

**INFORME DE ACTIVIDAD
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
2023**

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ATENCIÓN TELEFÓNICA (012/985 27 91 00 y centralita: 985 10 55 00)	3
3. ATENCIÓN PRESENCIAL	4
4. ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	5
5. ATENCIÓN CORREO POSTAL	5
6. QUEJAS Y SUGERENCIAS	5
7. RECEPCIÓN DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES PUESTAS A DISPOSICIÓN EN LA DEHÚ Y LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA VIAL	6
8. CALIDAD	6
9. OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL 2024	7

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención Ciudadana, desde el 20 de agosto de 2023, además de las funciones propias:

El Servicio de Participación y Atención Ciudadana tendrá a su cargo las funciones de información general y particular a la ciudadanía, la recepción y tramitación de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, la recepción y comunicación de trámites telemáticos, la coordinación en materia de registros administrativos de entrada y salida de documentación, la gestión del Registro General Central de la Administración del Principado de Asturias, así como la gestión de campañas y de encuestas y el análisis de la demanda y de los indicadores de calidad de la prestación de servicios.

También ejercerá la función de impulso de los procesos de mejora continua y de calidad en la prestación de los servicios públicos de la Administración del Principado de Asturias, así como el apoyo al establecimiento regular de acuerdos de nivel de servicio entre los distintos órganos que lo precisen.

Se le atribuyen, las siguientes (artículo 16 del Decreto 75/2023, de 18 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Ordenación de Territorio, Urbanismo, Vivienda y Derechos Ciudadanos):



El Servicio de Participación y Atención Ciudadana tendrá a su cargo la coordinación entre los distintos órganos autonómicos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa, así como establecer criterios para facilitar a los ciudadanos cuanta información sea necesaria para remover los obstáculos que impidan, limiten o dificulten el derecho de acceso a la información pública, así como la coordinación de las unidades de transparencia.

En relación con la presencia y comunicaciones de la Administración en redes sociales, le corresponde la propuesta de las políticas y procedimientos de carácter general.

Asumirá el estudio, informe, propuesta, seguimiento y evaluación de planes y programas de actuación en materia de medidas dirigidas a fomentar la participación ciudadana y transparencia en la actividad administrativa e informativa, la mejora de los canales de acceso a la información pública, así como el desarrollo de plataformas que favorezcan y faciliten la colaboración ciudadana en la construcción y mejora de los servicios públicos.

El Servicio de Participación y Atención Ciudadana está dotado de los siguientes puestos:

- Jefe/a de servicio de atención ciudadana
- Administrador/a funcional sistemas SAC
- Gestor/a de calidad
- Jefe/a sección área de atención ciudadana
- 3 agentes de soporte especialistas de 2º nivel
- 2 supervisores/as presenciales SAC
- 12 agentes presenciales SAC
- 5 auxiliares administrativos
- 15 agentes telefónicos SAC

	Estado del documento	Original	Página 2 de 8	
	Dirección electrónica de validación CSV	https://consultaCVS.asturias.es		
	Código Seguro de Verificación (CSV)			
	15250330004205724346			

- Responsable oficina atención presencial de Gijón
- Jefe/a de negociado de Registro Gijón
- Jefe/a de negociado de Registro Avilés
- Jefe/a de negociado de información y registro Oviedo
- 1 Gestor de explotación (desde septiembre de 2022 hasta agosto de 2023)
- 3 auxiliares administrativos para refuerzo 012 (desde noviembre de 2022 hasta julio de 2023)
- 2 ordenanzas
- 2 auxiliares administrativos (desde junio de 2023 hasta junio de 2024) para asistencia presencial en los procesos de estabilización.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA (012/985 27 91 00 y centralita: 985 10 55 00)

La atención telefónica se presta desde los siguientes números:

- Si estás en Asturias: 985 279 100 o también al 012 / Si estás fuera de Asturias: 985 27 91 00
- Centralita de la Administración del Principado de Asturias: 985 10 55 00

El horario de atención telefónica es de 8.30 a 19.00 horas, de lunes a viernes.



