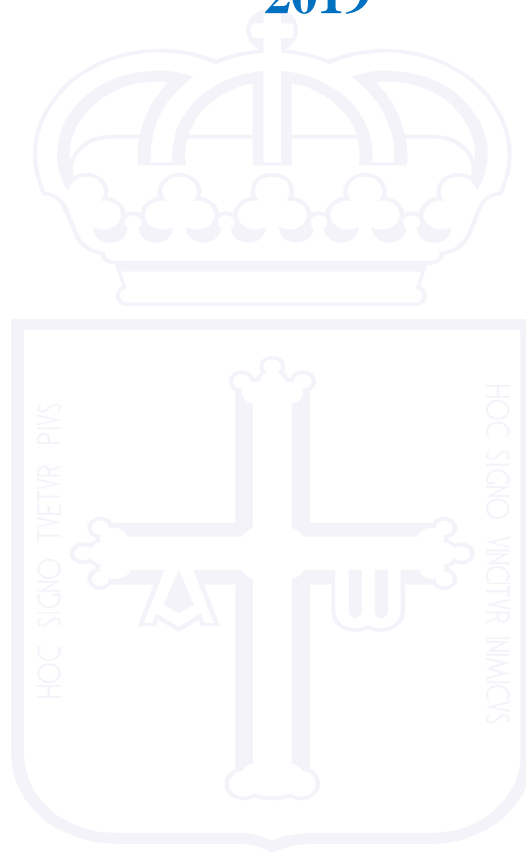


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD¹ 2019



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. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Anexo II.- Notificaciones de la Dirección Electrónica Vial.
- Anexo III.- Comunicaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)
- Anexo IV.- Notificaciones Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)
- Anexo V.- Quejas y sugerencias.
- Anexo VI.- 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 SAC 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 45 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/ Mariano Pola, 3), 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 área 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
- 2 ordenanzas
- jefe de negociado de Registro Gijón
- jefe de negociado de 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 que se pueden tramitar 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 2019 han sido los siguientes:

A) Datos relativos al número de llamadas :

LLAMADAS 012 - 2019	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	104.533	8.711
Atendidas	82.412	6.868
Abandonadas o perdidas	22.121	1.843
TOTAL 012	209.066	
LLAMADAS CENTRALITA - 2019	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	164.460	13.705
Atendidas	137.816	11.485
Abandonadas o perdidas	26.644	2.220
TOTAL CENTRALITA	328.920	
LLAMADAS TOTALES - 2019	Total	Media mensual
Recibidas	268.993	22.416
Atendidas	220.228	18.352
Abandonadas o perdidas	48.765	4.063
TOTAL	537.986	

Teniendo en cuenta el número de llamadas totales destacar lo siguiente: durante el año 2019 se incrementó el número de llamadas, tanto en centralita como en el 012. En total se recibieron 3.242 llamadas menos que el año anterior.

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2019: 79.221

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 – 2019

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA – 2019

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012–2019

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

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 - 2019

Tiempo medio de abandono de la llamada	12 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	13 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	1 minuto y 55 segundos

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 – 2019**

Categoría	Número de solicitudes
Información general	96,02 %
Incidencias técnicas	2,99 %
Consulta de expedientes	0,54 %
Tramitaciones	0,45 %

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 formulario necesario para su solicitud, información sobre los plazos, la documentación a aportar,

³ Estos 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

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 – 2019

Ficha de servicio	Número de llamadas
Obtención de información general (201051187)	48.744
Ayudas al alquiler de vivienda (201400046)	4.651
Solicitud de admisión a convocatorias de empleo público (20023566)	3.181
Autorización de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos (20022824)	2.189
Oficinas de asistencia en materia de registros (201300001)	1.989
Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (persona física) (201053548)	1.502
Permiso de quema (2002300)	1.485
Ayudas para obras de rehabilitación de edificios y viviendas (20051661)	672
Carné individual de familia numerosa (2002510)	614
Comunicación de apertura o reanudación de actividades de un centro de trabajo (20022911)	601
Subvenciones a la adquisición de vivienda (201500021)	585
Solicitud de la prestación de salario social básico (200626240)	508
Licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	465
Registro de certificados de eficiencia energética de edificios (201300012)	450
Registro de instalaciones eléctricas en baja tensión (20041556)	303
Procedimiento selectivos cuerpos docentes (201600008)	279
Aviso de daños por especies silvestres (20041524)	278
Inicio de actividad de vivienda vacacional y vivienda de uso turístico (20041454)	269
Registro de Uniones de Hecho (20021404)	234
Licencia de pesca fluvial (2002522)	178
Bolsas de trabajo: elección de zonas (200951040)	167
Licencia de caza (2002521)	165
Registro de informes de evaluación de edificios (201700046)	138
Hojas de reclamaciones (20051697)	149
Tarjeta de tacógrafo digital de conductor (201400012)	84

