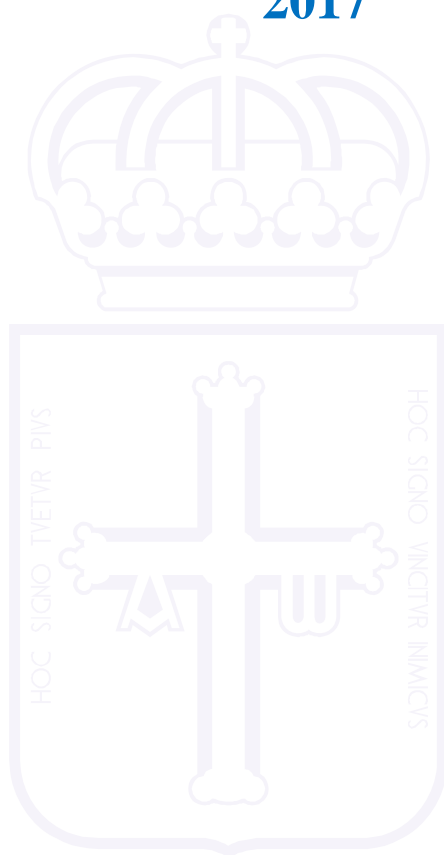


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA INFORME DE ACTIVIDAD 2017



INDICE

1.- Atención Telefónica: 012 y Centralita.

2.- Atención Presencial.

3.- Dirección Electrónica Habilitada.

4.- Facturas Electrónicas.

5.- Quejas y sugerencias.

6.- Encuestas.

10.- Códigos DIR3 / FACe.

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

Anexo V.- Quejas y sugerencias.

Anexo VI.- Codificación quejas y sugerencias

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

1-ATENCION TELEFÓNICA 012 y Centralita

LLAMADAS 012 - 2017	Total	Media mensual
Recibidas	87.754	7.313
Atendidas	70.317	5.860
Abandonadas o perdidas	9.903	825
Recibidas fuera de horario	7.234	603
LLAMADAS CENTRALITA - 2017	Total	Media mensual
Recibidas	158.871	13.239
Atendidas	133.622	11.135
Abandonadas o perdidas	23.744	1.979
Recibidas fuera de horario	1.505	125
LLAMADAS TOTALES - 2017	Total	Media mensual
Recibidas	246.625	20.552
Atendidas	203.939	16.995
Abandonadas o perdidas	33.647	2.804
Recibidas fuera de horario	8.739	728

Nº DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA – 2017: 73.260

% DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS LLAMADAS ENTRANTES CENTRALITA y 012–2017

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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

TIEMPOS MEDIOS DE GESTIÓN DE LAS LLAMADAS - 2017

Tiempo medio de abandono de la llamada	8 segundos
Tiempo medio en ser atendida una llamada	12 segundos
Tiempo medio de atención de una llamada	1 minuto 57 segundos

2.-ATENCIÓN PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS – 2017

		Total
Registro Educación		7.708
Oficina SAC de Oviedo	80.390	Registro: 69.575
		Información: 10.084
		Sin ticket: 731
Oficina SAC de Gijón		29.524
Oficina SAC de Avilés		21.321
TOTAL		138.943

NÚMERO DE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC – 2017

Oficinas de registro	Entradas	Salidas	Facturas	Total	
Oviedo	88.026	4.352	3.680	96.058	148.279
Gijón	23.349	6	931	24.286	
Avilés	15.194	0	273	15.467	
Rº Educación y Cultura	11.843	0	625	12.468	
Oficina virtual	14.611	0	0	14.611	
Registro telemático	310.193	0	0	310.193	
Total	463.216	4.358	5.509	473.083	
Total sin oficina virtual y sin Rº telemático	138.412	4.358	5.509	148.279	

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN EL SAC RESPECTO AL RESTO DE OFICINAS 2017

Libros	Total asientos	% Oficinas SAC
Entrada	864.370	53,6 % (463.216)
Salida	552.227	0,8 % (4.358)
Facturas	78.344	7 % (5.509)
Total	1.494.941	31,6 % (473.083)

