

Tema 8. Derechos y obligaciones de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. Canales de atención a la ciudadanía: presencial, telefónico y electrónico. Transformación de las oficinas de registro en las oficinas de asistencia en materia de registro: nuevas funciones. Quejas y sugerencias.

1. Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, el derecho a comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la Administración es propio:

- a) De los ciudadanos y ciudadanas, en general.
- b) De las personas físicas que tienen capacidad de obrar de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 39/2015.
- c) De las personas que tengan la condición de interesadas en el procedimiento.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

2. Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, ¿las personas físicas están obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública?

- a) No.
- b) Sí, en el caso de un notario en el ejercicio de su actividad profesional.
- c) Sí.
- d) Las respuestas a) y b) son correctas.

3. Las personas que ejercen una actividad profesional que requiere la colegiación obligatoria, ¿están obligadas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas en ejercicio de dicha actividad?

- a) No.
- b) Sí.
- c) En determinados casos.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

4. ¿Cuál de estos sujetos no está obligado a recibir por medios electrónicos las notificaciones generadas por la Agencia Tributaria de las Illes Balears en el ejercicio de sus funciones?

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las asociaciones sin ánimo de lucro.
- c) Las comunidades de bienes.
- d) Las personas físicas.

5. Según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, las personas físicas pueden ejercer el derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública:

- a) Al inicio del procedimiento.
- b) En cualquier momento del procedimiento.
- c) Una vez finalizado el procedimiento.
- d) Las respuestas a) y b) son correctas.

6. ¿La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears puede obligar a las personas físicas a realizar trámites telemáticamente?

- a) Sí, si así lo contempla un decreto.
- b) No, pero los interesados pueden elegir la opción de hacerlo de forma telemática.
- c) Sí, si así lo contempla una disposición reglamentaria.
- d) Las respuestas a) y c) son correctas.

7. Si un ciudadano comunica a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears que desea recibir las notificaciones electrónicamente de una convocatoria de subvenciones en la que ha participado, ¿a partir de qué día tiene efectos esta comunicación?

- a) A partir del día siguiente a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento tiene constancia.
- b) A partir del quinto día hábil a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento tiene constancia.
- c) A partir del tercer día hábil a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento tiene constancia.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

8. Indique la respuesta correcta. En todo caso, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas para realizar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las entidades con personalidad jurídica.
- b) El representante de una empresa mercantil.
- c) Una cooperativa agraria.
- d) Todas las respuestas son correctas.

9. Si la Agencia Tributaria de las Illes Balears remite a una persona una comunicación por medios electrónicos en el ejercicio de sus funciones:

- a) En el caso de una persona jurídica, está obligada a recibirla.
- b) No existe la obligación de recibirla, dado que no es una notificación.
- c) Si es persona física, no está obligada a recibirla.

- d) Las respuestas a) y c) son correctas.

10. El ciudadano que recibe de la Agencia Tributaria de las Illes Balears una notificación de un procedimiento de recaudación:

- a) No está obligado a recibirla por medios electrónicos.
- b) La recibirá telemáticamente si está adherido al sistema de recepción por medios electrónicos de notificaciones y comunicaciones.
- c) No está obligado a recibirla telemáticamente, pero puede solicitarlo.
- d) Todas las respuestas son correctas.

11. Un funcionario de carrera pretende solicitar una comisión de servicios a una consejería distinta de la que está adscrito. ¿Está obligado a realizar los trámites telemáticamente?

- a) Sí, excepto que esté en excedencia voluntaria.
- b) Sí, en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- c) Sí, en el supuesto de que el procedimiento esté publicado en la Sede Electrónica.
- d) Solo si dispone del certificado electrónico de empleado público en vigor.

12. ¿Cuál de estos derechos no tienen los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas?

- a) A obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- c) A conocer el estado de tramitación de un procedimiento en el Punto de Acceso General electrónico.
- d) A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico.

13. Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, ¿a través de qué sistema pueden firmar electrónicamente los interesados ante las administraciones públicas?

- a) Sistemas basados en certificados electrónicos calificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
- b) Sistema Cl@ve.
- c) Sistemas basados en certificados electrónicos calificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
- d) Todas las respuestas son correctas.

14. ¿Un registrador de la propiedad está obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración pública?

- a) Sí, en cualquier caso.
- b) No.
- c) Sí, en el ejercicio de su actividad profesional.
- d) Todas las respuestas son correctas.

15. Según el artículo 22 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el acceso a la información pública debe realizarse:

- a) Preferentemente por web electrónica.
- b) Preferentemente por vía electrónica, excepto cuando no sea posible.
- c) Preferentemente por correo electrónico.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

16. ¿Una persona jurídica está obligada a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas?