Tramitaciones de Aviso de Daños: 186*

Tramitaciones de Muniellos: 161*

*Durante el primer semestre del año 2019 se produce una incidencia en integración de estos servicios con Siebel, no se almacenaron todos los trámites realizados.

Centralitaⁱ

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 Oviedoⁱⁱ: Planta Plaza del Edificio EASMU, C/ Trece Rosas, 2. 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 Gijónⁱⁱⁱ: C Mariano Pola. 3 (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples, 33212 Gijón), 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 Avilés^{iv}: 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.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

PERSONAS ATENDIDAS – 2019*

	Total	
Oficina SAC de Oviedo	72.602	Registro: *
		Información: *
		Sin ticket: *
Oficina SAC de Gijón	22.424	Registro: 17.802
		Información: 4.151
		Sin ticket: 471
Oficina SAC de Avilés	22.905	
TOTAL		117.931

*Se han producido daños en el servidor de la aplicación de gestión de colas de la Oficina de Oviedo que nos impide obtener los datos desglosados del año anterior. En el año 2020 se cambia de aplicación para las tres oficinas.

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN OFICINAS SAC- 2019

Oficina SAC de Oviedo	7 minutos y 26 segundos
Oficina SAC de Gijón	7 minutos y 52 segundos
Oficina SAC de Avilés	2 minutos y 25 segundos

Se ha producido un aumento del tiempo medio de atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (40%) debido a la incorporación de la documentación digitalizada en los asientos de registro.

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.

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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

a) Información presencial vinculada a fichas de servicio:

NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2019: 6545

Nota: En otros ejercicios se ha obtenido el número total de solicitudes creadas por este canal, sin tener en cuenta el usuario que las creó. En un cálculo más realista habría que quitar las solicitudes que provengan del usuario INTEGRACIÓN: 12.225, ya que también se cargan en nuestro CRM las solicitudes realizadas en las Oficinas Comarcales de Desarrollo Rural, muchas de ellas permisos de quemas que no se tramitan en oficinas del SAC. A las solicitudes realizadas por agentes SAC, 3792, se le suman las atenciones de clave SAC y licencias de pesca y caza: 2753. En total **6545**

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR FICHA DE SERVICIO – 2019

Ficha de servicio	Porcentaje solicitudes de información
Ayudas al alquiler de viviendas (201400046)	4,02%
Solicitud de admisión a convocatorias de empleo público (20023566)	4,13%
Carné individual de familia numerosa (2002510)	5,39%
Pensión de jubilación no contributiva (2002533)	3,50%
Inicio de actividad de vivienda vacacional y vivienda de uso turístico (20041454)	1,97%

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

NUMERO DE SOLICITUDES POR CONTENIDO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2019

Categoría	Número de solicitudes
Consulta de expedientes	26
Gestion de datos personales	41
Incidencias técnicas	650
Información general	2.689
Tramitaciones ⁴	6.614

⁴ 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 SITE REGISTRA.

Existen dos libros de Registro: El libro de registro de entradas y el de salidas. Además, existe un Registro Interno (Libro de comunicaciones internas) en el que se anotan las comunicaciones realizadas entre órganos de la administración del Principado de Asturias.

NÚMERO DE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC –2019

Oficina de Registro	Aplicación	Entradas	Salidas	Comunicaciones Internas	Total
Oviedo	SITE REGISTRA	71.357	772	47	72.176
Gijón	SITE REGISTRA	20.223	5	0	20.228
Avilés	SITE REGISTRA	15.162	12	0	15.174
Rº Educación y Cultura	SITE REGISTRA	4.814	0	0	4.814
Oficina virtual	SITE REGISTRA	21.929	0	0	21.929
Registro telemático	SITE REGISTRA	379.216	0	0	379.216
Oficina de Registro Telemático SITE	SITE REGISTRA	258	0	0	258
TOTAL		512.959	789	47	513.795
Total sin oficina virtual y sin registros telemáticos		111.556	789	47	112.392

Se ha producido un aumento de las solicitudes presentadas a través del Registro Electrónico y una disminución de las anotaciones realizadas a través de las oficinas de atención presencial.

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2019

Libros	Total asientos	% Oficinas SAC
Entradas	991.959	51,78% (513.795)
Salida + Comunicaciones Internas	453.890	0,01 (836)
Total	1.445.849	36.84 % (532.631)

(Se agrupan con los registros de entrada los de facturas, ya que la aplicación SITE los incluye en el mismo libro.)

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL 2019

Oficinas de registro	Entradas	Salidas y comunicaciones internas	Total	%
R. Derechos Sociales y Bienestar	67.500	74.033	141.533	9,79%
R. Industria, Empleo y Promoción Económica	39.942	23.697	63.639	4,40%
R. Infraestructuras; M. Ambiente y Cambio Climático	24.578	25.672	50.250	3,48%
R. SESPA (Servicios Centrales)	25.703	35.384	61.087	4,22%
R. Salud	29.978	19.352	49.330	3,41%
R. Desarrollo Rural, Agroganadería y Pesca	13.552	31.295	44.847	3,10%
R. Hacienda y Sector Público	16.625	21.956	38.581	2,67%
R. ERA	12.942	19.239	32.181	2,23%
R. Educación (Plaza España)	47	16.790	16.837	1,16%
R. HUCA	21.180	6.870	28.050	1,94%

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.

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).

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

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 – 2019

Oficina de Registro	RECIBIDOS	ENVIADOS
Registro General Central	4384	19.952
C ^a Presidencia y Participación Ciudadana	4.295	1.935
C ^a Hacienda y Sector Público	4.678	2.716
C ^a Empleo, Industria y Turismo	18.476	3.002
C ^a Servicios y Derechos Sociales	42.253	830
C ^a Sanidad	18.752	1.363
C ^a Infraestructuras, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente	13.905	5.312
C ^a Desarrollo Rural y RRNN	6.603	2.051
C ^a Educación y cultura	13.496	3.006
SEPEPA	15.497	1.539
Ente Servicios Tributarios	6.946	1.789
Junta de Saneamiento	603	421
TOTAL	145.632	48.172

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.⁵
- 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

⁵ 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.

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.

TRÁMITES REALIZADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL - 2019

Claves SAC emitidas	Persona física (personal)	1865	1894
	Persona jurídica (maestra)	29	
Licencias de pesca y caza emitidas	859		
Cl@ve	533		

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.

CORREO POSTAL - 2019

Envío documentación a otras administraciones	1.193
Envío de clave SAC	16

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 – 2019
(sac@asturias.org)

Recibido	11.485
Emitido	12.560

Las cifras de intercambio de mensajes son ligeramente inferiores al año 2018.

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](#). 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: 384 (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: 61. (Anexo II)

-Desde el 3 de abril de 2017 el SAC asume la recepción de las COMUNICACIONES de la AEAT. Se accede a través del siguiente enlace. Número total de comunicaciones en 2019: 23 (Anexo III)

-Desde 19 de julio de 2017 – Notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. [Enlace](#). Número total de notificaciones recibidas: 500. (Anexo IV)

-Desde el 21 de mayo de 2019 se procede a la descarga de las notificaciones dirigidas a la Administración del Principado y que se ponen a disposición en Notificaciones 060. Se accede a través de este [enlace](#). Número total de notificaciones recibidas por Administración remitente:

- Confederación Hidrográfica del Cantábrico: 28
- Agencia Española de Protección de Datos: 2
- Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales; 21
- Consejo Superior de Deportes: 1
- Ministerio de Sanidad: 1
- Ministerio de Hacienda: 3

En el año 2019 se han recibido 1.001 notificaciones y 23 comunicaciones procedentes de otras administraciones.

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 2019: 6 factur@s.

Número de facturas FACE recibidas en REGISTRO en 2019: **203.374**

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. Sugerencias y quejas (Nº ficha: 201800010)
8. **Iniciativas (Nº ficha: 201153760) * Esta ficha ya no aparece publicada. En la anterior no se hace referencia a las iniciativas.**
9. Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (Nº ficha: 201053548)
10. Obtención de información general (Nº ficha 201051187)

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 SUGERENCIAS⁶ - 2019

	Presencial	Internet	Correo Postal	TOTAL
Quejas	64	9	2	75
Sugerencias	4	4	0	8

⁶ Anexo V

9.-CALIDAD

A. ENCUESTAS 2019:

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS EN LAS OFICINAS ATENCIÓN PRESENCIAL DEL SAC (Avilés, Oviedo y Gijón) DURANTE 2019

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención presencial durante 2019.

2.-Muestra

Personas que la realizan: **3.199**

3.- Tipo de solicitud realizada

- Información: 159 (4,88 %)
- Registro: 2.846 (87,38 %)
- Tramitación: 252 (7,74 %)

4.-Resultados

	Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Malo/Muy malo
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	1.872 58,51 %	839 26,22 %	393 12,28 %	87 2,71%
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	2.249 70,30 %	838 26,19 %	72 2,25 %	14 0,43%
Cualificación del personal que le ha atendido	2.398 74,96 %	745 23,28 %	26 0,81 %	10 0,31%
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	2.488 77,77 %	640 20,00 %	30 0,93 %	7 0,21%
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	2.356	758	37	7

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

	73,64 %	23,69 %	1,15 %	0,21%
Espacio y comodidad de la oficina	1.935	1.053	166	14
	60,48 %	33,03 %	5,18 %	0,43%
Valoración global del servicio recibido	2.131	953	64	11
	66,61 %	29,79 %	2,00 %	0,34%

5.- Sugerencias/comentarios

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

- Solicitud de más personal.
- Demanda de aseos públicos y puerta de acceso en Oviedo
- Demanda de más espacio en la sala de espera de Avilés.
- Falta de señalética de la Oficina de Gijón.
- lentitud en el funcionamiento de los equipos informáticos como consecuencia del aumento de los tiempos de espera.
- Tiempos de espera en las tres oficinas.

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **96,40 %** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **97,77 %** como bueno o muy bueno.

Destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés referente al tiempo de espera y al aumento de personal.: Aseos públicos y puerta de acceso (Oviedo), más personal, mejoras en el mobiliario de la oficina (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 21 de octubre de 2019, de la Consejería de Presidencia, por la que se actualiza la carta de servicios del Boletín Oficial del Principado de Asturias. (BOPA 28-11 -2019)

-Resolución de 9 de julio de 2015, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias (BOPA 176, de 30 de julio de 2015).

-Resolución de 10 de abril de 2015, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Formación del IAAP (BOPA 106, de 9 de mayo de 2015).

-Resolución de 10 de abril de 2015, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Selección del IAAP (BOPA 98, de 29 de abril de 2015).

-Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de presidencia y participación Ciudadana, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios de las oficinas de atención presencial del servicio de Atención Ciudadana (BOPA 63, de 16 de marzo de 2016).

- Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios del servicio Telefónico 012 del servicio de Atención ciudadana (BOPA 63, de 16 de marzo de 2016).

- Resolución de 26 de septiembre de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio Público de Empleo del principado de Asturias (BOPA nº 233, de 7 de octubre de 2014).

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 2019

1. En el año 2019 se han adherido 12 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, Santo Adriano, Cudillero.

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)⁷.

