

## Atención telefónica al ciudadano unificada - teléfono 060

El proceso de consolidación de los teléfonos de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General del Estado.

El teléfono 060 se presenta en 2006 para ofrecer a los ciudadanos la información de los servicios de la Administración General del Estado de forma centralizada y conectar con los teléfonos de atención al ciudadano de otras administraciones.

En sus inicios, el 060 ofrecía información relativa a cuestiones comunes a varios Ministerios. Sin embargo, buscando satisfacer el objetivo por el que se crea, empieza a establecer acuerdos multi-departamentales para ofrecer más información y trámites. Algunos ejemplos son la asunción del acceso a servicios generales del Ministerio del Interior o los servicios de información administrativa sobre tráfico de la DGT, cuyos acuerdos se firmaron en 2008.

### CORA

En este contexto, en 2013, se publican las líneas de acción definidas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (en adelante CORA). Entre ellas una dedicada al teléfono 060.

El objetivo de esta medida es doble. Por un lado simplificar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios vía el canal de atención telefónica: evitando la actual necesidad de tener que conocer los distintos números de atención de las Administraciones Públicas (AA.PP.) y establecer tantas llamadas como trámites se quieran realizar.

Por otro, abordar una solución uniforme que permita ahorros a través de la aplicación de la economía de escala y el uso más eficiente de plataformas de telefonía.

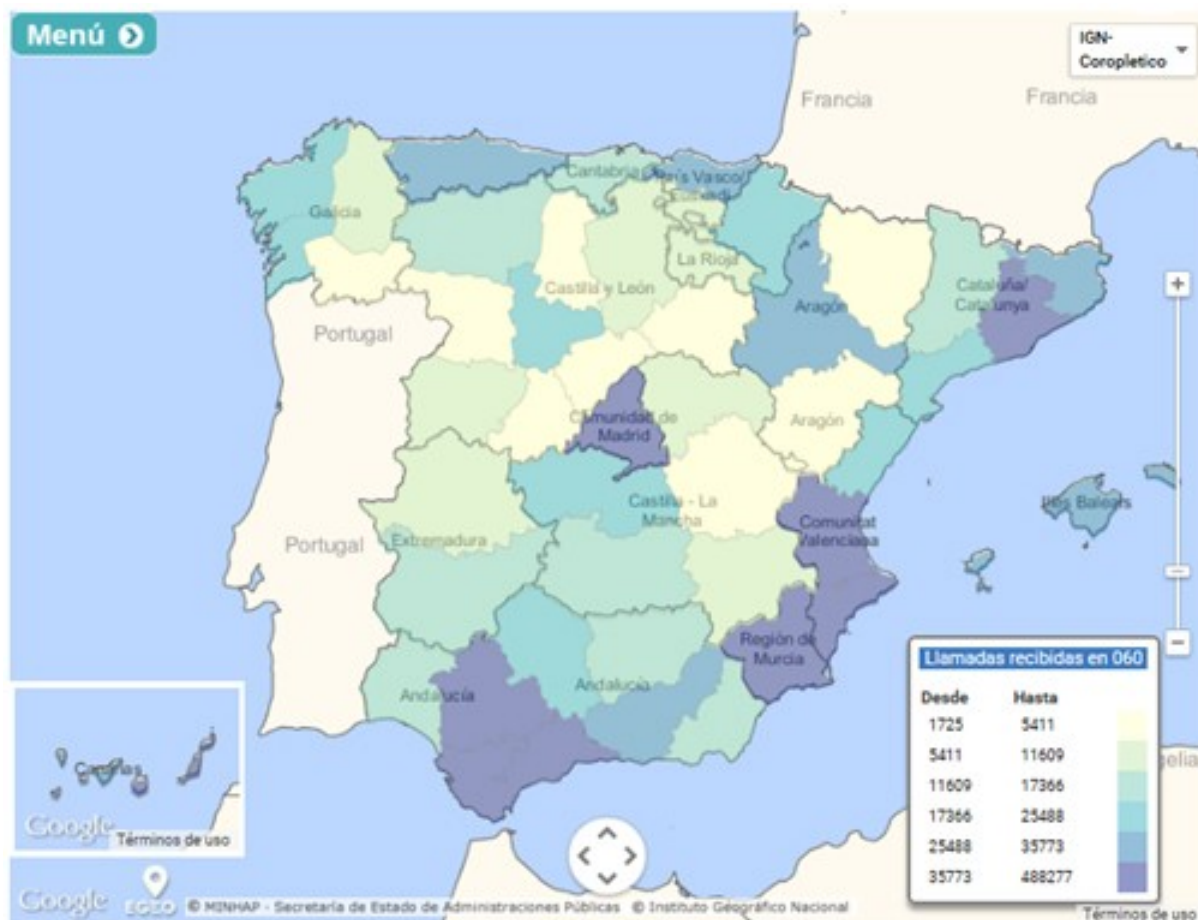
Desde la puesta en marcha de las medidas, la implantación de la medida está suponiendo la migración al 060 de distintos números de atención telefónica, lo que ha incrementado considerablemente las llamadas recibidas.