- a) Sí, para realizar trámites de un procedimiento administrativo.
- b) Sí, salvo que el procedimiento administrativo no esté dado de alta en la Sede Electrónica.
- c) Sí, salvo que actúe a través de su representante y éste sea una persona física.
- d) No.

17. ¿Cuál es el servicio de información telefónica de las administraciones públicas?

- a) El 021.
- b) El 012.
- c) No existe ningún servicio de información telefónica.
- d) El 112.

18. ¿El servicio de información telefónica 012 se ofrece en todas las comunidades autónomas?

- a) No necesariamente.
- b) Sí, es preceptivo.
- c) Sólo en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.
- d) Es un servicio de información de la Administración general del Estado.

19. El servicio de información telefónica 012:

- a) Es un servicio de información telefónica de las Illes Balears.
- b) Es un servicio de información telefónica de la Administración general del Estado.
- c) Es un servicio de información telefónica de las administraciones autonómicas.

- d) Es un servicio de información telefónica de los ayuntamientos.

20. Según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, ¿cuál de estos canales es un canal de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos?

- a) Facebook.
- b) La Sede Electrónica.
- c) El correo electrónico.
- d) Todos lo son.

21. Según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, el sector público debe respetar los siguientes principios generales:

- a) El principio de facilidad de uso.
- b) El principio de personalización.
- c) El principio de accesibilidad.
- d) Todas las respuestas son correctas.

22. Según el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, ¿qué consejería ejerce las funciones en materia de atención ciudadana?

- a) La Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura.
- b) Ninguna, es una competencia de los ayuntamientos.
- c) Todas las que dispongan de oficina de asistencia en materia de registro.
- d) La Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad.

23. Según el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, ¿qué dirección general ejerce las funciones en materia de atención ciudadana?

- a) La Dirección General de Participación, Transparencia y Voluntariado.
- b) La Dirección General de Modernización y Administración Digital.
- c) La Dirección General de Calidad de los Servicios.
- d) La Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

24. Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas:

- a) Las administraciones públicas deben garantizar que los interesados se puedan relacionar con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios.
- b) Las administraciones públicas deben garantizar que los ciudadanos puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios.
- c) Las administraciones públicas deben garantizar que las personas físicas puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios.
- d) Las administraciones públicas deben garantizar que las personas jurídicas se puedan relacionar con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios.

25. En relación con la asistencia en el uso de medios electrónicos, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas prevé que:

- a) Todos los interesados deban ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
- b) Los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente deban ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
- c) Todos los ciudadanos deban ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
- d) Únicamente las personas físicas deban ser asistidas en el uso de medios electrónicos.

26. ¿Cuál de estos números telefónicos no corresponde a un servicio de atención telefónica a la ciudadanía?

- a) 012.
- b) 016.
- c) 062.
- d) Todos lo son.

27. ¿Cuál de estos servicios no tiene asignado un número telefónico de atención a la ciudadanía?

- a) Guardia Civil.
- b) Administración autonómica.
- c) Atención a las personas en situación de dependencia.
- d) Todos estos servicios tienen asignado un número de atención telefónica.

28. ¿Cuál de estos canales no está considerado un canal de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos?

- a) Sede electrónica.
- b) Redes sociales.
- c) Correo electrónico.

d) Todos lo son.

29. ¿Cuál de estas redes sociales puede considerarse como un canal de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos?

- a) Ninguna.
- b) Facebook.
- c) Twitter.
- d) Todas las redes sociales.

30. Según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, el correo electrónico es:

- a) Una herramienta informática de comunicación entre empleados públicos.
- b) Un canal de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos.
- c) Un canal de asistencia para el acceso a servicios presenciales.
- d) Un canal de asistencia para la tramitación de las prestaciones públicas.

31. Según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos:

- a) Las administraciones públicas deben contar con un Punto de Acceso General electrónico (PAGE).
- b) Las administraciones de las comunidades autónomas y de los ayuntamientos deben contar con un Punto de Acceso General electrónico (PAGE).
- c) La Administración general del Estado, las administraciones de las comunidades autónomas, la administración de las provincias y de los ayuntamientos deben contar con un Punto de Acceso General electrónico (PAGE).
- d) Todas las respuestas son correctas.

32. En relación con la administración electrónica, ¿qué es el PAGE?

- a) El Punto de Acceso de la Administración general del Estado.
- b) El Programa de Administración General Electrónica.
- c) El Punto de Accesibilidad General Electrónico.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

33. ¿Qué trámites se pueden realizar ante una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR)?

- a) Presentar documentos en papel, que se convertirán a formato electrónico.
- b) Hacer una comparecencia personal para otorgar un poder apud acta.
- c) Darse de alta en el sistema CI@ve.
- d) Todas las respuestas son correctas.

