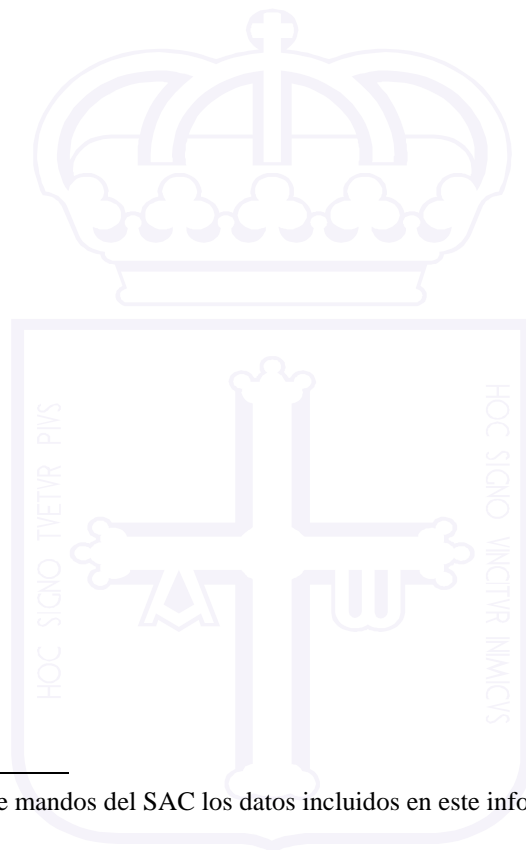


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD¹ 2020



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.- Aplicación Remedy
 - 12.- Otras Actividades realizadas.
 - 13.- Objetivos colectivos del SAC para el 2021.
- 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 Servicio de Atención Ciudadana 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 de la ley 39/2015.

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 012/985279100, únicos números 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 (C/ Mariano Pola, 3), y en la Oficina SAC de Avilés (C/ Del Muelle 8).

Los puestos asignados al SAC son los siguientes:

- Jefe/a de servicio de atención ciudadana
- Administrador/a funcional sistemas SAC
- Gestor/a de calidad
- Jefe/a sección área de atención ciudadana
- 3 agentes de soporte especialistas de 2º nivel
- 2 supervisores/as presenciales SAC
- 10 agentes presenciales SAC
- 2 agentes correo electrónico SAC
- 4 auxiliares administrativos
- 15 agentes telefónicos SAC
- Responsable oficina atención presencial de Gijón
- 2 ordenanzas
- Jefe/a de negociado de Registro Gijón
- Jefe/a 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, que está asociado al número largo 985 27 91 00. 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:
 1. procedimientos, trámites y servicios.
 2. autorizaciones, licencias, permisos y carnés.
 3. ayudas, subvenciones y becas.
 4. iniciativas y sugerencias.
 5. identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos y unidades administrativas.
 6. directorio de empleados públicos.
 7. 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 y su sede electrónica: <https://sede.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).
- Servicio de Cita previa para las Oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés.
- 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 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 2020 han sido los siguientes:

A) Datos relativos al número de llamadas :

LLAMADAS 012 - 2020	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	253.792	21.149
Atendidas	128.057	10.671
Abandonadas o perdidas	125.735	10.478
LLAMADAS CENTRALITA - 2020	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	209.043	17.420
Atendidas	107.875	8.989
Abandonadas o perdidas	101.168	8.430
LLAMADAS TOTALES - 2020	Total	Media mensual
Recibidas	462.835	38.569
Atendidas	235.932	19.661
Abandonadas o perdidas	226.903	18.908

Teniendo en cuenta el número de llamadas totales, destacar lo siguiente: durante el año 2020 se incrementó el número de llamadas, tanto en centralita como en el 012.

En total se recibieron 193.842 llamadas más que el año anterior lo que supone un 58% más de llamada que el año anterior.

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2020: 126.877

En total, en el año 2020 se tramitaron 47.656 solicitudes de servicio más que en el año 2019.