La evolución anual se muestra a continuación:



El mayor incremento se ha producido a partir de la puesta en marcha de la medida CORA, pasando de más 2.100.000 llamadas atendidas en 2012 a más de 2.600.000 en 2013, y a superar las 3.800.000 llamadas en 2014. El incremento experimentado en la utilización del teléfono 060 desde el año 2012 supera el 75%.

Por otro lado, la distribución geográfica de las llamadas recibidas en 2014 se puede apreciar en la siguiente imagen:



En número de llamadas, destacan Madrid, Barcelona, Valencia, Alicante, Murcia, Sevilla, Cádiz y Málaga sobre las demás provincias.

## Red Inteligente

A nivel tecnológico se establecen las bases que favorecen esta evolución con el uso la voz sobre IP (VoIP), una solución eficiente y escalable. Esta tecnología posibilita la abstracción de la localización geográfica de los servicios ofrecidos.

En 2011 esta solución se traslada a la nube, facilitando el cumplimiento de la medida encomendada años después por CORA. El 060 se desliga así de las necesidades de caudal que encorsetaban las nuevas incorporaciones de portales de voz de las Administraciones Públicas, permitiendo un mayor dinamismo en la integración de nuevos servicios telefónicos y facilitando la consecución del objetivo

inicial de 060: poner a disposición del ciudadano un número corto de referencia, de fácil memorización y, por tanto, un inmejorable acceso para el ciudadano a los servicios telefónicos que ofrecen las AA.PP. ~~Administraciones Públicas (AA.PP.)~~.

Con estas soluciones, 060 puede abordar el desarrollo de servicios avanzados de atención, tales como sistemas automáticos con tecnologías de última generación de reconocimiento de voz, encaminamiento inteligente de llamadas, o la transferencia a puestos de agente especializado, permitiendo en todo momento la interconexión interna de los servicios proporcionados.

De esta forma, el teléfono 060 permite a un ciudadano informarse de los trámites que desee realizar ante las Administraciones Públicas en una misma llamada, evitando tener que establecer distintas llamadas (e identificar el número que corresponda) a los organismos competentes.

## Servicios

A nivel de servicio, 060 inició su andadura atendiendo llamadas relativas a información general de la AGE. Actualmente ofrece servicios especializados de diferentes organismos. Cabe destacar los servicios de la DGT, como Cita previa para sus Jefaturas o el pago de multas automatizados. O también el acceso a materias de Educación, como información sobre becas.

Otros servicios ofrecidos a través de 060 son:

- Servicios del Ministerio del Interior como Asistencia a Víctimas del Terrorismo, información sobre el DNI o pasaporte, información sobre asociaciones, etc.
- Servicio de Garantía Juvenil del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Servicios de Extranjería, como consulta de expedientes.
- Servicio de la Agencia Estatal de Meteorología.
- Empleo público.

En el primer trimestre de 2015, los servicios a los que se puede acceder a través de 060 ascienden a 17, y la previsión para el año 2015 es llegar a 20, superando los 7 millones de llamadas anuales.

## Próximos pasos

La vocación del 060 es la de actuar de número corto de atención telefónica en materias relacionadas con la AGE.

A tal efecto, se está trabajando en la integración de nuevos servicios en la infraestructura de Red Inteligente de 060, sin perder de vista la vocación de atención al ciudadano.

Con estas incorporaciones, se construirá un servicio de atención de acceso centralizado, que aporta el valor añadido de ser un punto de acceso general a la información y servicios telefónicos, y que permite mejorar percepción de las necesidades de los ciudadanos al obtener análisis y explotación de datos con una visión global.

El objetivo es poner a disposición del ciudadano un servicio de calidad y con una atención homogénea. Un servicio con capacidad de dar respuesta a las diferentes necesidades de información de los ciudadanos y facilitar la realización de los trámites que requieran.

**Autor**

Salvador Estevan Martínez

Subdirección General de Coordinación de Unidades TIC

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones