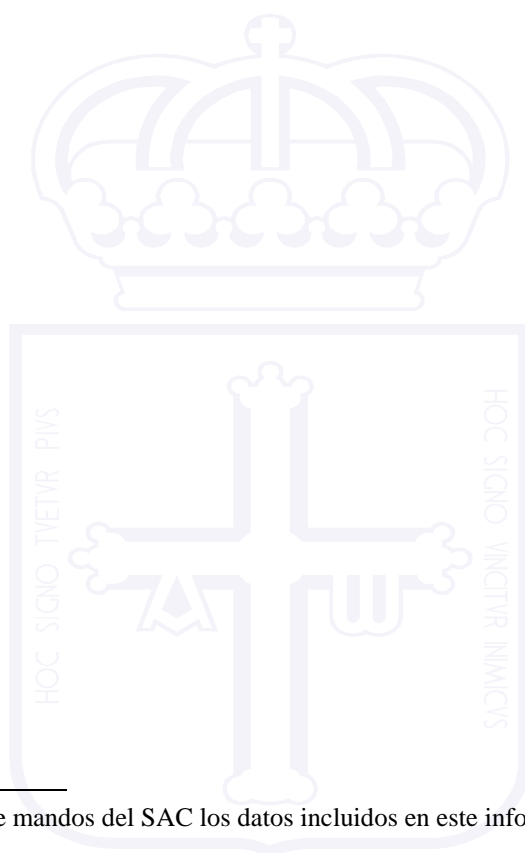


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD¹ 2021



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.

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 2030.

El artículo 29 de este Decreto establece las **funciones del Servicio de Atención Ciudadana**:

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 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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, el artículo 41.1a) prevé la notificación por comparecencia espontánea del interesado o su representante en estas oficinas y por último, el artículo 14 que recoge “Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas”.

Teniendo en cuenta la Ley 39/2015, se elabora el **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 quejas y sugerencias.
- 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/ Antonio Suárez, 2 de Oviedo, 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 del Área de Atención Ciudadana.
- 3 agentes soporte especialistas de 2º nivel.
- 2 supervisores/as presenciales SAC.
- 12 agentes presenciales SAC.
- 4 auxiliares administrativos.
- 15 agentes telefónicos SAC.
- Responsable oficina atención presencial de Gijón.
- 2 ordenanzas.
- Jefe/a de negociado de registro en la oficina de Gijón.
- Jefe/a de negociado de información y registro en la oficina de Oviedo.

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. Durante el año 2021 hubo un refuerzo de 3 agentes del 5 de mayo al 25 de octubre.

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 información: AUTO0014T01: Autorización de Visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos; ficha de información RECE0012T03: Apuntarse en promociones REDVIVA; 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 a través del número 985 105500 (15500 dentro de la Administración del Principado del Principado).

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 experto de Internet Explorer.
- Conocimiento de los manuales de procedimientos que se pueden tramitar por la sede electrónica.
- 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.

Con fecha 16 de abril de 2021 se pone en marcha la Operadora Automática SAC-012 que permite a los ciudadanos ponerse en contacto directamente con los Trabajadores Sociales de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar en horario de 9:00 a 14:00 llamando al 012/985279100 y marcando la opción "1".

El número total de llamadas recibidas desde esa fecha en la Operadora han sido 131.317.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

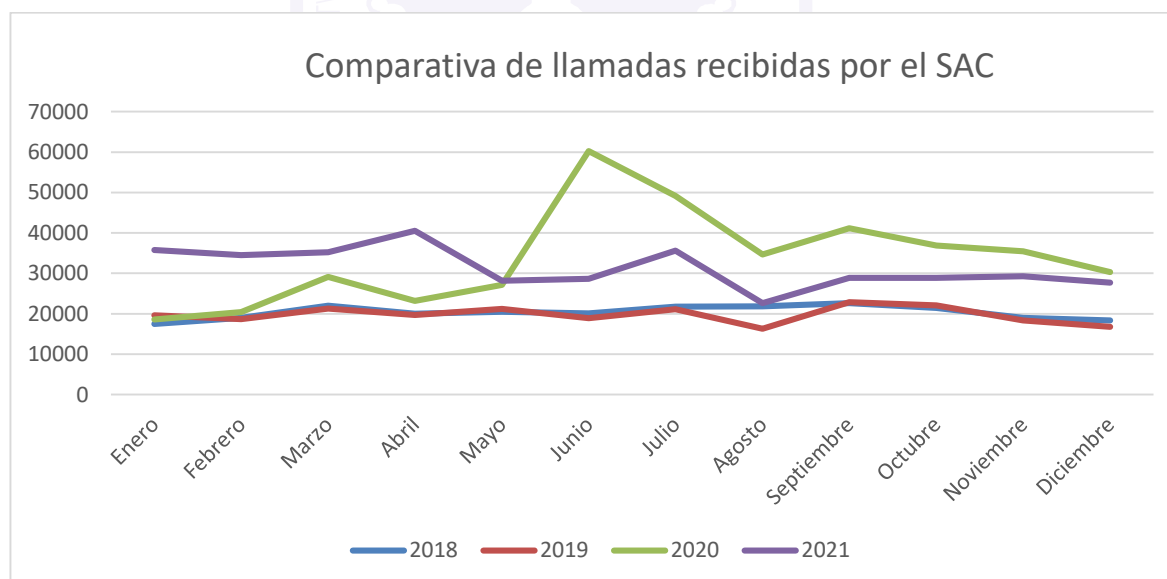
En cuanto al 012, los indicadores² de gestión más relevantes del año 2021 han sido los siguientes:

A) Datos relativos al número de llamadas:

LLAMADAS 012 - 2021	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	214.735	17.895
Atendidas	133.367	11.114
Abandonadas o perdidas	81.368	6.781
LLAMADAS CENTRALITA - 2021	Número de llamadas	Media mensual
Recibidas	200.600	16.717
Atendidas	127.412	10.618
Abandonadas o perdidas	73.188	6.099
LLAMADAS TOTALES - 2021	Total	Media mensual
Recibidas	432.067	36.006
Atendidas	276.524	23.044
Abandonadas o perdidas	155.543	12.962

Teniendo en cuenta el número de llamadas totales, destacar que durante el año 2021 se produjo un incremento en el número de llamadas del 17,2% con relación al año anterior.

En el siguiente gráfico, se muestra la evolución en el número de llamadas desde 2018 a 2021.



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 se informa del número y distribución de las llamadas atendidas y realizadas en el 012 y Centralita. 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

También es conveniente destacar que continúa la tendencia iniciada en 2020 por la que el número de llamadas al 012 es superior al de las llamadas a Centralita.

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2021: 147.492

En total, en el año 2021 se tramitaron 20.615 solicitudes de servicio más que en el año 2020.

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES 012 – 2021

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA – 2021

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

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012–2021

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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

10 A 11	17,3	17,4	18,3	17,2	17,6	17,1	17,5	17,9	18,5	18,0	17,8	17,0
11 A 12	19,1	18,4	17,9	18,8	17,6	17,8	17,7	18,5	18,0	18,1	17,6	17,8
12 A 13	18,7	18,6	17,6	18,0	17,1	17,4	17,6	17,6	18,2	17,7	17,9	16,9
13 A 14	15,6	14,5	14,2	14,7	14,3	14,7	14,1	14,1	14,2	14,8	14,2	14,1
14 A 15	5,6	5,1	5,1	5,3	5,5	5,6	5,4	5,0	5,1	5,6	5,9	5,9
15 A 16	2,2	2,2	2,2	2,4	2,3	2,2	2,5	2,2	1,9	2,1	2,1	3,0
16 A 17	2,1	2,1	2,0	2,0	2,2	2,2	2,1	1,9	1,8	2,1	2,5	2,6
17 A 18	1,8	1,7	1,8	1,9	2,0	2,1	1,9	1,8	1,5	1,5	1,9	2,0
18 A 19	1,3	1,5	1,4	1,5	1,7	1,5	1,9	1,7	1,4	1,3	1,3	1,5

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 en 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 y la puesta en marcha de la Operadora Automática.

TIEMPOS MEDIOS DE GESTIÓN DE LAS LLAMADAS - 2021

Tiempo medio de abandono de la llamada	65 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	68 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	249 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 – 2021

Categoría	Número de solicitudes
Información general	89,15 %
Tramitaciones	9,50 %

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

Incidencias técnicas	1,30 %
Otras categorías	0,05%

El considerable aumento de “Tramitaciones” se debe al servicio de Cita Previa que se ofrece desde el 012.

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 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 – 2021

Ficha de servicio	Número de llamadas
Obtención de información general (201051187)	105.601
Ayudas al alquiler de vivienda (201400046)	3.386
Oficinas de asistencia en materia de registros (201300001)	3.142
Admisión a convocatorias de Empleo Público (20023566)	2.482
Autorización de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos (20022824 y 20021404)	2.055
Permiso de quema (2002300)	956
Solicitud, renovación y revocación de clave SAC (persona física) (201053548)	860
Ayudas para obras de rehabilitación de edificios y viviendas (20051661)	434
Carné individual de familia numerosa (2002510)	354
Aviso de daños por especies silvestres (20041524)	325
Registro de instalaciones eléctricas en baja tensión (20041556)	283
Licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	274
Solicitud de la prestación de salario social básico (200626240)	236
Licencia de pesca continental (2002522)	172
Examen de caza (2002558)	146
Solicitud certificado discapacidad (2002547)	140

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

Hojas de reclamaciones (20051697)	120
Comunicación de apertura o reanudación de actividades de un centro de trabajo (20022911)	112
Inscripción de viviendas vacacionales y viviendas de uso turístico en el Registro de empresas y actividades turísticas (20041454)	102

Tramitaciones de Aviso de Daños: 241

Tramitaciones de Muniellos – no incluye duplicados, anulaciones, etc.: 220

Tramitaciones de Cita Previa (contabilizadas desde el 15/07/2021): 13.417

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/ Antonio Suárez, 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 – 2021

Total	
Oficina SAC de Oviedo	Registro: 40.528
	Certificados Covid: 5.053*
	Solicitudes Cl@ve: 1.388
	Licencias pesca: 403
	Información: 200**
47.572	
Oficina SAC de Gijón	Registro: 15.986
	Certificados Covid: 3.068*
	Solicitudes Cl@ve: 1.415
	Licencias caza y pesca: 146
	Información: 117**
20.732	
Oficina SAC de Avilés	Registro: 12.892
	Certificados Covid: 1397*
	Solicitudes Cl@ve: 554
	Licencias caza y pesca: 94
	Información: 80**
15.017	
TOTAL	83.321

*A finales de junio de 2021 en las Oficinas del SAC se empezaron a emitir los Certificados Digitales COVID19 de la Unión Europea.

**Se retoma el servicio una vez que en octubre de 2021 dejó de ser obligatoria la cita previa para acudir a nuestras oficinas.

TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN OFICINAS SAC- 2021

Oficina SAC de Oviedo	7 minutos y 10 segundos
Oficina SAC de Gijón	6 minutos y 09 segundos
Oficina SAC de Avilés	5 minutos y 36 segundos

Con respecto al año 2020 se ha producido un aumento significativo del número de personas atendidas, a lo que sin duda ha contribuido la demanda de certificados de vacunación COVID19. Aun así, se ha conseguido una mejora en los tiempos medios de atención con rebajas superiores a los dos minutos en todas las oficinas.

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:

a) Información presencial vinculada a fichas de servicio:

NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2021: 6.466

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 se quitan las solicitudes del usuario INTEGRACIÓN: 15.836 ya que también se cargan en nuestro CRM las solicitudes realizadas en las Oficinas Comarcales de Desarrollo Rural, relativas a permisos de quemas, licencias de caza y pesca, y Claves SAC que no se tramitan en nuestras oficinas. A las **2958** solicitudes realizadas por agentes SAC, se le suman las atenciones de clave SAC y Cl@ve y las licencias de pesca y caza: **3.508**. En total **6.466**

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR FICHA DE SERVICIO – 2021

Ficha de servicio	Porcentaje solicitudes de información
Información general o ficha de servicio sin especificar.	81%
Concesión, renovación y revocación de clave SAC de persona física (201053548)	7%
Expedición de licencia de pesca continental (2002522)	0,30%
Concesión de licencia de pesca marítima de recreo (20021304)	4,39%
Licencia de caza (2002521)	0,61%

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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

NUMERO DE SOLICITUDES POR CONTENIDO EN ATENCIÓN PRESENCIAL – 2021

Categoría	Número de solicitudes
Consulta de expedientes	3
Gestion de datos personales	57
Incidencias técnicas	114
Información general	1.098
Tramitaciones	456

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 –2021

Oficina de Registro	Aplicación	Entradas	Salidas	Comuni- caciones Internas	Total
Oviedo	REGISTRA	49.760	203	18	49.981
Gijón		16.185	3	0	16.188
Avilés		14.576	1	0	14.577
Oficina virtual*		222	0	0	222
Registro telemático**		497.545	0	0	497.545
Oficina de Registro Telemático SITE		144.411	0	0	144.411
TOTAL		722.699	207	18	722.924
Total sin oficina virtual y sin registros telemáticos		80.521	207	18	80.746

*Sin actividad desde el 28/01/2021, desde ese momento la presentación de los trámites se ha emigrado a la Oficina de Registro Telemático SITE.

**Anotaciones creadas desde los diferentes servicios electrónicos y las facturas presentadas a través de FACE.

Con respecto al año 2020 se observa un incremento de la actividad en las anotaciones de todas las oficinas, destacando el 27% de incremento que ha tenido la Oficina SAC de Avilés y el 61% de la Oficina de Registro Telemático SITE.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2021

Libro	Total asientos	% Oficinas SAC
Entradas	1.163.950	62,09% (722.699)
Salida + Comunicaciones Internas	481.159	0,05% (225)
Total	1.645.109	43,94 % (722.924)

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL

Oficinas de registro	Entradas (*)	Salidas y comunicaciones internas	Total	%
R. Derechos Sociales y Bienestar	76.471	13.323	89.794	5,46%
R. Medio Rural y Cohesión Territorial	37.043	25.039	62.082	3,77%
R. Salud	38.785	9.955	48.740	2,96%
R. Administración Autonómica; Medio Ambiente y Cambio Climático	14.464	28.024	42.488	2,58%
R. SESPA (Servicios Centrales)	24.665	17.441	42.106	2,56%
R. Educación (Plaza España)	24.699	15.583	40.282	2,45%
R. Industria, Empleo y Promoción Económica	29.596	7.622	37.218	2,26%
R. Hacienda	5.241	18.021	23.262	1,41%
R. HUCA	15.747	5.289	21.036	1,28%
R. Ente Tributario (Oviedo, Gijón y Avilés)	13.794	4.987	18.781	1,14%
R. Cultura	12.527	5.776	18.303	1,11%
R. ERA	8.444	6.955	15.399	0,94%
R. Presidencia (Consejería)	7.695	4.311	12.006	0,73%
R. Ciencia, Innovación y Universidad	1.601	1.048	2.649	0,16%
TOTALES	310.772	163.374	474.146	28,81%

(*) Se incluyen las anotaciones de entrada recibidas a través del Sistema de Intercambio de Registros y confirmadas por cada oficina.

El **Registro Telemático** (Registro Electrónico) creado por el Decreto 111/2005 de 3 de noviembre permite la presentación de solicitudes vinculadas a determinados servicios electrónicos integrados con su herramienta de gestión: Empleo Público, Registro de Movimientos de Ganado, Registro de Demandantes de Vivienda, Permisos de Quemas, Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión, Denuncias de Consumo, Licencias de caza y pesca, etc. El nivel de identificación depende del servicio electrónico utilizado, si bien en todos ellos se admite el certificado electrónico para identificarse previamente. El Registro Electrónico

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

está accesible durante las 24 horas del día, todos los días del año y en él se recogen las facturas electrónicas que presentan los proveedores a través de FACE.

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. En la actualidad ha sido reemplazada por la Oficina de Registro Telemático de SITE.

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.

A partir del mes de febrero de 2021 entra en funcionamiento la integración de la aplicación de REGISTRA con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) por lo que se deja de utilizar ORVE para el intercambio de registros con otras Administraciones.

ASIENTOS RECIBIDOS Y ENVIADOS A TRAVÉS DE ORVE – 2021 (01/01/2021-08/02/2021)

Oficina de Registro	Recibidos	Confirmados*	Enviados
Registro General Central	348	2	332
C ^a Presidencia y SEPA*	876	856	103
C ^a Hacienda	232	176	48
C ^a Industria, Empleo y Promoción Económica	2.891	2.729	261
C ^a Derechos Sociales y Bienestar y ERA*	5.486	5.428	170
C ^a Salud y SESPA*	2.213	2.137	46
C ^a Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático	1.076	851	156
C ^a Medio Rural y Cohesión Territorial	1.498	1.486	206
C ^a Educación y Cultura*	2.514	2.481	153
SEPEPA	1.790	1.629	19
Ente Servicios Tributarios	1.080	1.046	92
Junta de Saneamiento	72	72	1
TOTAL	20.076	18.893	1.587

*En ORVE existía una única oficina que recogía todas las anotaciones de las Consejerías de Educación y Cultura que se segregan al integrarse en SIR, también se segregan Consejería de Salud y SESPA, la Oficina de Registro de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar y el ERA y la de Presidencia y el SEPA.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

ASIENTOS RECIBIDOS Y ENVIADOS A TRAVÉS DE SIR – 2021 (09/02/2021-31/12/2021)

Oficina de Registro	Recibidos	Confirmados*	Enviados
C ³ Derechos Sociales y Bienestar	59.315	58.496	6.142
C ³ Industria, Empleo y Promoción Económica	26.197	24.769	3.959
C ³ Medio Rural y Cohesión Territorial	24.496	23.990	7.143
SEPEPA	22.703	21.668	2.652
C ³ Educación	18.370	17.950	897
C ³ Salud	14.961	14.113	2.279
C ³ Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático	12.559	11.962	3.171
Ente Servicios Tributarios	12.425	12.136	5.099
SESPA	10.657	10.270	5.429
C ³ Cultura	10.273	10.078	2.987
C ³ Presidencia	5.021	4.559	2.624
Registro General Central	3.349	353	9.537
C ³ Hacienda	3.301	2.435	1.483
ERA	2.377	2.367	203
SEPA	663	652	459
Junta de Saneamiento	610	600	163
C ³ Ciencia, Innovación y Universidad	491	475	331
TOTAL	227.768	216.873	54.558

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. En cuanto a envíos, el Registro General Central es la oficina que más registros envía a otras administraciones. Las anotaciones confirmadas en SIR se consolidan como anotaciones de entrada en la aplicación de Registro, es decir, de las **1.163.950** anotaciones de entrada del libro de registro, **235.766** 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.⁴

⁴ 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.

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 - 2021

Claves SAC emitidas	Persona física (personal)	1314	1439
	Persona jurídica (maestra)	125	
Licencias de pesca y caza emitidas	411		
Cl@ve	1658		

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 - 2021

Envío documentación a otras administraciones	338
Envío de clave SAC	2

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 – 2021
(sac@asturias.org)

	AÑO 2020	AÑO 2021	DIFERENCIA
Recibido	25.933	24.292	-6,33%
Enviado	25.182	23.639	-6,13%
Totales	51.115	47.931	-6,23%

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: 269 (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: 69. (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: 16 (Anexo III)

-Desde 19 de julio de 2017 – Notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. [Enlace](#). Número total de notificaciones recibidas: 812. (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](#).

- Desde el 22 de diciembre de 2021 se procede a la descarga de las notificaciones dirigidas a la Administración del Principado puestas a disposición en la DEHU. Se accede a través de este [enlace](#).

Número total de notificaciones recibidas por Administración remitente:

- Confederación Hidrográfica del Cantábrico: 42
- Agencia Española de Protección de Datos: 27
- Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales: 54
- Consejo Superior de Deportes: 4
- Ministerio de Hacienda: 4
- Ministerio de Sanidad: 1
- Ministerio de Igualdad: 1

- Autoridad Portuaria de Gijón: 1
- Diputación de Alicante: 1
- Agencia Tributaria de la Región de Murcia: 2
- Juzgados: 16
- Gobierno Vasco: 2
- Sindicatura de Cuentas: 8

En el año 2021 se han recibido 1.313 notificaciones y 16 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 2021: 15 factur@s.

Número de facturas FACE recibidas en REGISTRO en 2021: **227.413** lo que supone un incremento del 13,2% con relación al año anterior.

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 SUGERENCIAS⁵ - 2021

	Presencial	Internet	Correo Postal	TOTAL
Quejas	30	6	0	36
Sugerencias	11	0	0	11

9.-CALIDAD

A. ENCUESTAS

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DURANTE 2021

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2021.

2.-Muestra

Personas que la realizan: 1.170
Hombres/ Homes: 541 (46,23%)
Mujeres/Muyeres 629(53,76%)

<u>Por sexo y Edad</u>	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65º más
Hombres / Homes:	19	42	116	142	136	86
Mujeres/ Muyeres:	21	65	198	190	109	46

⁵ Anexo V

3.- Lugar de Residencia

Asturias / Asturias: 997 (85,21%)
Fuera de Asturias / Fuera d' Asturias: 173 (14,78%)

4.- Por la zona de Asturias:

Occidental/ na parte occidental: 70 (7,021%)

Oriental/ na parte oriental: 60 (6,018%)

Central/ na zona central: 867 (86,96%)

5.- Por el medio de Contacto:

Actuación presencial: 206 (17,60%)

Por internet / per internet: 726 (62,05%)

Por teléfono/ per telefonu: 238 (20,34%)

6.-Tipo de Servicio Solicitado

- Obtención de Claves y o licencia de caza-Pesca
- Presentación de escritos y solicitudes
- Presentación de escritos, solicitudes e información
- Solicitud de información
- Solicitudes de información, presentación de escritos y solicitudes
- Sin especificar

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

Avilés: 25 (12,13%)
Gijón / Xixón: 42 (20,38%)
Oviedo/ Uviéu: 139 (67,47%)

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	103 50,24 %	36 17,56 %	23 11,21 %	21 10,24 %	22 10,73 %
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	560 48,02 %	224 19,21 %	122 10,46 %	70 6,00 %	190 16,29 %
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	507 43,48 %	227 19,46 %	147 12,60 %	67 5,74 %	218 18,69 %
Cualificación de la formación del personal	634 54,37 %	173 14,83 %	120 10,29 %	63 5,40 %	176 15,09 %
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	683 58,57 %	161 13,80 %	122 10,46 %	56 4,80 %	144 12,34 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	630 54,03 %	168 14,40 %	110 9,43 %	63 5,40 %	195 16,72 %
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC	10 9 8 7	6 5 4	3 2 1 0		
A un amigo/a o familiar	518 110	115 38	30 58 27	16 28 33	193
Valoración global del servicio recibido	587 50,34 %	186 15,95 %	94 8,06 %	87 7,46 %	212 18,18 %

5.- Sugerencias/comentarios: 537

* No presentadas: 633

Destacar las siguientes sugerencias/comentarios:

Teléfono 012 gratuito

Mal funcionamiento de la máquina expendedora de cita

Solicitudes de más personal

No se ajustar a la hora en la cita previa

Mucho tiempo de espera

Falta de empatía del personal

Falta de competencia del personal de información

Mayor claridad en las respuestas.

Mejoras en los equipos informáticos

Actualizar la señalética del edificio
Falta de respuestas a preguntas formuladas
Mayor celeridad en las respuestas

6.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un **66,29%** como bueno o muy bueno. La “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en un **72,37%** como bueno o muy bueno ,en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones dadas ha sido valorado en un **68,43%** como bueno o muy bueno, siendo la calificación de la formación del personal de un **69,2%** como buena/muy buena. La puntuación que obtiene la oficina de Atención ciudadana referente al tiempo de espera hasta ser atendido por el personal, es de **67,23%** 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 **66,98%** de los participante en la encuestas otorgó una puntuación entre 7 y 10, un **23,15%** otorgó una puntuación entre 0 y 3.

Destacar como conclusión y en referencia al cotejo de la valoración efectuada por la ciudadanía respecto al ejercicio anterior(2020) la mejoría en la calificación final de todos los ítems, así en la calificación global hay una mejoría de **6,35 %**, en la amabilidad, interés y disposición del personal para ayudar al ciudadano un incremento en la valoración de 5,15%, en lo referente a la sencillez y claridad de las explicaciones una mejoría de 6,56%, en la cualificación y formación del personal un incremento de 6,05 % y **se debe de destacar especialmente el incremento en la valoración otorgada al tiempo de espera hasta ser atendido por el personal que aumenta la calificación como buena o muy buena en 9,21%**.

Finalmente destacar las sugerencias realizadas en las oficinas SAC de Oviedo, Gijón y Avilés referente la solicitud de cita previa y espera de la misma, teléfono 012 gratuito y falta de respuesta a preguntas formuladas así como una mejora de los equipos informáticos. Y en los aplicativos.

B. CARTAS DE SERVICIO

Las cartas de servicios, son los documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con estos servicios.

Una vez informadas por el Servicio de Atención Ciudadana, la Consejería correspondiente solicita la publicación en el BOPA de la Resolución y nos la envían para su remisión al portal y posterior publicación en la sede electrónica del Principado de Asturias.

En el año 2021, se publicaron 34 Cartas de Servicio en la sede electrónica del Principado:

-Resolución de 21 de febrero de 2017de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Mujer (BOPA nº 62 de 16-III-2017).

- Resolución de 9 de julio de 2015 de la Consejería de Hacienda y Sector Público 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 2015).
- Resolución de 10 de abril de 2015 de la Consejería de Hacienda y Sector Público por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Formación del IAAP (BOPA 106, de 9 mayo 2015).
- Resolución de 10 de abril de 2015 de la Consejería de Hacienda y Sector Público por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Selección del IAAP (BOPA 98, de 29 abril 2015).
- Resolución de 27de octubre de 2021 de la Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, por el que se actualiza la Carta de servicios del Servicio de Selección del Instituto Asturiano de Administración Pública “ Adolfo Posada.(BOPA nº 223 de 19-XI-2021)
- Resolución de 12 de noviembre de 2021de la Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Calidad del Aire y Cambio Climático (BOPA nº 232,de 2-XII -2021).
- 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 de 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 14 de mayo de 2021 de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto Asturiano de la Juventud.(BOPA núm. 113 de 14-V-2021)
- Resolución de 24 de noviembre de 2021 de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Atención Ciudadana del Principado de Asturias (BOPA núm. 236 de 10-XII-2021).
- Resolución de 1 de diciembre de 2021 de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Cooperación y Desarrollo Local (BOPA núm. 245 de 23-XII-2021).
- Resolución de 9 de noviembre de 2021 de la Consejería de Presidencia, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Emigración. (BOPA núm. 227 de 25-XI-2021).
- Resolución de 6 de abril de 2021 de la Consejería de Presidencia, por la que se actualiza la carta de servicios del Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA nº 77, de 23/04/2021).
- 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. (BOPA núm. 238, de 11-XII-2020).
- 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 37, 15 de febrero de 2017), rectificadora de error por Resolución de 22 de febrero (BOPA 54, de 7 de marzo de 2017).
- Resolución de 23 de noviembre de 2021, de la Consejería de Hacienda, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Contratación Centralizada. (BOPA núm. 236 de 10-XII-2021)