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 – 2020

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA – 2020

INTERVALO HORARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8 a 9	2,8	3,1	3,3	2,4	3,0	2,6	3,4	3,1	2,8	3,8	3,8	2,8
9 a 10	15,5	16,1	15,6	11,9	14,1	13,8	15,0	14,9	15,1	15,5	15,0	15,5
10 a 11	18,6	18,4	18,5	18,0	18,9	18,1	18,4	18,6	18,5	17,5	18,7	18,1
11 a 12	17,8	17,6	18,5	20,5	21,0	20,9	19,6	19,7	19,3	19,1	18,1	19,1
12 a 13	19,9	18,7	17,8	20,9	19,7	20,5	19,6	19,8	19,3	18,6	18,6	18,9
13 a 14	16,6	17,2	16,2	15,5	15,1	16,4	15,9	16,1	16,5	15,2	15,8	15,9
14 a 15	5,4	5,0	4,7	5,4	4,5	4,2	4,9	4,4	5,0	5,8	5,3	5,2
15 a 16	1,0	1,1	1,7	1,7	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,3	1,6	1,4
16 a 17	0,9	1,3	1,4	1,5	1,0	0,9	0,8	0,8	1,0	1,3	1,4	1,3
17 a 18	0,9	1,0	1,3	1,3	0,8	0,8	0,8	0,6	0,8	1,2	0,9	1,1
18 a 19	0,6	0,6	1,0	1,0	0,7	0,5	0,5	0,6	0,5	0,8	0,7	0,7

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012–2020

INTERVALO HORARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8 A 9	2,8	3,3	3,5	2,3	3,1	2,9	3,5	3,2	3,1	3,8	3,8	2,6
9 A 10	14,4	15,2	14,1	10,6	12,9	12,6	13,4	13,4	14,1	14,8	14,3	14,2
10 A 11	17,9	17,9	17,3	16,2	17,7	17,3	17,4	17,7	17,7	16,8	17,6	17,2
11 A 12	18,0	17,5	18,0	18,6	19,8	19,9	19,1	19,3	18,5	18,5	17,5	18,1
12 A 13	19,3	18,1	17,2	19,8	19,3	19,9	19,2	19,4	18,6	17,7	17,9	18,3
13 A 14	16,0	16,2	15,2	15,1	14,2	15,9	15,4	15,3	15,7	14,5	15,0	15,3
14 A 15	5,3	5,0	5,3	6,1	4,8	4,9	5,2	4,9	5,4	5,7	5,3	5,6
15 A 16	1,6	1,7	2,4	2,9	2,1	1,8	1,8	1,8	2,0	2,0	2,3	2,4
16 A 17	1,7	1,9	2,3	2,6	2,2	1,7	1,7	1,4	1,7	2,2	2,4	2,2
17 A 18	1,6	1,6	2,2	2,6	1,7	1,5	1,6	1,5	1,5	2,0	1,8	2,0
18 A 19	1,0	1,1	1,8	2,1	1,5	1,2	1,2	1,3	1,1	1,4	1,4	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 - 2020

Tiempo medio de abandono de la llamada	55 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	70 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	174 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 – 2020**

Categoría	Número de solicitudes
Información general	98,42 %
Incidencias técnicas	1,14 %
Consulta de expedientes	0,38 %
Tramitaciones	0,06 %

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, los lugares y canales de presentación). La asociación de las llamadas con las fichas de servicio permite tener datos concretos

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

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 – 2020

Ficha de servicio	Número de llamadas
Obtención de información general (201051187)	93.188
Ayudas al alquiler de vivienda (201400046)	5.217
Oficinas de asistencia en materia de registros (201300001)	3.862
Autorización de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos (20022824)	1.989
Permiso de quema (2002300)	1.415
Solicitud de la prestación de salario social básico (200626240)	1.394
Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (persona física) (201053548)	1.371
Admisión a convocatorias de Empleo Público (20023566)	866
Licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	690
Regulación de Empleo por Causa de Fuerza Mayor (20021581)	654
Ayudas urgentes a trabajadores por cuenta propia o autónomas (COVID) (201400042)	537
Comunicación de apertura o reanudación de actividades de un centro de trabajo (20022911)	498
Carné individual de familia numerosa (2002510)	493
Registro de instalaciones eléctricas en baja tensión (20041556)	493
Revisión Salario Social Básico (201600067)	447
Procedimiento selectivos cuerpos docentes (201600008)	409
Bolsas de trabajo: elección de zonas (200951040)	388
Ayudas para obras de rehabilitación de edificios y viviendas (20051661)	376
Comunicación de Expedientes de Regulación de Empleo (20021580)	306
Aviso de daños por especies silvestres (20041524)	278
Registro de Uniones de Hecho (20021404)	251
Licencia de pesca fluvial (2002522)	243
Solicitud certificado discapacidad (2002547)	219
Subvenciones para uso en régimen de préstamos de libros de texto (20061938)	205
Subvenciones a la adquisición de vivienda (201500021)	190
Registro de certificados de eficiencia energética de edificios (201300012)	185
Solicitud de cédula de habitabilidad (20022600)	175
Licencia de caza (2002521)	171

