

**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS ASUMIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
2016**

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 servicios:

- 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 (BOPA 16-III-2016), y
- la carta de servicios de las oficinas de atención presencial, aprobada por Resolución de Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana (BOPA 16-III-2016).

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las citadas cartas de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, 3 de febrero de 2017
La jefa del Servicio de Atención Ciudadana

Noelia Fernández Fernández

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%			
Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas inferior a 30 segundos.	Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas.	100%	El tiempo medio de espera en las llamadas atendidas ha sido de 12 segundos.		

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%			
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%			
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%			
Emitir la clave SAC de persona física en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación	Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo momento que el ciudadano entrega la documentación	98,5%		Incidencias técnicas en la aplicación. En estos casos,	Impulsar la resolución de las incidencias.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de Participación Ciudadana

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 horas de lunes a viernes.	requerida.			una vez resuelta la incidencia se remite inmediatamente por correo.	
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%		El 97,30% de las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	
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.	100%			
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	98,41			

No se ha cumplido el compromiso de emitir la clave SAC en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida porque la aplicación clave SAC no ha funcionado correctamente. Se llevará a cabo la revisión correspondiente.