calle Francisco de Rojas de Madrid y 3 oficinas de las Subdelegaciones del Gobierno de Tarragona, Huelva y Valencia).
- Semana del 22 de junio: se incorporaron otras 4 oficinas de las Subdelegaciones del Gobierno de A Coruña, Badajoz y Castellón y la Delegación de Gobierno del Principado de Asturias.

- Semana de 29 de junio: se incorporaron 4 oficinas de las Subdelegaciones del Gobierno Alicante, Cantabria, Burgos y Ciudad Real
- Primera semana de julio: 4 oficinas de Subdelegaciones del Gobierno, Cádiz, Girona, Granada y Guadalajara
- Tercera semana de julio: 5 oficinas, Lugo, Madrid, Melilla y Murcia y la Oficina de registro ubicada en la calle de Alcalá Galiano del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- En la cuarta semana de julio, 4 oficinas de las Subdelegaciones gobierno de Ourense, Pontevedra y Salamanca, y la Delegación de Gobierno en Navarra.

Progresivamente, se incorporarán cada semana 4 oficinas, por tanto, en las primeras semanas de agosto se habrán incorporado un total de 30 oficinas.

En paralelo, siguen integrándose en el 060 las oficinas de MUFACE para el servicio de cita previa. En total, 22 oficinas de la Mutuality se habrán integrado en las primeras semanas de agosto.

DATOS TELÉFONO INFRAESTRUCTURA 060- AÑO 2019

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic	TOTAL 2019
743.451	706.413	780.102	936.828	939.997	892.672	1.280.052	834.126	1.011.053	1.012.740	924.775	737.752	10.799.961

DATOS TELÉFONO INFRAESTRUCTURA 060 – AÑO 2020 (Enero-Julio)

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL 2020
1.014.686	907.794	804.537	486.168	832.936	1.674.230	1.408.667	7.129.018