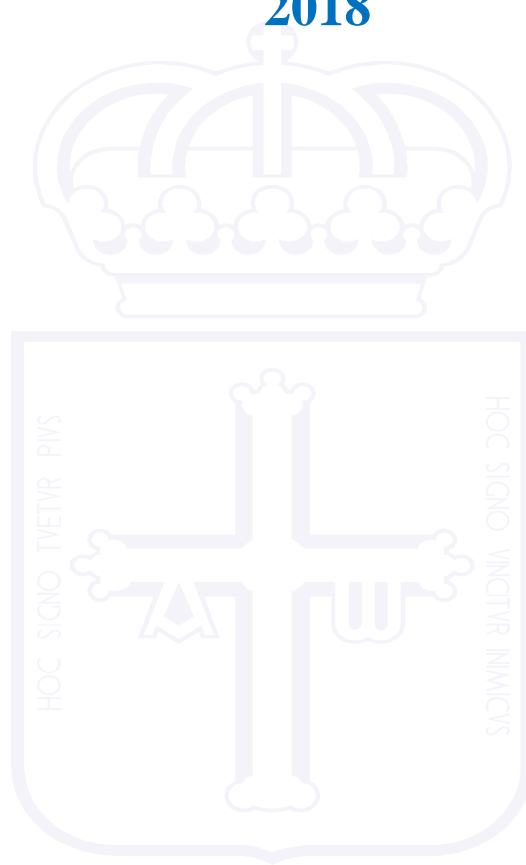


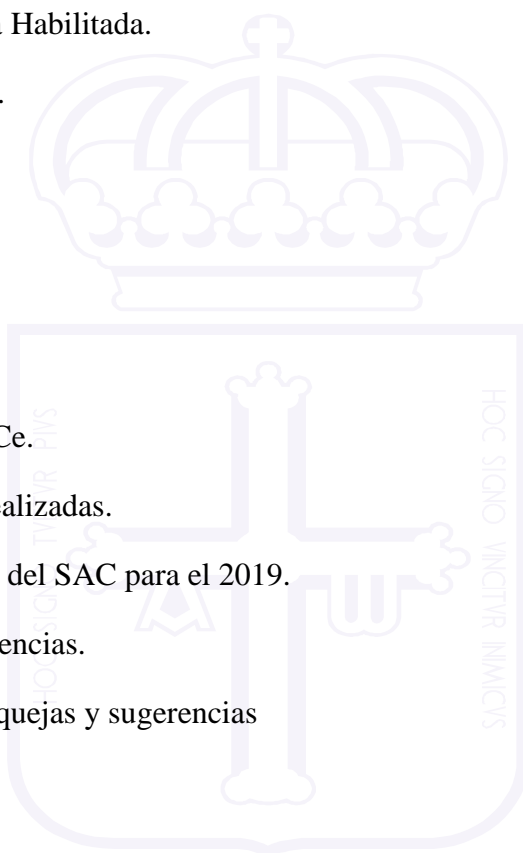
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD¹ 2018



¹ Al no disponer del cuadro de mandos del SAC los datos incluidos en este informe pueden tener un margen de error que no es posible determinar.

INDICE

- 1.- Introducción.
 - 2.- Atención Telefónica: 012 y Centralita.
 - 3.- Atención Presencial.
 - 4.- Dirección Electrónica Habilitada.
 - 5.- Facturas Electrónicas.
 - 6.- Fichas de Servicio.
 - 7.- Ficheros SAC.
 - 8.- Quejas y sugerencias.
 - 9.- Calidad.
 - 10.- Códigos DIR3 / FACe.
 - 11.- Otras Actividades realizadas.
 - 12.- Objetivos colectivos del SAC para el 2019.
- Anexo I. Quejas y sugerencias.
- Anexo II.- Codificación quejas y sugerencias



1.-INTRODUCCIÓN

El origen del actual Servicio de Atención Ciudadana es la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, regulada por el Decreto 88/1985, de 5 de septiembre, vigente hasta la entrada en vigor del Decreto 89/2017 por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros (BOPA 27/12/2017). Su artículo 2 establecía entre sus funciones facilitar información de tipo general al público sobre fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, información de tipo particular a las personas interesadas en los expedientes tramitados por la Administración de la Comunidad Autónoma, así como recibir, atender y tramitar las reclamaciones y quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado.

Por Decreto 95/2001, de 11 de octubre (estructura orgánica básica de la entonces Consejería de Administraciones Públicas y Asuntos Europeos) se crea el Servicio de Atención al Ciudadano, dependiendo de la Secretaría General Técnica, teniendo a su cargo las funciones de información general a los ciudadanos, la recepción y tramitación de iniciativas, quejas y reclamaciones de los mismos, y el Registro General Central de la Administración del Principado de Asturias.

Por Decreto 84/2003, de 29 de julio (estructura orgánica básica de la entonces Consejería de Economía y Administración Pública), el servicio pasa a denominarse Servicio de Atención Ciudadana (SAC), dependiendo de la Dirección General de Modernización y Sistemas de Información, teniendo a su cargo las funciones de información general y particular a la ciudadanía, la recepción y tramitación de iniciativas, quejas y reclamaciones, 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, la administración y gestión de los sistemas de información y de los canales de comunicación para la atención a la ciudadanía, así como la gestión de campañas y de encuestas y el análisis de la demanda y de los indicadores de la prestación de servicios.

Por Decreto 37/2005 de 12 de mayo se modifica el Decreto 84/2003, el SAC pasa a denominarse Servicio de Atención Ciudadana y Calidad, asumiendo 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.

En el Decreto 142/2007, de 1 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica básica de la entonces Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno el Servicio de Atención Ciudadana y Calidad depende de la Dirección General de Modernización Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, con las mismas funciones que hasta ese momento venía asumiendo.

Por Decreto 167/2011, de 19 de agosto (estructura orgánica básica de la Consejería de Economía y Empleo) el Servicio de Atención Ciudadana y Calidad vuelve a denominarse SAC y pasa a depender de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por Decreto 62/2015, de 13 de agosto (estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana) el Servicio de Atención Ciudadana pasa a depender de la Dirección General de Participación Ciudadana. El artículo 8 de este Decreto establece:

Por Decreto 79/2019, de 30 de agosto (estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia) se modifica la denominación de la Dirección General de la que depende el SAC: Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2020. El artículo 29 de este Decreto establece:

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.

La Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común introduce importantes novedades en lo que respecta a las relaciones de los ciudadanos con la Administración, atribuyendo nuevas funciones a las oficinas de registro, que pasan a denominarse oficinas de asistencia en materia de registro. Así, entre otros, de acuerdo con el artículo 6.5, el apoderamiento «apud acta» se podrá otorgar mediante comparecencia personal en estas oficinas; el artículo 12 establece la obligación de estas oficinas de facilitar a los interesados el código de identificación, si éstos lo desconocen; en el artículo 16.5 se establece la obligación de digitalización de los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas por la oficina en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado; y por último, el artículo 41.1a) prevé la notificación por comparecencia espontánea del interesado o su representante en estas oficinas.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta necesaria la elaboración del 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 (BOPA 27/12/2017) al objeto de actualizar la normativa en materia de atención ciudadana y de oficinas de registros, garantizando que todas las personas puedan ejercer el derecho de acceso a la información en el sector público en condiciones de igualdad.

Artículo 5. Funciones de la atención ciudadana a prestar por el SAC.

1. La atención ciudadana a prestar por el SA C comprende las funciones de:

a) Orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayuda de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, así como la ayuda relativa a la localización de dependencias y empleados públicos.

- b) Recepción y gestión de sugerencias y quejas.*
- c) Acreditación de la identidad para la emisión de los certificados o claves a los que se refieren los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC).*
- d) Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.*
- e) Las funciones atribuidas a las oficinas de asistencia en materia de registros previstas en el artículo 16.*
- f) Cualquier otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.*

2. Todos los órganos y unidades administrativas, así como los organismos y entes públicos a los que se refiere el artículo 2 b), deberán colaborar con el SAC para el adecuado cumplimiento por éste de sus funciones.

Artículo 6. Canales de atención ciudadana.

La atención ciudadana se prestará por medio de los siguientes canales:

- a) Presencial a través de las Oficinas de Atención Ciudadana del SAC.*
- b) Correo postal.*
- c) Correo electrónico.*
- d) Telefónico a través del 012, único número de información general de la Administración del Principado de Asturias.*
- e) Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias.*

El SAC está dotado con 46 puestos de trabajo entre personal funcionario y laboral, ubicados en el Edificio Administrativo de Servicios Múltiples (planta plaza y planta 5ª) C/ Trece Rosas, en la Oficina SAC de Gijón (la C/ Cabrales 39), y en la Oficina SAC de Avilés (C/ del Muelle 8).

Los puestos asignados al SAC son los siguientes:

- jefe de servicio de atención ciudadana
- administrador funcional sistemas SAC
- gestor de calidad
- jefe sección de atención ciudadana
- 3 agentes de soporte especialistas de 2º nivel
- 2 supervisores presenciales SAC
- 10 agentes presenciales SAC
- 2 agentes correo electrónico SAC
- 4 auxiliares administrativos
- 15 agentes telefónicos SAC
- responsable oficina atención presencial
- 3 ordenanzas
- jefe de negociado de Registro Gijón
- jefe negociado información y registro

2.-ATENCIÓN TELEFÓNICA

Unidad de Atención Telefónica (UAT)

La UAT empezó su actividad en julio del año 2002. Atiende a través del número 012 (985 27 91 00 para llamadas desde fuera de Asturias). La UAT está formada por un equipo de 15 agentes telefónicos SAC.

En concreto la UAT presta los siguientes servicios:

-Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias relativa a:

- procedimientos, trámites y servicios.
- autorizaciones, licencias, permisos y carnés.
- ayudas, subvenciones y becas.
- iniciativas y sugerencias.
- identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos y unidades administrativas.
- directorio de empleados públicos.
- normativa.

-Facilitar por correo electrónico, por correo postal o por fax los formularios o la documentación que el ciudadano demande.

-Orientación y asesoramiento al ciudadano para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.

-Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con los ciudadanos cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.

-Ayuda a la navegación en el portal www.asturias.es.

-Asesoramiento en la realización de trámites telemáticos de la sede electrónica del Principado de Asturias.

-Asistencia para la resolución de incidencias a usuarios de la sede electrónica del Principado de Asturias.

-Realización de determinados trámites administrativos en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan (ficha de servicio: 20022824: Autorización de Visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos y ficha de servicio 20041524: Aviso de daños por especies silvestres).

-Transferir las llamadas telefónicas de los ciudadanos a los empleados públicos de la Administración del Principado de Asturias.

Para la realización de sus funciones es necesario:

- El manejo a nivel de usuario experto de las aplicaciones corporativas: Genesys (soporte de la atención y gestión telefónica) y Siebel (gestión de relaciones y contactos con los ciudadanos).
- El manejo a nivel de experto del portal y la Intranet corporativa.
- El manejo a nivel de usuario de Internet Explorer.
- Conocimiento de los manuales de procedimientos tramitables por Internet.
- Conocimientos sobre la organización y servicios de la Administración del Principado de Asturias.
- Conocimientos en técnicas de comunicación y atención al público.
- Conocimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Principado de Asturias.
- Conocimiento en técnicas de resolución de conflictos.
- Conocimiento del procedimiento administrativo.
- Conocimiento de la administración electrónica.

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 y al 985 27 91 00 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.

Desde el 4 de enero de 2017 se graban todas las llamadas recibidas en el 012.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Los indicadores² de gestión más relevantes del año 2018 han sido los siguientes:

A) Datos relativos al número de llamadas :

LLAMADAS 012 - 2018	Total	Media mensual
Recibidas	105.169	8.764
Atendidas	83.228	6.936
Abandonadas o perdidas	12.162	1.014
Recibidas fuera de horario	9.779	815
LLAMADAS CENTRALITA - 2018	Total	Media mensual
Recibidas	165.445	13.787
Atendidas	138.978	11.582
Abandonadas o perdidas	24.529	2.044
Recibidas fuera de horario	1.938	162
LLAMADAS TOTALES - 2018	Total	Media mensual
Recibidas	270.614	22.551
Atendidas	222.206	18.517
Abandonadas o perdidas	36.691	3.058
Recibidas fuera de horario	11.717	976

Teniendo en cuenta el número de llamadas totales destacar lo siguiente: durante el año 2018 se incrementó el número de llamadas, tanto en centralita con en el 012. En total se recibieron 23.989 llamadas más que el año anterior.

