



Nuevo servicio de atención pública

## El teléfono 060 facilita información a la ciudadanía sobre el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

- El 060 ofrece asistencia y acompañamiento a consultas relacionadas con el Plan de Recuperación y, en particular, información sobre las convocatorias de ayudas
- El servicio va dirigido especialmente a particulares, pymes y autónomos

**1 de abril de 2022.**- El número de atención telefónica 060 ha empezado a proporcionar información sobre asuntos relacionados con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, un nuevo servicio de asistencia y acompañamiento dirigido especialmente a particulares, pymes y autónomos que tiene como objetivo facilitar su acceso a las convocatorias de ayudas abiertas en el marco de este plan.

El 060 es un canal de atención telefónica de la Administración General del Estado que da soporte a la ciudadanía las 24 horas y los 365 días del año. Para ello, dispone de una plataforma de telefonía de red inteligente que atiende, de manera directa y centralizada, las llamadas de los ciudadanos y, en caso de necesidad, las deriva a operadores especializados en las distintas materias. En la actualidad, el 060 integra cerca de 230 líneas telefónicas de distintos órganos administrativos y más de 25 servicios de atención al ciudadano.

En el marco de esta integración y unificación de los distintos números de atención telefónica de la Administración General del Estado, impulsada por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, junto con el Ministerio de

Asuntos Económicos y Transformación Digital, se ha iniciado la colaboración del 060 con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

### Ventanilla única

De esta manera, el 060 servirá de ventanilla única de atención a la ciudadanía, para canalizar las consultas telefónicas en torno a los fondos europeos. Para poner en marcha este servicio, se ha proporcionado formación sobre el Plan de Recuperación a todos los agentes del 060 y, en particular, acerca de las convocatorias sobre las que ya se estaban recibiendo un elevado número de consultas.

En concreto, en torno al 90% de las consultas referentes al plan que se recibían en este canal de asistencia tenían que ver con las ayudas convocadas sobre el Kit Digital –ayudas para impulsar la digitalización de pymes y empresas y gestionadas por Red.es–, ayudas relacionadas con el autoconsumo, movilidad eficiente y sostenible y rehabilitación energética –gestionadas por cada una de las comunidades autónomas y coordinadas por el Instituto de Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)–, y las ayudas para la rehabilitación residencial y de apoyo al transporte sostenible, seguro y conectado –gestionadas por las comunidades autónomas y coordinadas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana–.

Para proporcionar este nuevo servicio, se ha dado formación específica que permitirá a los agentes del 060 responder, en un primer nivel, a las consultas que se reciban. En caso de ser necesario, se podrán derivar a los servicios de atención telefónica específicos puestos en marcha por Red.es para las convocatorias del Kit Digital y por el IDAE, para las ayudas relacionadas con el autoconsumo, movilidad eficiente y sostenible y rehabilitación energética. Además, desde el 060 también se podrán gestionar las consultas vía correo electrónico con aquellos organismos que no cuenten con servicios telefónicos propios.

De manera complementaria, y enfocado particularmente a la ciudadanía en el extranjero, la información y consultas sobre el PRTR estará disponible también a través del canal WebChat 060, accesible desde el Punto de Acceso General electrónico de la AGE ([https://administracion.gob.es/pag\\_Home/contacto/WebChat-info.html](https://administracion.gob.es/pag_Home/contacto/WebChat-info.html)) y

#### 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

la web <https://planderecuperacion.gob.es>. Esta página específica proporciona, de forma clara, accesible y permanentemente actualizada, toda la información en torno al Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia.

**CORREO ELECTRÓNICO**

secretaria.prensa@hacienda.gob.es

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