- Resolución de 29 de julio de 2021 de la Consejería de Hacienda, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Juego. (BOPA núm.159 de 18-VIII-2021).
- Resolución de 22 de febrero de 2021 de la Consejería de Hacienda, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Supervisión Financiera y Seguros (BOPA núm. 51 de 16-III-2021).
- Resolución de 29 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio de Autorizaciones Energéticas.(BOPA núm. 8 de 13-I-2022).
- Resolución de 22 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Emprendedores y Economía Social (BOPA núm.3 de 5-I-2022)
- Resolución de 18 de mayo de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética (BOPA núm. 142 de 23-VII-2021).
- Resolución de 20 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Fluidos y Metrología (BOPA núm. 4 de 7-I-2022)
- Resolución de 7 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Gestión y Calidad Comercial (BOPA nº 245 de 23-XII-2021).
- Resolución de 16 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueban las cartas de servicio actualizadas de las secciones de Registros Industriales, Inspección Técnica de Vehículos y Seguridad Industrial del Servicio de Industria (BOPA de 246 de 24-XII-2021).
- Resolución de 13 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Ordenación Laboral (BOPA nº 247 de 27-XII-2021).
- 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 233, de 7 octubre 2014),rectificada por Resolución de 9 de octubre de 2014 (BOPA núm.242,de 18 de octubre de 1014).
- Resolución de 29 de diciembre de 2021 de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Registro de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad del Principado de Asturias, dependiente del Servicio de Relaciones Laborales (BOPA núm. 9 de 14-I-2022).
- Resolución de 16 de diciembre de 2021 de la Consejería de Educación, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Formación Profesional y Enseñanzas Profesionales (BOPA núm. 2, de 4-I-2022).

- Resolución de 15 de diciembre de 2021 de la Consejería de Educación, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Ordenación Académica y Evaluación Educativa (BOPA núm. 2 de 4-I-2022).
- Resolución de 20 de diciembre de 2021 de la Consejería de Salud, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio de Atención Centrada en la Persona y Autonomía (BOPA núm. 7 de 12-I-2022).
- Resolución de 14 de diciembre de 2021 de la Consejería de Salud, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Consumo (BOPA núm. 2 de 4-I-2022).
- Resolución de 25 de noviembre de 2021 de la Consejería de Salud, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Cuidados en Atención Sanitaria y Sociosanitaria (BOPA núm. 246 de 24-XII-2021).
- Resolución de 27 de diciembre de 2021 de la Consejería de Salud, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Seguridad Alimentaria y Sanidad Ambiental. (BOPA núm. 9 de 14-I-2022).
- Resolución de 12 de enero de 2022 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio de Estructuras Pesqueras (BOPA núm. 17 de 26-I-2022).
- Resolución de 29 de octubre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Expropiaciones (BOPA núm. 224 de 22-XI-2021).
- Resolución de 3 de noviembre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión territorial, por la que se aprueba la Carta de servicios del Servicio de Montes (BOPA núm. 6, de 11-I-2022).
- Resolución de 30 de diciembre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Ordenación Pesquera (BOPA núm. 9 de 14-I-2022).
- Resolución de 30 de diciembre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Planificación e Infraestructuras Agrarias (BOPA núm. 13 de 20-I-2022).
- Resolución de 28 de diciembre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Programación y Diversificación Rural (BOPA núm. 9 de 14-I-2022).
- Resolución de 30 de diciembre de 2021 de la Consejería de Medio Rural y Cohesión Territorial, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Sanidad y Producción Animal (BOPA núm. 9 de 14-I-2022).
- Resolución de 26 de noviembre de 2021 de la Consejería de Cultura, Política Llingüística y Turismo, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Planificación y Promoción del Deporte, de la Dirección General de Deporte (BOPA núm. 243, de 21-XII-2021).
- Resolución de 12 de enero de 2022 de la Consejería de Cultura, Política Llingüística y Turismo, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Planificación y Conocimiento de la Lengua Asturiana (BOPA núm. 23 de 3-II-2022).
- Resolución de 11 de noviembre de 2021 de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Gestión Universitaria. (BOPA núm. 230 de 30-XI-2021).

-Resolución de 9 de noviembre de 2021 de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de I+D+I (BOPA núm. 226 de 24-XI-2021).

-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 142, de 23 –VII-2020).

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).

C. La Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, participa como miembro activo en el **Grupo de Trabajo de Innovación de la Red Interadministrativa de Calidad en los servicios públicos**.

En mayo de 2021, España se adhiere a la Declaración de la OCDE sobre INNOVACIÓN en el SECTOR PÚBLICO y el grupo de trabajo elabora el **“Decálogo para la acción pública innovadora”**:

<https://www.mptfp.gob.es/gl/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/red-interadministrativa.html>

<https://view.genial.ly/61926147e7a0590df3fe07ac>

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 2021 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 2021.