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2018: 86.174

² Para el estudio de la actividad desarrollada en la UAT se dispone de dos fuentes de datos: Genesys y Siebel. Genesys, a través de la aplicación Hyperion, informa del número y distribución de las llamadas atendidas y realizadas en el 012. Siebel, recoge la información cualitativa en relación a dichas llamadas.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES 012 – 2018

INTERVALO HORARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8 A 9	2,7	2,4	3,6	3,1	2,7	4,1	2,8	3,6	2,9	2,8	3,4	3,0
9 A 10	11,9	9,0	12,7	13,1	13,2	13,4	12,7	12,5	12,1	12,9	13,0	13,8
10 A 11	17,3	11,3	16,7	17,6	17,6	16,1	17,3	16,3	16,2	17,4	17,3	16,9
11 A 12	17,0	12,9	16,8	17,7	17,0	16,4	17,5	17,8	18,8	17,0	17,4	17,3
12 A 13	17,9	13,4	16,6	17,1	17,1	17,2	17,6	17,5	16,9	17,0	17,0	17,2
13 A 14	14,6	11,4	13,7	14,2	13,6	13,9	14,0	14,0	13,6	13,9	14,2	15,7
14 A 15	5,7	4,5	5,4	5,7	6,1	5,5	5,8	5,5	5,8	6,2	5,9	5,1
15 A 16	3,0	26,2	3,4	2,7	2,9	2,8	2,7	2,8	3,0	3,1	2,9	3,0
16 A 17	3,5	3,1	3,7	2,7	3,4	3,5	2,9	2,8	3,4	3,2	3,3	3,2
17 A 18	3,0	2,5	3,4	2,8	2,5	3,3	2,7	3,0	3,0	2,9	2,7	2,3
18 A 19	2,5	2,1	2,6	2,1	2,6	2,3	2,6	2,5	2,8	2,7	1,9	1,6

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA – 2018

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012–2018

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

B) Datos relativos a los tiempos de gestión de las llamadas

Resulta interesante analizar el tiempo medio en que se tarda en abandonar una llamada así como el tiempo medio que se emplea en atender las llamadas. El primer dato sirve para conocer si los abandonos se producen por saturación del sistema debido a que los ciudadanos tienen que esperar demasiado, y el segundo para analizar si se cumple con los criterios de calidad establecidos la carta de servicios.³ Debe tenerse en cuenta el tiempo de la locución inicial de bienvenida al servicio de atención telefónica que es de 5 segundos.

TIEMPOS MEDIOS DE GESTIÓN DE LAS LLAMADAS - 2018

Tiempo medio de abandono de la llamada	7 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	12 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	2 minutos y 1 segundo

C) Indicadores relativos al contenido de la llamada

La información sobre el contenido de la llamada queda recogida en la aplicación Siebel. En general, cada llamada atendida genera una solicitud de servicio en dicha aplicación. Una solicitud de servicio contiene información sobre el teléfono que ha llamado, la persona que ha contactado y el tipo de requerimiento realizado.

En la atención telefónica, los requerimientos más habituales son los referidos a información general:

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR CONTENIDO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2018

Categoría	Número de solicitudes
Información general	94,67 %
Incidencias técnicas	4,03 %
Consulta de expedientes	0,53 %
Tramitaciones	0,76 %
Gestión de datos personales	0,01 %

A su vez, estas solicitudes de los ciudadanos, pueden vincularse a las fichas de servicio que aparecen en la sede electrónica del portal www.asturias.es. Las fichas de servicio contienen información sobre los servicios y procedimientos que gestiona la Administración del Principado de Asturias (descripción del servicio, departamento encargado de su gestión, modelo del

³ Ambos datos los obtenemos del informe anual de Hyperion, en concreto del informe sobre el punto de distribución 17380, es decir, el punto en el que ya se han distribuido las llamadas al personal de atención telefónica.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

formulario necesario para su solicitud, información sobre los plazos, la documentación a aportar, los lugares y canales de presentación). La asociación de las llamadas con las fichas de servicio permite tener datos concretos sobre las cuestiones por las que pregunta la ciudadanía. Cuando no se puede asociar la información solicitada con una determinada ficha de servicio, la categorización de dicha información se realiza de una forma mucho más general y tiene que ver con los temas o materias más generales definidos en la página web.

NÚMERO DE LLAMADAS POR FICHA DE SERVICIO – 2018

Ficha de servicio	Número de llamadas
	45.537
Obtención de información general (201051187)	
Solicitud de admisión a convocatorias de empleo público (20023566)	7.319
Ayudas al alquiler de vivienda (201400046)	5.781
Oficinas de asistencia en materia de registros (201300001)	2.367
Autorización de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos (20022824)	2.320
Permiso de quema (2002300)	1.814
Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (persona física) (201053548)	1.524
Subvenciones a la adquisición de vivienda (201500021)	1.149
Ayudas para obras de rehabilitación de edificios y viviendas (20051661)	970
Registro de certificados de eficiencia energética de edificios (201300012)	864
Solicitud de la prestación de salario social básico (200626240)	862
Comunicación de apertura o reanudación de actividades de un centro de trabajo (20022911)	655
Licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	580
Carné individual de familia numerosa (2002510)	491
Aviso de daños por especies silvestres (20041524)	481
Registro de informes de evaluación de edificios (201700046)	480
Procedimiento selectivos cuerpos docentes (201600008)	456
Registro de instalaciones eléctricas en baja tensión (20041556)	342
Tarjeta de tacógrafo digital de conductor (201400012)	323
Licencia de pesca fluvial (2002522)	271
Bolsas de trabajo: elección de zonas (200951040)	264
Bolsa de trabajo de personal interino de la Administración de Justicia (201800031)	242
Licencia de caza (2002521)	237
Registro de Uniones de Hecho (20021404)	229
Inicio de actividad de vivienda vacacional y vivienda de uso turístico (20041454)	226
Hojas de reclamaciones (20051697)	224

*Empezamos a dar el Índice de Riesgo de Incendios

Tramitaciones de Aviso de Daños: 351
Tramitaciones de Muniellos: 298

Centralita⁴

La función de Centralita consiste en transferir las llamadas de los ciudadanos o de los empleados públicos. Centralita atiende a través del número 985 10 55 00 las llamadas realizadas por la ciudadanía y a través del 15500 a los empleados públicos integrados en el sistema IBERCOM (sistema interno de comunicación).

3.-ATENCIÓN PRESENCIAL

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

-Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo⁵: Planta Plaza del Edificio EASMU, C/ Coronel Aranda, 2. El 16 de enero de 2018 se modificó el horario de atención al público⁶: nuevo 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.

El Registro General de la Consejería de Educación es gestionado por el SAC, su horario es: de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

-Oficina de Atención Ciudadana de Gijón⁷: C/ Cabrales, 39. 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 Avilés⁸: 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.

⁴ Desde el 5 de mayo de 2014 el 012 asume la función de transferir las llamadas telefónicas de centralita.

⁵ Se abre en el año 1992.

⁶ Horario anterior: de lunes a viernes de 8.30 a 14.00 horas y de 16.30 a 18.30, sábados de 9:30 a 14.00 horas.

⁷ Se abre en el año 1991 con 2 puestos. En el año 2008 se dota a la oficina de 2 puestos más.

⁸ Se abre en enero de 2013 con 1 puesto. En el año 2014 se dota a la oficina de 1 puesto más.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

PERSONAS ATENDIDAS – 2018

		Total
Registro Educación		8.356
Oficina SAC de Oviedo	87.083	Registro: 73.800
		Información: 8.890
		Sin ticket: 1.393
Oficina SAC de Gijón	30.908	Registro: 24.034
		Información: 5.915
		Sin ticket: 959
Oficina SAC de Avilés		(sin datos)
TOTAL		126.347

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN OFICINAS SAC- 2018

Oficina SAC de Oviedo	5 minutos y 10 segundos
Oficina SAC de Gijón	5 minutos y 36 segundos

Las oficinas de atención presencial tienen principalmente las siguientes funciones:

A.-Función de Información: La actividad de información en muchas ocasiones genera actividades adicionales, generalmente de correo postal y electrónico (por ejemplo para enviar formularios).

También se realizan, aunque con menor frecuencia, actividades de llamada saliente, si en la solicitud de información, la persona que consulta indica que se le informe por teléfono.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Siebel permite obtener, respecto a la información facilitada, datos relativos a los aspectos cualitativos:

- a) Información presencial vinculada a fichas de servicio:

NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2018: 19.378

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR FICHA DE SERVICIO – 2018

Ficha de servicio	Porcentaje solicitudes de información
Ayudas al alquiler de viviendas (201400046)	9%
Solicitud de admisión a convocatorias de empleo público (20023566)	8%
Carné individual de familia numerosa (2002510)	6%
Pensión de jubilación no contributiva (2002533)	5%
Inicio de actividad de vivienda vacacional y vivienda de uso turístico (20041454)	3%

- b) Información presencial vinculada a las categorías de las solicitudes de servicio:

NUMERO DE SOLICITUDES POR CONTENIDO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2018

Categoría	Número de solicitudes
Consulta de expedientes	31
Gestion de datos personales	126
Incidencias técnicas	35
Información general	4.828
Tramitaciones ⁹	14.326

⁹ Son trámites Web de licencias de pesca, visitas a Muniellos, inscripciones en registros, como en el de Demandantes de vivienda o en el de Licitadores. No es una categorización manual.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

B.-Función de Registro.

Para realizar los asientos registrales se utiliza la aplicación de Registro de Documentos de Entrada y Salida que funcionó desde el 4 de marzo de 2011 hasta el 2 de diciembre de 2018, siendo sustituida por SITE REGISTRA. ¹⁰ SITE REGISTRA comenzó a utilizarse el 3 de diciembre de 2018.

La aplicación REGISTRO manejaba tres libros: Entradas, Facturas y Salidas. SITE no tiene un libro específico para las facturas, que se registran en el libro de entradas, pero tiene un libro para comunicaciones internas (entre órganos del Principado).

NÚMERO DE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC –2018

Oficina de Registro	Aplicación	Entradas	Salidas	Facturas	Total
Oviedo	REGISTRO E/S	79.134	1.733	2.556	83.423
	SITE	5.063	111	0	5.174
	TOTAL	84.197	1.844	2.556	88.597
Gijón	REGISTRO E/S	27.619	6	536	28.161
	SITE	1.893	0	0	1.893
	TOTAL	29.512	6	536	30.054
Avilés	REGISTRO E/S	16.517	0	222	16.739
	SITE	1.080	0	0	1.080
	TOTAL	17.597	0	222	17.819
Rº Educación y Cultura	REGISTRO E/S	13.071	0	517	13.588
	SITE	1.396	0	0	1.396
	TOTAL	14.467	0	517	14.984
Oficina virtual	REGISTRO E/S	22.454	0	0	22.454
	SITE	1.562	0	0	1.562
	TOTAL	24.016	0	0	24.016
Registro telemático	REGISTRO E/S	331.497	0	0	331.497
	SITE	2.564	0	0	2.564
	TOTAL	334.061	0	0	334.061
Total		503.850	1.850	3.831	509.531
Total sin oficina virtual y sin Rº telemático		145.773	1.850	3.381	151.454

Aumentan los asientos, tanto los realizados en las oficinas presenciales como por medios electrónicos (Registro Telemático y Oficina Virtual).

¹⁰ INVESICRES desde el 2 de abril de 2001 hasta el 3 de marzo de 2011. De la aplicación anterior están volcados en Sicres los asientos con posterioridad al 1 de enero de 1999 y hasta el 30 de marzo de 2001.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2018

Libros	Total asientos	% Oficinas SAC
Entrada + Facturas	1.041.080	48,57 % (505.700)
Salida + Com. Internas	546.014	0,70 % (3.831)
Total	1.587.094	32,10 % (509.531)

(Se agrupan con los registros de entrada los de facturas, ya que la aplicación SITE los incluye en el mismo libro, y los de salida con comunicaciones internas, puesto que REGISTRO E/S no los distingue.)

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL 2018

Oficinas de registro	Entradas y Facturas	Salidas y comunicaciones internas	Total	%
R. Servicios y Derechos Sociales	59.460	177.045	236.505	14,90
R. Empleo, Industria y Turismo	42.680	42.798	85.478	5,39
R. Infraestructuras, O.T. y M. Ambiente	28.839	45.672	74.511	4,69
R. SESPA	37.447	29.844	67.291	4,24
R. Sanidad	33.022	22.898	55.920	3,52
R. Desarrollo rural y Recursos Naturales	12.563	36.947	49.510	3,12
R. Consejería Hacienda y Sector Público	20.845	27.450	48.295	3,04
R. ERA	15.462	25.853	41.315	2,60
R. Educacion (Plaza España)	12.344	21.577	33.921	2,14
R. HUCA	20.242	6.846	27.088	1,71

El Registro Telemático (Registro Electrónico) creado por el Decreto 111/2005 de 3 de noviembre permite la presentación de solicitudes normalizadas y escritos vinculados a determinados procedimientos o trámites (los relacionados en el anexo del Decreto). Para poder presentar las solicitudes se debe acreditar la identidad y firmar electrónicamente los escritos presentados. Es necesario certificado digital. El Registro Electrónico está accesible durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Se denomina Oficina Virtual a un procedimiento de solicitud por Internet, que aunque permite a la persona realizar el trámite desde su ordenador, no conecta con los sistemas de gestión electrónica. Este procedimiento exige disponer de certificado digital para poder tramitar. Todas las solicitudes que entran por oficina virtual se distribuyen directamente al servicio correspondiente, no pasan por el Registro General Central

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

El Registro de Educación, aunque es un registro que pertenece a dicha Consejería, su personal es del SAC.

El 1 de diciembre de 2015 la Administración del Principado de Asturias comenzó a utilizar la aplicación de registro virtual ORVE como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros. ORVE permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro de una administración y enviarlo electrónicamente a la administración de destino, al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Además de las nueve oficinas habilitadas en 2015 para trabajar con la aplicación ORVE (Registro General Central y los registros generales de las ocho consejerías), en 2016 se han habilitado oficinas en el Servicio Público de Empleo (17/11/2016) y en el Ente de Servicios Tributarios (15/12/2016) y en 2017 la oficina de la Junta de Saneamiento (alta 31/01/2017).

Las oficinas del SAC de Gijón y Avilés acceden a la aplicación ORVE para el envío de registros a través de la oficina de Registro General Central.

ASIENTOS RECIBIDOS Y ENVIADOS A TRAVÉS DE ORVE – 2018

Oficina de Registro	RECIBIDOS	ENVIADOS
Registro General Central	226	31.944
C ^a Presidencia y Participación Ciudadana	2.837	1.049
C ^a Hacienda y Sector Público	4.022	2.831
C ^a Empleo, Industria y Turismo	15.308	2.243
C ^a Servicios y Derechos Sociales	26.323	467
C ^a Sanidad	20.043	1.059
C ^a Infraestructuras, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente	10.231	474
C ^a Desarrollo Rural y RRNN	3.775	926
C ^a Educación y cultura	11.425	1.209
SEPEPA (ALTA 17/11/2016)	10.951	594
Ente Servicios Tributarios (alta 15/12/2016)	5.266	1.747
Junta de Saneamiento (alta 31/01/2017)	494	334
TOTAL	110.901	44.877

La oficina que recibe mayor número de registros es la oficina de Derechos y Servicios Sociales y la que menos recibe la Junta de Saneamiento. En cuanto a envíos, el Registro General Central es la oficina que más registros envía a otras administraciones (no se contabilizan los registros que se reenvían a la consejería correspondiente).

C.- Función de Tramitación

La Unidad de Atención Presencial del SAC realiza tres tipos de trámites:

- 1- Emisión de claves SAC (de persona física: clave personal o de persona jurídica: clave maestra). La generación de clave personal también se puede realizar en las Oficinas Comarcales y en los Centros de Información Agraria.¹¹
- 2- Emisión de las licencias de pesca marítima de recreo: la oficina de atención presencial de Oviedo presta apoyo a la Dirección General de Pesca, ubicada en Gijón, encargada de la gestión de estas licencias, para evitar a los ciudadanos los desplazamientos a Gijón.
- 3- Registro en el sistema Cl@ve: desde el 7 de marzo de 2017 las oficinas del SAC son oficinas Cl@ve.

Cl@ve es un sistema para identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas con garantías de seguridad. Previamente a la utilización del sistema Cl@ve es necesario registrarse en el mismo, aportando los datos de carácter personal necesarios. Este registro puede hacerse de varias formas: A través de internet con o sin certificado electrónico o de forma presencial acudiendo a una Oficina de Registro Cl@ve.

D.-Función Correo Postal

El grado de utilización de este canal ha descendido significativamente desde que se utiliza ORVE como aplicación de acceso al Sistema de Interconexión de Registros.

Sin embargo, el envío por correo certificado de las claves SAC gestionadas a través de Internet genera gran cantidad de correo postal en el SAC.

E-Función Correo Electrónico

El correo electrónico se ha convertido en uno de los canales de mayor uso en la interacción con la ciudadanía, tanto para la solicitud como para el envío de información, la gestión del correo electrónico es una de las actividades más frecuentes de las que realiza el personal del SAC:

CORREO ELECTRÓNICO – 2018 **(sac@asturias.org)**

Recibido	11.539
Emitido	13.928

Aumento del más del 14 % del uso del correo electrónico respecto al año anterior. Aumenta el correo emitido en un 21%.

¹¹ Hasta septiembre de 2010 (nueva versión de la aplicación claves SAC) también se podía solicitar la clave SAC en los colegios públicos de la Administración del Principado de Asturias.

4.- DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA

-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](#).

-Desde el 29 de junio de 2016 el SAC asume la recepción de las notificaciones de la Dirección Electrónica Vial.

-Desde el 3 de abril de 2017 el SAC asume la recepción de las COMUNICACIONES de la AEAT.

-Desde 19 de julio de 2017 el SAC asume la recepción de las Notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.

5.- FACTURAS ELECTRÓNICAS

Desde el 15 de enero de 2016 el SAC gestiona manualmente todas las facturas electrónicas recibidas 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 2018: 17 factur@s.

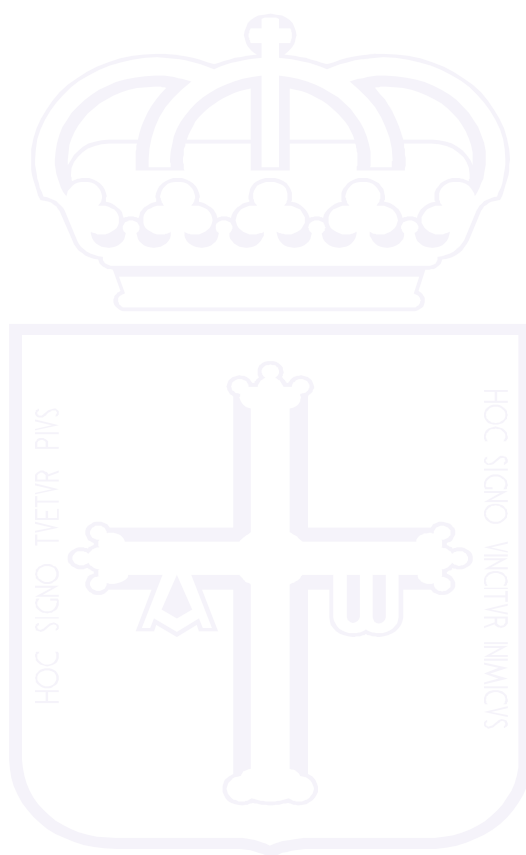
Número de facturas FACE recibidas en REGISTRO en 2018: 185.783

6.-FICHAS DE SERVICIO DEL SAC en www.asturias.es

1. Solicitud de acceso a información pública (Nº de ficha 201500072)
2. Suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual (ORVE)” a los Ayuntamientos (Nª ficha 201400053)
3. Oficinas de Registro (Nº ficha 201300001)
4. Red de oficinas integradas de atención al ciudadano (Nº ficha 201300014)
5. Ejercicio de derechos ARCO: acceso, rectificación, cancelación y oposición (Nº ficha 201200088)
6. Encuesta sobre atención recibida en el SAC (Nº ficha: 201200078)
7. Reclamaciones y quejas (Nº ficha: 201153759)
8. Iniciativas y sugerencias (Nº ficha: 201153760)
9. Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (Nº ficha: 201053548)
10. Obtención de información general (Nº ficha 201051187)

En febrero de 2017 se elimina la ficha Registro Electrónico del Principado de Asturias (Nº ficha:

20051789) ya que se sustituye por un artículo en la Sede en este [enlace](#)



7.-FICHEROS SAC

1. Clave SAC (BOPA 19-VIII-2010, modificaciones: BOPA 29-IV-2013, BOPA 29-IV-2013, BOPA 12-IX-2014).
2. Registro General (BOPA 19-VIII-2010, modificaciones: BOPA 29-IV-2013, BOPA 29-IV-2013, BOPA 12-IX-2014).
3. SAC (BOPA 17-VII-2002, modificaciones: BOPA 29-IV-2013, BOPA 12-IX-2014), BOPA 20-VI- 2015)

8.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS¹² - 2018

	Presencial	Internet	Correo Postal	TOTAL
Quejas	34	4	2	40
Sugerencias	3	0	0	3

¹² Anexo I

9.-CALIDAD

A. ENCUESTAS 2018:

1. – Número de personas encuestadas: 4.525

2- Tipo de solicitud realizada:

- Información: **309** (6,71 %)
- Registro: **3.899** (84,79 %)
- Tramitación: **391** (8,50 %)

3.-Resultados

PREGUNTAS PLANTEADAS	VALORACIONES			
	MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO O MUY MALO
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	74,67 %	19,97 %	3,84 %	0,26 %
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	80,70 %	17,43 %	0,81 %	0,022
Cualificación del personal que le ha atendido	81,70%	16,72 %	0,57 %	0,022
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	83,97 %	14,05 %	0,61 %	
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	79,18 %	18,71 %	0,99 %	0,022
Espacio y comodidad de la oficina	62,85 %	25,61 %	6,91 %	1,038
Valoración global del servicio recibido	77,17 %	20,77 %	1,08 %	0,022

4. Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **97,94 %** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **98,02 %** como bueno o muy bueno.

Destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés: Aseos públicos y puerta de acceso (**Oviedo**), más personal, mejoras en el mobiliario de la oficina y eliminación de barrera arquitectónica (**Gijón**). Y más espacio para la sala de espera junto con más personal (**Avilés**).

B.CARTAS DE SERVICIO

-Resolución de 24 de enero de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Ente Público de Servicios Tributarios del Principado de Asturias (BOPA 15-2-2017).

-Resolución de 21 de febrero de 2017, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Mujer (BOPA 16-3-2017).

-Resolución de 14 de diciembre de 2017, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, por la que se aprueban las cartas de servicio de las secciones de Registros Industriales, Inspección Técnica de Vehículos y Seguridad Industrial del Servicio de Industria (BOPA 2-I-2018).

-Resolución de 18 de diciembre de 2017, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se actualiza la carta de servicios del Boletín Oficial del Principado de Asturias. (BOPA 3-I-2018)

Añadir que el SAC forma parte de la Red Interadministrativa de Calidad, promovida por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, que permite intercambiar conocimientos y experiencias con otras Comunidades Autónomas en este ámbito.

