

**INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

**2019**

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

El Servicio de Atención Ciudadana es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en las siguientes cartas de servicio:

- La carta de servicios del Servicio telefónico 012, aprobada por Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana ( B.O.P.A 16-III-2016)
- La Carta de Servicios de las oficinas de atención presencial, aprobada por Resolución de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana ( B.O.P.A 16-III-2016)

En el anexo a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

Oviedo, a 12 de mayo de 2020  
La Jefa del Servicio de Atención Ciudadana

Sandra González Tejón



ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL 012

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Remitir la documentación solicitada por los ciudadanos en las 24 horas siguientes a su solicitud	Porcentaje de documentación facilitada dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud	100%	100%		
Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas inferior a 30 segundos.	Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas.	100%	El tiempo medio de espera en las llamadas atendidas ha sido de 15 segundos.		

**CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
Registrar de entrada escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su entrega en el registro.	Porcentaje de escritos, solicitudes y comunicaciones presentados por los ciudadanos en el mismo momento de su presentación.	100%	Se han recogido y registrado un total de 126638 escritos, solicitudes y comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el mismo momento de su presentación.		
Facilitar los formularios que el ciudadano demande en el mismo momento de ser atendido.	Porcentaje de formularios facilitados en el mismo momento de su solicitud.	100%	100%		Los formularios más demandados están a disposición del público en régimen de autoservicio.
Remisión interna de las solicitudes, escritos o comunicaciones en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes, escritos o comunicaciones remitidas internamente en el plazo de 2 días hábiles desde su presentación.	100%	100%		
Emitir la clave SAC de persona física en el mismo momento que	Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo	99%	Se han emitido en el momento de su solicitud un	Indisponibilidad de la aplicación	Impulsar la resolución de las

el ciudadano entregue la documentación requerida.	momento que el ciudadano entrega la documentación requerida.		total de 2163 claves sobre las 2180 solicitadas.	o por errores en base de datos. En estos casos, una vez resuelta la incidencia se remite inmediatamente por correo.	incidencias.
Emitir la Clave SAC de persona jurídica en la oficina de atención ciudadana de Oviedo en el mismo momento que el ciudadano entregue la documentación requerida siempre que se solicite en horario de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes.	Porcentaje de claves SAC emitidas en el mismo momento que el ciudadano entrega la documentación requerida.	100%	Se han emitido en el mismo momento de su solicitud las 12 claves de personas jurídicas presentadas.		
Tramitar el 90% de las reclamaciones y quejas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de reclamaciones y quejas tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	97,37%	Se han tramitado dentro del plazo comprometido 74 de las 76 quejas recibidas.		
Tramitar el 90% de las iniciativas y sugerencias a los servicios competentes en el plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de iniciativas y sugerencias tramitadas a los servicios responsables en el plazo de 2 días hábiles.	100%	Se han tramitado en el plazo señalado las 8 sugerencias recibidas.		
Que la valoración global del servicio recibido sea calificada	Porcentaje de la valoración global del servicio en las		Valoración de un 96, 40 de los ciudadanos como buena		

# GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

## CONSEJERIA DE PRESIDENCIA

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

por la ciudadanía al menos en un 90% como bueno o muy bueno.	encuestas como bueno y muy bueno.	100%	o muy buena		
--	-----------------------------------	------	-------------	--	--