34. Quien coordina las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR) según el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears?

- a) Las secretarías generales de cada consejería de la Administración autonómica.
- b) Cada administración pública coordina su OAMR.
- c) La Dirección General de Modernización y Administración Digital.
- d) La Dirección General de Calidad de los Servicios.

35. ¿Cuál de estas funciones es propia de una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR)?

- a) Recepcionar solicitudes dirigidas a cualquier administración pública.
- b) Digitalizar los documentos presentados en papel por parte de los particulares.
- c) Anotar los asientos de entrada y salida de los escritos de los interesados.
- d) Todas las respuestas son correctas.

36. Si una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR) debe enviar a otra administración un documento que ha registrado y este documento excede la capacidad permitida por el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), qué debe hacer según el Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos?

- a) Enviar el documento mediante el repositorio de intercambio de archivos RIPEA.
- b) Puede sustituir el envío a través del SIR por la puesta a disposición de los documentos, previamente depositados en un repositorio de intercambio de ficheros.
- c) Debe dividir el documento en tantas partes como sea necesario mediante el uso de herramientas ofimáticas habilitadas al efecto.
- d) Tiene que incorporar el documento en un dispositivo de memoria externa y enviarlo mediante una ordenanza.

37. Una vez digitalizado, por parte de una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR), un documento entregado por un interesado, ¿qué debe hacerse con el documento presentado?

- a) Conservarlo durante un tiempo si, por cualquier circunstancia, no se ha podido devolver al interesado.
- b) Archivarlo en el expediente administrativo.
- c) Destruirlo.
- d) Devolverlo al interesado, con independencia de las circunstancias.

38. ¿En qué casos las oficinas de asistencia en materia de registro deben practicar electrónicamente una notificación?

- a) Siempre.
- b) Cuando el interesado es un sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la administración.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.
- d) Las respuestas a) y b) son incorrectas.

39. ¿Quién debe digitalizar los documentos presentados de forma presencial ante las administraciones públicas?

- a) Las oficinas de asistencia en materia de registro de la administración pública que sea competente para resolver la solicitud.
- b) Cualquier oficina de asistencia en materia de registro.
- c) Cualquier empleado público.
- d) Todas las respuestas son correctas.

40. ¿Qué debe hacer una oficina de asistencia en materia de registro con los documentos que presentan los interesados en formato papel?

- a) Digitalizarlos y archivarlos.
- b) Escanearlos y realizar una copia compulsada electrónica.
- c) Digitalizarlos y devolver el documento.
- d) Rechazarlos si se trata de documentos de otra administración pública.

41. ¿Cuál de estas funciones no tiene atribuida una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR)?

- a) Practicar notificaciones por medios no electrónicos.
- b) Asistir en la identificación y firma electrónica a asociaciones sin ánimo de lucro.
- c) Otorgar apoderamientos por comparecencia.
- d) Todas son funciones de las OAMR.

42. Si un ciudadano quiere presentar una solicitud de subvención y desconoce el código de identificación del órgano al que debe dirigirse:

- a) Las oficinas de asistencia en materia de registro están obligadas a facilitar el código de identificación.
- b) Las oficinas de asistencia en materia de registro están obligadas a facilitar el código de identificación, salvo que se trate de un sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- c) Las oficinas de asistencia en materia de registro no deben asistirle si se trata de un trámite que se puede realizar telemáticamente.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

43. ¿Qué es una oficina de asistencia en materia de registro?

- a) Un órgano administrativo.
- b) Un canal de acceso para que los interesados puedan relacionarse electrónicamente con la Administración.
- c) Un conjunto de empleados públicos.
- d) Las respuestas a) y b) son correctas.

44. De acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, si un interesado presenta la documentación en un lápiz de memoria USB (pen drive), debe aceptarlo la oficina de asistencia en materia de registro?

- a) No.
- b) Sí, siempre.
- c) En determinados casos, sí.
- d) Sí, en caso de que el interesado no esté obligado a relacionarse obligatoriamente con la Administración.

45. ¿Es una función de las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR) otorgar apoderamientos apud acta mediante la comparecencia personal del representante de una empresa?

- a) Con la implantación de la administración electrónica ha dejado de ser una función de las OAMR.
- b) Sí.
- c) No, ya existe el registro electrónico de apoderamientos.
- d) Sólo en caso de que la Administración pública correspondiente no haya creado el registro electrónico de apoderamientos.

46. De acuerdo con el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, qué hacer si, una vez recepcionada, por parte de la oficina de asistencia en materia de registro (OAMR), la documentación presentada en un lápiz de memoria USB (pen drive), ¿este dispositivo no puede ser devuelto por las circunstancias que sea?