En el año 2019 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 2019 se imparten las siguientes teleformaciones:

- Aplicación de Registro de Documentos de Entrada y Salida para tramitadores de registro de la administración del Principado de Asturias (1 edición).
- Información y apoyo a los ciudadanos en su relación electrónica con las administraciones (2 ediciones)

4.- Se han cumplido los objetivos colectivos establecidos para el año 2019:

- 1-Informe actividad 2018
- 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

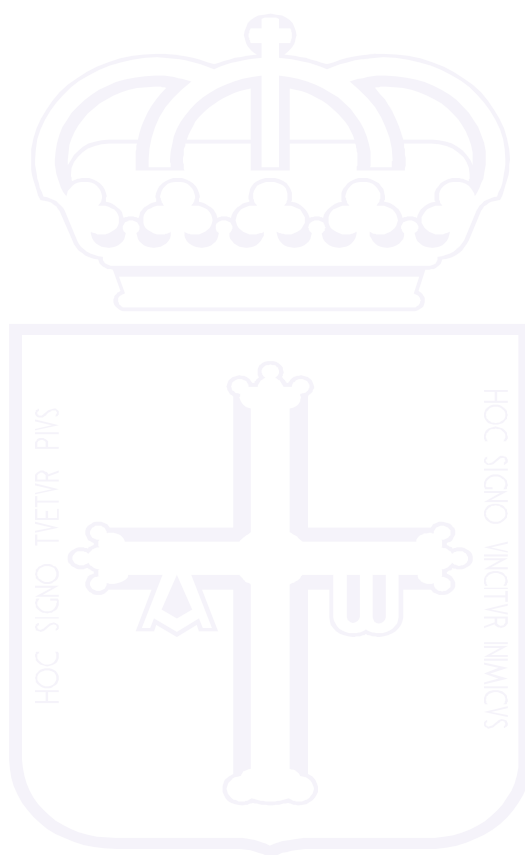
- 1-Informe actividad 2018
- 2-Elaboración de un documento sobre procedimientos y recomendaciones para la digitalización de documentos en el Registro

⁷ 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.

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. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -2019

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCION GENERAL	252	342
	D.G. DE LA FUNCION PUBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	69	
	Secretaría General Técnica	9	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	12	
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Secretaría General Técnica	1	3
	Servicio de Ordenación Laboral	1	
	Servicio de Seguridad Minera	1	
EDUCACION Y CULTURA	Secretaría General Técnica	2	2
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	Secretaría General Técnica	12	14
	D.G. de Ordenación del Territorio	1	
	D.G de Calidad Ambiental	1	
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Secretaría General Técnica	7	9
	Servicio de Inspección y Acreditación de Centros	2	
SANIDAD	Servicio de Riesgos Ambientales y Alimentarios	1	1
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Secretaría General Técnica	7	9
	Servicio de Planificación e Infraestructuras agrarias	1	
	Servicio de Sanidad y Producción Animal	1	
PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	D.G. de Justicia	2	4
	D.G. de Seguridad y Estrategia Digital	1	
	Servicio de Publicaciones	1	
TOTAL			384

Anexo II. Notificaciones Dirección General Vial -2019

CONSEJERIA	Nº
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	8
EDUCACION Y CULTURA	2
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	13
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	18
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	4
SANIDAD	12
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	4
TOTAL	61

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Anexo III- Comunicaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) 2019

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCION GENERAL	9	22
	D.G. de la Función Pública - Servicio de Gestión Económica de Personal	9	
	Secretaría General Técnica	4	
SANIDAD	Servicio de Riesgos Ambientales y Alimentarios	1	1
TOTAL			23

Anexo IV- Notificaciones Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) 2019

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCION GENERAL	355	485
	Servicio de Gestión Económica de Personal	112	
	Secretaría General Técnica	4	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	14	
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Secretaría General Técnica	2	3
	Servicio de Sanidad y Producción Animal	1	
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	Secretaría General Técnica	1	1
PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Juzgado de Instrucción nº 3 de Oviedo	1	1
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Servicio de Gestión de Salario Social Básico	10	10
TOTAL			500

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Anexo V. Quejas y Sugerencias

NUMERO	CONSEJERÍA:	CONTENIDO	CODIFICACION COMPLETA
1	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Colas excesivas en Registro Aux-Gijón-Cabrales	1/2019/Q/1/1/0/14
2	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número para Registro General, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	2/2019/Q/1/1/0/14
S1	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Sugiere la habilitación de aseos públicos en "EASMU"	S1/2019/S/2/1/0/15
3	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Reclama por no apertura de la oficina de Reg. Auxiliar Gijón-Cabrales el 31 de diciembre	3/2019/Q/1/1/0/46
4	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Reclama por no apertura de la oficina de Reg. Auxiliar Gijón-Cabrales el 31 de diciembre	4/2019/Q/1/1/0/46
S2	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Sugiere la mejora de los accesos a las mesas de la oficina de Reg. Auxiliar Gijón-Cabrales	S2/2019/S/1/1/0/12
5	ESTABLECIMIENTOS RESIDENCIALES PARA ANCIANOS - ERA	Queja por funcionamiento registro de entrada del ERA el 4 de diciembre de 2018 (excesiva cola y tiempo de espera de casi 3 horas)	5/2019/Q/5/4/0/14
6	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Queja por mal funcionamiento de Registro Telemático para tramitación de Certificados de Eficiencia Energética	6/2019/Q/2/1/1/61
7	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Tiempo de espera excesivo en oficina SAC-Gijón debido a la lentitud de la aplicación de Registro	7/2019/Q/1/2/0/14
8	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número en Reg.Aux.SAC-Gijón, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	8/2019/Q/1/1/0/14
9	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número en Reg. General Central, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	9/2019/Q/1/1/0/14
10	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Mal funcionamiento de la impresora de la OCA de Cangas de Onís	10/2019/Q/8/1/0/16
11	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Mal funcionamiento de la tramitación electrónica de Certificados Eficiencia Energética	11/2019/Q/2/1/1/61
12	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No pudo obtener número en Reg. Aux SAC-Avilés, por estar cortada la expedición de tickets debido a la previsión de tiempo de espera.	12/2019/Q/1/1/0/14
13	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	La persona que le tenía que atender en SAC-Avilés no sabía realizar el trámite.	13/2019/Q/1/1/0/31
14	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Tiempo excesivo de resolución expediente de Valoración grado discapacidad en CV de Avilés	14/2019/Q/5/1/0/44
15	EDUCACION Y CULTURA	Trato inadecuado por el personal del Centro Deportivo de Langreo Juan Carlos Beiro	15/2019/Q/4/4/0/32
16	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Mal funcionamiento impresora de la OCA de Cangas de Onís (consultorio Cabrales)	16/2019/Q/8/1/0/16
17	SEPEPA	Trato inadecuado por parte de orientador del SEPEPA en Of. Fermín Canella	17/2019/Q/3/1/0/35
18	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Queja por falta de Asistente Social en la Consejería de Servicios y DDSS	18/2019/Q/5/1/0/45

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

19	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Queja por falta de Asistente Social en la Consejería de Servicios y DDSS	19/2019/Q/5/1/0/45
20	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Mal funcionamiento impresora de la OCA de Cangas de Onís (consultorio Cabrales)	20/2019/Q/8/1/0/16
S3	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Sugiere volver a la antigua aplicación de registro por la lentitud y problemas que ocasiona la actual (SITE)	S3/2019/S/3/1/0/46
S4	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Barreras arquitectónicas en Edificio Administrativo de Gijón (la puerta no puede abrirse desde una silla de ruedas).	S4/2019/S/1/1/0/12
21	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Incumplimientos varios de Ley 39/2015 PAC y Decreto 89/2017	21/2019/Q/2/1/0/32
S5	EDUCACION Y CULTURA	Sugiere ampliación de horario de uso de material accesorio de piscina en el CD de Langreo	S5/2019/S/4/4/0/96
S6	EDUCACION Y CULTURA	Sugiere revisión y actualización de los procedimientos administrativos existentes a fin de su adecuación a la Ley 39/2015	S6/2019/S/4/4/0/47
S7	EDUCACION Y CULTURA	Sugiere modificación del procedimiento para autorizar prácticas de ciclos formativos en empresas fuera de horario y periodo escolar.	S7/2019/S/4/4/0/42
S8	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Sugiere modificación en la tramitación electrónica de los Certificados de instalaciones eléctricas.	S8/2019/S/3/4/1/61
22	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	22/2019/Q/8/1/0/16
23	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	23/2019/Q/8/1/0/16
24	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Por defectos en tramitación expediente 077/18 - concentración parcelaria y falta de respuesta en queja presentada el 14/12/2018	24/2019/Q/8/1/0/45
25	SEPEPA	Publicidad e Información engañosa en página Web Trabajastur en relación con las prácticas no laborales alumnos de curso de formación.	25/2019/Q/3/1/1/95
26	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de servicio veterinario en la O.C.A. de Laviana	26/2019/Q/8/1/0/45
27	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Falta de personal cualificado en la Unidad de Atención Temprana de Oviedo	27/2019/Q/5/1/0/45
28	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Imposibilidad de tramitación telemática de los Certificados de Eficiencia Energética y los Informes	28/2019/Q/3/4/1/61
29	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Falta de personal en SAC-Gijón, lo que ocasiona mucho tiempo de espera	29/2019/Q/1/1/0/44
30	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	30/2019/Q/8/1/0/16
31	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Excesiva demora en tiempo tramitación/resolución expediente dependencia	
32	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	32/2019/Q/8/1/0/16
33	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	33/2019/Q/8/1/0/16
34	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de medios técnicos (impresora) en consultorio Agroganadería de Carreña	34/2019/Q/8/1/0/16
35	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de servicio veterinario en la O.C.A. de Laviana	35/2019/Q/5/1/0/45
36	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de servicio veterinario en la O.C.A. de Laviana	36/2019/Q/5/1/0/45
37	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Solicita información particular sobre expediente de turismo	37/2019/I/3/2/0/24
38	INFRAESTRUCTURAS, OT Y MA	Falta de atención por parte del Jefe de Sección de Programación y Control Ambiental.	38/2019/Q/7/4/0/32

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

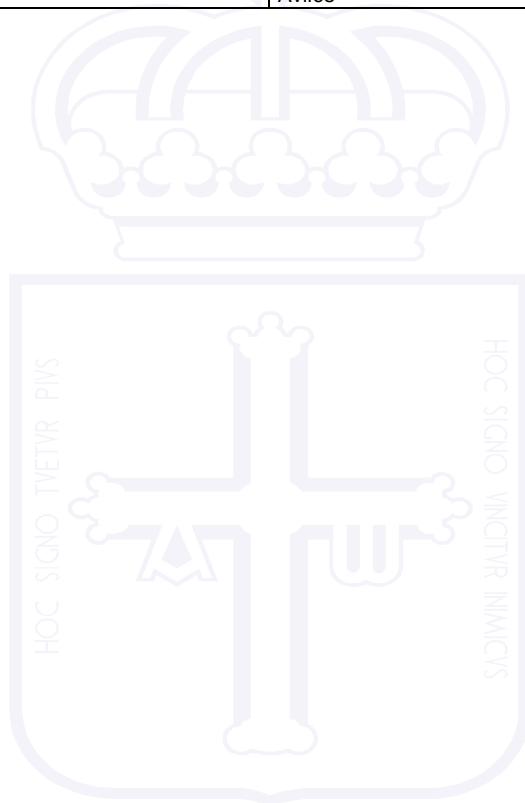
39	ERA	Por falta de respuesta sobre cobro de cantidad adeudada por el ERA	39/2019/Q/5/1/0/44
40	INFRAESTRUCTURAS, OT Y MA	Queja contra el funcionamiento de la Guardería de medio ambiente en la oficina de Gijón	40/2019/Q/7/1/0/33
41	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de servicio veterinario en la O.C.A. de Laviana	41/2019/Q/8/1/0/45
42	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Falta de aseos públicos en EASMU	42/2019/Q/2/1/0/15
43	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Ausencia de veterinario en OCA Arriondas	43/2019/Q/8/1/0/45
44	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Ausencia de veterinario en OCA Arriondas	44/2019/Q/8/1/0/45
45	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Corte expedición números en oficina SAC-Avilés	45/2019/Q/1/1/0/14
46	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Queja a vigilante de seguridad Edif. Poniente-Gijón	46/2019/Q/1/1/0/33
47	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Información errónea sobre movimiento CEA	47/2019/Q/8/1/0/23
48	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	No registrar un envío anónimo a otras Admones.	48/2019/Q/1/1/0/46
49	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	No recibir resolución grado discapacidad	49/2019/Q/5/1/0/44
50	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Falta de aseos públicos en EASMU	50/2019/Q/2/1/0/15
51	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Cierre del Registro de Uniones de Hecho durante el mes de agosto	51/2019/Q/1/4/0/46
52	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Denegación registro por no aportar fotocopia DNI y tener que dejar papel en lugar de escanear la documentación, así como tiempo de espera excesivo en Oficina SAC. Avilés	52/2019/Q/1/1/0/46
53	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Sugiere instalación aparcamiento bicicletas en Edificio Poniente - Gijón	53/2019/S/2/1/0/18
54	CONSEJERÍA DE EDUCACION Y CULTURA	Queja por el trato que les dispense el Guía de la Cueva de Candamo	54/2019/Q/4/4/0/82
55	PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Queja por cierre anticipado de la Oficina SAC de Avilés	55/2019/Q/1/1/0/13
56	EDUCACION Y CULTURA	No funcionan ni la fotocopidora ni la impresora de la Biblioteca Jovellanos	56/2019/Q/4/1/0/45
57	E.R.A.	Mal funcionamiento de la Residencia Palacio del Villar (Castrillón)	57/2019/Q/5/1/0/45
58	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Falta de información en C.I.A. de Navia	58/2019/Q/8/1/0/46
59	INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCION ECONOMICA	Retraso inscripción CEE	59/2019/Q/3/4/1/94
