Nota de Prensa

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

El teléfono 060 de la Administración General del Estado recibe más de 10,6 millones de llamadas hasta octubre

- **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, 11 de noviembre de 2020.- El teléfono 060, que informa de todos los trámites y servicios de la Administración General del Estado (AGE), atendió hasta el mes de octubre un total de 10.615.988 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, un 16% más que las llamadas registradas en el mismo periodo del año anterior.

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

Atención permanente

El 060 es un canal de atención telefónico de la 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 AGE, 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.

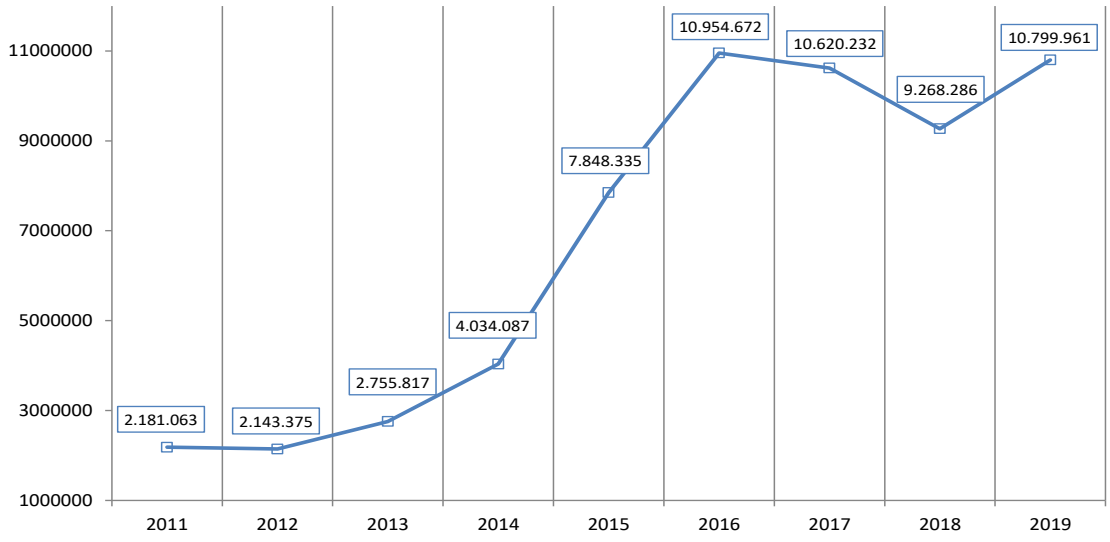
En los últimos años, el Ministerio de Política territorial y Función Pública ha impulsado la integración y unificación en el 060 de los distintos números de atención telefónica de la Administración General del Estado con el fin de racionalizar recursos y facilitar la relación con los ciudadanos.