Tramitaciones de Aviso de Daños: 220

Tramitaciones de Muniellos: 254

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 para 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.

-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.

PERSONAS ATENDIDAS – 2020

	Total	
Oficina SAC de Oviedo	38.575	Registro: 37.882
		Información: 693*
Oficina SAC de Gijón	13.725	Registro: 12.971
		Información: 754*
Oficina SAC de Avilés	10.850	Registro: 10.371
		Información: 479*
TOTAL		63.150**

*Con la implantación del servicio de cita previa en el mes de junio de 2020 se prescinde de la cola de información, prestando el servicio por los canales no presenciales.

** Desde el 17 de marzo hasta finales de mayo las oficinas presenciales permanecen cerradas atendiéndose solamente la presentación de solicitudes de carácter esencial. En junio se reabren las oficinas con la obligatoriedad de solicitar cita previa para ser atendido.

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN OFICINAS SAC- 2020

Oficina SAC de Oviedo	9 minutos y 16 segundos
Oficina SAC de Gijón	8 minutos y 44 segundos
Oficina SAC de Avilés	7 minutos y 36 segundos

Se ha producido un ligero aumento del tiempo medio de atención en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros como consecuencia de la digitalización de la documentación presentada.

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 – 2020: 4.068

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: 23.713 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, 1893, se le suman las atenciones de clave SAC y licencias de pesca y caza: 2175. En total 4.068

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR FICHA DE SERVICIO – 2020

Ficha de servicio	Porcentaje solicitudes de información
Información general o ficha de servicio sin especificar.	52,71%
Concesión, renovación y revocación de clave SAC de persona física (201053548)	15,58%
Expedición de licencia de pesca continental (2002522)	3,10%
Concesión de licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	3,01%
Licencia de caza (2002521)	2,67%
Concesión, renovación y revocación de clave SAC de persona jurídica (201700076)	2,15%

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

NUMERO DE SOLICITUDES POR CONTENIDO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2020

Categoría	Número de solicitudes
Consulta de expedientes	8
Gestion de datos personales	22
Incidencias técnicas	75
Información general	1.256
Tramitaciones ⁴	11.420

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 –2020

Oficina de Registro	Aplicación	Entradas	Salidas	Comunicaciones Internas	Total
Oviedo	SITE REGISTRA	44.678	230	23	44.931
Gijón	SITE REGISTRA	14.127	8	0	14.135
Avilés	SITE REGISTRA	11.420	12	0	11.432
Rº Educación*	SITE REGISTRA	20.866	0	0	20.866
Oficina virtual	SITE REGISTRA	20.599	0	0	20.599
Registro telemático	SITE REGISTRA	428.450	0	0	428.450
Oficina de Registro Telemático SITE	SITE REGISTRA	89.297	3120**	0	89.297
TOTAL		629.437	3.370	23	632.830
Total sin oficina virtual y sin registros telemáticos		91.091	250	23	91.364

*A través de la oficina de Registro de Educación, se han recibido las anotaciones registradas en las oficinas de otras administraciones y dirigidas a esta consejería.

**Sin oficina definida, se crean directamente desde el gestor de expedientes.

La declaración del estado de alarma, el cierre temporal de las oficinas presenciales, las convocatorias de ayudas a través de canales de presentación exclusivamente electrónicos, ha supuesto un incremento notable de las solicitudes presentadas a través del Registro Electrónico y una disminución de las anotaciones realizadas a través de las oficinas de asistencia en materia de registros.

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2020

Libros	Total asientos	% Oficinas SAC
Entradas	1.029.663	61,14% (629.437)
Salida + Comunicaciones Internas	393.672	0,86 (3.393)
Total	1.423.335	44,46 % (632.830)

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL

Oficinas de registro	Entradas	Salidas y comunicaciones internas	Total	%
R. Derechos Sociales y Bienestar	63.139	9.070	72.209	5,07%
R. Industria, Empleo y Promoción Económica	42.035	7.669	49.704	3,49%
R. Medio Rural y Cohesión Territorial	25.105	21.224	46.329	3,25%
R. Administración Autonómica; Medio Ambiente y Cambio Climático	15.750	27.109	42.859	3,01%
R. Salud	30.870	10.674	41.544	2,92%
R. SESPA (Servicios Centrales)	16.901	23.461	40.362	2,84%
R. HUCA	17.583	5.340	22.923	1,61%
R. Hacienda	5.941	15.821	21.762	1,53%
R. ERA	7.421	13.308	20.729	1,46%
R. Educación (Plaza España)	3.484	13.303	16.787	1,18%
R. Presidencia (Consejería)	10.588	6.092	16.680	1,17%
R. Cultura	2.861	3.366	6.227	0,44%
R. Ciencia, Innovación y Universidad	556	561	1.117	0,08%

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 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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

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 – 2020

Oficina de Registro	Recibidos	Confirmados*	Enviados
Registro General Central	3.062	13	9.603
C ^a Presidencia	8.042	7.840	2.035
C ^a Hacienda	2.608	1.791	1.152
C ^a Industria, Empleo y Promoción Económica	38.906	36.570	3.183
C ^a Derechos Sociales y Bienestar	49.648	48.762	2.357
C ^a Salud	23.663	23.462	1.383
C ^a Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático	11.945	10.916	5.041
C ^a Medio Rural y Cohesión Territorial	15.714	15.629	2.479
C ^a Educación y Cultura	21.562	21.163	2.522
C ^a Ciencia, Innovación y Universidad	491	475	45
SEPEPA	24.150	18.078	985
Ente Servicios Tributarios	10.629	10.377	1.264
Junta de Saneamiento	861	853	204
TOTAL	211.281	195.929	32.253

La oficina que recibe mayor número de registros es la oficina de registro de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, y la que menos anotaciones ha recibido es la de la Consejería de Ciencia e Innovación creada en el mes de septiembre. En cuanto a envíos, el Registro General Central es la oficina que más registros envía a otras administraciones. Las anotaciones confirmadas en ORVE se consolidan como anotaciones de entrada en la aplicación de Registro, es decir, de las 1.029.663 anotaciones de entrada del libro de registro, 194.474 se recibieron a través del Sistema de Intercambio de Registros procedentes de los registros de otras administraciones públicas o del Registro Electrónico Común.

(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

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.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

- 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 de Registro presencial en 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.

TRÁMITES REALIZADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL - 2020

Claves SAC emitidas*	Persona física (personal)	1395	1548
	Persona jurídica (maestra)	153	
Licencias de pesca y caza emitidas	380		
Cl@ve	478		

* En abril de 2020 en colaboración con la Dirección General de Ganadería se generaron en torno a once mil claves de persona física para los titulares de explotaciones ganaderas y se enviaron a través de SMS, para facilitarles el acceso a la aplicación RemoWeb, de forma que pudiesen realizar los movimientos de ganado sin necesidad de desplazarse de su domicilio. Gracias a esta iniciativa hubo más de mil usuarios nuevos detectados en la aplicación RemoWeb.

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 - 2020

Envío documentación a otras administraciones	422
Envío de clave SAC	20

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 – 2020
(sac@asturias.org)

	AÑO 2019	AÑO 2020	DIFERENCIA
Recibido	11.485	25.933	226%
Emitido	12.560	25.182	200%
Totales	24.045	51.115	213%

La declaración del estado de alarma, las medidas adoptadas en torno al mismo: confinamiento, convocatoria de ayudas, desescalada, cierres perimetrales, etc. ha supuesto que se doblara el número de mensajes intercambiados con respecto al año anterior.

