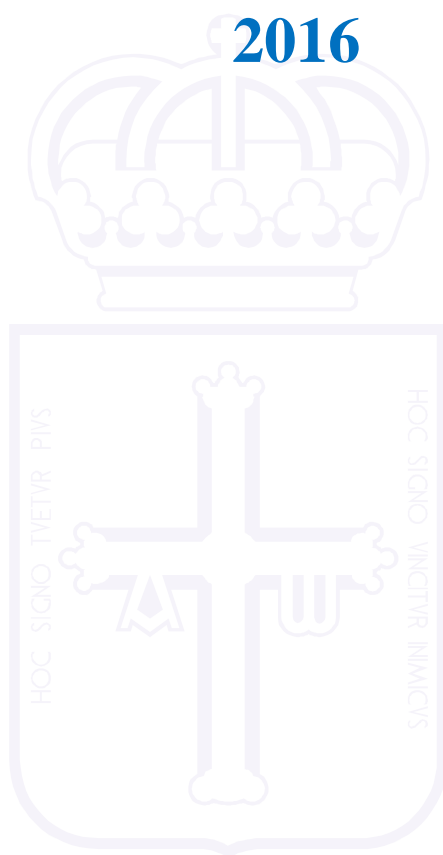


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DATOS 2016



INDICE

1.- Atención Telefónica: 012 y Centralita.

2.- Atención Presencial.

3.- Notificaciones Electrónicas.

4.- Facturas Electrónicas.

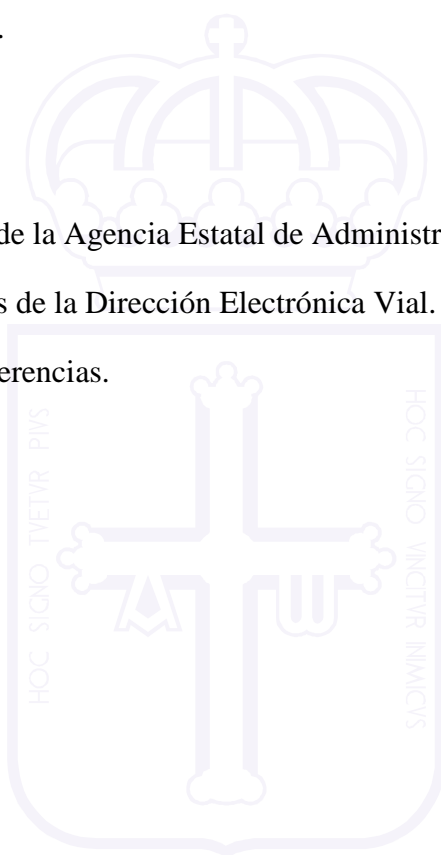
5.- Quejas y sugerencias.

6.- Encuestas

Anexo I. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Anexo II.- Notificaciones de la Dirección Electrónica Vial.

Anexo III.- Quejas y sugerencias.



1.-ATENCIÓN TELEFÓNICA

LLAMADAS 012 - 2016	Total	Media mensual
Recibidas	116550	9713
Atendidas	95254	7938
Abandonadas o perdidas	12038	1003
Recibidas fuera de horario	9258	772

LLAMADAS CENTRALITA - 2016	Total	Media mensual
Recibidas	140348	11696
Atendidas	115537	9628
Abandonadas o perdidas	22618	1885
Recibidas fuera de horario	2193	183

LLAMADAS TOTALES - 2016	Total	Media mensual
Recibidas	256898	21409
Atendidas	210791	17566
Abandonadas o perdidas	34656	2888
Recibidas fuera de horario	11451	955

