

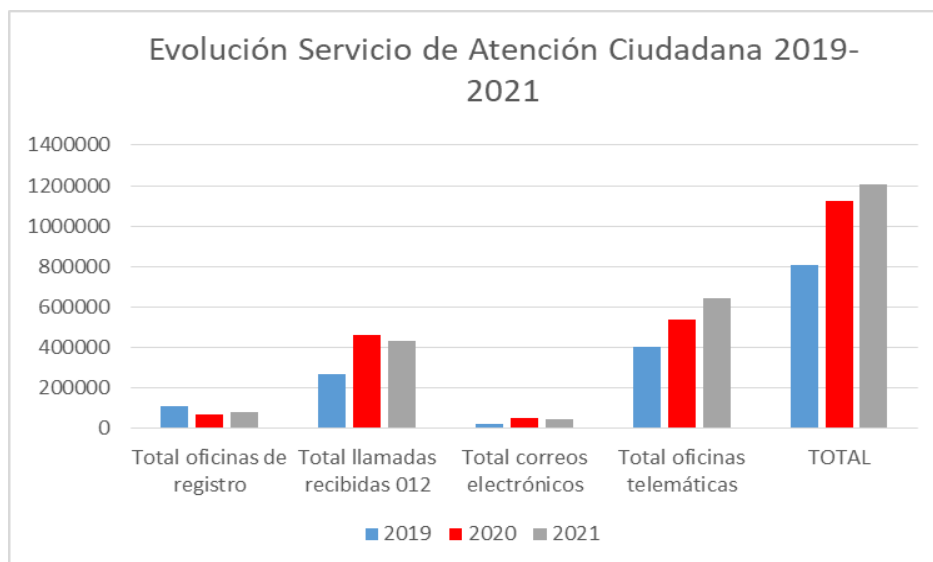


Domingo, 28 de agosto de 2022

El Servicio de Atención Ciudadana del Principado supera por segundo año el millón de solicitudes, la mayoría de ellas telemáticas

- En total, el SAC recibió 1.205.497 consultas en 2021, de las que 642.178 se registraron por medios informáticos
- La atención presencial se incrementa, sobre todo en Gijón y Avilés, mientras que se reduce el uso del teléfono y el correo electrónico

El Servicio de Atención Ciudadana del Principado de Asturias (SAC), dependiente de la Consejería de Presidencia, ha superado el millón de solicitudes por segundo año consecutivo: 1.205.497 en 2021, el 7,39% más que en 2020, cuando se registraron 1.122.492.



La vía telemática es la preferida por la mayor parte de la ciudadanía para comunicarse con el SAC y también la que más crece. En 2021 se realizaron 642.178 consultas por internet, un 19,28% más de que en 2020, con 538.357. El segundo medio elegido para la atención no presencial es el teléfono. A través del 012 se recibieron un total de 432.067 solicitudes frente a las 462.835 del año anterior, lo que supone un 6,64% menos. También desciende el uso de correo electrónico: se atendieron 47.931 emails frente a los 51.115 de 2020, un 6,22% menos.



De forma presencial, se atendieron a 83.321 personas, un 18,71% más que en 2020:

- 47.572 en la oficina de Oviedo, que aumentó su demanda un 5,87%.
- 20.732 en la de Gijón, que recibió un 46,67% más que en 2020.
- 15.017 en la de Avilés, que registró un incremento del 35% con respecto a 2020.

El servicio presencial se complementa, en el caso de las personas que precisan ayuda para hacer gestiones telemáticas, con apoyo telefónico. Asimismo, se proporciona ayuda u orientación a través del correo electrónico, de manera que cada usuario elige la vía que más se adecúa a sus circunstancias.

Desde octubre de 2021, la obligatoriedad de la cita previa para recibir atención presencial en las oficinas del SAC fue sustituida por la cita previa voluntaria. El Principado fue una de las primeras administraciones en permitir la atención presencial sin cita.

El director general de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, José Antonio Garmón, ha valorado que “tras el impacto en 2020 de la covid19, el SAC ha recuperado en 2021 la atención sin cita o con cita opcional y con buenos resultados”.

Por lo que se refiere al incremento de los registros telemáticos, Garmón ha considerado que una parte importante de la población está en condiciones de realizar gestiones digitalmente y lo prefiere cuando se le da la opción. “Es en sí mismo un gran avance y supondrá grandes cambios sobre cómo se llevará a cabo la atención ciudadana en el futuro. Pero no debemos olvidar que hay personas que seguirán demandando la atención presencial, que es necesario mantener con criterios de accesibilidad y calidad”.