

**INFORME ANUAL RELATIVO A LAS CARTAS DE SERVICIO DEL SAC
2015**

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 tiene las siguientes cartas de servicios:

- la del Servicio Telefónico 012, aprobada por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo (BOPA 20-V-2014), y
- la de las oficinas de atención presencial, aprobada por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo (BOPA 20-V-2014).

En la carta de servicios del 012 se establecen los siguientes compromisos de calidad:

- Tiempo máximo de espera para atender la llamada inferior a 20 segundos en el 90% de las llamadas atendidas.
- Remitir la documentación solicitada por los ciudadanos en las 24 horas siguientes a su solicitud.
- Tramitar las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes, para su estudio e implantación, en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Atender el 95% de las llamadas recibidas dentro del horario.

Los datos relativos al año 2015, según informe del Jefe de Área de Atención Ciudadana de fecha 23 de febrero de 2016, han sido los siguientes:

- Por problemas técnicos en el cuadro de mando no ha sido posible obtener el porcentaje de llamadas atendidas con un tiempo de espera inferior a 20 segundos.
- La documentación solicitada por los ciudadanos ha sido remitida en las 24 horas siguientes a su solicitud en el 100% de las solicitudes.
- Las iniciativas y sugerencias han sido tramitadas a los servicios competentes, para su estudio e implantación, en un plazo máximo de 2 días hábiles en el 100% de las solicitudes.
- Han sido atendidas el 80 % de las llamadas recibidas dentro del horario.

Respecto al compromiso relativo a que el tiempo máximo de espera para atender la llamada sea inferior a 20 segundos en el 90% de las llamadas atendidas se valorará su eliminación por los problemas técnicos en el cuadro de mando correspondiente. La

documentación solicitada por los ciudadanos ha sido remitida siempre en las 24 horas siguientes a su solicitud y de compromisos han sido cumplidos. Todas las iniciativas y sugerencias han sido tramitadas a los servicios competentes en un plazo de 2 días hábiles.

El último compromiso no ha sido cumplido. Se llevará a cabo la revisión correspondiente.

En la carta de servicios de las oficinas de atención presencial se establecen los siguientes compromisos de calidad:

- Tiempo máximo de espera inferior a 5 minutos respecto al 70% de las personas atendidas.
- Registrar de entrada escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su entrega en el registro.
- Facilitar los formularios que el ciudadano demande en el mismo momento de ser atendido.
- Remisión interna de las solicitudes, escritos o comunicaciones en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Remisión a otras Administraciones públicas de las solicitudes, escritos o comunicaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Emitir la clave SAC de persona física en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida. 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 8.30 a 14.00 de lunes a viernes.
- Tramitar las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en las 24 horas siguientes a su presentación.
- Tramitar las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes para su estudio e implantación en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Contestar a las solicitudes de tipo general recibidas por correo electrónico SAC@asturias.org en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Valoración global del servicio recibido del ciudadano: bueno.

Los datos relativos al año 2015, según informe del Jefe de Área de Atención Ciudadana de fecha 23 de febrero de 2016, han sido los siguientes

- El tiempo máximo de espera ha sido inferior a 5 minutos respecto al 58 % de las personas atendidas.

—Se han registrado de entrada el 100% de los escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su entrega en el registro.

—Se han facilitado el 100% de los formularios que el ciudadano ha demandado en el mismo momento de ser atendido.

—Se ha remitido internamente el 100% de las solicitudes, escritos o comunicaciones en un plazo máximo de 2 días hábiles.

—Se ha remitido el 100% de las solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a otras Administraciones Públicas en el plazo de 3 días hábiles.

— Se han emitido el 100% de las claves SAC de persona física solicitadas en el mismo momento que el ciudadano ha entregado la documentación requerida. Se han emitido el 100% de las claves SAC de persona jurídica solicitadas en la oficina de atención ciudadana de Oviedo en el mismo momento que el ciudadano ha entregado la documentación requerida cuando lo han solicitado entre las 8.30 a 14.00 de lunes a viernes.

— Se han tramitado el 80% de las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en las 24 horas siguientes a su presentación.

— Se han tramitado el 100% de las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes para su estudio e implantación en un plazo máximo de 2 días hábiles.

— Se ha dado respuesta al 82% de las solicitudes de tipo general recibidas por correo electrónico SAC@asturias.org en un plazo máximo de 2 días hábiles.

— La media de valoración global del servicio recibido del ciudadano ha sido: muy buena.

No se han cumplido algunos de los compromisos debido a la falta de cobertura de puestos.

Se llevará a cabo la revisión correspondiente.

Oviedo, 24 de febrero de 2016
La jefa del Servicio de Atención Ciudadana

Noelia Fernández Fernández