Número de Incidencias/Cambios/Tareas cerradas

2021

	REGISTRO	CLAVES SAC
Incidencias	2.150	0
Cambios aprobados	398	18
Cambios rechazados	7	0
Tareas	631	18

Con respecto al ejercicio anterior se han duplicado el número de incidencias y tareas asignadas al grupo de Registro del SAC, una parte importante de las incidencias recibidas están relacionadas con la integración de las anotaciones procedentes del Sistema de Intercambio Registral y con los errores de los usuarios, se sugiere revisar los permisos de los usuarios de forma que estos tengan una mayor autonomía para la corrección de sus propios errores, ya que además de las solicitudes registradas a través de la aplicación Remedy, son continuas las peticiones de resolución a través de llamadas telefónicas al grupo de soporte y a la cuenta corporativa registro@asturias.org

12.-OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2021

1.- En el año 2021 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 2021 (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)⁶.

En el año 2021 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 2021.

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.

Formación:

En 2021 se imparten las siguientes teleformaciones:

⁶ 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.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

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 2021: se cumplieron al 100% todos los objetivos.

- Complimentación 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 Vº Bº del responsable de la UGE.
- Elaboración de la Carta de Servicios de la UGE.
- Memoria del Servicio de Atención Ciudadana 2020.
- Instrucciones de Buenas Prácticas para la formulación de incidencias sobre la aplicación REGISTRA.
- Plan de Atención telefónica al ciudadano.

13.- OBJETIVOS COLECTIVOS DEL SAC PARA EL 2022

- Configuración y puesta en marcha del cuadro de mando del Callcenter/Servicio de Atención Ciudadana.
- Optimización de unidades de red: limpieza y ordenación de archivos obsoletos.
- Informe de actividad del Servicio de Atención Ciudadana.
- Actualización del "Manual para personal del Servicio de Atención Ciudadana (SAC)".
- Encuesta de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios prestados por la Administración.

Anexo I. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -2021

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	83	198
	D.G. DE LA FUNCION PUBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	80	
	Secretaría General Técnica	31	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	4	
INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCION ECONOMICA	Secretaría General Técnica	4	9
	D.G. de Empleo y Formación	4	
	D.G. de Industria	1	
ADMINISTRACIÓN AUT., MEDIO AMB. Y CAMBIO CLIMÁTICO	Secretaría General Técnica	2	2
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Secretaría General Técnica	4	6
	D.G. de Vivienda	1	
	Servicio de Farmacia	1	
MEDIO RURAL Y	Secretaría General Técnica	43	43

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

COHESIÓN TERRITORIAL			
PRESIDENCIA	Secretaría General Técnica	5	6
	BOPA	1	
CULTURA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y TURISMO	Secretaría General Técnica	2	2
CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDAD	Secretaría General Técnica	1	1
EDUCACIÓN	Secretaría General Técnica	2	2
TOTAL			269

Anexo II. Notificaciones Dirección General Vial -2021

CONSEJERIA	Nº
MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	33
HACIENDA	17
ADMINISTRACIÓN AUT., MEDIO AMB. Y CAMBIO CLIMÁTICO	10
INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCION ECONOMICA	2
EDUCACIÓN	2
PRESIDENCIA	2
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	1
SALUD	1
CULTURA, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y TURISMO	1
TOTAL	69

Anexo III- Comunicaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) 2021

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	1	14
	D.G. de la Función Pública - Servicio de Gestión Económica de Personal	12	
	Secretaría General Técnica	1	
EDUCACIÓN	Secretaría General Técnica	1	1
TOTAL			15

Anexo IV- Notificaciones Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) 2021

INFORME ACTIVIDAD SAC 2021

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA	INTERVENCION GENERAL	641	807
	Servicio de Gestión Económica de Personal	147	
	Secretaría General Técnica	13	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	6	
EDUCACIÓN	Secretaría General Técnica	1	1
DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Secretaría General Técnica	4	4
TOTAL			812

Anexo V. Quejas y Sugerencias

NUMERO	CONSEJERÍA:	CONTENIDO	CODIFICACION COMPLETA
1	EDUCACION	Queja por falta de respuesta a consulta realizada a la D.G. de Personal Docente sobre el funcionamiento de las listas de interinos	01/2021/Q/5/4 /0/24
2	PRESIDENCIA	Queja por el sistema de gestión de citas en las oficinas del SAC	02/2021/Q/2/1 /0/46
3	PRESIDENCIA	No se le facilita copia autenticada de la documentación aportada en un registro	03/2021/Q/2/4 /0/46
4	PRESIDENCIA	Mensaje de validación de citas poco claro	04/2021/Q/2/1 /0/16
5	PRESIDENCIA	No se le compulsó la documentación en soporte físico aportada en un registro	05/2021/Q/2/4 /0/46
6	PRESIDENCIA	Atención no satisfactoria en el 012 y que la llamada no sea gratuita	06/2021/Q/2/1 /0/46
7	PRESIDENCIA	Su cita no quedó registrada y no pudo ser atendido	07/2021/Q/2/1 /0/18
8	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Cédula de habitabilidad que recibe con errores y se le insta a realizar una nueva solicitud	08/2021/Q/7/4 /0/41-43
9	EDUCACION	Falta de respuesta a escrito sobre adaptaciones metodológicas para alumnado con NEAE	09/2021/Q/5/1 /0/24
10	PRESIDENCIA	Mal funcionamiento de la pantalla táctil de la máquina de gestión de citas	10/2021/Q/2/1 /0/16
11	PRESIDENCIA	No fue atendida en la oficina del SAC Gijón al acudir pasada la hora de su cita	11/2021/Q/2/1 /0/18

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

12	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Información incorrecta en el teléfono de información para ayudas al alquiler de vivienda	12/2021/Q/7/1/0/22
13	PRESIDENCIA	Queja porque en el registro del Ayuntamiento de Villaviciosa se le informó que no estaban llegando al Principado los registros hechos allí	13/2021/Q/2/1/1/61
14	HACIENDA	Queja por falta de indicaciones claras en el acceso al edificio administrativo de Gijón	14/2021/Q/3/1/0/17
15	CULTURA	Trato poco respetuoso en la Biblioteca Pública Jovellanos	15/2021/Q/9/4/0/32
16	PRESIDENCIA	Tiempo de espera para poder acceder al edificio	16/2021/Q/2/1/0/14
17	PRESIDENCIA	Atención poco respetuosa y tener que cubrir un formulario para presentar un registro	17/2021/Q/2/1/0/32 46
18	CULTURA	Mal funcionamiento del Centro Deportivo Juan Carlos Beiro	18/2021/Q/9/4/0/1318
19	PRESIDENCIA	Mal funcionamiento del buscador de la sede electrónica	19/2021/Q/2/4/1/71
20	PRESIDENCIA	No haber podido realizar más de un registro con una cita en SAC-Gijón	20/2021/Q/2/1/0/46
21	HACIENDA	Trato recibido por parte del guarda de seguridad del edificio de la Consejería de Hacienda	21/2021/Q/3/1/0/32 36
22	PRESIDENCIA	No se le facilita la información que demanda en SAC-Gijón	22/2021/Q/2/1/0/46 23
23	MEDIO RURAL Y COHESIÓN TERRITORIAL	Falta veterinario en la Oficina Comarcal de Laviana	23/2021/Q/8/1/0/45
24	PRESIDENCIA	Queja por atención recibida en el teléfono 012	24/2021/Q/2/1/0/32 33
25	PRESIDENCIA	Debe aportar documentación para obtener un certificado de vacunación de un menor en SAC-Oviedo	25/2021/Q/2/1/0/46
26	PRESIDENCIA	No puede obtener cita previa en la máquina en SAC-Gijón	26/2021/Q/2/1/0/46
27	PRESIDENCIA	Atención lenta en SAC-Gijón	27/2021/Q/2/1/0/31 44
28	PRESIDENCIA	No está conforme con el protocolo establecido para atención de citas en registro SAC-Oviedo	28/2021/Q/2/1/0/46
29	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Falta veterinario en la Oficina Comarcal de Laviana	29/2021/Q/8/1/0/45
30	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Falta veterinario en la Oficina Comarcal de Laviana	30/2021/Q/8/1/0/45

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

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

31	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Falta veterinario en la Oficina Comarcal de Laviana	31/2021/Q/8/1/0/45
32	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Falta veterinario en la Oficina Comarcal de Laviana	32/2021/Q/8/1/0/45
33	PRESIDENCIA	No fue atendido al no tener cita y llegar la hora de cierre de la oficina SAC-Gijón	33/2021/Q/2/1/0/18 46
34	PRESIDENCIA	No fue atendido al no tener cita y llegar la hora de cierre de la oficina SAC-Gijón	34/2021/Q/2/1/0/18 46
35	EDUCACION	Trato incorrecto por parte de un funcionario	35/2021/Q/5/1/0/32
36	MEDIO RURAL Y COHESION TERRITORIAL	Tardanza en la retirada de un nido de avispas asiáticas	36/2021/Q/8/1/0/44 46
37	PRESIDENCIA	Sugiere se atienda a ciudadanos sin cita si no hay nadie en espera, así como la posibilidad de adelantar las horas de las citas asignadas	37/2021/S/2/1/0/18
38	PRESIDENCIA	Sugiere que debería haber siempre alguien junto a la máquina de validación de las citas para prestar ayuda	38/2021/S/2/1/0/18
39	PRESIDENCIA	Sugiere cambio de la máquina de validación de citas, por mal funcionamiento	39/2021/S/2/1/0/16
40	HACIENDA	Sugiere mejorar la identificación de las distintas dependencias del edificio administrativo de servicios múltiples de Gijón	40/2021/S/3/1/0/17
41	PRESIDENCIA	Sugiere que el justificante de la cita recoja la ubicación física de la oficina a la que debe acudir	41/2021/S/2/1/0/18
42	PRESIDENCIA	Sugiere la presencia de una persona en la entrada de los edificios administrativos para orientar a los ciudadanos que lo necesiten	42/2021/S/8/1/0/18
43	PRESIDENCIA	Sugiere acceso más fácil desde el buscador de la sede electrónica al catálogo de trámites y servicios	43/2021/S/2/4/0/71
44	ADMINISTRACION AUTONOMICA, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMATICO	Sugiere publicación de las características de las pruebas de procesos selectivos	44/2021/S/1/4/0/23
45	DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR	Sugiere se tenga en cuenta, a efectos de cómputo de plazos, la fecha de presentación inicial de una solicitud ante una Administración que no era la competente	45/2021/S/7/1/0/22

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-Consejería⁷
1-Canal de entrada⁸
0- medios electrónicos⁹
44- motivo¹⁰

⁷ 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

⁸ Canal entrada

Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico	3
Internet	4

⁹ Servicios prestados por medios electrónicos

Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1

¹⁰

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.