

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Cádiz 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 Atención al Ciudadano y Registro General

De 09:00 a 17:30 horas, (ininterrumpido) de lunes a viernes

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Resto de servicios:

De 09:00 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.

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

Dirección: C/Barcelona, 1 – 11071 - CÁDIZ

Teléfono: 956-98-91-45

Fax: 956-98-91-91

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

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Acceso: Línea de Autobús: 1

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÁDIZ.

C/ Dirección: C/Barcelona, 1 – 11071 - CÁDIZ

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y atención al ciudadano – Asistencia en
Materia de Registros 956-98-92-91
Autorizaciones Administrativas 956-98-91-19
Derechos Ciudadanos 956-98-91-30
Protección Civil 956-98-91-56
Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración 956-98-91-92
Oficina de Extranjería 956-98-90-03
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer 956-98-91-84
sobre la Mujer

Sede electrónica:

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_cadiz.html



Subdelegación del Gobierno
en Cádiz

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 ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

➤ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.

➤ **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.

➤ **SANIDAD:**

Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).

➤ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **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.

➤

A recibir información administrativa general y específica de manera presencial, telefónica e informática, de forma rápida y eficaz.

➤

A recibir una atención directa y personalizada.

➤

A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.

➤

A conocer el estado de tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de interesados y obtener copia sellada de los documentos que presenten.

➤

A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.

➤

A ejercitar los derechos previstos en la Ley 11/2007 en relación con la utilización de los medios electrónicos a través de la correspondiente sede electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Subdelegación del Gobierno en Cádiz se comprometa a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Las consultas presenciales se atenderán antes de 15 minutos en el 85% de los casos. El 15% restante será atendido antes de 30 minutos.
- La cita previa será concedida en el plazo de 5 días hábiles.
- Las Quejas y Sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las llamadas telefónicas se atenderán antes de 5 minutos.
- La tramitación y resolución de los procedimientos en materia de seguridad ciudadana se efectuará en el momento de su presentación.

INDICADORES DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Subdelegación en Cádiz:

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos y porcentaje de consultas atendidas antes de 30 minutos.
- Porcentaje de citas previas concedidas en el plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de quince días hábiles.
- Porcentaje de llamadas telefónicas serán atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de tramitación y resolución de los procedimientos en materia de seguridad ciudadana se efectuarán en el momento de su presentación.

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 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 a la siguiente dirección: Subdelegación del Gobierno en Cádiz. C/Barcelona 1, 11071
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: personal_oiac.cadiz@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>