60	DERECHOS Y SERVICIOS SOCIALES	Tardanza en resolución expte. Dependencia	60/2019/Q/5/1/0/44
61	*No indica, se le requiere con plazo 10 d y no responde	No aclara (requerimiento efectuado)	DESISTIDA
62	DESARROLLO RURAL Y RRNN	Mal funcionamiento impresora oca Cangas de Onís	62/2019/Q/8/1/0/45
63	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Recibe notificación en blanco de expte. cedula habitabilidad	63/2019/Q/5/1/1/91
64	PRESIDENCIA	Separación entre servicio de Registro y de Información, en oficina SAC-Gijón	64/2019/Q/1/1/0/16
65	BIBLIOTECA JOVELLANOS DE GIJON	Imposibilidad de acceso a página web "EDUCASTUR" desde ordenadores públicos de la Biblioteca	65/2019/Q/4/1/1/66
66	EDUCACION	Ruidos por uso megáfono en CP Carmen Ruiz Tilve	66/2019/Q/4/4/0/15
67	DESARROLLO RURAL, AGROGANADERIA Y PESCA	Desacuerdo con Veterinaria OCA Cangas de Onís	67/2019/Q/8/1/0/46
68	PRESIDENCIA	Se queja del trato recibido al pedir información sobre trámite ajeno a nuestra Admón. (Ayto. de Oviedo)	68/2019/Q/1/1/0/32

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

69	PRESIDENCIA	Queja ante la negativa a descargar, en Oficina SAC-Avilés, la documentación de un pendrive para registrarla.	69/2019/Q/1/1/0/46
70	DESARROLLO RURAL, AGROGANADERIA Y PESCA	Trato inadecuado en OCA Navia	70/2019/Q/8/4/0/32
71	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Tiempo de tramitación de Cedula de Habitabilidad excesivo	71/2019/Q/5/1/0/44
72	PRESIDENCIA	No se registrar solicitud dirigida a EMULSA	72/2019/Q/1/1/0/46
73	PRESIDENCIA	No se le atiende sin número en Oficina Registro SAC-Gijón	73/2019/Q/1/1/0/46
74	DESARROLLO RURAL, AGROGANADERIA Y PESCA	Falta de Veterinario en OCA Laviana	74/2019/Q/8/1/0/45
75	PRESIDENCIA	No sellado copia en registro de Oficina SAC-Avilés	75/2019/Q/1/1/0/46



ANEXO VI
CODIFICACION QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

1-número de expediente
2019- año
Q- queja (o S -sugerencia)
5-Consejería⁸
1-Canal de entrada⁹
0- medios electrónicos¹⁰
44- motivo¹¹

⁸ 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

⁹ Canal entrada

Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico	3
Internet	4

¹⁰ Servicios prestados por medios electrónicos

Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1

¹¹

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

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



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

1

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

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

ⁱⁱ Se abre en el año 1992.

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

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