

| | |
|---------------------------|---|
| Referencia | DECO/2022/15237 |
| Procedimiento | Elaboración de cartas de servicios |
| Asunto | Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana |
| Unidad Responsable | Servicio de Atención Ciudadana |




INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (Año: 2022)

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del Servicio de Atención Ciudadana (BOPA 10-XII-2021).




A continuación se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios, así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

| Compromiso | Indicador | Porcentaje de cumplimiento | Justificación del no cumplimiento | Actuaciones de mejora previstas |
|--|--|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Realización de encuesta anual que permita conocer la opinión ciudadana sobre los servicios ofrecidos por las oficinas de asistencia en materia de registro, la atención telefónica 012 y canal telemático, publicando los resultados en el portal de atención a la ciudadanía del Principado de Asturias, valorando la satisfacción con una puntuación igual o superior a 7,5. | Número de encuestas realizadas y publicadas en el portal del principado de Asturias y su valoración por la ciudadanía. | 98,66% | | |
| Que las quejas sobre los servicios prestados por las oficinas de asistencia en materia de registros, no superarán ,en cómputo anual el 1% del número de personas atendidas. | Número de quejas presentadas sobre la atención presencial en el año x 100/nº de personas atendidas. | 100% | | |

| | | | | |
|---|---|---------------|---------------|---|
| Estado | Original | Página | Página 1 de 2 |   |
| Código Seguro de Verificación (CSV) | 14614150137107423001 | | | |
| Dirección electrónica de validación del CSV | https://consultaCVS.asturias.es/ | | | |
|  | | | | |

| | | | | |
|--|--|--------|---|-------------------------------|
| Contestar razonadamente el 100% de las quejas y sugerencias relativas a la actividad del 012 en un plazo de 15 días hábiles a contar desde su recepción en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) | Porcentaje de Quejas y sugerencias relativas a la actividad del 012 contestadas dentro del plazo de 15 días hábiles desde su recepción | 100% | | |
| Tramitar el 100% de las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes en el plazo de 1 día hábil.. | Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 1 día hábil. | 82% | Dificultad de conocer destinatario de la solicitud. | Revisión de carta de servicio |
| Prestar a través del teléfono 012/985279100, un servicio general de calidad ,para conseguir la satisfacción de la ciudadanía, valorando la misma con una puntuación igual o superior a 7,5. | Valoración anual de los usuarios del canal telefónico 012 igual o superior a 7,5 sobre 10. | 98,66% | | |

LA JEFA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

| | | | | |
|---|---|---------------|---------------|---|
| Estado | Original | Página | Página 2 de 2 |   |
| Código Seguro de Verificación (CSV) | 14614150137107423001 | | | |
| Dirección electrónica de validación del CSV | https://consultaCVS.asturias.es/ | | | |
|  | | | | |