TEXTO OFICIAL DEL BOE

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

BOE-A-1996-4997
Última actualización en el BOE: 2026-09-14
Recopilado por Coposita el 2026-11-11

Cómo usar este PDF

- El índice dice en qué página empieza cada título y capítulo; pulsa una línea para ir allí. El panel lateral de tu lector tiene los mismos marcadores.
- Arriba, en cada página, ves en qué título y capítulo estás.
- Cada artículo va en su bloque, con la numeración destacada.
- El texto es el del BOE, sin alterar. Comprueba siempre la versión vigente en el BOE.

La citan: 4 programas de oposición de Coposita

Versión oficial: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-4997

Índice

CAPÍTULO I · Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano 3

CAPÍTULO II · Organización de la información administrativa 5

Sección 1.ª Las unidades de información administrativa 5

Sección 2.ª Oficinas de información y atención al ciudadano 7

Sección 3.ª Órganos colegiados 8

CAPÍTULO III · El Libro de Quejas y Sugerencias 9

Disposición transitoria única. Plazos de adecuación a la normativa de este Real Decreto. 10

Disposición derogatoria única. Derogación normativa. 11

Disposición final primera. Ausencia de aumento de gasto público. 11

Disposición final segunda. Entrada en vigor. 11

Incluye la corrección de errores publicada en BOE núm. 75, de 27 de marzo de 1996. Ref. BOE-A-1996-6964

Desde la promulgación del Decreto 93/1965, de 28 de enero, que regula el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales, la sociedad española ha experimentado importantes cambios, y también han variado de forma sensible los principios que rigen la actuación de las Administraciones públicas. La Constitución española primero y recientemente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauran un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos que imponen la necesaria puesta al día de aquella norma.

En este sentido, la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 35, incluye en sus párrafos a), b) y g), tres que se hallan directamente relacionados con la función general de la información, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas, conceptos que arrancan de los artículos 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, aún vigentes.

Los últimos preceptos citados no han constituido obstáculo para que, respecto de la función de información administrativa a los ciudadanos, se haya producido la evolución exigida por los principios constitucionales y de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Esta evolución ha dado como resultado diversas experiencias en los últimos años, que el presente Real Decreto viene a consolidar y sistematizar.

La especificidad de la regulación de los derechos de los ciudadanos, respecto a las distintas Administraciones públicas sanitarias, contenida en el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y la existencia de unidades de atención al paciente en los hospitales y centros sanitarios con funciones de información administrativa y asistencial, justifica la reserva de la disposición adicional única en favor del Ministerio de Sanidad y Consumo, que deberá regular la información y atención de los ciudadanos en los hospitales e instituciones sanitarias del Instituto Nacional de la Salud.

Estos aspectos constituyen el eje de los dos primeros capítulos de que consta la norma. El capítulo I regula las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano, comenzando por distinguir los tipos de información que ha de ser ofrecida a los ciudadanos, atendiendo a su contenido y a sus destinatarios; a continuación, determina las funciones que comprende la atención personalizada, cuya finalidad última no es otra que facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos.

Por su parte, el capítulo II perfila la organización de la información administrativa en la que se integran distintas unidades de información administrativa, oficinas de información y atención al ciudadano y órganos colegiados que, desde sus respectivos ámbitos de competencia, han de servir de instrumento eficaz de acercamiento al ciudadano mediante la potenciación de la capacidad de actuación de las unidades departamentales y, en especial, de las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado, que dispondrán de los recursos y medios informativos que se facilitarán a través del Centro de Información Administrativa y de las unidades departamentales. La Comisión Interministerial y las nuevas Comisiones Ministeriales de Información Administrativa que ahora se configuran, constituyen el entramado funcional suficiente y necesario para la coordinación de toda la red de unidades y oficinas de información de la Administración General del Estado.

Por último, en el capítulo III se configura, con carácter común a toda la Administración General del Estado, el Libro de Quejas y Sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquélla, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dichos aspectos.

En su virtud, a propuesta del Ministro para las Administraciones Públicas, de acuerdo con el dictamen del Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 9 de febrero de 1996,

D I S P O N G O :

CAPÍTULO I · Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano

Artículo 1 La información administrativa.

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada a las unidades y oficinas a las que se refiere el capítulo II de este Real Decreto podrá ser general o particular.

Artículo 2 La información general.

1. Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

3. Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

4. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

Artículo 3 La información particular.

1. Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de a Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

Artículo 4 Las funciones de atención al ciudadano.

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en el capítulo III de este Real Decreto.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

CAPÍTULO II · Organización de la información administrativa

Sección 1.ª Las unidades de información administrativa

Artículo 5 Unidades departamentales de información administrativa.

1. En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la jefatura de la unidad departamental de información administrativa.

2. Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento, que deberán transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión; sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que la citada unidad departamental les formule.

3. Desarrollarán, dentro de sus respectivos Ministerios, las siguientes funciones:

a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento, sin perjuicio de las funciones de esta índole que tenga atribuidas la Comisión Ministerial de Información Administrativa, así como los órganos a los que se refiere el artículo 9, apartado 1 de este Real Decreto.

b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.

c) Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento.

d) Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.

e) Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.

f) Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.

g) Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

4. Las unidades departamentales de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

a) De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información.

Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

1.º Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.

2.º Tratamiento de las fuentes documentales.

3.º Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.

4.º Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información referida en el artículo 5.2 de este Real Decreto.

5.º Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.

6.º Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.

b) De distribución y difusión de la información, con los siguientes cometidos:

1.º Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.

2.º Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.

3.º Distribución a las unidades exteriores.

4.º Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, con la misma salvedad que en el subpárrafo 1.º de este mismo párrafo.

5.º Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.

6.º Utilización de la imagen del Departamento.

c) De catalogación de publicaciones informativas, que comprende:

1.º Repertorio de la propia unidad.

2.º Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de la unidad.

3.º Informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones de la unidad destinados al público.

d) De publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:

1.º Promoción de la información administrativa de la unidad.

2.º Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.

3.º Participación en las campañas informativas y de publicidad del Departamento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

Artículo 6 Centro de Información Administrativa.

1. El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas se halla adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, con nivel orgánico de Subdirección General, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, por el que se determina la estructura orgánica básica del Ministerio.

2. Desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:

a) Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.

b) Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado, mediante el establecimiento y coordinación de centros y oficinas centralizadas de información, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, según redacción del Real Decreto 1410/1995, de 4 de agosto.

c) Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado, procurando mantener la necesaria coordinación y cohesión entre ellos para lograr un nivel y un sistema homogéneos de atención al ciudadano.

d) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa(*) en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa y con los acuerdos adoptados por ella, y servir de unidad de apoyo técnico y administrativo a la Secretaría de dicha Comisión.

e) Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

(*) La Comisión Interministerial de Información Administrativa ha sido suprimida por el Real Decreto 776/2011, de 3 de junio.

Sección 2.ª Oficinas de información y atención al ciudadano

Artículo 7 Funciones y cometidos.

1. Todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizarán las funciones descritas en el capítulo I de este Real Decreto y los cometidos de gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente les delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa o la unidad de información administrativa respectiva, en la medida en que progresivamente los recursos humanos y materiales con que cuenta la oficina lo permitan.

2. Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las que se relacionan en los siguientes artículos.

Artículo 8 Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales.

Existirán dos tipos de oficinas de información y atención en los servicios centrales:

a) Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.

b) Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

Artículo 9 Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración Gener del Estado.

1. Existirán, con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Gobiernos Civiles y de las Delegaciones Insulares del Gobierno.

2. Podrán existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demanda informativa justifiquen su existencia.

3. Las oficinas de carácter central, a las que se refiere el apartado 1 de este mismo artículo, asumirán, respecto a las demás que puedan existir en su ámbito territorial, las funciones de coordinación, apoyo y tutela propias de las unidades informativas departamentales. Estarán comunicadas de forma permanente con el Centro de Información Administrativa y dispondrán de toda la información que éste ofrece desde su oficina central de información y atención al ciudadano.

4. Todas las oficinas de información y atención al ciudadano, cualquiera que sea su carácter y ámbito territorial, deberán transmitir al Centro de Información Administrativa y, en su caso, a la unidad departamental respectiva las variaciones que experimenten los datos referentes a los órganos de la Administración General del Estado y a las entidad de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación.

5. Al objeto de conseguir una eficaz interrelación entre las distintas unidades de información administrativa territoriales, el Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas actuará como coordinador territorial de la información administrativa para asegurar la conexión funcional permanente de aquellas entre sí y con el propio Centro de Información Administrativa.