- a) Debe conservarse durante tres meses.
- b) No puede presentarse documentación en este formato.
- c) Debe conservarse durante seis meses.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

47. Qué órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears tiene las funciones de coordinar las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR) según el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears ¿por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears?

- a) La Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad.
- b) La Dirección General de Modernización y Administración Digital.
- c) La secretaría general de cada consejería.
- d) La Dirección General de Calidad de los Servicios.

48. Presencialmente, las quejas y sugerencias pueden hacerse constar:

- a) Mediante escrito en papel, sin formalidad especial.
- b) Verbalmente.
- c) Cumplimentando el impreso normalizado de quejas y sugerencias.
- d) Todas las respuestas son correctas.

49. El Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears es aplicable a:

- a) Todas las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- b) Sólo en las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- c) Los ayuntamientos y consejos insulares.
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

50. La Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014 por la que se desarrolla el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, es de aplicación a los servicios que prestan:

- a) La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- b) El sector público instrumental de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- c) Las personas físicas y jurídicas adjudicatarias de contratos de servicios en relación a su actividad de prestación de servicios con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- d) Las respuestas a) y b) son correctas.

51. Según el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, las personas físicas y jurídicas pueden presentar las quejas y las sugerencias:

- a) Por correo postal.
- b) Sólo a través de la Sede Electrónica.
- c) Por telefax.
- d) Las respuestas a) y c) son correctas.

52. En el caso de las personas jurídicas, ¿es obligatorio presentar las quejas y sugerencias utilizando el modelo normalizado de quejas y sugerencias?

- a) Verdadero.
- b) Falso.
- c) Las personas jurídicas no pueden presentar quejas y sugerencias.
- d) En el caso de las quejas es obligatorio y en el caso de sugerencias es opcional.

53. ¿Cuál es el plazo en el que deben responderse las quejas y sugerencias?

- a) Quince días hábiles.
- b) Veinte días hábiles.
- c) Un mes.
- d) Treinta días naturales.

54. ¿Cuál es el órgano competente para responder a una queja o sugerencia dirigida a un instituto de educación secundaria?

- a) El director general competente en materia de planificación y centros.
- b) El consejero competente en materia de educación.
- c) El director del centro educativo.
- d) El director general competente en materia de personal docente.

55. Según el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en caso de que la persona usuaria no obtenga respuesta una vez transcurrido el plazo para resolver una queja o una sugerencia:

- a) Puede interponer un recurso administrativo.
- b) Puede interponer la reclamación a la que se refiere el artículo 11 del Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
- c) Puede dirigirse a la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios.
- d) Puede interponer recurso ante la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios.

56. ¿Puede presentarse una queja verbalmente?

- a) No, necesariamente debe ser por escrito.
- b) Sí, por medio del teléfono de información 010.
- c) Sí.
- d) Sí, frente a la dirección general competente en materia de calidad de los servicios.

57. Indique la respuesta incorrecta:

- a) Una sugerencia es una propuesta con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de servicios públicos.
- b) Una queja es una manifestación o declaración en la que se hace constar la conformidad con la prestación de los servicios públicos, especialmente sobre los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.
- c) Una queja carece de la calificación de recurso administrativo.
- d) Una queja no impide interponer recurso administrativo sobre la materia objeto de la queja.

58. ¿Pueden presentarse sugerencias ante la Oficina de Defensa de los Derechos Lingüísticos?

- a) No existe esta oficina.
- b) No, toda sugerencia debe tramitarse de acuerdo con la aplicación de uso general QSSI.
- c) Sí.
- d) No, sólo reclamaciones.

59. Indique cuál de estas funciones no corresponde a la dirección general competente en materia de atención e información ciudadana:

- a) Elaborar un informe anual que debe evaluar el tratamiento dado a las quejas y sugerencias.
- b) Facilitar los sistemas que permitan a los ciudadanos y ciudadanas manifestar el grado de satisfacción por la respuesta recibida.
- c) Realizar el seguimiento de las contestaciones de los órganos y de las unidades administrativas destinatarias.
- d) Todas son funciones de esta dirección general.

60. Señale la respuesta incorrecta. Las personas físicas y jurídicas pueden presentar las quejas y sugerencias en cualquiera de las siguientes formas y medios:

- a) Por telefax, mediante escrito sin ninguna formalidad especial o cumplimentando el impreso normalizado.
- b) De forma presencial, presentándose en cualquier oficina de una administración pública.
- c) Verbalmente, por medio del teléfono de información 012.
- d) Por correo postal, mediante escrito sin formalidad especial o utilizando el impreso normalizado.