

**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**  
**2020**

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.

El Servicio de Atención Ciudadana es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en las siguientes cartas de servicio:

- La carta de servicios del Servicio telefónico 012, aprobada por Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana ( B.O.P.A 16-III-2016)
- La Carta de Servicios de las oficinas de atención presencial, aprobada por Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana ( B.O.P.A 16-III-2016)

En el anexo<sup>1</sup> a este documento 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.

La Jefa del Servicio de Atención Ciudadana

ANEXO

**CARTA DE SERVICIOS DEL 012**

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Remitir la documentación solicitada por los ciudadanos en las 24 horas siguientes a su solicitud	Porcentaje de documentación facilitada dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud	100%	100%		
<i>Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas inferior a 30 segundos.</i>	Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas.	5,40%  Se han atendido dentro del tiempo establecido 5962 llamadas de un total de 110603 llamadas atendidas.	El tiempo medio de espera en las llamadas atendidas ha sido de 109 segundos.	La declaración del estado de alarma y la implantación de la cita previa para ser atendido en las oficinas presenciales supusieron un incremento del 241% en el número de llamadas recibidas y el tiempo de espera para ser atendido se multiplicó en un	Para lograr los objetivos previstos se va a reforzar la plantilla de agentes telefónicos y se va a intentar establecer un sistema de marcación automática para la obtención de cita previa.

				600%.	
--	--	--	--	-------	--

### CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Registrar de entrada escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su entrega en el registro.	Porcentaje de escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su presentación.	100%	Se han recogido y registrado un total de 79511 escritos, solicitudes y comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el mismo momento de su presentación.		
Facilitar los formularios que el ciudadano demande en el mismo momento de ser atendido.	Porcentaje de formularios facilitados en el mismo momento de su solicitud.	100%	100%		Los formularios más demandados están a disposición del público en régimen de autoservicio.

Remisión interna de las solicitudes, escritos o comunicaciones en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes, escritos o comunicaciones remitidas internamente en el plazo de 2 días hábiles desde su presentación.	100%	100%		
Emitir la clave SAC de persona física en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida.	Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo momento que el ciudadano entrega la documentación requerida.	99%	Se han emitido en el momento de su solicitud un total de 1370 claves sobre las 1390 solicitadas.	Indisponibilidad de la aplicación o por errores en base de datos. Una vez resuelta la incidencia se remite inmediatamente por correo postal.	
Emitir la Clave SAC de persona jurídica en la oficina de atención ciudadana de Oviedo en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida siempre que se solicite en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.	Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo momento que el ciudadano entrega la documentación requerida.	100%	Se han emitido en el momento de su solicitud un total de 153 solicitadas.		

Tramitar el 90% de las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de reclamaciones y quejas tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	100%	100%		
Tramitar el 90% de las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	98%	Se han enviado dentro del plazo previsto 28 de las 32 quejas recibidas.		
Que la valoración global del servicio recibido sea calificada por la ciudadanía al menos en un 90% como bueno o muy bueno.	Porcentaje de la valoración global del servicio en las encuestas como bueno y muy bueno.	60%	60%	Especiales circunstancias producidas por la pandemia del COVID-19 y la declaración del estado de alarma del 15 de marzo al 20 de junio, dificultaron enormemente la realización de las actividades necesarias a estos efectos.	Incremento de personal atendiendo la Cita previa.

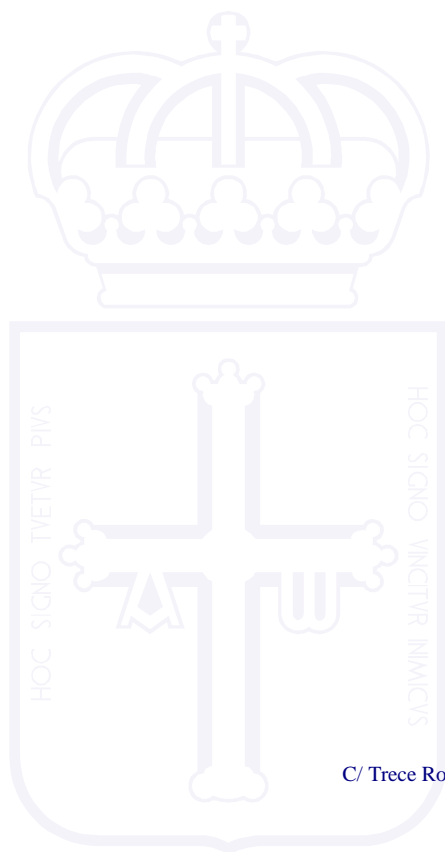
# GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

---

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

---

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



C/ Trece Rosas 2, 33005 Oviedo. Tfno.: 98 510 55 00.