

**INFORME DE ACTIVIDAD
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

2024

1	INTRODUCCIÓN	2
2	SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	3
2.1	Atención presencial.....	3
2.2	Atención telefónica	5
2.3	Atención por correo electrónico	7
2.4	Atención por correo postal	7
2.5	Recepción y tramitación de reclamaciones, quejas y sugerencias	8
2.6	Tramitación y registro de cartas de servicio	8
2.7	Recepción de notificaciones y comunicaciones puestas a disposición en la DEHú y la Dirección Electrónica Vial.....	8
3	SERVICIOS DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA.....	8

1 INTRODUCCIÓN

Según lo previsto en el artículo 16 del Decreto 75/2023, de 18 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Ordenación de Territorio, Urbanismo, Vivienda y Derechos Ciudadanos:

- 1. El Servicio de Participación y Atención Ciudadana tendrá a su cargo la coordinación entre los distintos órganos autonómicos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa, así como establecer criterios para facilitar a los ciudadanos cuanta información sea necesaria para remover los obstáculos que impidan, limiten o dificulten el derecho de acceso a la información pública, así como la coordinación de las unidades de transparencia.*
- 2. El Servicio de Participación y 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 plantilla de personal adscrito al Servicio de Participación y Atención Ciudadana está compuesta por los siguientes puestos:

- Jefe/a de Servicio de Participación y 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
- 12 agentes presenciales SAC
- 5 auxiliares administrativos
- 15 agentes telefónicos SAC
- Responsable oficina atención presencial de Gijón
- Jefe/a de negociado de Registro Gijón
- Jefe/a de negociado de Registro Avilés
- Jefe/a de negociado de información y registro Oviedo
- 1 Gestor de explotación (desde septiembre de 2022 hasta agosto de 2023)
- 3 auxiliares administrativos para refuerzo 012 (desde noviembre de 2022 hasta julio de 2023)
- 2 ordenanzas

2 SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

El artículo 6 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*, establece que la atención ciudadana se prestará por medio de los siguientes canales:

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

2.1 Atención presencial

El SAC dispone de tres oficinas de asistencia presencial:

- **Oficina de Atención Ciudadana de Oviedo**
 - o Ubicación:
 - C/ Antonio Suárez Gutiérrez, 2. Planta Plaza del Edificio Administrativo de Servicios Múltiples (EASMU). 33005 OVIEDO
 - o Horario:
 - De lunes a viernes: de 9:00 a 17:00.
 - Del 16 de junio hasta el 15 de septiembre: de 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 Gijón**
 - o Ubicación:
 - C/ Mariano Pola, 3 (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples). 33212 GIJÓN
 - o Horario:
 - De 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**
 - o Ubicación:
 - C/ del Muelle, 8. 33402 AVILÉS
 - o Horario:
 - De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas
 - Lunes (excepto durante los meses de Junio, julio, agosto y septiembre): de 16:30 a 18:30.

DATOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2024			
	Personas atendidas (*)	Tiempo medio de atención	Número de registros realizados
Oficina SAC Oviedo	47.960	7,06	53.503
Oficina SAC Gijón	19.292	11,59	15.258
Oficina SAC Avilés	16.797	10,07	17.418
TOTAL	84.049	8,70	86.179

(*) Los datos de personas atendidas se obtienen con la información que proporciona el gestor de colas; por tanto, en los datos que se ofrecen para el año 2024 es necesario tener en cuenta que en este año ha habido un cambio en la aplicación de gestión de colas, lo cual ha ocasionado que los datos sean incompletos y desiguales para las tres oficinas de atención ciudadana. El antiguo gestor de colas ha estado funcionando hasta el mes de marzo (hasta el día 15 para Oviedo y Gijón y hasta el 29 para Avilés) y hasta el mes de mayo no ha estado operativo el nuevo gestor (desde el día 27 para la oficina de Oviedo y desde el 3 de junio para Gijón y Avilés), de manera que para el período que va desde marzo a mayo no se dispone de datos de personas atendidas.

GESTIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y TRÁMITES REALIZADOS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2024	
Cl@ve	5.834
Claves SAC	1.776
Licencias de pesca	604
Notificaciones por comparecencia espontánea	1.147

2.2 Atención telefónica

La atención telefónica se presta a través de los siguientes números:

- Si la llamada se hace desde Asturias: 012 y 985 27 91 00
- Si la llamada se efectúa desde fuera de Asturias: 985 27 91 00
- En cualquier caso, a través de la Centralita de la Administración del Principado de Asturias: 985 10 55 00

Horario de atención telefónica

Hasta el día 2 de octubre el horario de atención telefónica ha sido:

- De 8.30 a 19.00 horas, de lunes a viernes.

Este horario se ha modificado en virtud de la *Resolución de 19 de septiembre, por la que se autoriza el establecimiento de un horario de trabajo especial aplicable al personal empleado público de la Unidad de Atención Telefónica del Servicio de Participación y Atención Ciudadana* (BOPA 02/10/2024) que entra en vigor el día 3 de octubre; a partir de ese momento el horario de atención telefónica es:

- De lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas
- Del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas

Coste de las llamadas

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); en dicha Resolución se establece que 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.

La ciudadanía puede 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 012/985.27.91.00 y marcando la opción "1".

Desde el canal telefónico se han prestado los siguientes servicios a la ciudadanía:

- Información general sobre los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias.
- Envío, por correo electrónico o por correo postal, de formularios de solicitud de servicios.
- Orientación para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con el ciudadano cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.
- Ayuda a la navegación en el portal <https://www.asturias.es/> y en su sede electrónica: <https://sede.asturias.es/>
- Asesoramiento para realizar trámites a través de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asistencia para la resolución de incidencias que se han presentado en la sede electrónica del Principado de Asturias
- Servicio de cita previa para las oficinas de atención ciudadana de Oviedo, Gijón y Avilés
- Transferencia de llamadas telefónicas a los empleados públicos de la Administración del Principado de Asturias.
- Gestión de los siguientes servicios y registros electrónicos
 - o Expedición de la licencia de pesca marítima de recreo (Oficina Oviedo)
 - o Expedición de licencia de pesca fluvial (Gijón y Avilés)
 - o Expedición de licencia de caza (Gijón y Avilés)
 - o Aviso de daños por especies silvestres
 - o Inscripción de los interesados en las promociones de viviendas protegidas
 - o Gestión de visitas a la Reserva Natural Integral de Muniellos

DATOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AÑO 2024	
Llamadas recibidas	277.963
Llamadas atendidas	204.333
Llamadas no atendidas	73.630
Porcentaje de llamadas atendidas	74%
Tiempo medio de abandono de la llamada	00:54
Tiempo medio en ser atendida una llamada	00:58
Tiempo medio de atención de una llamada	02:15

2.3 [Atención por correo electrónico](#)

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO AÑO 2024	
Correos recibidos	23.386
Correos enviados	23.795

2.4 [Atención por correo postal](#)

ENVÍOS POR CORREO POSTAL AÑO 2024	
Correo ordinario	13
Correo certificado	55
TOTAL	68

2.5 [Recepción y tramitación de reclamaciones, quejas y sugerencias](#)

QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS. AÑO 2024	
Quejas	140
Sugerencias	4
TOTAL	144

2.6 [Tramitación y registro de cartas de servicio](#)

CARTAS DE SERVICIO TRAMITADAS. AÑO 2024
Carta de Servicios del Servicio de Innovación Social / DG de Innovación y Cambio Social

2.7 [Recepción de notificaciones y comunicaciones puestas a disposición en la DEHÚ y la Dirección Electrónica Vial](#)

El SAC ofrece un servicio de recepción de notificaciones/comunicaciones puestas a disposición en la DEHÚ y en la Dirección Electrónica Vial.

Las notificaciones/comunicaciones recepcionadas son registradas de entrada y reenviadas a los órganos competentes de la Administración del Principado de Asturias.

Total de notificaciones/comunicaciones puestas a disposición en la Dehú y en la Dirección Electrónica Vial recepcionadas por el SAC: **2.682**

3 [SERVICIOS DE COORDINACIÓN EN MATERIA DE TRANSPARENCIA](#)

El Servicio de Participación y Atención Ciudadana recibe las solicitudes de acceso a información pública presentadas en el registro por los ciudadanos, las reenvía a la unidad de transparencia que corresponda en función de la información que se solicita y realiza el seguimiento de la tramitación hasta su resolución definitiva.

El Principado de Asturias ha suscrito con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) un Convenio por el que se atribuye al Consejo la competencia para la resolución de las reclamaciones previstas en el artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. De este modo, el CTBG

recibe las reclamaciones interpuestas por aquellos ciudadanos que, habiendo solicitado información pública que obra en poder de cualquier Administración del Principado de Asturias, se les ha denegado el acceso a la misma, no les satisface lo que les han contestado o no han recibido respuesta, y comunica a la Administración del Principado de Asturias a través del Servicio de Participación y Atención Ciudadana, la apertura del correspondiente expediente y la resolución del mismo.

DATOS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA AÑO 2024	
Solicitudes de acceso a información pública dirigidas a los órganos de la Administración del Principado de Asturias	300
Comunicaciones de expedientes del Consejo de Transparencia	35
Comunicaciones de resoluciones del Consejo de Transparencia	14