Las llamadas telefónicas se facturarán con un precio fijo por llamada, aplicable al usuario llamante, en los siguientes términos:

- Desde red fija: precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos
- Desde red móvil: precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos

La ciudadanía puede ponerse en contacto directamente con los trabajadores sociales de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar en horario de 9:00 a 14:00 llamando al 012/985 279 100 y marcando la opción "1".

Servicios prestados por el 012:

- Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias.
- Envío, por correo electrónico o por correo postal, de formularios de solicitud de servicios-
- Orientación para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con el ciudadano cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.
- Ayuda a la navegación en el portal www.asturias.es y en su sede electrónica: <https://sede.asturias.es>

	Estado del documento	Original	Página 3 de 8
	Dirección electrónica de validación CSV	https://consultaCVS.asturias.es	
	Código Seguro de Verificación (CSV)		
	15250330004205724346		
			

- Asesoramiento en la realización de trámites de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asistencia para la resolución de incidencias en la sede electrónica del Principado de Asturias
- Servicio de cita previa para las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés
- Transferencia de llamadas telefónicas a los empleados públicos de la Administración del Principado de Asturias.
- Gestión de los siguientes servicios:
 - o Aviso de daños por especies silvestres
 - o Inscripción de los interesados en las promociones de viviendas protegidas
 - o Gestión de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos

ATENCIÓN TELEFÓNICA - 2023	
Llamadas recibidas	327.609
Llamadas atendidas	280.94 4
Llamadas no atendidas	46.665
Porcentaje de llamadas atendidas	86%
Tiempo medio de abandono de la llamada	00:49
Tiempo medio en ser atendida una llamada	00:43
Tiempo medio de atención de una llamada	0:02:13

3. ATENCIÓN PRESENCIAL




El SAC dispone de tres oficinas con la siguiente ubicación y horarios

Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo (Oficina Central de asistencia en materia de registros de la Administración del Principado de Asturias): C/Antonio Suárez Gutiérrez 2, planta plaza. Horario: Lunes a viernes: de 9:00 a 17:00. Del 16 de junio hasta el 15 de septiembre: lunes a viernes de 9:00 a 15:00. Los días 24 y 31 de diciembre: de 9:00 a 14:00

Oficina de Atención Ciudadana de Gijón: C/ Mariano Pola 3, (33201) Gijón. Horario: Lunes y miércoles: de 9:00 a 17:00. Martes, jueves y viernes: de 9:00 a 14:00. Julio y agosto: lunes a viernes de 8:30 a 14:00

Oficina de Atención Ciudadana de Avilés: C/del Muelle 8. Horario: Lunes: de 9:00 a 14:00 y de 16:30 a 18:30_ Martes a viernes: de 9:00 a 14:00_ Del 1 de junio al 30 de septiembre: lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Servicios prestados por las oficinas SAC:

	Estado del documento	Original	Página 4 de 8
	Dirección electrónica de validación CSV	https://consultaCVS.asturias.es	
	Código Seguro de Verificación (CSV)		
	15250330004205724346		
			

- a) Orientación e información general y particular en el ámbito de competencias del Principado de Asturias.
- b) Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan a cualquier órgano de las Administraciones Públicas.
- c) Registro en Cl@ve.
- d) Expedición de Clave SAC (persona jurídica/persona física).
- e) Notificación por comparecencia espontánea.
- f) Gestión de los siguientes servicios y registros electrónicos:
 - Expedición de la licencia de pesca marítima de recreo (Oficina Oviedo).
 - Expedición de licencia de pesca fluvial (Gijón y Avilés).
 - Expedición de licencia de caza (Gijón y Avilés).