Con fecha 14 de julio de 2016 se ha suscrito un Convenio Marco de colaboración entre la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) y la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias para la colaboración en los ámbitos de la gestión de la calidad de los servicios públicos (BOPA 7-IX-2016).

10.- CODIGOS DIR3 / FACe

En cumplimiento del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, que establece en su artículo 9 que las Administraciones Públicas “mantendrán una relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, y sus relaciones entre ellos. Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca”, el SAC gestiona el alta, modificación y supresión de los órganos administrativos y oficinas de la Administración del Principado en el Directorio Común de Unidades y Oficinas (DIR3) a través de la aplicación del Ministerio <https://directorio3.redsara.es>. Se ha creado una cuenta de correo electrónico como medio de recepción de peticiones CODIGOSDIR3@asturias.org

Para la remisión de las facturas electrónicas a través de la aplicación FACe los proveedores necesitan conocer tres códigos DIR de los órganos administrativos que recibirán la factura: oficina contable, órgano gestor y unidad tramitadora. Desde el SAC se gestiona: el alta de cada órgano con el perfil correspondiente en FACe, la relación entre los tres códigos y la posibilidad de que se gestione la recepción de facturas por el sistema contable del Principado o de forma manual.

Esas relaciones se actualizan en un fichero Excel denominado “Tripletas” que se da a conocer cada consejería.

11.-OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2018

1. En el año 2018 se han adherido 10 entidades locales al Convenio de 28 de julio de 2006 (BOPA 29-8-2006) para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano (oficinas 060), prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2016 (BOPA 30-12-2009): Aller, Castrillón, Colunga, Degaña, Illano, Muros de Nalón, Las Regueras, San Martín del Rey Aurelio, Sobrescobio y la Mancomunidad Cinco Villas.

La adhesión al citado Convenio supone prestar un primer nivel de servicios correspondiente al de las oficinas de contacto, es decir, a la recepción, registro y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que dirija el ciudadano a la Administración del Estado y del Principado de Asturias.

Con fecha 28 de diciembre de 2016 ambas partes suscribieron una nueva prórroga del Convenio Marco, con el fin de dar continuidad a la prestación de los servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación sobre determinados aspectos de la actividad administrativa a través de las oficinas integradas de atención al ciudadano y cuyos efectos se extenderán desde el 1 de enero de 2017 hasta el 1 de octubre de 2018 (BOPA 27/02/2017).

2. Se prorroga desde el día 4 de marzo de 2017 hasta el 3 de marzo de 2018 el Convenio Marco de Colaboración suscrito entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y el Principado de Asturias, para el suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE), como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros (BOPA: 5-V-2017)¹³.

En el año 2018 se han adherido 12 ayuntamientos al convenio ORVE: Aller, Caso, Castrillón, Colunga, Gozón, Ibias, Illano, Muros de Nalón, Pravia, Las Regueras, Sobrescobio y Vegadeo.

3. Formación:

En 2018 se imparten las siguientes teleformaciones:

¹³ El 3 de marzo de 2015 se suscribe el Convenio de colaboración entre el Principado de Asturias, a través de la Consejería de Economía y Empleo, y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para el suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE) como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros (BOE 16-03-2015, BOPA 24-03-2015) que declara la extinción del Convenio de colaboración suscrito con fecha 23 de julio de 2014 entre el Principado de Asturias y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para el suministro de la aplicación “oficina de registro virtual” como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de interconexión de registros (BOE 11-8-2014, BOPA 19-8-2014). La aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE), es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a todas las Administraciones Públicas, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente. La documentación en papel se devuelve al ciudadano, y no se custodia, ni archiva, solo se envía la copia auténtica de los documentos.

-Aplicación de Registro de Documentos de Entrada y Salida para tramitadores de registro de la administración del Principado de Asturias (1 edición).

4.- Se han cumplido los objetivos colectivos establecidos para el año 2018:

- 1-Informe actividad 2017
- 2-Elaboración de un borrador de decreto que regule el registro electrónico.
- 3-Elaboración de un manual de acogida para personal de nuevo ingreso.
- 4-Realización de encuestas sobre el servicio prestado en el SAC.
- 5-Promover la realización de al menos dos cartas de servicio en la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana.

12.- OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SAC PARA EL 2019

- 1-Informe actividad 2018
- 2-Elaboración de un documento sobre procedimientos y recomendaciones para la digitalización de documentos en el Registro
- 3-Elaboración de un documento sobre las funciones de las oficinas de asistencia en materia de Registro.
- 4-Realización de encuestas (una por semestre) sobre el servicio prestado en el SAC en el ejercicio 2019.
- 5-Realizar un mínimo de 2 reuniones con Organismos y Consejerías del Principado de Asturias para promover la realización de al menos dos cartas de Servicio.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Anexo I. Quejas y Sugerencias

