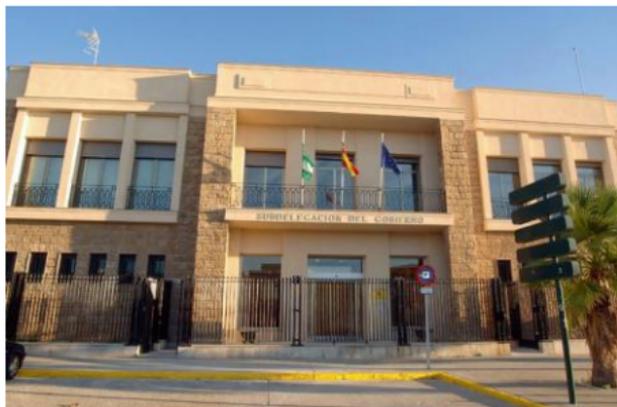




GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
CÁDIZ



# Subdelegación del Gobierno en Cádiz

## *Carta de Servicios*

**2016-2019**



NIPO: 785-17-019-X

## 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:** 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, 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

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 compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

▶ **Tiempo de espera para ser atendidos en consultas presenciales de un máximo de quince minutos para el 85% de los casos.**

El tiempo de espera será de un máximo de entre quince a treinta minutos para el 15% restante.

▶ **Atención a los ciudadanos que hayan solicitado una cita en el plazo de cinco días hábiles.**

▶ **Contestación todas las quejas y sugerencias en un plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su recepción.**

## 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 y visitas presenciales atendidas en un máximo de quince minutos. Porcentaje de consultas y visitas atendidas en un máximo de treinta minutos.**

▶ **Porcentaje de solicitudes de cita previa que hayan sido recibidos en el plazo de cinco días hábiles.**

▶ **Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo 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 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,  
CP:11071,
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [personal\\_oicac.cadiz@correo.gob.es](mailto:personal_oicac.cadiz@correo.gob.es) o a través de la siguiente sede electrónica:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Cádiz es un órgano de la Delegación del Gobierno en Andalucía, que actúa bajo la inmediata dependencia del Subdelegado 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales 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.

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

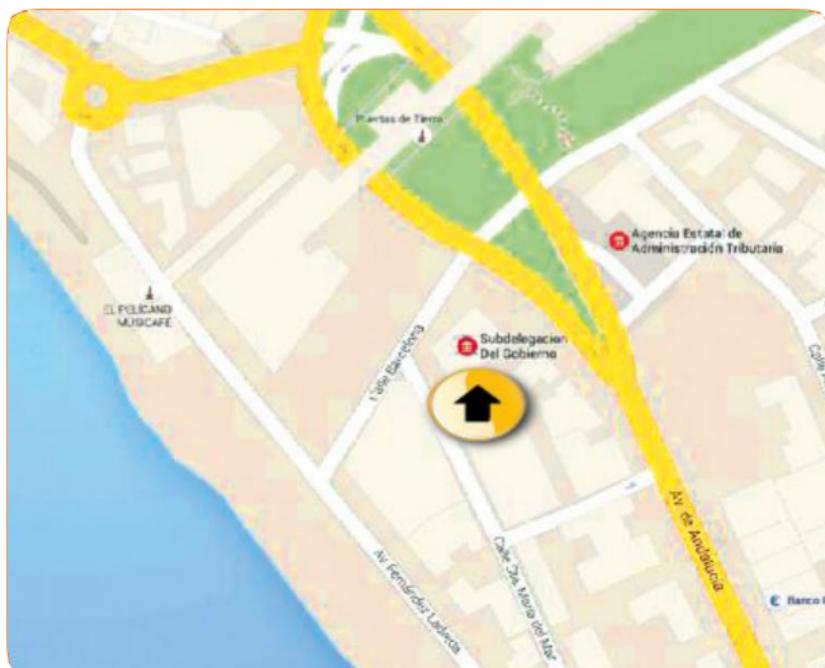
### SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CÁDIZ

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

SERVICIO	TELÉFONO
Información y Registro	956 98 92 91
Autorizaciones Administrativas	956 98 91 19
Derechos Ciudadanos	956 98 91 30
Protección Civil	956 98 91 43
Dependencia del Área de Trabajo	956 98 91 92
Oficina de Extranjería	956 98 90 03
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	956 98 91 23

<http://www.seat.mpr.gob.es>

## PLANO DE SITUACIÓN



**MEDIOS DE ACCESO:** Línea de Autobús 1.

## 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.

De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

#### **Del 16 de junio al 15 de septiembre:**

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

De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

#### **Resto de servicios:**

De 09:00 a 14:30 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](mailto:secretario_general.cadiz@correo.gob.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
ANDALUCÍA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
CÁDIZ