ATENCIÓN PRESENCIAL 2023	Personas atendidas	Tiempo medio de atención	Nº de registros realizados
Oficina SAC Oviedo	59.916	7,75	55.383
Oficina SAC Gijón	22.769	6,85	16.330
Oficina SAC Avilés	20.908	7,09	17.863
TOTAL	103.593	7,23	89.576

GESTIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS - 2023	
Claves SAC persona física	1.346
Claves SAC persona jurídica	20
Licencias de pesca	652
Cl@ve	8.836
Notificaciones por comparecencia espontánea	531

4. ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

CORRE ELECTRÓNICO (sac@asturias.org) 2023	
Correos recibidos	26.764
Correos enviados	28.477

5. ATENCIÓN CORREO POSTAL

**ENVÍOS POR CORREO POSTAL
2023**

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023	
Quejas	80
Sugerencias	3
TOTAL	83

7. RECEPCIÓN DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES PUESTAS A DISPOSICIÓN EN LA DEHÚ Y LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA VIAL

El SAC ofrece un servicio de recepción de notificaciones/comunicaciones puestas a disposición en la DEHú (Dirección Electrónica Habilitada Única) y en la Dirección Electrónica Vial.

Las notificaciones/comunicaciones recepcionadas son registradas de entrada y reenviadas a los órganos competentes de la Administración del Principado de Asturias.

Total de notificaciones/comunicaciones puestas a disposición en la Dehú y en la Dirección Electrónica Vial recepcionadas por el SAC: **2379**

8. CALIDAD

8.1. Encuestas realizadas en el SAC 2023 (incluidas todas las realizadas en las oficinas y a través de internet)

Número de respuestas recibidas a las siguientes preguntas:

Medio que has utilizado para relacionarte con nosotros	Correo electrónico (sac@asturias.org)	446 (14,87%)
	Oficina de Atención ciudadana de Avilés	809 (26,98%)
	Oficina de Atención ciudadana de Gijón	450 (15,01%)
	Oficina de Atención ciudadana de Oviedo	1.293 (43,14%)

Pregunta	Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy Malo
Valore la accesibilidad del medio que ha utilizado para relacionarse con nosotros	2125 73,54%	383 13,25%	157 5,43%	68 2,35%	157 5,43%
Valore el tiempo empleado para resolver su solicitud	2021 72,61%	365 13,11%	158 5,70%	70 2,51%	169 6,07%
Valore la amabilidad, interés y disposición del personal del servicio de Atención Ciudadana	2203 80,43%	246 8,98%	111 4,05%	50 1,84%	129 4,70%



Valore la información recibida	2081 76,90%	314 11,62%	112 4,13%	65 2,40%	134 4,95%
Valoración global del servicio recibido	1780 66,66%	524 19,65%	150 5,61%	56 2,09%	160 5,99%

Sexo	HOMBRE	MUJER
2.130	850 (39,91%)	1.280 (60,09%)

Edad	18-24 años	151 (7,17%)
	25-34 años	195 (9,26%)
	35-44 años	360 (17,10%)
	45-54 años	611 (29,02%)
	55-64 años	464 (22,06%)
	Más de 65 años	324 (15,39%)

¿En qué zona de Asturias reside?	CENTRAL	OCCIDENTAL	ORIENTAL
	630 (85,7%)	70 (9,5%)	35 (4,8%)

8.2 El SAC ha emitido [informe sobre las propuestas de carta de servicio](#) siguientes durante el 2023:

- Carta de servicios del portal web: www.asturias.es
- Carta de servicios del registro de uniones de hecho
- Carta de servicios del servicio de autorizaciones energéticas
- Carta de servicios del Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA)
- Carta de servicio del servicio de emigración
- Carta de Servicios del Servicio de Autorizaciones Ambientales

9. OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL 2024

- Definir funciones de los puestos del SAC
- Informe actividad SAC 2023
- Propuestas mejora SAC
- Mantener actualizado el Manual SAC
- Definición de materias para categorizar las solicitudes de la ciudadanía

La jefa del servicio de participación y atención ciudadana



Estado del documento

Original

Página 8 de 8

Dirección electrónica de validación CSV

<https://consultaCVS.asturias.es>

Código Seguro de Verificación (CSV)

15250330004205724346