NUMERO	CONSEJERÍA:	CONTENIDO	QUEJA O SUGERENCIA (Q / S)	CODIFICACION COMPLETA
1	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Trato recibido en la oficina del SAC de Gijón	Q	1/2018/Q/1/1/0/32
2	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No se le da cita en el registro de Uniones de Hecho	Q	2/2018/Q/1/1/0/46
3	EDUCACION Y CULTURA	Gestión de las reservas de libros en la Biblioteca Pública de El Fontán	Q	3/2018/Q/4/1/0/45
4	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Trato recibido en el Registro de Maquinaria Agrícola	Q	4/2018/Q/8/1/0/32
5	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Despues de esperar cola negativa de atención por parte del veterinario aduciendo finalización de su horario laboral.	Q	5/2018/Q/8/1/0/33
6	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Trato inadecuado por parte del equipo nº 3 de valoración de discapacidad de Gijón	Q	6/2018/Q/5/1/0/35
7	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Imposibilidad de realizar gestiones telemáticas con esta Admon. debido al mal funcionamiento de la Oficina Virtual	Q	7/2018/Q/3/1/1/61
8	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Imposibilidad de realizar gestiones telemáticas con esta Admon. debido al mal funcionamiento de la Oficina Virtual	Q	8/2018/Q/3/4/1/61
9	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Considera inadecuado el trato recibido en oficina SAC-Oviedo	Q	9/2018/Q/1/1/0/32
10	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Considera inadecuado el trato recibido en oficina SAC-Oviedo	Q	10/2018/Q/1/1/0/32
11	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Imposibilidad de realizar gestiones telemáticas con esta Admon. debido al mal funcionamiento de la Oficina Virtual y falta de Registro Electrónico propio del Ppdo.	Q	11/2018/Q/3/2/1/61
12	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Trato inadecuado por parte de la valoradora del la dependencia en Pola de Allande, Tineo y C. de Narcea	Q	12/2018/Q/5/1/0/35
13	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Falta de personal en los puestos de atención al público del mostrador de vivienda en EASMU	Q	13/2018/Q/5/1/0/13
14	EDUCACION Y CULTURA	Falta de respuesta a correos electrónicos enviados a "oposiciones@educastur.org" interesándose por la situación del proceso selectivo cuerpos docentes.	Q	14/2018/Q/4/4/0/24
S-1	EDUCACION Y CULTURA	Sugiere que en la Biblioteca Publica Jovellanos se acceda a la red wifi con cualquier tipo de ordenador y no solo con los MAC	S	S1/2018/S/4/1/0/16
15	EDUCACION Y CULTURA	Trato inadecuado recibido en el Servicio de Patrimonio Cultural	Q	15/2018/Q/4/1/0/32
16	EDUCACION Y CULTURA	Trato inadecuado recibido en Biblioteca Jovellanos de Gijon por parte de vigilante de seguridad.	Q	16/2018/Q/4/1/0/32
S-2	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Sugiere que los certificados del Registro de Uniones de Hecho se puedan obtener sin necesidad de desplazarse al Registro.	S	S2/2018/S/1/1/0/46
17	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Trato inadecuado recibido en el Servicio de Gestión de Ayudas a Explotaciones	Q	17/2018/Q/4/1/0/32

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

18	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Queja por mal funcionamiento Oficina Virtual de Registro: RCEE y RIEE	Q	18/2018/Q/3/4/1/61
19	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Queja por trato recibido por parte de ordenanza del Edificio Asturcón	Q	19/2018/Q/5/1/0/32
20	EDUCACION Y CULTURA	Presenta a través de REGISTRO Telemático el 27.06 (COD FICHA 2002455) solicitud inscripción en EOI, no aparece en las listas y le dicen que no recibieron nada.	Q	20/2018/Q/4/4/0/45
21	EDUCACION Y CULTURA	Internet en Biblioteca Jovellanos, no se puede adjuntar ni descargar archivos PDF en cuentas de correo	Q	21/2018/Q/4/1/0/16
22	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número para Registro en Oficina SAC-Gijón, a las 13:45 h. del 14/08/18, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	Q	22/2018/Q/1/1/0/13
23	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Por no facilitar compulsa digital de documento en oficina SAC-AVILES (para llevársela el ciudadano en mano)	Q	23/2018/Q/1/1/0/46
24	EDUCACION Y CULTURA	Dificultad para acceder a red Wifi en la zona habilitada para ello dentro de la Biblioteca Pública Ramón Pérez de Ayala en Oviedo	Q	24/2018/Q/4/1/0/16
25	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número para Registro en Oficina SAC-Avil-es a las 13:45 h. del 31/08/18, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	Q	25/2018/Q/1/1/0/13
26	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Servicio deficiente de la Sede Electrónica del Principado de Asturias	Q	26/2018/Q/3/1/1/66
27	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Servicio deficiente de la Sede Electrónica del Principado de Asturias	Q	27/2018/Q/3/1/1/66
28	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Atención de veterinarios en Oficina Comarcal de Laviana pocos días y horario de atención semanal	Q	28/2018/Q/8/1/0/13
29	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Mal funcionamiento del servicio de Atención Temprana en Oviedo	Q	29/2018/Q/5/1/0/45
30	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Eliminación de barreras en Oficina SAC-Gijón	Q	30/2018/Q/2/1/0/12
31	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Trato dispensado por veterinario de la Comarcal de Siero	Q	31/2018/Q/8/1/0/32
32	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Tardanza excesiva en resolución de expediente Cedula Habitabilidad	Q	32/2018/Q/5/1/0/44
33	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Incidencias en la tramitación telemática de certificados de instalación eléctrica de baja tensión	Q	33/2018/Q/3/1/1/66
34	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Mal funcionamiento de los servicios veterinarios en la oficina comarcal de Pola de Laviana	Q	34/2018/Q/8/1/0/13
35	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Mal funcionamiento de la Sede Electrónica y falta de Ficha Servicio de carácter general para realización de todo tipo de trámites	Q	35/2018/Q/3/2/1/66
36	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Tiempo de espera excesivo para obtener una guía de los servicios veterinarios de la oficina comarcal en Pola de Laviana	Q	36/2018/Q/8/1/0/14
37	EDUCACION Y CULTURA	Desacuerdo con sistema para prorrogar los préstamos de libros.	Q	37/2018/Q/4/1/0/46
S-3	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Sugiere que se dote de más material, en concreto fotocopidora, en el Consultorio que la O.C. de Cangas de Onís tiene en Arriondas	S	S3/2018/S/8/1/0/46
38	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No sellar de entrada en Registro General la relación de documentos aportada con la presentación para el concurso de traslados docentes.	Q	38/2018/Q/1/1/0/3246
39	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Queja por atención recibida en SAC-Gijón	Q	39/2018/Q/1/1/0/32

40	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número para Registro en Oficina SAC-Avil-es a las 12:40 h. del 7/12/18, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	Q	40/2018/Q/1/1/0/13
----	---------------------------------------	---	---	--------------------

ANEXO II CODIFICACION QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ejemplo: 1/2018/Q/5/1/0/44

1-número de expediente

2018- año

Q- queja (o S -sugerencia)

5-Consejería¹⁴

1-Canal de entrada¹⁵

0- medios electrónicos¹⁶

44- motivo¹⁷

¹⁴ 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

¹⁵ Canal entrada

Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico	3
Internet	4

¹⁶ Servicios prestados por medios electrónicos

Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1



17

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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

1



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