

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD 2022

Contenido

1.-INTRODUCCIÓN.....	2
2.-ATENCION TELEFÓNICA (012 / 985 27 91 00 y centralita: 985 10 55 00).....	2
3.-ATENCIÓN PRESENCIAL.....	3
4.- DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA.....	4
5.- QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
6.-CALIDAD	5
7.- OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SAC PARA EL 2023	7
8.- VARIOS	7

1.-INTRODUCCIÓN

Según lo previsto en el artículo 29 del Decreto 79/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia:

El Servicio de 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.

El Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos.

El SAC 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
- 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.-ATENCION TELEFÓNICA (012 / 985 27 91 00 y centralita: 985 10 55 00)

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

La Resolución de 11 de noviembre de 2013, de la Consejería de Economía y Empleo da a conocer las características del servicio de atención telefónica 012 en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias (BOPA 5-XII-2013, BOE 5-XII-2013): Las llamadas telefónicas al número 012 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 012/985279100 y marcando la opción "1".

Servicios prestados por el servicio de atención telefónica:

- Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias-
- Facilitar por correo electrónico o por correo postal formularios.
- Orientar y asesorar 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.
- Ayudar a la navegación en el portal www.asturias.es y su sede electrónica: <https://sede.asturias.es>
- Asesoramiento en la realización de trámites electrónicos de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asistencia para la resolución de incidencias en la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Realización de los siguientes trámites:
 - Autorización de Visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos - AUTO0014T01
 - Apuntar en las promociones de viviendas protegidas RECE0012T03 - REDVIVA: Registro de demandantes de vivienda protegida.
 - Aviso de daños por especies silvestres -20041524
 - 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.

ATENCIÓN TELEFÓNICA 2022	
Llamadas recibidas	305.595
Llamadas atendidas	248.949
Llamadas no atendidas	52.377
Porcentaje de llamadas atendidas	81%
Tiempo medio de abandono de la llamada	0:00:50
Tiempo medio en ser atendida una llamada	0:00:18
Tiempo medio de atención de una llamada	0:02:12

3.-ATENCIÓN PRESENCIAL

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

- Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo: Planta Plaza del Edificio EASMU, C/ Antonio Suárez Gutiérrez, 2. Horario: de 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 horas.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Dirección General de Gobernanza Pública,
Transparencia, Participación Ciudadana y
Agenda 2030

-Oficina de Atención Ciudadana de Gijón: C Mariano Pola. 3 (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples, 33212 Gijón), Horario: lunes y miércoles: de 9:00 a 17:00; martes, jueves y viernes: de 9:00 a 14:00; julio y agosto: de lunes a viernes de 8:30 a 14:00

-Oficina de Atención Ciudadana de Avilés: C/ del Muelle, 8. Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y los lunes (excepto durante los meses de Junio, julio, agosto y septiembre) de 16:30 a 18:30.

ATENCIÓN PRESENCIAL 2022	Personas atendidas	Tiempo medio de atención	Nº de registros realizados
Oficina SAC Oviedo	50.952	7,07	52.087
Oficina SAC Gijón	23.056	6,09	17.646
Oficina SAC Avilés	18.710	6,54	16.047
Total Oficinas SAC	92.718		85.780

Trámites realizados Unidad de Atención Presencial 2022	
Claves SAC	2.242
Licencias de caza y pesca	308
CI@ve	2.900

Envíos correo postal 2022
487

Solicitudes información por correo electrónico (sac@asturias.org) 2022	
Recibidos	23.040
Enviados	22.381

4.- DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA

Recepción de las notificaciones de:

- La Agencia Estatal de Administración Tributaria. También de las comunicaciones.
- La Dirección Electrónica Vial.
- La Tesorería General de la Seguridad Social.
- Las puestas a disposición en Notificaciones 060 (DEH).
- Las puestas a disposición en la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú).

