

1. La Administración Pública debe ir más allá del mero cumplimiento de los objetivos fijados para los servicios prestados a los ciudadanos, debe tender hacia unos índices de calidad óptimos:
 - a. Esto se contempla en el principio de eficiencia
 - b. Esto se contempla en el principio de eficacia
 - c. No corresponde a ningún principio
 - d. Esta afirmación no es cierta

2. El derecho a la participación en los asuntos públicos es un derecho ciudadano básico que se reconoce en:
 - a. Artículo 25 Constitución Española
 - b. Artículo 23 Constitución Española
 - c. Artículo 23 y 105 Constitución Española
 - d. No es un principio constitucional

3. Los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos:
 - a. Directamente
 - b. Por medio de representantes
 - c. Ambas son ciertas
 - d. Sólo la a es correcta

4. Las formas en las que los ciudadanos pueden interactuar ante las autoridades públicas y los poderes administrativos son:
 - a. La capacidad de ser escuchado en la elaboración de las leyes.
 - b. La capacidad de acceder a los archivos y registros oficiales en cualquier caso.
 - c. La capacidad de personarse y efectuar alegaciones en los procedimientos administrativos.
 - d. Todas son correctas

5. De acuerdo con el tenor literal del artículo 13, quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:
 - a. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General informático de la Administración.
 - b. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2012, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - c. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - d. Ninguna de ellas es literalmente correcta

6. Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:
 - a. En las oficinas de Correos, en la forma que legalmente se establezca.
 - b. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - c. En las oficinas de cooperación técnica e informática
 - d. Todas son correctas

7. De acuerdo con el artículo 17 de la Ley de Procedimiento Administrativo
 - a. Cada Administración podrá mantener un archivo electrónico de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
 - b. Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable
 - c. Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable
 - d. Ninguna es cierta

8. De acuerdo con el artículo 45 de la Ley 40
 - a. Las Administraciones Públicas podrán determinar los trámites e informes que incluyan firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basada en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.
 - b. Con el fin de favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando una Administración utilice sistemas de firma electrónica distintos de aquellos basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, para remitir o poner a disposición de otros órganos, organismos públicos, entidades de Derecho Público o Administraciones la documentación firmada electrónicamente, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado.
 - c. Las dos primeras son correctas
 - d. Las dos primeras son falsas

9. Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo
 - a. 107.b) de la Constitución Española,
 - b. 105.b) de la Constitución Española
 - c. 134 de la Constitución Española,
 - d. Ninguna es cierta

10. De acuerdo con la Ley de Transparencia
 - a. Se entiende por información pública los contenidos o documentos, siempre que tengan formato electrónico, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del Título I LT y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.
 - b. Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del Título I LT y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.
 - c. Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del Título I LT y que no hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.
 - d. Ninguna es cierta

11. De acuerdo con el artículo 14 de la Ley de Transparencia, el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para
 - a. La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
 - b. Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
 - c. La política económica y monetaria.
 - d. Todas son ciertas

12. Si la información solicitada contuviera datos personales que revelen la ideología, afiliación sindical, religión o creencias
 - a. El acceso no se podrá autorizar
 - b. El acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso
 - c. El acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso o presunto del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.
 - d. Ninguna es cierta

13. Si la información incluyese datos personales que hagan referencia al origen racial, a la salud o a la vida sexual, incluyese datos genéticos o biométricos o contuviera datos relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas que no conllevaran la amonestación pública al infractor,
 - a. El acceso sólo no se podrá autorizar.
 - b. El acceso sólo se podrá autorizar en caso de que se cuente con el consentimiento expreso del afectado o si aquél estuviera amparado por una norma con rango de Ley.
 - c. El acceso sólo se podrá autorizar en caso de que se cuente con el consentimiento expreso del afectado o si aquél estuviera amparado por una Ley orgánica.
 - d. Ninguna es cierta

