

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Cuenca es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **En la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro de documentos:**

Lunes a viernes:
De 9,00 a 17,30 horas.

Horario de verano:
Lunes a viernes: De 8 a 15 horas.

- **En todos los demás servicios, incluida Oficina de Extranjería:**
De 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

C/ Juan Correcher, 2 – 16001 – CUENCA

Teléfono: 969 75 90 00

secretario_general.cuenca@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CUENCA
C/ Juan Correcher, 2.- 16001 - CUENCA
Teléfono general: 969 / 75 90 00

EDIFICIOS DEPENDIENTES:
DEP. PROV. ÁREA DE TRABAJO
C/ Padre Lorenzo Hervás y Panduro, 4.- 16002 - CUENCA
Teléfono: 969 / 75 90 27
OFICINA DE EXTRANJERÍA
C/ Padre Lorenzo Hervás y Panduro, 4.- 16002 - CUENCA
Teléfonos: 969 75 90 26 / 11/ 13/ 15/ 16/ 19/ 23/ 24/ 28/ 29/

Dirección cita previa Tarjeta de Identidad de Extranjería y Registro ciudadanos UE:
[https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/o/icppplus](https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/icppplus)

Sede Electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>
Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/porta/delegaciones_gobierno/delegacion/es/castillalalamanca/sub_cuenca.html



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA – LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CUENCA

Subdelegación del Gobierno en Cuenca

Carta de servicios 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-001-9

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN CASTILLA – LA MANCHA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CUENCA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
 - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones 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

- **Atención telefónica:** Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo no superior a un minuto. En la Oficina de Extranjería, se atenderán en un tiempo no superior a tres minutos.
- **Atención presencial:** El tiempo de espera en la atención no superará los cinco minutos. En la Oficina de Extranjería se atenderá en un tiempo no superior a treinta minutos.
- El plazo de **contestación de escritos** cualquiera que sea la forma de su recepción, no será superior a los siete días hábiles.
- El plazo máximo de tramitación de **los procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana**, será de 48 horas.
- Las **quejas y sugerencias** serán contestadas en el plazo máximo de quince días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- Porcentaje de llamadas atendidas en la Oficina de Extranjería antes de tres minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Extranjería antes de treinta minutos.
- Porcentaje de contestación de escritos antes de siete días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana, resueltos antes de 48 horas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de quince 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 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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

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 Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:
secretario_general.cuenca@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>