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2016: 58183

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012-2016

INTERVALO HORARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8 a 9	3,3	3,4	3,7	3,3	3,9	3,8	3,6	3,7	3,7	3,3	4,0	3,4
9 a 10	13,3	13,7	14,1	15,1	15,3	15,3	14,9	13,5	15,2	14,2	14,9	14,3
10 a 11	16,7	17,1	17,8	17,2	17,5	17,3	17,8	17,4	17,3	17,6	17,0	17,2
11 a 12	18,2	18,2	17,7	17,3	18,0	17,0	18,2	18,9	18,4	17,2	17,7	17,9
12 a 13	19,1	18,3	17,5	18,1	16,8	17,1	18,0	19,0	18,2	17,9	17,2	18,1
13 a 14	15,9	15,5	14,9	15,5	14,8	16,4	15,3	15,6	15,0	16,0	15,6	15,8
14 a 15	6,1	5,9	6,4	6,0	5,7	5,9	5,3	5,1	5,4	6,0	6,2	6,4
15 a 16	2,0	2,3	2,1	1,8	1,9	1,9	1,8	1,8	1,8	1,9	2,0	1,9
16 a 17	2,2	2,0	2,2	2,2	2,3	1,7	1,7	2,0	1,8	2,1	2,1	1,8
17 a 18	1,8	2,2	1,9	2,1	2,2	2,1	1,8	1,8	1,9	2,1	2,1	1,9
18 a 19	1,4	1,5	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,3	1,4	1,7	1,2	1,3

TIEMPOS MEDIOS DE GESTIÓN DE LAS LLAMADAS - 2016

Tiempo medio de abandono de la llamada	8 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	12 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	1 minuto y 36 segundos

2.-ATENCIÓN PRESENCIAL
PERSONAS ATENDIDAS – 2016

	Total	
Registro Educación	11.948	
Oficina SAC de Oviedo	85.912	Registro: 75.501
		Información: 9.628
		Sin ticket: 783
Oficina SAC de Gijón	37.708	Registro: 33.792
		Información: 3.916
		Sin ticket:
Oficina SAC de Avilés	18.571	Registro: 18.255
		Información: 316
TOTAL	142.191	

NÚMERO DE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC – 2016

Oficinas de registro	Entradas	Salidas	Facturas	Total	
Oviedo	110.108	10.822	4.941	125.871	193.953
Gijón	31.911	151	1.726	33.788	
Avilés	17.992	0	260	18.252	
Rº Educación y Cultura	15.230	1	811	16.042	
Oficina virtual	4.201	0	0	4.201	
Registro telemático	274.752	0	0	274.752	
Total	454.194	10.974	7.738	472.906	
Total sin oficina virtual y sin registro telemático	175.241	10.974	7.738	193.953	

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2016

Libros	Total asientos	% Oficinas SAC
Entrada	831.371	54,6 % (454.194)
Salida	581.711	1,9% (10.974)
Facturas	93.791	8,2 % (7.738)
Total	1.506.873	31,4% (472.906)

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL 2016

Oficinas de registro	Entradas	Salidas	Facturas	Total	%
R. Servicios y Derechos Sociales	43.748	178.135	9.974	231.857	15,39
R. Empleo, Industria y Turismo	37.748	38.851	742	77.341	5,13
R. Infraestructuras, OT y M. Ambiente	22.883	49.061		71.944	4,77
R. Desarrollo Rural y Recursos Naturales	18.863	45.968		64.831	4,30
R. Hacienda y Sector Público	15.643	30.291	5.976	51.910	3,44
R. SESPA	22.096	22.562	2.315	46.973	3,12
R. Sanidad	14.926	25.747	1.622	42.295	2,81
R. Aux. Huca - Oviedo	23.913	12.240		36.153	2,40
R. ERA	10.230	16.037	8.013	34.280	2,27
O.R Educación (Plaza España)	5.628	25.438	191	31.257	2,07

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

ASIENTOS RECIBIDOS Y ENVIADOS A TRAVÉS DE ORVE - 2016

Oficinas de registro	Recibidos	Enviados
Registro General Central	2.063	18.332
C ^a Presidencia y Participación Ciudadana	598	112
C ^a Hacienda y Sector Público	1.335	299
C ^a Empleo, Industria y Turismo	2.426	226
C ^a Servicios y D ^o Sociales	6.062	76
C ^a Sanidad	1.824	420
C ^a Infraestruct, Ordenación del Ter. y Medio Ambiente	2.101	26
C ^a Desarrollo Rural y Recursos Naturales	534	29
C ^a Educación y Cultura	4.202	47
SEPEPA (alta 17/11/2016)	647	7
ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS (alta 15/12/2016)	61	0
TOTAL	21.853	19.574

TRÁMITES REALIZADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL - 2016

Claves SAC emitidas	Persona física (personal)	2.517	2.612
	Persona jurídica (maestra)	95	
Licencias de pesca marítima emitidas			4.743

3.- NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

-Desde el 30 de abril de 2014 el SAC asume la recepción de las notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria recibidas a través de la Dirección Electrónica Habilitada.

Mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) cualquier persona física o jurídica dispone de una dirección electrónica para la recepción de las notificaciones administrativas que por vía telemática pueda practicar las distintas Administraciones Públicas. Se accede a través del siguiente [enlace](#). Número total de notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria recibidas a través de la Dirección Electrónica Habilitada en la Administración del Principado de Asturias: 519 (Anexo I).

-Desde el 29 de junio de 2016 el SAC asume la recepción de las notificaciones de la Dirección Electrónica Vial. Se accede a través del siguiente [enlace](#). Número total de notificaciones recibidas: 27 (Anexo II).

4.- FACTURAS ELECTRÓNICAS

Desde el 15 de enero el SAC gestiona manualmente todas las facturas electrónicas recibidas por los centros docentes, por Viviendas del Principado de Asturias S.A. (VIPASA) y por el Consorcio para la gestión del Museo Etnográfico de Grandas de Salime (descarga en FACe y comunicación a través de correo electrónico). En total el SAC ha gestionado durante el año 2016: 112 factur@s.

Desde el 5 de agosto los centros docentes reciben automáticamente las factur@s. Hasta ese momento desde el SAC se gestionaban manualmente los rechazos que los centros docentes nos comunicaban (errores de destino principalmente).

5.-QUEJAS Y SUGERENCIAS¹ - 2016

	Presencial
Quejas	37
Sugerencias	1

¹ Anexo III

6.- ENCUESTAS -2016

1. Número de ciudadanos encuestados: 4.740

2.- Tipo de solicitud realizada:

- Información: 6,20%
- Registro: 83,14%
- Tramitación: 10,66%

3.-Resultados 2016:

PREGUNTAS PLANTEADAS	VALORACIONES			
	MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO O MUY MALO
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	63,55 %	25,06 %	9,87 %	1,51 %
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	75,65 %	22,59%	1,68%	0,08 %
Cualificación del personal que le ha atendido	78,86%	20,23%	0,81%	0,10 %
Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle	82,32%	16,01%	0,99%	0,08 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	74,55%	24,05%	1,30 %	0,10 %
Espacio y comodidad de la oficina	56,98%	33,47%	7,89%	1,66 %
Valoración global del servicio recibido	69,87%	28,54%	1,41%	0,18%

4.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en más del 98% como bueno o muy bueno. Destacar también que la “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en más del 82% como muy bueno.

Las principales quejas se refieren a las oficinas SAC de Avilés (poco espacio) y Gijón (escaleras). En ambas oficinas se demanda más personal.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Anexo I. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -2016

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº por Consejería
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCION GENERAL	469	571
	SECCION DE ENTIDADES JURIDICAS - CONSEJERIA DE HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	1	
	D.G. DE PATRIMONIO Y SECTOR PUBLICO	1	
	D.G. DE LA FUNCION PUBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	57	
	D.G. DE FINANZAS Y ECONOMIA	3	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	38	
	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	2	
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	1	2
	D.G. DE TRABAJO	1	
EDUCACION Y CULTURA	SECCION DE APOYO TECNICO - CONSEJERIA DE EDUCACION Y CULTURA	1	5
	SECCION DE GESTION ECONOMICA DE PERSONAL DOCENTE - CONSEJERIA DE EDUCACION	4	
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	AGENCIA ASTURIANA DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD	3	4
	SECRETARIA DE LA CUOTA	1	
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	1	3
	D.G. DE VIVIENDA	2	
TOTAL			585 ²

² 66 más que en el año 2015

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Anexo II. Notificaciones Dirección General Vial -2016

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES - CONSEJERIA DE INFRAESTRUCTURAS	6
	D.G. DE INFRAESTRUTURAS Y TRANSPORTES	1
EDUCACION Y CULTURA	D.G. DE DEPORTE	1
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	D.G. DE PATRIMONIO Y SECTOR PUBLICO	4
SANIDAD	SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES - CONSEJERIA DE SANIDAD	3
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	SERVICIO PRESUPUESTARIO Y DE APOYO AL ORGANISMO PAGADOR	12
TOTAL		27

