



Punto de Acceso General

## El teléfono 060 de la Administración General del Estado recibe más de 13 millones de llamadas en 2021

- En los últimos 10 años las llamadas al 060 se han multiplicado por seis pasando de 2,2 millones en 2011 a 13,2 millones en 2021
- El 060 integra en la actualidad 230 líneas telefónicas de distintos órganos administrativos y más de 25 servicios de atención al ciudadano

**4 de enero de 2022.**- El teléfono 060, que informa de todos los trámites y servicios de la Administración General del Estado (AGE), atendió en 2021 (con datos hasta el 28 de diciembre) un total de 13.245.659 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, un 3,5% más que las llamadas registradas en el mismo periodo del año anterior.

A lo largo de 2020, las llamadas atendidas por el 060 fueron 12.794.369, un 18,5% más que las recibidas en 2019. Y las registradas en 2021 indican que, como ocurrió en los dos años anteriores, han seguido creciendo las llamadas que informan sobre los servicios y trámites que la AGE presta a la ciudadanía.

### Atención permanente

El 060 es un canal de atención telefónica 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.

**CORREO ELECTRÓNICO**

secretaria.prensa@hacienda.gob.es

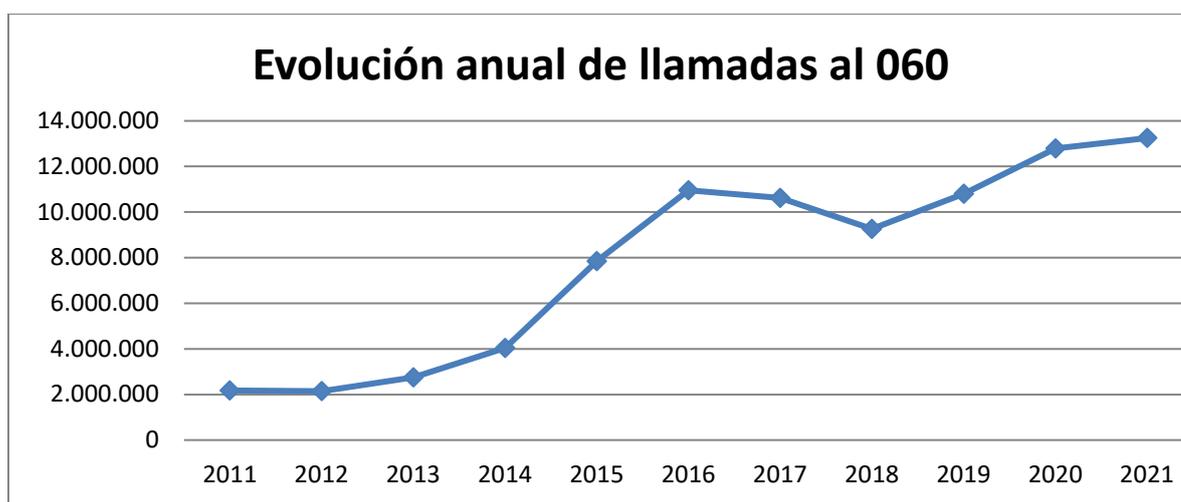
Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

ALCALÁ, 9  
28071 - MADRID  
TEL: 91 595 80 71/2  
FAX: 91 595 84 66

Gracias a un solo número, 060, de fácil memorización, las personas son 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 públicos del Estado.

En los últimos años, el Ministerio de Hacienda y Función Pública ha impulsado la integración y unificación en el 060 de los distintos números de atención telefónica de la AGE con el fin de racionalizar recursos y facilitar la relación con los ciudadanos y ciudadanas.

El siguiente gráfico muestra la evolución anual de llamadas entre 2011 y 2021. Gracias al proceso de integración en un solo número, en los últimos diez años las llamadas al 060 se han multiplicado por 6, pasando de 2,2 millones en 2011 a 13,2 millones en 2021.



### Llamadas recibidas a través de la infraestructura 060 de 2011 a 2021

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, trámites 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 y organismos públicos.

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.

En 2019, el teléfono 060 atendió un total de 10.799.961 llamadas y en 2020, 12.794.369. En 2021, con datos actualizados a 28 de diciembre, el 060 atendió un total de 13.245.659 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, un 3,5% más que un año antes.

**CORREO ELECTRÓNICO**

secretaria.prensa@hacienda.gob.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