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes
www.mptfp.gob.es

Pº Castellana, 3. 28071 Madrid
Tfno. 912731105

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

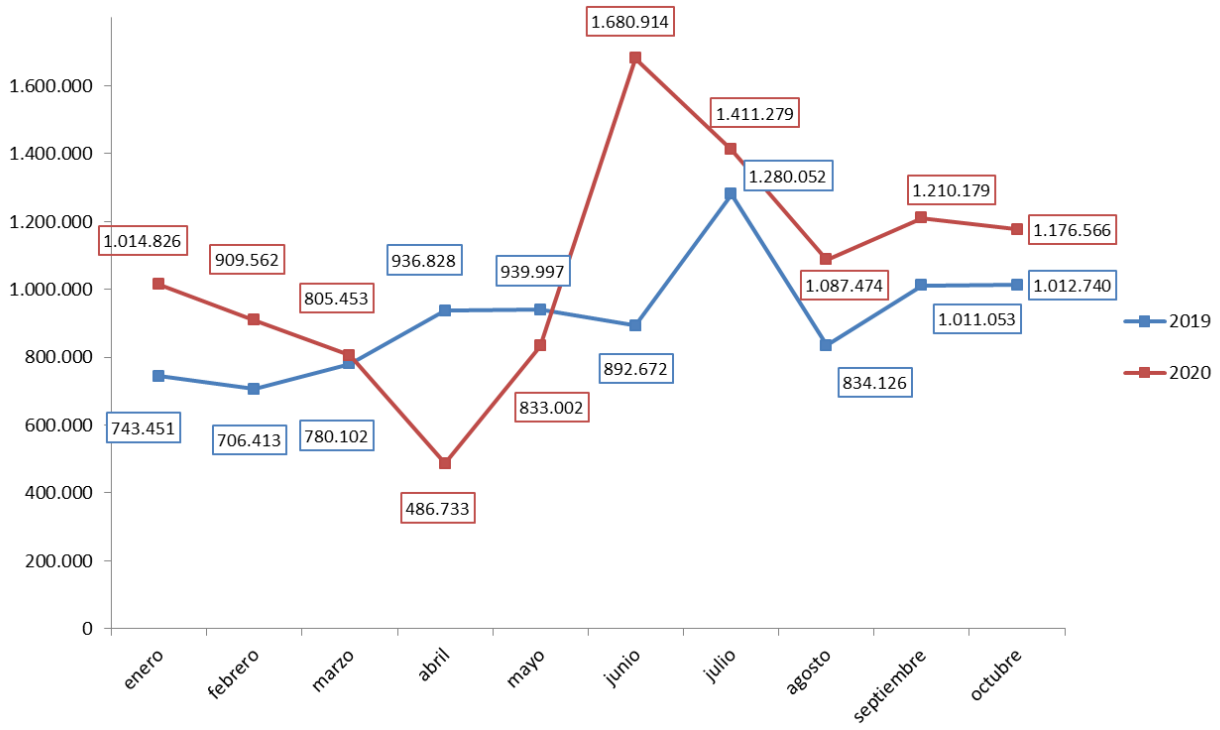
Llamadas recibidas a través de la infraestructura 060 de 2011 a 2019



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 DNIe y pasaporte, atención meteorológica, cita previa, 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 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 octubre de 2020) se han recibido en el teléfono 060 un total de 10.615.988 llamadas.

En todos los meses de 2020, salvo los correspondientes al periodo del estado de alarma, en primavera 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, asuntos y trámites de la Dirección General de Tráfico y MUFACE.

Oficinas de Atención al Ciudadano de la AGE

El último servicio que se ha incorporado es el de la cita previa en las oficinas de información y atención al ciudadano de la AGE.

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 (oficina de la Secretaria General de Función Pública en C/ Francisco de Rojas de Madrid y 3 oficinas en 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 en el Principado de Asturias.
- Semana de 29 de junio: se incorporaron 4 oficinas de las subdelegaciones del Gobierno en Alicante, Cantabria, Burgos y Ciudad Real
- Primera semana de julio: 4 oficinas de subdelegaciones del Gobierno en Cádiz, Girona, Granada y Guadalajara
- Segunda semana de julio: 4 oficinas: Illes Balears, La Rioja. Las Palmas y León
- Tercera semana de julio: 5 oficinas, Lugo, Madrid, Melilla y Murcia y Oficina de registro de C/ Alcalá Galiano, 10 Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- En la cuarta semana de julio, 4 oficinas de las subdelegaciones del Gobierno de Ourense, Pontevedra y Salamanca, y la Delegación de Gobierno en Navarra.
- Durante el mes de agosto se incorporaron: Segovia, Zaragoza, Albacete, Almería, Ávila, Bizkaia, Ceuta, Jaén, Sevilla, Toledo y la Oficina de Registro del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Progresivamente, y según estén preparadas para su integración, se incorporarán el resto de oficinas de las delegaciones/subdelegaciones de Gobierno, así como las de los departamentos ministeriales.

En paralelo, siguen integrándose en el 060 las oficinas de MUFACE para el servicio de cita previa. En total, 26 oficinas se han integrado hasta finales de octubre.

Datos llamadas al 060 - 2019

DATOS TELÉFONO INFRAESTRUCTURA 060- 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 llamadas al 060 - 2020
(acumulado hasta el 31 de octubre)

			DATOS TELÉFONO INFRAESTRUCTURA 060 -2020							
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**TOTAL 2020**
1.014.686	907.794	804.537	486.168	832.936	1.680.914	1.411.279	1.087.474	1.210.179	1.176.566	10.615.988