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Anexo III. Quejas y Sugerencias

Nº	CONSEJERÍA	CONTENIDO	QUEJA SUGERENCIA	CÓDIGO ³
1	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	RECLAMA POR LA DEMORA EN LA RENOVACION DEL TITULO DE FAMILIA NUMEROSA	Q	1/2016/Q/5/10/44
2	SANIDAD	RECLAMA POR EL HORARIO DE ATENCION AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DE CABUEÑES	Q	2/2016/Q/6/1/0/13
3	SANIDAD	RECLAMA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL HUCA	Q	3/2016/Q/6/1/0/32
4	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	RECLAMA POR LA FALTA DE PERSONAL EN EL CENTRO DE INFORMACION AGRARIA DE ARRIONDAS	Q	4/2016/Q/8/1/0/46
5	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	RECLAMA POR LA FALTA DE PERSONAL EN EL CENTRO DE INFORMACION AGRARIA DE ARRIONDAS	Q	5/2016/Q/8/1/0/46
6	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	RECLAMA POR LA FALTA DE PERSONAL EN EL CENTRO DE INFORMACION AGRARIA DE ARRIONDAS	Q	6/2016/Q/8/1/0/46
7	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO // HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO	RECLAMA POR AUSENCIA DE LINGUA ASTURIANA EN DOCUMENTACION Y SEÑALIZACION DEL REGISTRO GENERAL	Q	7/2016/Q/1/1/0/25
8	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA // CON IMPLICACION CONSEJERIA DE HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FATA DE PERSONAL EN ATENCION PRESENCIAL	Q	8/2016/Q/1/1/0/14
9	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	FALTA DE PERSONAL DEDICADO A LA TAREA DE RENOVACION DE TITULO DE FAMILIA NUMEROSA	Q	9/2016/Q/5/1/0/44
10	SANIDAD	TRATO INCORRECTO POR PARTE DE PSICOLOGA EN EL CENTRO DE MONTEVILGIJON	Q	10/2016/Q/6/1/0/32
11	EDUCACIÓN Y CULTURA	FALTA DE INFORMACION SOBRE ESTADO DE QUEJAS PRESENTADAS EN NOVIEMBRE ANTE LA INSPECTORA COLEGIO GESTA I	Q	11/2016/Q/4/1/0/24
12	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FALTA DE ASEOS PUBLICOS EN EDIFICIO ADMINISTRATIVO	Q	12/2016/Q/2/1/0/15
13	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	NO PUDO OBTENER NUMERO PARA REGISTRO GENERAL A LAS 18:05 DEL DIA 23 DE NMARZO POR ESTAR CORTADA LA EXPEDICION DE TIKETS DEBIDO A LA PREVISION DE TIEMPO DE ESPERA	Q	13/2016/Q/1/1/0/13
14	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	RECLAMACION POR HORARIO ATENCIÓN AL PUBLICO EN OFICINA SAC DE GIJON	Q	14/2016/Q/1/1/0/13