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: 281 (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: 59. (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: 20 (Anexo III)

-Desde 19 de julio de 2017 – Notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. [Enlace](#). Número total de notificaciones recibidas: 548. (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: 62
- Agencia Española de Protección de Datos: 7
- Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales: 4
- Consejo Superior de Deportes: 4
- Ministerio de Hacienda: 4
- Autoridad Portuaria de Gijón: 1

- Diputación de Alicante: 1

En el año 2020 se han recibido 971 notificaciones y 20 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 2020: 10 factur@s.

Número de facturas FACE recibidas en REGISTRO en 2020: **200.867**

6.- TRÁMITES DEL SAC en www.asturias.es

1. Solicitud de acceso a información pública”, siendo el órgano gestor el Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos, Documentación y Participación Ciudadana. En la actualidad es la ficha “SUGE0001T01
2. Oficinas de Registro. <https://www.asturias.es/web/asturias/oficinas-de-registro>
3. Reconocimiento del derecho a la protección de datos personales de las personas físicas correspondiendo su gestión a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia. En la actualidad es la ficha DECO0022T01.
4. Encuesta sobre atención recibida en el SAC. Nº ficha: 201200078
5. Sugerencias y quejas. Nº ficha: SUGE0005T01
6. Concesión, renovación y revocación de clave SAC de persona física. Nº ficha: AUTO0275T01
7. Concesión, renovación y revocación de clave SAC de persona jurídica. AUTO0275T02
8. 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 - 2020

	Presencial	Internet	Correo Postal	TOTAL
Quejas	19	9	2	31
Sugerencias	0	1	0	1

9.-CALIDAD

A. ENCUESTAS 2020:

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DURANTE 2020

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2020.

2.-Muestra

Personas que la realizan: **467**

Hombres/ Homes: 223 (47,75%)

Mujeres/Muyeres: 244 (52,24%)

Por sexo y Edad

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65° más
Hombres / Homes:	11	29	43	59	51	30
Mujeres/ Muyeres:	9	28	81	74	42	10

⁶ Anexo V

3.- Lugar de Residencia

Asturias / Asturias:	416	(89,08%)
Fuera de Asturias / Fuera d 'Asturies:	51	(10,92%)

4.- Por la zona de Asturias:

Occidental/ na parte occidental:	21	(5,04%)
Oriental/ na parte oriental:	18	(4,32%)
Central/ na zona central:	377	(90,62%)

5.- Por el medio de Contacto:

Actuación presencial:	114	(24,41%)
Por internet / per internet:	264	(56,53%)
Por teléfono/ per telefonu:	89	(19,05%)

6.-Tipo de Servicio Solicitado

- Obtención de Claves y o licencia de caza-Pesca: 7
- Presentación de escritos y solicitudes: 98
- Presentación de escritos, solicitudes e información: 1
- Solicitud de información: 6
- Solicitudes de información, presentación de escritos y solicitudes: 2
- Sin especificar: 353

7.- Por la oficina a la que se acude:

Avilés:	15	(13,15%)
Gijón / Xixón:	23	(20,17%)
Oviedo/ Uviéu:	76	(66,66%)

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

8-Resultados

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1						
Valoración del espacio y comodidad de las instalaciones	54 47,36%	16 14,03%	23 20,17%	7 6 %	14 12%						
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	186 39,82%	85 18,20%	60 12,84 %	35 7,49%	101 21,62%						
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	191 40,89%	72 15,41%	57 12,20%	34 7,28%	113 24,19%						
Cualificación de la formación del personal	225 48,17%	70 14,98%	58 12,41%	29 6,20%	85 18,20%						
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	237 50,74%	77 16,48%	45 9,63%	25 5,35 %	83 17,77%						
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	222 47,53%	67 14,34%	48 10,27%	30 6,42%	100 21,41%						
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
A un amigo/a o familiar	60	55	48	26	10	24	15	12	15	13	89
Valoración global del servicio recibido	210 44,96%	70 14,98%	49 10,49%	29 6,20%	109 23,34%						

5.- Sugerencias/comentarios: 240

* No presentadas: 227

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

Solicitudes de más personal

Complicado solicitar cita por internet y no se ajustar a la hora en la propia cita

Mucho tiempo de espera

Poca competencia del personal de información

Mayor claridad en las aclaraciones y más amabilidad.

Mejoras en los equipos informáticos

Solicitud de servicios públicos

Mejoras en los indicadores de los puestos para personal con discapacidad

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **59,94%** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **67,22 %** como bueno o muy bueno ,en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones dadas ha sido valorado en un **61,87%** como bueno o muy bueno, siendo la calificación de la formación del personal de un **63,15%** como buena/muy buena. La peor puntuación se obtiene en el tiempo de espera hasta ser atendido por el personal, obteniendo una puntuación de **58,02%** como buena o muy buena.

Respecto a la pregunta formulada en la encuesta referente a la probabilidad de recomendar el Servicio del SAC a un amigo/a o familiar el 61,86 % de los participante en la encuestas otorgó una puntuación entre 7 y 10, un 27,6 otorgó una puntuación entre 0 y 3.

Destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés referente a tiempos de espera, solicitud de más personal, mejorar la solicitud de cita previa.

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).
- Resolución de 2 de julio de 2020 de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Telecomunicaciones (BOPA nº 142, de 23 de julio de 2020).
- Resolución de 21 de julio de 2020 de la Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, por la que se actualiza la Carta de servicios del Servicio de ordenación y Recursos Humanos de la Dirección General de Función Pública, en cuanto a las competencias asignadas en materia de carrera horizontal (BOPA de 22 de septiembre de 2020).
- Resolución de 18 de noviembre de 2020, de la Consejería de Presidencia por la que se crea la Carta de Servicios del Archivo General del Principado de Asturias.

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.- APLICACIÓN REMEDY

En este apartado se recoge las cifras totales de la actividad canalizada durante el año 2020 a través de la aplicación Remedy, en los dos grupos creados (SITE REGISTRO Y CLAVES SAC FUNCIONAL) para recibir las incidencias y peticiones de cambios realizadas por los usuarios de la aplicación SITE REGISTRA y del personal de la administración del Principado de Asturias. Se recogen los datos de las Incidencias, Cambios y Tareas recibidos y cerrados en 2020.

Número de Incidencias/Cambios/Tareas cerrados 2020

	REGISTRO	SAC
Incidencias	998	0
Cambios aprobados	237	No aplica
Cambios rechazados	16	No aplica
Tareas	318	0

12.- OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2020

1.- En el año 2020 no se verificó la adhesión de ninguna entidad local 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):

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 extendieron desde el 1 de enero de 2017 hasta el 1 de octubre de 2018 (BOPA 27-02-2017). Con fecha 1 de octubre de 2018 se firmó su prórroga hasta el 1 de octubre de 2020 (BOE 02-10-2018), fecha en la que se extinguió.

2.- Se prorrogó 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 05-05-2017)⁷.

En el año 2020 se han adherido 2 ayuntamientos al convenio ORVE: Langreo y San Martín del Rey Aurelio. A finales de año se retomó la tramitación de varias adhesiones que habían quedado pendientes: ayuntamiento de Valdés y mancomunidades de Cabo Peñas, de los Concejos de Cangas de Onís, Amieva y Onís, y de Servicios del Valle del Nalón. También se contactó con el ayuntamiento de Laviana. Ninguna de las adhesiones pudo ser ultimada antes del 31 de diciembre de 2020.

3.- Mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de febrero de 2018, se autorizó la adhesión de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias a la plataforma GEISER/ORVE de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función, como mecanismo de acceso al registro electrónico y al sistema de interconexión de registros, facilitando el uso de dicha plataforma a las Entidades Locales interesadas y al sector público institucional del Principado de Asturias, para dar cumplimiento a las obligaciones que, en materia de interconexión de registros electrónicos, prevé la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El 26 de febrero de 2018, el Principado de Asturias firmó la adhesión a la plataforma electrónica GEISER/ORVE (BOPA 03/03/2018), de acuerdo con la resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las comunidades autónomas y entidades locales a la plataforma GEISER/ORVE (BOE 08-05-2017). Dicha adhesión ha sido refrendada mediante una nueva firma el día 25 de noviembre de 2020.

4.- A finales de marzo se empieza a utilizar una cuenta de Twitter vinculada al SAC, se publican noticias relacionadas con la declaración del estado de alarma, convocatorias de ayudas y utilización de medios electrónicos para relacionarse con las administraciones públicas.

5.- En el mes de abril de 2020 se enviaron mediante SMS cerca de once mil claves SAC para que los ganaderos pudiesen acceder a la aplicación RemoWeb sin necesidad de desplazarse a las Oficinas Comarcales de Medio Rural. Se detectaron un millar de nuevos usuarios en la aplicación web.

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 11-08-2014, BOPA 19-08-2014). 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.

Formación:

En 2020 se imparten las siguientes teleformaciones:

SITE y Registro electrónico SIR

Transparencia, Buen Gobierno y Grupos de interés: Ley 8/2018, de 14 de septiembre

Técnicas de Atención telefónica

Información y atención a la ciudadanía.

Objetivos colectivos establecidos para el año 2020: se cumplieron al 100% todos los objetivos

- Informe actividad del SAC 2019.
- Realización de una encuesta digital de satisfacción sobre el servicio prestado en el SAC en el ejercicio 2020.
- Elaboración de un documento sobre “Buenas prácticas en la realización de asientos registrales”.
- Realización de al menos una propuesta para la modificación de la normativa en materia de calidad.
- Realizar un mínimo de 2 reuniones con Organismos y Consejerías del Principado de Asturias para promover la realización de cartas de servicio.

13.- OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SAC PARA EL 2021

- Cumplimiento por los integrantes de la unidad de gestión (UGE) de un formulario individual recogiendo las funciones y tareas del puesto de trabajo desempeñado, validado con el visto bueno del responsable de la UGE.
- Elaboración de la carta de servicios de la unidad de gestión.
- Instrucciones de “Buenas prácticas para la formulación de incidencias sobre la aplicación REGISTRA”.
- Plan de Atención telefónica al ciudadano.
- Informe actividad del SAC en el año 2020.

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 -2020

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	133	238
	D.G. DE LA FUNCION PUBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	67	
	Secretaría General Técnica	36	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	1	
	D.G. de Finanzas y Economía	1	
INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCION ECONOMICA	Secretaría General Técnica	4	7
	Servicio de Ordenación Laboral	2	
	D.G. de Energía, Minería y Reactivación	1	
ADMINISTRACIÓN AUT., MEDIO AMB. Y CAMBIO CLIMÁTICO	Secretaría General Técnica	5	5
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Secretaría General Técnica	1	3
	D.G. de Vivienda	1	
	Servicio de Inspección y Calidad	1	
SALUD	Secretaría General Técnica	1	2
	Servicio de Farmacia	1	
MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	Secretaría General Técnica	21	23
	D.G. de Ganadería	2	
	Servicio de Sanidad y Producción Animal	1	
PRESIDENCIA	Secretaría General Técnica	2	2
CULTURA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y TURISMO	Viceconsejería de Turismo	2	1
TOTAL			281

Anexo II. Notificaciones Dirección General Vial -2020

CONSEJERIA	Nº
MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	37
HACIENDA	19
INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCION ECONOMICA	2
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	1
TOTAL	59

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) 2020

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	10	20
	D.G. de la Función Pública - Servicio de Gestión Económica de Personal	6	
	Secretaría General Técnica	4	
TOTAL			20

Anexo IV- Notificaciones Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) 2020

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	452	543
	Servicio de Gestión Económica de Personal	82	
	Secretaría General Técnica	4	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	5	
MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	Secretaría General Técnica	1	1
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Secretaría General Técnica	4	4
TOTAL			548