14. Determina la falsa
- El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información.
 - Cuando se trate de información en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud del acceso se dirigirá a la Administración, organismo o entidad a las que se encuentren vinculadas.
 - El solicitante está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información.
 - Los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.
15. ¿ Qué solicitudes de información se inadmitirán a trámite mediante resolución motivadas?
- Las que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
 - Las Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.
 - Las Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.
 - Todas son correctas
16. Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de
- Cinco días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
 - diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por decaído, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
 - diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
 - quince días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
17. Si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de
- cinco días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.
 - Diez días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.
 - quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.
 - Ninguna es cierta
18. La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el
- plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
 - plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo no podrá ampliarse por otro mes
 - plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse diez días más en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
 - Ninguna es correcta
19. La empatía es la cualidad que nos permite:
- Ser simpáticos
 - Ser receptivos
 - Ponernos en el papel de los demás
 - Todas son ciertas

20. La atención personalizada al ciudadano no comprende la función de:
- Gestión
 - Recepción y acogida a los ciudadanos
 - Orientación e información
 - Enjuiciamiento
21. En el trato a un ciudadano inquisitivo, es adecuado
- Contradecirle
 - Darle detalles
 - Mostrar impaciencia
 - Levantar la voz
22. Los ciudadanos poseen diferentes personalidades y por ello tienen diferentes características. Así, debemos saber que un ciudadano que avasalla e insulta pertenece al tipo:
- Excitable
 - Inquisitivo
 - Hablador
 - Irrazonable
23. La regulación de la atención de personas con discapacidad se regula en:
- Real Decreto 365/2007
 - Real Decreto 366/2007
 - Real Decreto 365/2008
 - Real Decreto 366/2008
24. Las medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al ciudadano, se centran en las siguientes áreas, señala la falsa:
- Señalización exterior de las oficinas
 - Sistemas de información
 - Ubicación
 - Acceso
25. Las Oficinas de Atención al ciudadano, con el objeto de garantizar el acceso de las personas con discapacidad:
- Se ubicarán obligatoriamente en plantas a nivel de vía pública
 - La oficina debe estar correctamente señalizada, visualmente desde el exterior
 - Todos los itinerarios que unen los accesos de la Oficina con la vía pública deberán ser accesibles de acuerdo con las condiciones establecidas para un itinerario urbano accesible
 - Todas son correctas
26. El tamaño de la letra en documentos impresos se recomienda entre
- 12 y 14 puntos
 - 14 y 16 puntos
 - 16 y 18 puntos
 - Ninguna es correcta
27. La información que solicita un ciudadano acerca de los requisitos necesarios para ser beneficiario de un derecho es:
- Información genérica.
 - Información particular.
 - Información general.
 - Información específica.
28. Entre las funciones de atención al ciudadano, aquélla que se refiere a la localización de oficinas u órganos, es la llamada:
- Función de orientación e información.
 - Función de recepción y acogida.
 - Función de Gestión.
 - Ninguna es correcta.

29. Si un ciudadano solicita información acerca de un procedimiento en trámite, esta información es:
- Información específica.
 - Información general.
 - Información privada.
 - Información particular.
30. La función que consiste en la recogida de la documentación que trae el ciudadano, se llama:
- De Gestión.
 - De Recepción.
 - De Acogida.
 - De Información.
31. Si un ciudadano solicita información sobre requisitos necesarios para un procedimiento determinado, ésta información es:
- General.
 - Particular.
 - Específica.
 - Genérica.
32. La información que se da a los ciudadanos no puede: señale la proposición correcta
- Hacer una interpretación normativa.
 - Realizar aclaraciones de índole práctica
 - Referirse a la localización de dependencias de la Administración.
 - Referirse a los trámites que el ciudadano tiene que hacer para ser beneficiario de un servicio público.
33. Si un ciudadano solicita información acerca de los fines o competencias de un órgano:
- Deberá acreditar su legitimación.
 - Podrá recibir dicha información sin acreditar estar legitimado.
 - Dependerá del órgano al que se refiera.
 - Podrá recibir dicha información si es interesado o representante del interesado.
34. La función de atención al público que se refiere a dar información sobre los trámites, requisitos y documentación que precisa un ciudadano para la realización de los proyectos, actuaciones que pretenda realizar, la llamada:
- Función de Gestión.
 - Función de Recepción y acogida.
 - Función de Orientación e Información.
 - Ninguna es correcta.
35. Las funciones de información administrativa no comprenderán:
- El ofrecimiento de información de carácter general a grupos sociales que estén interesados en su conocimiento, ya que debe solicitarse individualmente.
 - La orientación y adecuación de dudas de índole práctica, aportando interpretaciones normativas siempre que se aprecie confusión en la recepción del mensaje emitido al ciudadano.
 - El ofrecimiento de información que contenga datos de carácter personal que afecten a las personas que lo soliciten.
 - El ofrecimiento de datos relativos a la identificación de autoridades y personal que tramiten asuntos de su interés.
36. La atención personalizada al ciudadano comprenderá:
- Facilitar su acceso a cuantos archivos y registros solicite.
 - Facilitar la interpretación de aquellas normas que revistan especial dificultad.
 - Las funciones de recepción y acogida a los ciudadanos.
 - El asesoramiento sobre sus derechos jurídicos o económicos en la tramitación de recursos frente a la Administración.

37. La información que se da al ciudadano sobre los trámites que tiene que realizar para ser beneficiario de un servicio público, o para conocer los requisitos sobre los proyectos que se propongan realizar es:
- Información Genérica.
 - Información personal.
 - Información particular
 - Información General.
38. La función cuya finalidad es ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para las actuaciones que se proponga realizar es la función:
- De Gestión.
 - de Orientación e Información.
 - De Recepción y Acogida.
 - De tecnicismos y Requisitos.
39. La función de recepción y acogida a los ciudadanos, tiene por objeto:
- Facilitar la localización de dependencias administrativas y funcionarios.
 - Establecer un sistema de cita previa para tramitar los asuntos.
 - Implantar un manual de Imagen Visual de la Administración Electrónica.
 - La inserción de la imagen institucional en objetos.
40. Entre las siguientes cuál no es información general:
- La información sobre el estado de la tramitación de un procedimiento.
 - La información sobre los requisitos para ser beneficiario de una prestación o un servicio público.
 - La localización de sedes de la Administración.
 - Todas son información general.
41. La información que requiere un ciudadano sobre las prestaciones que realiza la Administración es:
- Información particular
 - Información general
 - Información ordinaria
 - Información común
42. No es una función comprendida dentro de los servicios de atención personalizada al ciudadano:
- El Servicio de recepción de quejas
 - El Servicio de asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de representación
 - El Servicio de gestión
 - El Servicio de recepción de sugerencias
43. La información particular es aportada, en la Administración General del Estado por:
- Los responsables de los archivos intermedios exclusivamente
 - Las unidades de gestión
 - Sólo los responsables de los departamentos ministeriales
 - Todas las unidades administrativas
44. La información administrativa puede lesionar derechos de los interesados:
- Cuando se solicite por escrito
 - Cuando se solicite de manera formal
 - En ningún caso
 - Cuando se envíe por escrito
45. La información administrativa puede ser invocada a efectos de caducidad por los ciudadanos que la requieran:
- Cuando se envíe por escrito y formalmente
 - En ningún caso
 - Cuando se solicite de manera formal
 - Cuando se solicite por escrito

46. La información que requiere un ciudadano sobre la localización de una unidad administrativa es:
- Información ordinaria
 - Información particular
 - Información común
 - Información general
47. El servicio que tiene por objeto facilitar ayuda inicial a los ciudadanos es:
- El Servicio de orientación
 - El Servicio de acogida a los ciudadanos
 - El Servicio de gestión
 - El Servicio de recepción de información
48. La información suministrada a un ciudadano debe ser:
- Sucinta y técnica
 - Clara y sucinta
 - Compleja y técnica
 - Clara y extensa
49. La información que se facilita con requerimiento al interesado de su identificación es:
- La información común
 - La información ordinaria
 - La información general
 - La información particular
50. Los medios de comunicación se utilizan:
- Para difundir información general
 - Para difundir información ordinaria
 - Para difundir información particular
 - Para difundir información común
51. En caso de que un ciudadano pretenda ejercer el derecho de petición y solicite información a los servicios administrativos ¿sobre cual de los siguientes extremos no se le podrá facilitar información?
- Sobre el modo de ejercer el derecho
 - Sobre las autoridades a quienes tienen que dirigir sus escritos
 - Sobre la naturaleza del derecho
 - Sobre los antecedentes de ejercicio del derecho por otros ciudadanos
52. La información general se facilita:
- A cualquier ciudadano que la precise
 - A cualquier interesado en el procedimiento
 - A los ciudadanos españoles mayores de edad
 - A los ciudadanos españoles y extranjeros mayores de edad
53. La información administrativa origina expectativas de derechos a los ciudadanos que la requieran:
- En ningún caso
 - Cuando se solicite de manera formal
 - Cuando se solicite por escrito
 - Cuando se envíe por escrito
54. La información que se facilita sin requerir al interesado ningún tipo de identificación es:
- La información común
 - La información general
 - La información ordinaria
 - La información particular

55. La información administrativa puede servir de instrumento de notificación a los ciudadanos que la requieran:
- Cuando se solicite por escrito
 - Cuando se solicite de manera formal
 - En ningún caso
 - Cuando se envíe por escrito
56. No se incluye dentro de las funciones de la atención al ciudadano...
- Recepción y acogida
 - Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición recogido en los arts. 29 y 77 de la Constitución Española
 - Gestión en relación con los procedimientos administrativos
 - Estimación de recursos administrativos y reconocimiento de derechos
57. Informar a un ciudadano sobre las dependencias en que se ubica la unidad administrativa en donde se tramita un expediente en el que pueden aparecer como interesados forma parte de...
- Función de recepción y acogida
 - Función de gestión
 - Función de orientación e información
 - Función de recepción de sugerencias e iniciativas
58. Informar a un ciudadano de la documentación que debe adjuntar a una solicitud para acceder a una determinada prestación que se tramita en una concreta unidad administrativa forma parte de ...
- Función de recepción y acogida
 - Función de gestión
 - Función de orientación e información
 - Función de recepción de sugerencias e iniciativas
59. La recepción de la documentación inicial de un expediente forma parte de ...
- Función de recepción y acogida
 - Función de gestión
 - Función de orientación e información
 - Función de recepción de sugerencias e iniciativas
60. Se prevé tanto la intervención de ciudadanos como de empleados públicos en el ámbito de la función de...
- Recepción y acogida
 - Orientación e información
 - Sugerencias e iniciativas
 - Todas ellas
61. Es objetivo de la iniciativa y de la sugerencia...
- Incrementar el rendimiento
 - Ahorro del gasto público
 - Simplificación de trámites
 - Todos ellos
62. Se tramitan mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias
- Las que se presentan en las oficinas y centros de información administrativa
 - Todas las Quejas
 - Todas las Sugerencias
 - Todas son correctas
63. Por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas se pueden presentar...
- Quejas y sugerencias
 - Quejas y reclamaciones
 - Iniciativas y sugerencias
 - Iniciativas y reclamaciones