³ Ver codificación en el ANEXO IV

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

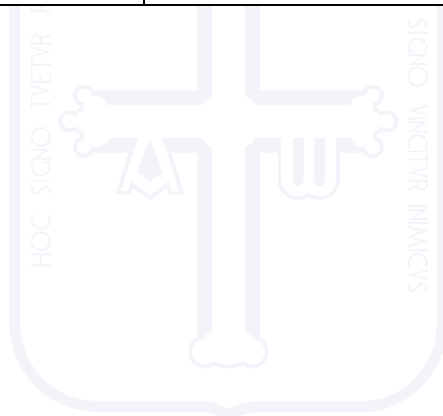
15	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	RETRASO EN REGISTRO DE ASOCIACION Y MALA RESPUESTA POR PARTE DEL JEFE DE SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURIDICO	Q	15/2016/Q/2/1/0/32
16	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	RECLAMA POR LA ATENCIÓN RECIBIDO EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE VIVIENDA	Q	16/2016/Q/5/1/0/32
17	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	ATENCIÓN QUE ENTIENDE INADECUADA POR PARTE DE PERSONAL DE REGISTRO GENERAL	Q	17/2016/Q/1/1/0/32
18	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	DENUNCIA EN RELACION A TRATO RECIBIDO EN CENTRO DE VALORACION DE DISCAPACIDADES EN GIJON (CL. PREMIO REAL, 17)	Q	18/2016/Q/5/1/1/32
19	EDUCACIÓN Y CULTURA	RETRASO EN RESOLUCION DE EXPEDIENTE POR PARTE DEL SERVICIO DE PATRIMONIO CULTURAL	Q	19/2016/Q/4/2/0/44
20	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	TRATO RECIBIDO POR PARTE DE SEGURIDAD EN EL EDIFICIO DE JUZGADOS (LLAMAQUIQUE)	Q	20/2016/Q/1/1/0/32
21	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	RETRASO EN EXPEDICION DE CARNÉS DE FAMILIA NUMEROSA RENOVADOS ASI COMO EN CERTIFICADO EN EL QUE CONSTE QUE SE ESTÁ RENOVANDO	Q	21/2016/Q/5/1/0/44
22	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	NEGATIVA A EXPEDIR COPIA COMPULSADA DE RESOLUCIÓN RECONOCIMIENTO DEPENDENCIA ALEGANDO QUE YA SE EXPIDIÓ EN VARIAS OCASIONES	Q	22/2016/Q/5/1/0/46
S1	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	SUGIRIENDO LA DISPONIBILIDAD DE REGISTRO GENERAL ON-LINE Y NO SOLO EN PROCEDIMIENTOS CONCRETOS	S	01/2016/S/1/1/0/16
23	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	TARDANZA EN EXPEDICION DE LICENCIA PESCA SUBMARINA (SOLICITADA EL 9 DE JUNIO)	Q	23/2016/Q/8/4/0/94
24	INFRAESTRUCTURAS, O.T. Y MEDIO AMBTE.	RECLAMACION POR TRATO INADECUADO RECIBIDO DE OPERARIOS DE CARRETERAS	Q	24/2016/Q/7/1/0/32
25	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	RECLAMACION CONTRA REGISTRO GENERAL CENTRAL POR NO COMPULSAR LA DOCUMENTACION QUE APORTABA	Q	25/2016/Q/1/1/0/46
26	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	RECLAMACION POR TARDANZA EN TRAMITACION DE ALTA DE REMOLQUE	Q	26/2016/Q/8/1/0/44
27	INFRAESTRUCTURAS, O.T. Y MEDIO AMBTE.	RECLAMACION POR FALTA DE RESPUESTA EN SOLICITUD DE INFORMACION AMBIENTAL	Q	27/2016/Q/7/1/0/46
28	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	NEGATIVA A TRAMITAR SOLICITUD DE JUSTICIA GRATUITA EN OTRA COMUNIDAD AUTONOMA	Q	28/2016/Q/1/1/0/46
29	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	LA ZONA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE EDIFICIO HNOS.PIDAL, CARECE DE BAÑOS ADAPTADOS	Q	29/2016/Q/2/1/0/12

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

30	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FALTA DE PERSONAL DE SEGURIDAD Y MALA VISIBILIDAD DE LOS NÚMEROS EN LOS DISPLAYS DE LAS VENTANILLAS	Q	30/2016/Q/2/1/0/15
31	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	FALTA DE VETERINARIO EN O.COMARCAL DE POLA DE LAVIANA HASTA EL 13-10 HABIENDO POR MEDIO FERIAS GANADERAS	Q	31/2016/Q/8/1/0/46
32	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FALTA DE RESPUESTA A SU ESCRITO DE RECLAMACION POR NO HABER SIDO LLAMADA DE LISTA DE INTERINOS PARA CUBRIR PUESTO DE TCO. SUP. EN AYTO TINEO Y OVIEDO	Q	32/2016/Q/2/4/0/44
33	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FALTA DE ASEOS PUBLICOS EN EDIFICIO ADMINISTRATIVO	Q	33/2016/Q/2/1/0/15
34	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	GOLPE EN RODILLA OCASIONADO POR TORNO ACCESO EDIFICIO CALATRAVA	Q	34/2016/Q/2/1/0/15
35	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	ATENCIÓN QUE ENTIENDE INADECUADA POR PARTE DE PERSONAL DE OFICINA SAG-GIJON	Q	35/2016/Q/1/1/0/34
36	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	TRATO RECIBIDO EN EL SERVICIO DE INFANCIA	Q	36/2016/Q/5/1/0/32
37	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	RECLAMACION POR FALTA DE VETERINARIO EN LA OFICINA COMARCAL DEL POLA DE LAVIANA Y RETRASO EN TRAMITACION	Q	37/2016/Q/8/1/0/46