PORCENTAJE REGISTROS REALIZADOS EN OTRAS OFICINAS RESPECTO AL TOTAL 2017

Oficinas de registro	Entradas	Salidas	Facturas	Total	%
R. Servicios y Derechos Sociales	46.466	173.931	9.283	229.680	15,36
R. Empleo, Industria y Turismo	39.239	43.374	647	83.260	5,57
R. Infraestructuras, OT y M. Ambiente	23.866	46.899	66	70.831	4,74
R. Desarrollo Rural y Recursos Naturales	15.797	43.025	0	58.822	3,93
R. SESPA	23.886	22.490	1.841	48.217	3,23
R. Hacienda y Sector Público	13.824	24.018	6.287	44.129	2,95
R. ERA	11.182	25.466	6.031	42.679	2,85
R. Sanidad	16.631	20.889	1.338	38.588	2,58
O.R Educación (Plaza España)	10.483	22.861	284	33.628	2,25
R SEPEPA	14.616	828	15.092	30.536	2,04

ASIENTOS RECIBIDOS Y ENVIADOS A TRAVÉS DE ORVE - 2017

	RECIBIDOS	ENVIADOS
Registro General Central	842	28.047
C ^a Presidencia y Participación Ciudadana	1.292	530
C ^a Hacienda y Sector Público	2.002	1.448
C ^a Empleo, Industria y Turismo	8.672	2.539
C ^a Servicios y Derechos Sociales	14.958	299
C ^a Sanidad	4.695	838
C ^a Infraestruct, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente	5.512	186
C ^a Desarrollo Rural y Recursos Naturales	2.523	241
C ^a Educación y Cultura	8.805	481
SEPEPA (alta 17/11/2016)	9.665	305
Ente Servicios Tributarios (alta 15/12/2016)	2.401	1.118
Junta de Saneamiento (alta 31/01/2017)	261	264
TOTAL	61.628	36.296

TRÁMITES REALIZADOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL - 2017

Claves SAC emitidas	Persona física (personal)	2.007	2.023
	Persona jurídica (maestra)	16	
Licencias de pesca marítima emitidas	1.395		
Cl@ve	246		

3.- 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: 728 (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: 27 (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 notificaciones en 2017: 31 (Anexo III)

-Desde 19 de julio de 2017 – Notificaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. Se accede a través del siguiente [enlace](#). Total 137 (Anexo IV)

4.- 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 2017: 37 factur@s.

Número de facturas FACE recibidas en REGISTRO en 2017: 168.603

5.- QUEJAS Y SUGERENCIAS¹ - 2017

	Presencial	Internet	Correo Postal	TOTAL
Quejas	34	7	1	42
Sugerencias	3	0	0	3

9.-ENCUESTAS 2017

1.- Número de ciudadanos encuestados: 6.287

2.- Tipo de solicitud realizada:

- Información: 5,85%
- Registro: 85,98%
- Tramitación: 8,17%

3.- Resultados 2017

PREGUNTAS PLANTEADAS	VALORACIONES			
	MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	MALO O MUY MALO
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	71,96%	21,77%	5,64%	0,63%
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	78,77%	19,49%	1,63%	0,11 %
Cualificación del personal que le ha atendido	80,07%	18,93%	0,97 %	0,03 %
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	83,41 %	15,62%	0,93%	0,01 %
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	76,81%	21,8%	1,32 %	0,07 %
Espacio y comodidad de la oficina	62,17%	30,8%	6,27%	0,76%
Valoración global del servicio recibido	74,81%	24,07%	1,03 %	0,09 %

4.- Conclusiones:

La “valoración global del servicio recibido” ha sido calificada por la ciudadanía en un 98,88 % como bueno o muy bueno. Destacar también que la “amabilidad, interés y disposición del personal” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en más del 83,41% como muy bueno.

¹ Anexo V

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Las principales quejas se refieren a la oficina de Avilés por su escaso espacio, y a la barrera arquitectónica (escaleras) y mobiliario de la oficina de Gijón. En ambas oficinas se demanda más personal.

Anexo I. Notificaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -2017

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCIÓN GENERAL	591	695
	D.G. DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - Sección de Gestion Económica de Personal Docente	8	
	D.G. DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - Sección de Sistemas de Previsión Social	2	
	D.G. DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	48	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	46	
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Servicio de Industria	1	7
	D.G. DE TRABAJO	4	
	Servicio de Promoción y Desarrollo Minero	2	
EDUCACION Y CULTURA	Servicio de Apoyo Técnico	1	2
	Servicio de Inspeccion Educativa	1	
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	AGENCIA ASTURIANA DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD	2	4
	SECRETARIA DE LA CUOTA	2	
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	ERA	1	8
	D.G. DE VIVIENDA	5	
	Servicio de Mayores, Diversidad Funcional y Autonomía Personal	2	
SANIDAD	D.G. DE SALUD PUBLICA	2	4
	Servicio de Asuntos Generales	1	
	Servicio de Inspeccion de Servicios y Centros Sanitarios	1	
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	Servicio de Desarrollo Agroalimentario	1	6
	Servicio de Laboratorio de Sanidad Animal	3	
	Servicio de Sanidad y Producción Animal	2	
PRESIDENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Servicio de Relaciones con La Administración de Justicia	2	2
TOTAL			728²

² 143 más que en 2016

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Anexo II. Notificaciones Dirección General Vial -2017

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº
INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES	1
	D.G. DE INFRAESTRUCTURAS Y TRANSPORTES	4
EDUCACIÓN Y CULTURA	D.G. DE DEPORTE	1
HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO	D.G. DE PATRIMONIO Y SECTOR PUBLICO	9
DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	SERVICIO PRESUPUESTARIO Y DE APOYO AL ORGANISMO PAGADOR	9
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	2
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA	1
	Servicio de Coordinación de Equipos y Recursos en el Territorio	1
TOTAL		28

Anexo III- Comunicaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) 2017

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	INTERVENCION GENERAL	23	29
	D.G. DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - Servicio de Gestión Económica de Personal	5	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	1	
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	Servicio de Seguridad Minera	2	2
TOTAL		31	

Anexo IV- Notificaciones Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) 2017

CONSEJERIA	DEPARTAMENTO	Nº	Nº
HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	Servicio de Contabilidad	87	128
	Servicio de Gestión Económica de Personal	38	
	ENTE SERVICIOS TRIBUTARIOS PRINCIPADO DE ASTURIAS	3	
EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	SEPEPA	1	1
SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	Servicio de Gestión de Salario Social Básico	8	8
TOTAL		137	

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

Anexo V. Quejas y Sugerencias

NUM	CONSEJERÍA	CONTENIDO	QUEJA O SUGERENCIA (Q / S)	CÓDIGO ³
1	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	ATENCIÓN DEFICIENTE OFICINA VIVIENDA C/ CABRALES DE GIJÓN	Q	1/2017/Q/5/1/0/31
2	SANIDAD	IMPOSIBILIDAD PARA CONTACTAR CON EL CENTRO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE LA ERIA	Q	2/2017/Q/6/4/0/46
3	ENTE PUBLICO SERVICIOS TRIBUTARIOS	RECLAMA EL ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES DEL ENTE PUBLICO CON ACUSE DE RECIBO PARA QUE QUEDE CONSTANCIA DE LA FECHA DE RECEPCIÓN POR PARTE DEL CIUDADANO	Q	3/2017/Q/2/1/0/41
4	SANIDAD	ANULACIÓN DE CITA MÉDICA DESPUÉS DE CUATRO MESES DE ESPERA SIN FIJAR NUEVA FECHA	Q	4/2017/Q/6/4/0/46
5	ENTE PUBLICO SERVICIOS TRIBUTARIOS	ATENCIÓN DEFICIENTE EN OFICINA DE TRIBUTOS DE OVIEDO CL. HNOS. PIDAL,7-9	Q	5/2017/Q/2/1/0/33
6	SANIDAD	REGISTRO AUXILIAR DEL H. ALVAREZ BUYLLA CERRADO POR FALTA DE PERSONAL	Q	6/2017/Q/6/1/0/46
7	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	MAL FUNCIONAMIENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CERTIFICADOS EFICIENCIA ENERGÉTICA	Q	7/2017/Q/3/1/1/61
8	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	MAL FUNCIONAMIENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CERTIFICADOS EFICIENCIA ENERGÉTICA	Q	8/2017/Q/3/1/1/61
9	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	MAL FUNCIONAMIENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CERTIFICADOS EFICIENCIA ENERGÉTICA	Q	9/2017/Q/3/1/1/61
10	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	MAL FUNCIONAMIENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CERTIFICADOS EFICIENCIA ENERGÉTICA	Q	10/2017/Q/3/1/1/61
11	SANIDAD	LISTA DE ESPERA DE MAS DE UN AÑO EN LA UNIDAD DEL DOLOR HUCA	Q	11/2017/Q/6/1/0/46
12	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	TRATO INADECUADO POR PARTE DE PERSONAL DEL CENTRO DE VALORACIÓN DE DISCAPACIDAD EN GIJÓN	Q	12/2017/Q/5/1/0/32
S1	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	PIDE QUE SE DE MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROBLEMA DE LA PLAGA DE LA POLILLA EN LA PATATA A TRAVÉS DE AAVV, RADIO Y PRENSA	S	1/2017/S/8/1/0/21
13	EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO	MAL FUNCIONAMIENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS CERTIFICADOS EFICIENCIA ENERGÉTICA	Q	13/2017/Q/3/1/1/61
14	SANIDAD	TRATO INADECUADO POR PARTE DE PERSONAL DEL REGISTRO DE CONSUMO	Q	14/2017/Q/6/1/0/32
15	PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	Q	15/2017/Q/1/4/0/24

³ Ver codificación en Anexo VI

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

16	EDUCACIÓN Y CULTURA	ERROR EN CONVOCATORIA PRUEBAS LIBRES 2017 PARA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE FP	Q	16/2017/Q/4/1/0/23
17	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	ATENCIÓN DEFICIENTE POR PARTE DE TRABAJADORA SOCIAL Y PSICÓLOGA	Q	17/2017/Q/5/1/0/35
18	ENTE PUBLICO SERVICIOS TRIBUTARIOS	TIEMPO DE ESPERA EXCESIVO PARA ATENCIÓN EN OFICINA TRIBUTOS AVILÉS	Q	18/2017/Q/2/1/0/24
19	PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ATENCIÓN DEFICIENTE EN OFICINA SAC-OVIEDO	Q	19/2017/Q/1/1/0/32
20	SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	DISCONFORMIDAD CON LA GESTION DE LAS AYUDAS AL TRANSPORTE PARA LA REALIZACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN	Q	20/2017/Q/3/4/0/46
21	SERVICIO DE JUSTICIA DEL MENOR	QUEJA POR TRATO DISPENSADO POR EL DIRECTOR DEL CENTRO JUVENIL DE SOGRANDIO	Q	21/2017/Q/1/1/0/34
22	INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA	QUEJA POR RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE CARNÉS DE FAMILIA NUMEROSA	Q	22/2017/Q/5/1/0/44
23	EDUCACIÓN Y CULTURA	QUEJA POR RETIRADA DE UN CARTEL COLOCADO EN LA BIBLIOTECA DE ASTURIAS	Q	23/2017/Q/4/1/0/35
24	SANIDAD	QUEJA POR TRATO DISPENSADO POR MÉDICO DE CABECERA EN EL CENTRO DE SALUD DE POLA DE SIERO	Q	24/2017/Q/6/4/0/31
25	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	QUEJA POR FALTA DE PERSONAL EN EL CIA DE AVILÉS	Q	25/2017/Q/8/1/0/13
26	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	QUEJA POR TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA DOCTORA DEL EQUIPO 1 DEL CENTRO DE VALORACIÓN DE DISCAPACIDADES DE GIJÓN	Q	26/2017/Q/5/1/0/32
27	SANIDAD	QUEJA POR TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA DOCTORA DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD DE POLA DE LAVIANA	Q	27/2017/Q/6/2/0/31
28	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	EXCESIVA TARDANZA EN RECIBIR CROTALES SOLICITADOS	Q	28/2017/Q/8/1/0/44
29	SANIDAD	BAJA DE MEDICO DE FAMILIA NO CUBIERTA EN CENTRO DE SALUD DE VILLALEGRE-LA LUZ	Q	29/2017/Q/6/1/0/45
30	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES SIN RESPUESTA	FALTA DE RESPUESTA A PETICIÓN DE INFORMACIÓN POR ESCRITO EN RELACIÓN CON SU EXPEDIENTE DE SALARIO SOCIAL BÁSICO	Q	30/2017/Q/5/1/0/25
31	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	DEMORA SUPERIOR A UN AÑO PARA LA VALORACIÓN GRADO DISCAPACIDAD POR EL EQUIPO DE OVIEDO	Q	31/2017/Q/5/1/0/44
32	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	FALTA DE VETERINARIO EN LA OFICINA COMARCAL DE TINEO Y DESATENCIÓN POR PARTE DEL JEFE DE SECCIÓN DE EPIDEMIOVIGILANCIA	Q	32/2017/Q/8/1/0/44
33	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	FALTA DE PERSONAL PARA RECOGER UN EXPEDIENTE DE PRECIO MÁXIMO	Q	33/2017/Q/5/1/0/46
34	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	FALTA DE RESPUESTA A DUDAS PLANTEADAS SOBRE EL CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL	Q	34/2017/Q/2/1/0/46

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

35	INFRAESTRUCTURAS, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE	QUEJA PORQUE AUN NO SE HA RETIRADO UN NIDO DE AVISPA ASIÁTICA NOTIFICADO EL 05/08/17	Q	35/2017/Q/8/1/0/46
S2	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	SUGIERE LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS EN LA OFICINA SAC-GIJÓN	S	2/2017/S/2/1/0/12
36	PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO ACEPTACIÓN EN REGISTRO GENERAL DE DOCUMENTACIÓN PARA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE INFIESTO	Q	36/2017/Q/1/4/0/84
37	PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DISCRIMINACIÓN EN LA FORMA DE ATENCIÓN DE LA OFICINA SAC AVILÉS	Q	37/2017/Q/1/4/0/34
38	HACIENDA Y SECTOR PUBLICO	TERCERA PLANTA EDIFICIO ADMINISTRATIVO AVILÉS (CL MUELLE, 8) SIN ACCESO EN ASCENSOR	Q	38/2017/Q/2/1/0/12
39	SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES	TRATO INADECUADO RECIBIDO DEL EQUIPO DE VALORACIÓN DISCAPACIDAD NÚMERO 3 DE GIJÓN	Q	39/2017/Q/5/1/0/35
40	AGENCIA ASTURIANA DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD	TRATO INADECUADO POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE TARJETAS DE TACÓGRAFO	Q	40/2017/Q/7/1/0/32
41	EDUCACIÓN Y CULTURA	TRATO INADECUADO POR PARTE DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EL FONTÁN Y MAL ESTADO DE SUS INSTALACIONES	Q	41/2017/Q/4/1/0/32-15
S3	PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SUGERENCIA PARA UBICACIÓN DE IMPRESOS MÁS ACCESIBLE EN OFICINA SAC-AVILÉS	S	3/2017/S/1/1/0/21
42	DESARROLLO RURAL Y RECURSOS NATURALES	MALA SEÑALIZACIÓN EN MOSTRADOR DE GANADERÍA DEL EASMU Y TRATO INADECUADO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL MISMO.	Q	42/2017/Q/8/1/0/17-34

ANEXO VI
CODIFICACION QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ejemplo: 1/2017/Q/5/1/0/44

1-número de expediente

2017- año

Q- queja (o S -sugerencia)

5-Consejería⁴

1-Canal de entrada⁵

0- medios electrónicos⁶

44- motivo⁷

⁴ Consejería

Presidencia y Participación Ciudadana.	1
Hacienda y Sector Público.	2
Empleo, Industria y Turismo.	3
Educación y Cultura.	4
Servicios y Derechos Sociales.	5
Sanidad.	6
Infraestructuras, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente.	7
Desarrollo Rural y Recursos Naturales.	8

⁵ Canal entrada

Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico	3
Internet	4

⁶ Servicios prestados por medios electrónicos

Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana



7

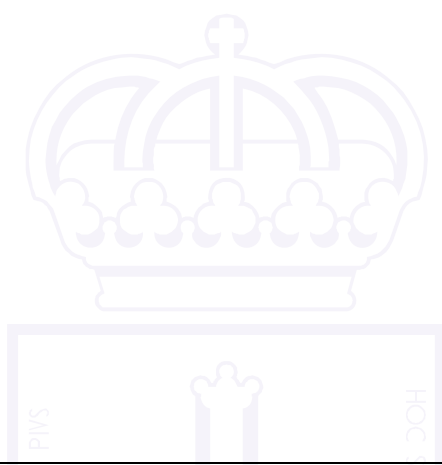
Motivo de la Q/S			
Codificación para servicios prestados por medios no electrónicos		Codificación para servicios prestados por medios electrónicos	
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD
11	Accesibilidad geográfica	61	Fallos o interrupciones en el acceso a los 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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección General de
Participación Ciudadana

1



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