64. No es cierto respecto del ejercicio del derecho de petición que...
- Puede ejercerse de manera individual y de manera colectiva
 - Deberá en todo caso ejercerse por escrito
 - Confiere a quien lo ejerce la condición de interesado en el procedimiento que se tramite
 - Son ciertas las opciones a y b
65. Para formar parte de la red de oficinas integradas de atención al ciudadano es preciso la firma de acuerdos denominados:
- Convenios Marco 060
 - Convenios colaboración interadministrativa
 - Acuerdos interadministrativos
 - Ninguna es correcta
66. Cada Administración deberá disponer de un Registro Electrónico General a partir del:
- 2 octubre de 2017
 - 20 octubre de 2017
 - 2 de octubre de 2020
 - 20 octubre de 2018
67. No pertenecerá a la red de oficinas en materia de registro:
- Los registros de la Administración General del Estado
 - Los registros de Entidades locales
 - Las oficinas consulares de España en el extranjero
 - Todas son correctas
68. Las unidades departamentales de información administrativa dentro de sus respectivos Ministerios desarrollarán las siguientes funciones:
- Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento y colaborar activamente con la Comisión de Información, gestionando los asuntos que ésta le encomiende
 - Aportar apoyo documental preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento y colaborar activamente con la Comisión de Información, gestionando los asuntos que ésta le encomiende
 - Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento y colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende
 - Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información del Departamento y colaborar activamente con la Comisión de Información, gestionando los asuntos que ésta le encomiende
69. Las unidades departamentales de información administrativa dentro de sus respectivos Ministerios, desarrollarán las siguientes funciones:
- Crear y mantener actualizada la base de datos de información del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.
 - Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su mantenimiento conjunto con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.
 - 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.
 - 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 colaboración en materia informativa.

70. De distribución y difusión de la información, esta función se desarrolla mediante los siguiente cometidos:
- Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales, distribución a las unidades dependientes de la propia organización, distribución a las unidades exteriores
 - Todas son correctas
 - Utilización de la imagen del Departamento
 - Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, mantenimiento de la base de datos de difusores intermedios o mediadores sociales
71. ¿Por quién será aportada la información?
- Por las unidades de información oportunas. 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 aquella cuando así se establezca.
 - Por las unidades de información. 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 aquella cuando así se establezca.
 - Por las unidades de gestión. 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 aquella cuando así se establezca.
 - Por las unidades de gestión de la Administración. 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 aquella cuando así se establezca.
72. ¿Quién ostentará la jefatura de la unidad departamental de información administrativa?
- En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información al ciudadano
 - En cada Ministerio el titular de la Subdirección que tenga encomendada la competencia sobre la información al ciudadano
 - En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa
 - En cada Ministerio el titular de la Dirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa
73. La atención personalizada al ciudadano comprenderá las siguientes funciones:
- De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 28 y 76 de la Constitución
 - De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 76 de la Constitución
 - De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución
 - De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 28 y 77 de la Constitución
74. Según lo estipulado en el RD 951/2005, 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, en el Capítulo IV, dedicado al Programa de Quejas y Sugerencias, señala que éstas se podrán presentar:
- De forma Presencial y telemática.
 - De forma Presencial, telemática y por Correo Postal.
 - De forma Presencial y por correo postal.
 - Sólo de forma Presencial
75. Una queja: Señale lo correcto.
- Tiene la consideración de recurso.
 - Puede ser anónima.
 - No tiene la consideración de recurso.
 - Al interponerla, paraliza los plazos que establece la normativa vigente.

76. Una vez interpuesta una queja:
- El plazo para responder es de 20 días hábiles
 - No hay plazo para responder.
 - El plazo para responder es de 3 meses.
 - Sólo se responderá si tiene razón el ciudadano.
77. Si un ciudadano que ha presentado una queja, no recibe respuesta en el tiempo establecido para ello:
- Se dirigirá a la Unidad de Quejas y Sugerencias donde presentó la queja, e interpondrá un Recurso.
 - Podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios.
 - Podrá presentar una reclamación administrativa.
 - Podrá demandar a la Administración.
78. En caso de que sea necesario requerir al ciudadano que ha presentado una queja para que formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, el tiempo establecido para responder a las quejas:
- Quedará en suspenso.
 - No variará.
 - Se interrumpirá por un plazo de 10 días hábiles.
 - Se interrumpirá por un plazo de 20 días hábiles.
79. El seguimiento de las quejas y sugerencias, lo hará:
- La Inspección General de Servicios de cada departamento.
 - La Unidad de Quejas y Sugerencias de cada departamento.
 - El órgano afectado por las quejas o sugerencias.
 - Ninguna es correcta.
80. Para que una solicitud pueda ser correctamente tramitada tiene que contener:
- Nombre y apellido
 - Medio elegido para recibir la notificación
 - Órgano al que se dirige
 - Todas son correctas