El Centro de Información Administrativa establecerá y dirigirá grupos de trabajo con los representantes de la información administrativa de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas cuyas funciones consistirán principalmente en el estudio y mejora de las condiciones de la información administrativa en las oficinas territoriales de la

Administración General del Estado y en especial la mejora de la comunicación para el mantenimiento y explotación conjunta de las bases de datos necesarias para proporcionar al ciudadano la información que demande en cualquiera de las oficinas.

Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas designarán los representantes de la información administrativa que deben formar parte de los grupos de trabajo establecidos en el párrafo anterior, quienes, a su vez, dirigirán ponencias técnicas sobre aspectos concretos de la información administrativa en el ámbito territorial de cada Comunidad Autónoma integradas por representantes provinciales designados por los Gobernadores civiles.

Redactado el apartado 2 conforme a la corrección de errores publicada en BOE núm. 75, de 27 de marzo de 1996. Ref. BOE-A-1996-6964

Artículo 10 Colaboración entre Administraciones públicas.

Mediante convenio de colaboración, suscrito por distintas Administraciones públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones públicas.

Sección 3.ª Órganos colegiados

Artículo 11 Comisión Interministerial de Información Administrativa. Funciones.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única y anexo del Real Decreto 776/2011, de 3 de junio. Ref. BOE-A-2011-9736.

Artículo 12 Composición.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única y anexo del Real Decreto 776/2011, de 3 de junio. Ref. BOE-A-2011-9736.

Artículo 13 Comisiones Ministeriales de Información Administrativa.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.c) del Real Decreto 776/2011, de 3 de junio. Ref. BOE-A-2011-9736.

Artículo 14 Normas de funcionamiento de los órganos colegiados de información administrativa.

Todos los órganos colegiados de información administrativa ajustarán su régimen jurídico y su actuación a lo dispuesto en la presente sección y en el capítulo II, del Título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

CAPÍTULO III · El Libro de Quejas y Sugerencias

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836#ddunica.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 15 Definición y objeto.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 16 Localización.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 17 Composición.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Redactado conforme a la corrección de errores publicada en BOE núm. 75, de 27 de marzo de 1996. Ref. BOE-A-1996-6964

Artículo 18 Forma de presentación de las quejas o sugerencias.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 19 Formulación y remisiones.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 20 Tramitación interna.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 21 Contestación.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 22 Actuaciones de las unidades de Inspección.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 23 Seguimiento.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículo 24 Efectos de las quejas.

(Derogado)

Se deroga por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Artículos 15 a 24.

(Derogados)

Se derogan por la disposición derogatoria única.b) del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Ref. BOE-A-2005-14836#ddunica.

Téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única.

Disposición adicional única. Regulación de la información y atención a los ciudadanos en hospitales e instituciones dependientes del INSALUD.

Sin perjuicio de la aplicación a las unidades administrativas del Instituto Nacional de la Salud de lo dispuesto en el presente Real Decreto, y con las exigencias derivadas de la legislación sanitaria aplicable, por el Ministerio de Sanidad y Consumo se aprobarán las disposiciones que se precisen para regular la información y atención a los ciudadanos en los hospitales e instituciones sanitarias dependientes de dicho Instituto.

Disposición transitoria única. Plazos de adecuación a la normativa de este Real Decreto.

1. La adaptación organizativa y de funcionamiento que habrá de llevar a cabo cada Departamento ministerial para el cumplimiento de lo previsto en este Real Decreto, se efectuará en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

2. El Libro de Quejas y Sugerencia regulado en el capítulo III deberá estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de tres meses, a contar igualmente desde la entrada en vigor del presente Real Decreto.

3. En los Departamentos ministeriales en los que se disponga de Libro de Quejas, sugerencias o cualquier otra denominación adecuarán el mismo a lo dispuesto en este Real Decreto en el plazo de tres meses.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 93/1965, de 28 de enero, y las Ordenes ministeriales de 22 de octubre de 1958, sobre el funcionamiento de las oficinas de información, y de 5 de enero de 1959, reguladora de las oficinas de iniciativas y reclamaciones, así como cualquier otra disposición, de igual o menor rango, que se oponga a lo dispuesto en este Real Decreto.

Disposición final primera. Ausencia de aumento de gasto público.

Los preceptos de este Real Decreto, la puesta en funcionamiento de los órganos colegiados y la adaptación orgánica de las unidades que se configuran en él no deben originar aumento alguno de gasto público.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 9 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro para las Administraciones Públicas,

JUAN LERMA BLASCO

ANEXO

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS