

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2022

1.-Periodo

Encuestas realizadas en las Oficinas de Atención Ciudadana del Principado de Asturias durante 2022.

2.-Muestra

Personas que la realizan: 948

Hombres/ Homes : 447 (47,15%)

Mujeres/Muyeres :501 (52,85%)

3.-Por sexo y Edad

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65º más
Hombres / Homes :	15	40	86	131	94	60
Mujeres/ Muyeres :	16	49	108	153	110	40

4.- Lugar de Residencia

Asturias / Asturias: 786 (83,17%)

Fuera de Asturias / Fuera d´ Asturias : 159 (16,83%)

5.- Por la zona de Asturias :

Occidental/ na parte occidental : 62 (9,40 %)

Oriental/ na parte oriental : 42 (6,36 %)

Central/ na zona central : 556 (84,24 %)

6.- Por el medio de Contacto :

Actuación presencial : 203 (22,06 %)

Por internet / per internet: 596 (64,79 %)

Por teléfono/ per telefonu : 121 (13,15%)

7.-Tipo de Servicio Solicitado

- Obtención de Claves y o licencia de caza-Pesca, presentación de escritos y solicitudes: 718




-Obtención de claves, Licencia de caza y pesca: 1

- Presentación de escritos y solicitudes: 162

- Presentación de escritos y solicitudes, obtención de claves y licencia de caza y pesca: 1

-Presentación de escritos y solicitudes, solicitud de información: 1

-Solicitud de información: 15

Estado	Original	Página	Página 1 de 2	 
Código Seguro de Verificación (CSV)	14614150115142424442			
Dirección electrónica de validación del CSV	https://consultaCVS.asturias.es/			
				

- Solicitud de información, presentación de escritos y solicitudes: 6

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

Avilés : 31 (14,93%)
 Gijón / Xixón : 61 (31,94%)
 Oviedo/ Uviéu : 102 (53,13%)



9-Resultados

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Malo 2	Muy malo 1
Valoración del espacio y comodidad de las instalaciones	111 55,80 %	42 21,10 %	23 11,55 %	7 3,51%	16 8´04%
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	484 55,50%	166 19,03%	86 9,88%	42 4,81%	94 10,78%
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	505 54,30 %	170 18,27 %	94 10,10%	42 4,51 %	119 12,82 %
Cualificación de la formación del personal	567 68,75 %	129 15,63 %	80 9,69 %	35 4,24 %	14 1,69 %
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	568 62,93 %	125 13,84 %	66 7,30 %	38 4,20 %	106 11,73 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	548 60,68 %	125 13,80 %	66 7,30 %	41 4,50 %	123 13,72%
Probabilidad de recomendar el Servicio del SAC A un amigo/a o familiar	109 44,09 %	87 35,10 %	65 26,00 %	32 12,80 %	0 0,00 %
Valoración global del servicio recibido	523 57,91 %	144 15,97%	58 6,42 %	40 4,42%	138 15,28 %

5.- Sugerencias/comentarios:

- Mal funcionamiento de la maquina expendedora de cita
- Solicitudes de más personal
- Respuestas poco concretas
- Mejora del navegador de la página WEB del portal
- Gratuidad comunicación vía teléfono
- Falta de respuestas a preguntas formuladas
- Mayor celeridad en las respuestas
- (...)

LA JEFA DE SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Estado	Original	Página	Página 2 de 2	 
Código Seguro de Verificación (CSV)	14614150115142424442			
Dirección electrónica de validación del CSV	https://consultaCVS.asturias.es/			
