



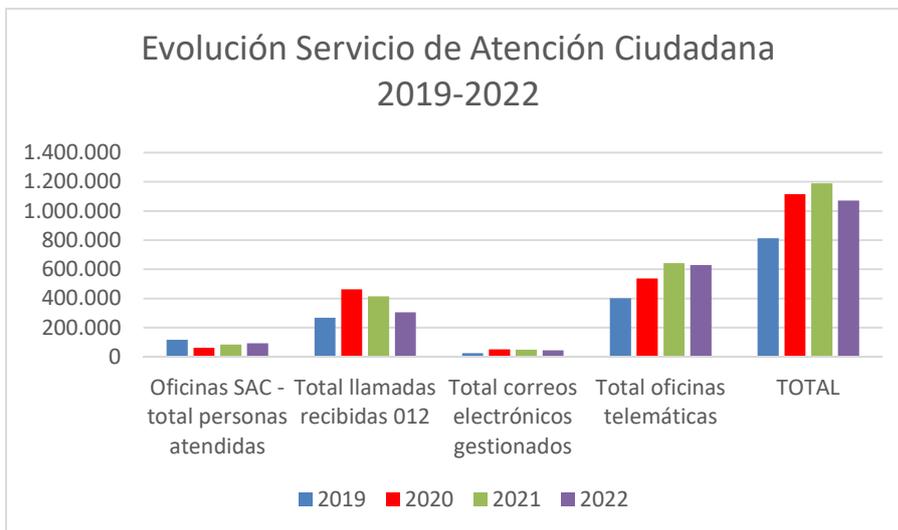
Sábado, 4 de marzo de 2023

Las consultas anuales al Servicio de Atención Ciudadana se estabilizan por encima del millón

- El SAC despachó un total de 1.071.904 solicitudes en 2022, la gran mayoría por vía telemática
- La atención presencial aumenta en todas las oficinas, especialmente en Avilés, mientras se reduce el uso del teléfono y el correo electrónico

Las consultas al Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Principado se estabilizan por encima del millón por tercer año consecutivo. Así, en 2022 se atendieron 1.071.904 peticiones de todo tipo, lo que supone un descenso del 9,83% respecto a 2021, cuando se registraron 1.188.765. No obstante, el balance final del año pasado se sitúa muy por encima del de 2019, último ejercicio completo antes de la pandemia, cuando se recibieron 812.372 solicitudes, un 31,95% menos que en 2022.

NOTA DE PRENSA
P



La vía telemática sigue siendo la preferida por la mayor parte de la ciudadanía para comunicarse con el SAC, aunque se percibe un descenso respecto a 2021. Así, en 2022 se realizaron 628.171 consultas por internet, un 2,18% menos que el año anterior (642.178).

El segundo medio elegido para la atención no presencial es el teléfono. A través de la línea 012 se recibieron 305.595 solicitudes, frente a las 432.067 de 2021, lo que supone un 26,42% menos. También desciende el uso del correo electrónico, con 45.421 mensajes en 2022, un 5,24% por debajo de las cifras del ejercicio anterior (47.931).

Por el contrario, la asistencia presencial aumenta un 11,28%, con un total de 92.717 personas atendidas. La oficina de Oviedo se mantiene como la de mayor demanda, con 50.952 peticiones registradas (un 7,10% más), mientras que en Gijón se despacharon 23.056 consultas (11,21% más) y en Avilés, 18.710, lo que representa una subida del 24,59%.

En el caso de las personas que precisan ayuda para hacer gestiones telemáticas, el servicio presencial se complementa con apoyo telefónico. También se ofrece ayuda u orientación a través del correo electrónico.

La atención presencial se gestiona mediante reserva voluntaria de cita. Tras la pandemia, el Principado fue una de las primeras comunidades en permitir la asistencia presencial sin cita previa, concretamente a partir de octubre de 2021.

El director general de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, José Antonio Garmón, ha valorado el último balance del SAC. “Tras estas cifras puede verse el progresivo retorno a la normalidad tras el impacto de la covid. A pesar del incremento de la atención ciudadana presencial, la tendencia descendente anterior a la crisis sanitaria se mantiene”, ha explicado.

Garmón considera lógico el aumento de la atención a distancia: “Es natural que el final de la emergencia sanitaria conlleve una corrección a la baja en las gestiones en remoto. Sin embargo, en la comparativa con el periodo anterior al impacto del coronavirus, las llamadas telefónicas se incrementan más de un 13%, los correos electrónicos casi un 89% y las gestiones telemáticas, más de un 56%”.

A juicio del director general, esta evolución de los canales de atención ciudadana obliga al SAC a adaptarse para seguir prestando un servicio próximo, de calidad y capaz de responder a las demandas por cualquier medio. “Desde la Administración del Principado debemos ser sensibles a los diferentes perfiles de las personas que atendemos”, ha asegurado.