Informe metodológico estandarizado

Estadística del Servicio de Atención Ciudadana del Principado de Asturias

Organismo responsable
Consejería de Presidencia.

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

Participación de otros organismos
No prevista.

Objetivo de la operación estadística
Describir de forma pormenorizada la actividad del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Principado de Asturias, cuantificando las actuaciones llevadas a cabo por el mismo en alguno de los siguientes ámbitos:

- Atención Telefónica: 012 y centralita.
- Atención presencial.
- Tramitación de notificaciones electrónicas recibidas en la Dirección Electrónica Habilitada de la Administración del Principado de Asturias
- Tramitación de facturas electrónicas.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Realización de encuestas de valoración del servicio.

Tipo de operación estadística
Estadística propiamente dicha. Operación realizada a partir de datos administrativos.

Ámbito de la operación
El ámbito de esta operación estadística se define respecto a la población investigada, al espacio físico observado y al periodo de tiempo al que se circunscribe la observación.

Población objetivo
Actuaciones llevadas a cabo por el SAC, en los términos descritos en el apartado 'Objetivo de la operación'.

Unidad estadística
La unidad estadística principal en esta operación es la actuación llevada a cabo por el SAC, en los términos descritos en el apartado 'Objetivo de la operación'.

Ámbito geográfico
La estadística cubre el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

Ámbito temporal
El período de referencia para la estadística es el año natural.
La estadística se lleva a cabo con periodicidad anual.

Variables estadísticas

A. **Atención Telefónica: 012 y centralita:** llamadas recibidas por tipo y ficha de servicio, tiempo medio de atención, distribución de llamadas por franjas horarias y trámites efectuados.

B. **Atención presencial:** personas atendidas por oficina y tipo de solicitud o trámite efectuado, registros realizados por tipo y oficina, trámites realizados en atención presencial.

C. **Recepción de notificaciones electrónicas:** notificaciones recibidas**.**

D. **Gestión de facturas electrónicas:** facturas gestionadas.

E. **Gestión de quejas y sugerencias:** quejas y sugerencias registradas.

Adicionalmente se realizan encuestas de calidad que ofrecen indicadores de valoración del servicio de atención telefónica y presencial.

Desagregación territorial de resultados
Los datos se ofrecen referenciados al conjunto de la Comunidad Autónoma.

Política de difusión

Calendario de difusión
Primer trimestre del año siguiente al de referencia.

Medios de difusión
Los resultados se difunden a través de los siguientes sitios web:
- Sitio web 'asturias.es' > Gobierno abierto > Transparencia > Publicidad activa > Estadísticas de Asturias
- Sitio web 'asturias.es' > Temas > Economía y finanzas > Estadísticas de Asturias

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE HACIENDA

Marco normativo

Esta operación está recogida en el Plan Asturiano de Estadística (PAE) 2022-2025, aprobado mediante la Ley del Principado de Asturias 3/2022, de 18 de junio, con el código 13 003, y dentro del sector temático '13 Administraciones públicas'. Este estudio se incluye de forma regular en los programas estadísticos anuales elaborados en el marco del PAE 2022-2025.

Confidencialidad y secreto estadístico

Todo el personal que intervenga en la elaboración de esta operación estadística queda obligado al cumplimiento de la legislación vigente en materia estadística, y en particular, a la observancia del deber de secreto estadístico regulado en el Capítulo III del Título I de la Ley del Principado de Asturias 7/2006, de 3 de noviembre, de Estadística, así como a aplicar las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento.