



Los teléfonos de los servicios provinciales y los formularios online siguen funcionando

## MUFACE se integra desde hoy en el teléfono 060

- La integración en el teléfono que informa de todos los servicios y trámites de la Administración General del Estado reducirá los tiempos de demora y aportará agilidad en la atención a los mutualistas

**Madrid, 18 de noviembre de 2019.-** Desde hoy lunes, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) queda integrada en el servicio de atención telefónica general de la Administración General del Estado (AGE), el [teléfono 060](#).

A partir de hoy, por tanto, para llamar a la [Oficina de Información al Mutualista](#) los usuarios deben marcar el 060, servicio telefónico que ofrece información puntual sobre todos los trámites y servicios de la AGE.

Durante un periodo de tiempo, los teléfonos que se utilizaban hasta hoy de Muface ofrecerán información sobre este cambio a través de una respuesta automática.

### Integración en un servicio con gran capacidad de respuesta: 060

La integración en el [teléfono 060](#) es un paso más de [Muface](#) en su proceso para mejorar la calidad del servicio al mutualista, lo que facilitará la comunicación y evitar posibles molestias causadas por las demoras en la atención de las líneas de teléfono operativas hasta ahora.

El 060 es un servicio de la Administración General del Estado ya consolidado y con gran capacidad de respuesta. MUFACE ha impartido la formación necesaria al equipo de este servicio para responder satisfactoriamente a las cuestiones generales que se puedan plantear, ya que, analizadas las consultas de los últimos meses, la mayoría son relativas a cuestiones básicas, que ahora pueden ser resueltas con mayor rapidez y eficacia.

El valor añadido para el servicio viene del amplio horario de atención, ya que el 060 permite obtener una primera información y, además, en los casos necesarios, posibilitará también el acceso en horario laboral a operadores especializados de la Oficina de Información al Mutualista. Es decir, se conserva el valioso conocimiento del servicio anterior y, al mismo tiempo, se ofrece un acceso más fácil y rápido a la información básica.

### **Otros canales de información**

Los números de teléfono de los servicios provinciales continúan siendo los mismos. Asimismo, se pueden hacer consultas a través del formulario de la Oficina de Atención al Mutualista, tanto en la [página web](#) como en la aplicación Muface para dispositivos Móviles ( [App MUFACE](#) ).