ANEXO IV. Codificación quejas y sugerencias

Ejemplo: 1/2016/Q/5/1/0/44

1-número de expediente

2016- año

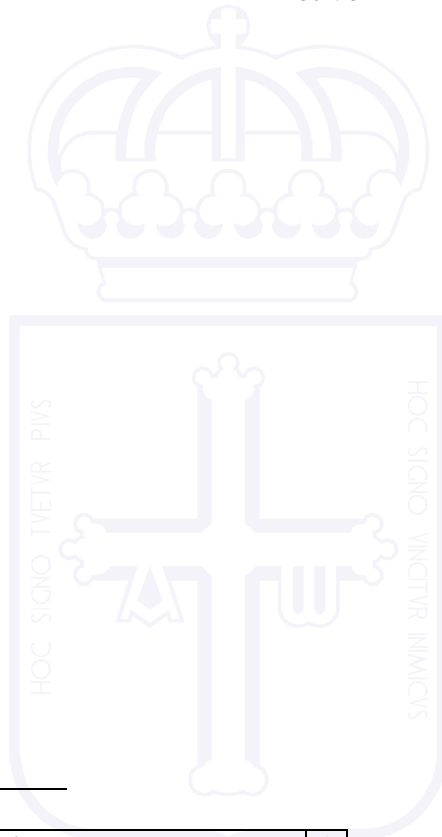
Q- queja (o S -sugerencia)

5-Consejería⁴

1-Canal de entrada⁵

0- medios electrónicos⁶

44- motivo⁷



⁴ Consejería

Presidencia y Participación Ciudadana.	1
Hacienda y Sector Público.	2
Empleo, Industria y Turismo.	3
Educación y Cultura.	4
Servicios y Derechos Sociales.	5
Sanidad.	6
Infraestructuras, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente.	7
Desarrollo Rural y Recursos Naturales.	8

⁵ Canal entrada

Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico	3
Internet	4

⁶ Servicios prestados por medios electrónicos

Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

7

Motivo de la Q/S			
Codificación para servicios prestados por medios no electrónicos		Codificación para servicios prestados por medios electrónicos	
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD
11	Accesibilidad geográfica	61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)
12	Barreras físicas o arquitectónicas	62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad
13	Horarios de atención	63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento
14	Tiempos de espera excesivos	64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización
15	Espacios/condiciones ambientales/mobiliario	65	Diseño global, estilo gráfico y estética
16	Recursos tecnológicos	66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios
17	Señalización	67	Otros accesibilidad, horarios y usabilidad
18	Otros accesibilidad, horarios e instalaciones		
2	INFORMACIÓN	7	INFORMACIÓN
21	Accesibilidad a la información	71	Acceso on-line a la información
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar	72	Información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
23	Información deficiente o incompleta		
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas
26	Otros Información	75	Otros Información
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	8	ATENCIÓN AL CIUDADANO
31	Falta de competencia	81	Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica
32	Falta de cortesía o educación	82	Asistencia personalizada inadecuada
33	Falta de interés en la atención al ciudadano	83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario
34	Falta de equidad en el trato	84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados	85	Otros atención al ciudadano
36	Otros empleados públicos		
4	SERVICIO PRESTADO	9	SERVICIO PRESTADO
41	Errores en la prestación del servicio	91	Errores en la prestación del servicio
42	Falta de simplicidad en el procedimiento	92	Falta de simplicidad en el procedimiento
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades	93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones
44	Tiempos de tramitación excesivos	94	Tiempos de tramitación excesivos
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
47	Otros servicio	97	Otros servicio
5	OTRAS CAUSAS	10	OTRAS CAUSAS
51	Detallar	101	Detallar