

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Burgos 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 Registro General.

De 09.00 a 17.30 horas, de lunes a viernes.

Del 16 de junio a 15 de septiembre.

De 09.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.

Oficina de Extranjería y resto de Servicios.

De 09.00 a 14.30 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

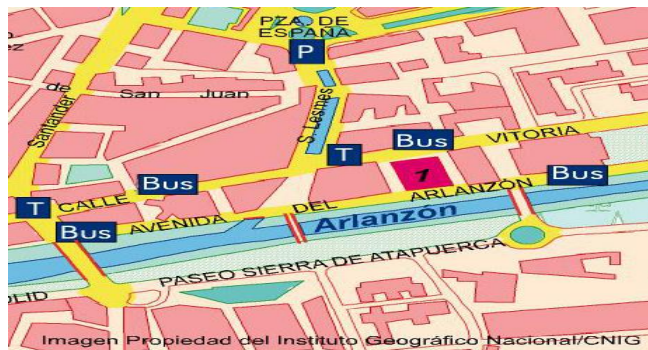
La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

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

Subdelegación del Gobierno en Burgos
Calle Vitoria 34
09004 BURGOS

Tf: 947 769111 y 947 769114
e-mail: secretaria.burgos@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN:



MEDIOS DE ACCESO:

Autobús urbano: parada calle Vitoria 29 líneas (1,4, 12 y 16)

Taxi: parada calle Vitoria 27

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Burgos Calle Vitoria 34 (09004)BURGOS	
Central Telefónica	947769000
Secretaría General secretaria.burgos@correo.gob.es	947769111
Información y Registro registro.burgos@correo.gob.es	947769054
Oficina de Extranjería extranjeria.burgos@correo.gob.es	947769068
Gabinete de Prensa prensa.burgos@correo.gob.es	947769113
Expropiación Forzosa expropiacion.burgos@correo.gob.es	947769205
Sanciones y Autorizaciones sanciones.burgos@correo.gob.es	947769211
Dependencia de Agricultura agricultura.burgos@correo.gob.es	947769215
Dependencia de Industria industria.burgos@correo.gob.es	947769218
Dependencia de Sanidad sanidad.burgos@correo.gob.es	947769220
Dependencia de Trabajo trabajo.burgos@correo.gob.es	947769058
Violencia de Género violenciamujer.burgos@correo.gob.es	947769185

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion/es/castillaleon/sub_burgos.html



Subdelegación del Gobierno
en Burgos

Carta de Servicios

2019 a 2022



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).

➤ **FOMENTO:**

Tramitación de los expedientes en materia de fomento, 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:**

Atención a emigrantes retornados 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- El 85% de las consultas presenciales se atenderán en un tiempo máximo de espera de cinco minutos, y el 15% restante antes de 10 minutos.
- Concertar cita previa para recibir atención especializada en materias concretas en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Consultas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.
- Contestación a escritos y correos electrónicos recibidos en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Contestación a quejas y sugerencias en un plazo no superior a 10 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un plazo máximo de 5 minutos, o en su caso antes de 10 minutos.
- Porcentaje de visitas concertadas con cita previa, para recibir atención especializada en materias concretas, en un plazo no superior a 5 días hábiles.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en un tiempo inferior a 2 minutos.
- Porcentaje de escritos y correos electrónicos contestados en un plazo no superior a 10 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a 10 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.

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: secretaria.burgos@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>