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	No se le atiende sin número en Oficina Registro SAC-Gijón	01/2020/Q/2/1/0/46
2	PRESIDENCIA	Discriminación a personas con discapacidad en bases de oposiciones	02/2020/S/2/4/0/51
3	MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	Compulsa realizada por error sobre documento original en OCA de Pola de Lena	03/2020/Q/8/4/0/31
4	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Retraso tramitación PNC	04/2020/Q/7/1/0/44
5	PRESIDENCIA	Corte expedición números en oficina SAC-Aviles	05/2020/Q/2/4/0/46
6	SESPA	Incumplimiento horario Oficina Registro Auxiliar Avilés (Área de Inspección 3) Centro Salud "El Quirinal" Horario: lunes a viernes de 9 a 14 h.	06/2020/Q/6/2/0/13
7	PRESIDENCIA	SOLICITO LA AMPLIACIÓN DE TAMAÑO PARA EL REGISTRO DE LOS ARCHIVOS .IEE A 10 MB PARA PODER REGISTRARLOS SIN PROBLEMAS.	07/2020/Q/2/4/1/91
8	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	NOTIFICACION DE SUBSANACION EXPEDIENTE REALIZADA DE MANERA IMPROCEDENTE	08/2020/Q/7/4/1/91-96
9	PRESIDENCIA	No expedición de CI@ve en SAC-Aviles, para su madre por no personarse esta	09/2020/Q/2/1/1/102
10	PRESIDENCIA	Trato inadecuado en Registro (La reclamación se recogió del buzón de SAC-Gijón y aunque no explica nada el problema fue que acudió con CITA PREVIA para Tributos y lo que deseaba era Registrar, por lo tanto no se la pudo atender).	10/2020/Q/2/2/0/33
11	PRESIDENCIA: Se responde por correo electrónico al no facilitar dirección y se tramita en este Servicio	Falta de atención presencial en Centro de Valoración de Personas con discapacidad y poca atención presencial en SAC (no facilitando información particular sobre expediente)	11/2020/Q/2/4/0/18
12	PRESIDENCIA	Limitación número de registros con Cita Previa	12/2020/Q/2/1/0/18
13	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	No facilitar hoja de reclamación y no tramitar en fecha licencia de pesca en OCA de Llanes	13/2020/Q//8/1/0/46
14	ENTE PUBLICO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS	Solicitar documento para liquidación impuesto que no figuraba en los requeridos	14/2020/Q/3/4/0/22
15	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Tardanza en la elaboración del P.I.A en expediente de Dependencia.	15/2020/Q/7/1/0/44
16	PRESIDENCIA	Información deficiente por parte del 012 en relación al Registro de Uniones de Hecho	16/2020/Q/2/1/0/22
17	CULTURA, POLITICA LINGUISTICA Y TURISMO	Mal funcionamiento de la Biblioteca Ramon Perez de Ayala - Oviedo	17/2020/Q/9/4/0/46
18	D.G. PESCA	Reclama por tardanza en expedición licencia pesca submarina	18/2020/Q/8/1/1/94
19	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Trato inadecuado en OCA de Pola de Siero	19/2020/Q/8/1/0/32
20	PRESIDENCIA	Acude SAC-Gijón con cita previa y solo le registran una entrada cuando llevaba mas	20/2020/Q/2/1/0/46

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

21	PRESIDENCIA	Acude SAC-Gijón con cita previa y solo le registran una entrada cuando llevaba mas	21/2020/Q/2/1/0/46
22	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	En la OCA de Gijón no le hacen apoderamiento para trámites ganaderos del marido	22/2020/Q/8/1/0/46
23	PRESIDENCIA	No dan citas en Registro Uniones de Hecho por falta de personal	23/2020/Q/2/1/0/45
24	PRESIDENCIA	No atender cita en SAC-Gijón por pasar 10 minutos de la hora	24/2020/Q/2/5/0/18
25	PRESIDENCIA	Funcionamiento del Sistema de Cita Previa en Registro	25/2020/Q/2/1/0/16
26	PRESIDENCIA	Registro de Uniones de Hecho no atiende por falta de personal	26/2020/Q/2/4/0/45
27	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	No se deduce el motivo de la queja - Se le envía comunicación para que vuelva a presentarla.	NO SE TRAMITA
28	PRESIDENCIA	No está conforme con el protocolo establecido para atención de citas en registro SAC-Oviedo	28/2020/Q/2/1/0/46
29	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Falta de veterinario en la oficina comarcal de Laviana	29/2020/Q/8/1/0/36
30	PRESIDENCIA	Queja por la atención recibida en el teléfono 012	30/2020/Q/2/1/0/46
31	PRESIDENCIA	No se le puede facilitar justificante de registro por mal funcionamiento de la aplicación en ese momento	31/2020/Q/2/1/0/41

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

Gobierno-Presidente.	0
Administración Autonómica. Medio Ambiente y Cambio Climático.	1
Presidencia.	2
Hacienda.	3
Industria, Empleo, y Promoción Económica.	4
Educación.	5
Salud.	6
Derechos Sociales y Bienestar.	7
Medio Rural y Cohesión Territorial	8
Cultura, Política Lingüística y Turismo	9
Ciencia, Innovación y Universidades	10

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

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.

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