

La Carta de Servicios constituye un compromiso de calidad de la DGT con los ciudadanos a los que dirigen sus actividades.

Con este documento el Organismo expresa su voluntad de conseguir una gestión ágil y eficaz que satisfaga las demandas y expectativas de los usuarios en sus relaciones con la Administración Pública.

Dirección General de Tráfico 2022

Las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico, junto con los Servicios Centrales, integran la Dirección General de Tráfico, dependiente del Ministerio del Interior.

Su misión es prestar al ciudadano todos los servicios administrativos en materia de tráfico, entre otros: expedición de certificados y autorizaciones para vehículos, pruebas para la obtención de permisos y licencias de conducción, tramitación y pago de sanciones.

Estos servicios se ofrecen al interesado por distintos canales: de forma presencial, por medios telemáticos o a través del teléfono de información administrativa 060.

También se pueden gestionar a través de profesionales como gestorías, autoescuelas y otros agentes colaboradores.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad responsable de la Carta en cada Jefatura será el Jefe Provincial / Local de tráfico y en Servicios Centrales será la Secretaría General.

Para realizar trámites en todas las Jefaturas de Tráfico es necesario solicitar cita previa, excepto para los mayores de 65 años que serán atendidos en la franja horaria que se determine.

La versión íntegra de la Carta de Servicios está disponible en la página web: www.dgt.es

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

Teléfonos de interés

- Información al ciudadano: 060
- Información de carreteras: 011
- Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas:
Telf.: 987 010 559

Canales para el pago de sanciones:

- A través del teléfono 060
- Oficinas de CaixaBank S.A.
- Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico (mediante tarjeta bancaria)
- Oficinas de Correos
- En internet, (www.dgt.es), en Sede Electrónica:
<https://sede.dgt.gob.es/es/multas/>

Jefaturas de Tráfico

Información sobre horarios, direcciones y teléfonos de las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico en la web de la DGT:
<https://www.dgt.es/conoce-la-dgt/donde-estamos/>

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE USUARIOS

Las Jefaturas Provinciales y Locales de Tráfico tienen establecidas diversas formas de colaboración y participación con los usuarios:

- Encuestas y sondeos semestralmente en cada Jefatura para valorar su opinión sobre la calidad de los servicios.
- Quejas, sugerencias y escritos a la Unidad responsable, siguiendo las indicaciones recogidas a continuación.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán exponer sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la siguiente forma:

- Presencial, a través del formulario disponible en todas las jefaturas provinciales y locales de tráfico.
- Por cualquier medio escrito siempre que el usuario esté debidamente identificado y firme el documento.
- A través de sede electrónica, en la siguiente dirección (que enlaza al Ministerio del Interior):
<https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/presentacion-de-quejas-y-sugerencias/>



DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO



Carta de Servicios



2022 – 2025

SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO

En la web <http://www.dgt.es> está disponible toda la información relativa a la actividad de la Dirección General de Tráfico.

Para realizar trámites de forma telemática existen filtros y desplegables por contenidos (permisos, vehículos, movilidad, multas...), por perfiles (ciudadanos, empresas o administraciones públicas) y por canales disponibles para realizarlos en la sede electrónica de la DGT: <https://sede.dgt.gob.es/es/contenido/catalogo-de-servicios/>

Estos son algunos de los trámites más habituales.

Vehículos

- Matriculación, transferencias, altas, bajas y rehabilitaciones de vehículos. Duplicados de la documentación, consulta del informe de un vehículo y su distintivo ambiental, cambios en el domicilio fiscal y comunicación un conductor habitual para tu vehículo.

<https://sede.dgt.gob.es/es/vehiculos/>

Permisos de conducir

- Obtención o renovación de permisos y licencias, duplicados y cambios de dirección para notificaciones. Canjes, permisos internacionales y para mercancías peligrosas ADR, consulta sobre los puntos y cómo recuperarlos.

<https://sede.dgt.gob.es/es/permisos-de-conducir/>

Sanciones

- Pago de una sanción y devolución de su importe, presentación de alegaciones, identificación del conductor. Consulta de multas pendientes a través del TESTRA (Tablón Edictal de Sanciones de tráfico de la DGT) y de manera simultánea en el TEU (Tablón Edictal Único del BOE).

<https://sede.dgt.gob.es/es/multas/>

Otros trámites

- Compra de tasas, solicitud de cita previa, gestionar la Dirección Electrónica Vial, presentación de escritos y quejas, solicitud de certificados y documentos.

<https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/>

NOTA IMPORTANTE: El País Vasco y Cataluña tienen algunas competencias transferidas, por lo que hay servicios que se prestan por el órgano competente de la propia comunidad autónoma.

COMPROMISOS DE CALIDAD

PLAZOS DE TRAMITACIÓN

Con el objetivo de mejorar de forma continua la calidad de los servicios que presta, la Dirección General de Tráfico se compromete a lo siguiente:

1. Para la tramitación de solicitudes, el tiempo de espera del ciudadano en oficina no superará los 25 minutos después de la hora de cita.
2. Las Solicitudes presentadas de forma presencial (vehículos, conductores y sanciones), se resolverán en el día de su presentación.
3. Las solicitudes de trámites presentadas por Registro Electrónico, se resolverán en el plazo máximo de 20 días desde su entrada en la unidad competente.
4. Las solicitudes realizadas a través del teléfono 060 (información administrativa), se completarán en el momento de la llamada.
5. La disponibilidad de la Sede Electrónica de DGT así como de los servicios prestados a través de la APP en horario 24x7, será al menos de un 99%.
6. Se ofrecerá en la Sede Electrónica, cada año, al menos un nuevo servicio.
7. Se ofrecerá en la aplicación MiDGT cada año, al menos un nuevo servicio.
8. Los escritos, quejas y sugerencias, se contestarán en el plazo máximo de 12 días desde su recepción en la unidad competente.



© Dirección Gral. de Tráfico
NIPO: 128-22-045-1

INDICADORES DE CALIDAD

Los plazos expresados se refieren a días hábiles:

1. Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 25 minutos, desde la hora de la cita.
2. Porcentaje de solicitudes presentadas de forma presencial (vehículos, conductores y sanciones), resueltas en el día de su presentación.
3. Porcentaje de solicitudes de trámites presentadas a través del Registro Electrónico, resueltas antes de 20 días desde su entrada en la unidad competente.
4. Porcentaje de solicitudes, a través del teléfono 060, resueltas en el momento de la llamada.
5. Porcentaje de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica de la DGT en horario 24x7.
6. Número de nuevos servicios ofrecidos en la Sede electrónica.
7. Número de nuevos servicios ofrecidos en la aplicación MiDGT.
8. Porcentaje de escritos, quejas y sugerencias contestados antes de 12 días desde su recepción en la unidad competente.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios de los servicios de la DGT podrán formular reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios.

Las vías y modos para esta formulación serán los siguientes:

- Presencialmente en cada Jefatura
Los horarios y datos de contacto se pueden encontrar en: <https://www.dgt.es/conoce-la-dgt/donde-estamos/>
- De forma telemática en la sede electrónica: <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/presentacion-escritos-comunicaciones/>
Para que esta vía sea válida, el interesado debe estar identificado y firmar de forma electrónica la reclamación.

El titular de la Jefatura Provincial o Local de Tráfico o el de la Secretaría General, en su caso, dirigirá al interesado carta de disculpas, informándole de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.