



Citizenlink
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

Carta de e-Ciudadanía

1. **Elección de canal** – Como persona ciudadana puedo escoger por mi mismo cómo voy a interactuar con la Administración Pública. La Administración Pública asegura la provisión multicanal de servicios. Esto comporta la disponibilidad de todos los canales de comunicación: oficinas de atención presencial, correo, teléfono, correo electrónico, internet.
2. **Sector Público Transparente** – Como persona ciudadana sé dónde debo dirigirme para obtener información y para solicitar servicios públicos. La Administración Pública garantiza la prestación de servicios a través de ventanillas unificadas y actúa como una sola entidad sin la existencia de ventanillas equivocadas.
3. **Visibilidad de Derechos y Deberes** – Como persona ciudadana conozco los servicios a los cuáles tengo derecho bajo determinadas condiciones. La Administración Pública asegura que mis derechos y deberes son siempre visibles.
4. **Información Personalizada** – Como persona ciudadana tengo derecho a una información completa, actualizada y consistente. La administración pública ofrece una información apropiada y a medida de mis necesidades.
5. **Servicios Eficaces** – Como persona ciudadana puedo elegir presentar mis datos personales una sola vez y recibir el servicio de forma proactiva. La administración pública me permite fácilmente saber que información guarda sobre mí y no usa mis datos sin mi consentimiento.
6. **Procedimientos integrales** – Como persona ciudadana puedo fácilmente conocer cómo trabaja la administración pública y monitorizar el progreso de los trámites. La administración pública me informa periódicamente de los procedimientos que me afectan a través de sistemas de seguimiento y de trazabilidad.
7. **Confianza y Responsabilidad** – Como persona ciudadana supongo que la administración pública es competente en materia de digitalización. La administración pública garantiza una segura gestión de la identidad y el almacenamiento responsable de documentos electrónicos.
8. **Administración amable** – Como persona ciudadana puedo aportar sugerencias e interponer reclamaciones. La administración pública compensa por los errores y utiliza la información reactiva para mejorar sus productos y sus procedimientos.
9. **Responsabilidad y Evaluación comparativa** – Como persona ciudadana puedo comparar, comprobar y medir los resultados de la administración pública. La administración pública ofrece constantemente información comparativa de su rendimiento.
10. **Participación e Influencia en las decisiones** – Como persona ciudadana estoy invitada a participar en la toma de decisiones y a promover mis intereses. La administración pública apoya la capacidad de influencia de la ciudadanía y con este fin, asegura la disponibilidad de la información y de los instrumentos necesarios.