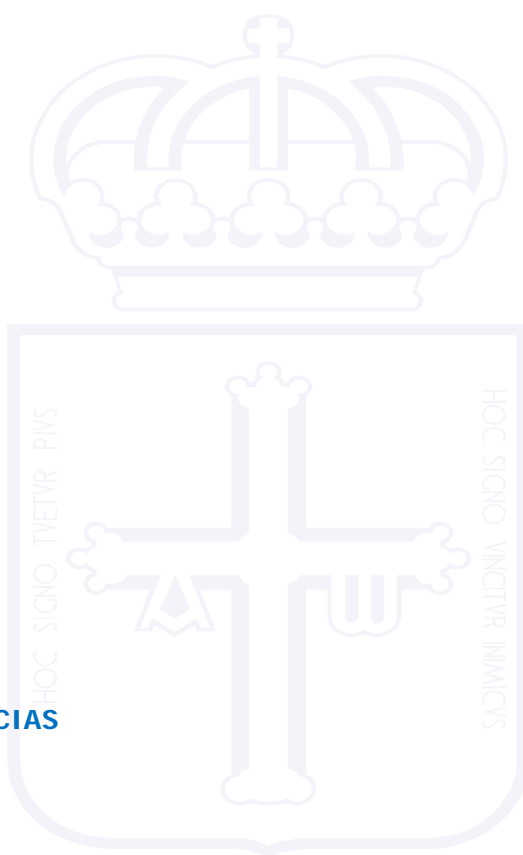
Total de 1.496 notificaciones/comunicaciones recepcionadas por el SAC, registradas de entrada y reenviadas a los órganos competentes de la Administración del Principado de Asturias

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Dirección General de Gobernanza Pública,
Transparencia, Participación Ciudadana y

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1
Valoración del espacio y comodidad de las instalaciones	111 55,80 %	42 21,10 %	23 11,55 %	7 3,51 %	16 8,04 %



5.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

2022	
Quejas	53
Sugerencias	11

6.-CALIDAD

6.1-Encuestas 2022: 948
Resultados:

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Dirección General de Gobernanza Pública,
Transparencia, Participación Ciudadana y
Agenda 2030

Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	484 55,50 %	166 19,03 %	86 9,88 %	42 4,81%	94 10,78 %
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	505 54,30 %	170 18,27 %	94 10,10 %	42 4,51%	119 12,82 %
Cualificación de la formación del personal	567 68,75 %	129 15,63 %	80 9,69 %	35 4,24 %	14 1,69 %
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	568 62,93 %	125 13,84 %	66 7,30 %	38 4,24 %	106 11,73 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	548 60,68 %	125 13,80 %	66 7,30 %	41 4,50 %	123 13,72 %
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC a un amigo/a o familiar	10 9 440 99 59,88 %	8 7 97 30 14,11 %	6 5 4 19 30 14 7 %	3 2 19 22 4,55 %	1 0 22 108 14,44 %
Valoración global del servicio recibido	523 57,91 %	144 15,97%	58 6,42 %	40 4,42%	138 15,28%

6.2 El SAC ha emitido informe sobre las propuestas de carta de servicio siguientes durante el 2022:

Carta de servicios del servicio de Planificación y conocimiento de la Lengua Asturiana

Carta de Servicios del Servicio de Desarrollo Agroalimentario

Carta de Servicios del Servicio de Mayores, Diversidad Funcional y Autonomía Personal

Carta de servicios del Servicio de gestión económica de personal

Carta de Servicios de la Unidad de Certificación en Calidad del SESPA

Carta de Servicios del Servicio de Evaluaciones y Autorizaciones Ambientales

Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Centros y Planificación Educativa

Carta de Servicios del Servicio de Justicia del Menor

Carta de Servicios del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias

Carta de servicios del Servicio de Planificación de Escuelas de Educación Infantil de 0-3 años

Carta de Servicio del Servicio de Gestión y Disciplina Urbanística

Carta de Servicio del Servicio de Transportes

Carta de servicios del Archivo Histórico de Asturias

Carta de servicios de los Registros de Centros Especiales de Empleo, Empresas de Inserción y Fundaciones Laborales

Carta de Servicios de Inspección General de Servicios

Carta de Servicios del Servicio de Modernización Agroganadera

Carta de servicios del Museo Arqueológico de Asturias

Carta de Servicios de la Biblioteca de Asturias Ramón Pérez de Ayala

Carta de Servicios del Servicio de Cartografía

7.- OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SAC PARA EL 2023

- Propuesta reorganización Servicio Atención Ciudadana.
- Impulsar realización encuestas de satisfacción de la ciudadanía en el 012.
- Propuesta tratamiento de incidencias del servicio de inscripción en el registro de instalaciones eléctricas de baja tensión (RECE0017T01).
- Propuesta modificación Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre registro telemático.
- Propuesta modificación Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos.

8.- VARIOS

Desde finales del año 2022 es posible presentar cualquier solicitud por el Registro Electrónico del Principado de Asturias:

A través de los [trámites disponibles en la Sede Electrónica del Principado de Asturias](#).

Si no existiera trámite específico es posible presentar una [solicitud genérica](#).

Para aportar documentación a un expediente concreto a través de [aporte de documentos a la Administración del Principado de Asturias](#)