

DENUNCIA
Código expediente: 2022/DEN/171
Objeto de la denuncia:
Denuncia sobre problemas con la atención a usuarios del sistema INFOREG de gestión de registros civiles.
Naturaleza de la actuación:
Investigación abreviada y respuesta al ciudadano
Fecha de comunicación de actuaciones:
30 de septiembre de 2022
Resultados de la actuación:
<p>Se recibió en la Inspección General de Servicios una denuncia relativa a problemas en la resolución de incidencias de la aplicación informática INFOREG, de gestión de registros civiles por parte de un juzgado de paz que, además de haber estado una semana sin poder acceder al sistema para la inscripción de un acto en el registro, no recibe información cuando se producen cambios en la aplicación.</p> <p>Tras contactar con el denunciante para conocer con mayor detalle el problema y con el servicio de informática de la Generalitat competente en materia de justicia, se averigua que esta aplicación es gestionada directamente por el Ministerio de Justicia, y el sistema de atención a usuarios de la Generalitat, cuando recibe alguna llamada relativa a este sistema, simplemente retransmite la incidencia recibida a los responsables técnicos del Ministerio, siendo el denominado “nivel-2” el encargado de atender al usuario que inicia la incidencia.</p> <p>Se informa al denunciante de tal circunstancia, y se le facilita tanto el teléfono como de la dirección de correo electrónico mediante las que puede contactar directamente con el centro de atención a usuarios de dicho sistema.</p> <p>Tras informar al denunciante, se dio el asunto por concluido, procediendo al archivo del expediente.</p>