



## ¿Cómo atiende a la ciudadanía?

El SAC utiliza todos los **canales** disponibles

- **Presencial:** Área de Atención Ciudadana de Planta plaza del EASMU y Oficina de Atención Ciudadana de Gijón (calle Cabrales)
- **Teléfono 012**
- **Buzón ciudadano** del portal corporativo
- **Correo electrónico**
- **Correo postal**
- **SMS**

Y cualquier canal que, en el futuro, ponga a su disposición la tecnología.

## Más información

**Para consultas y ampliación de información ponerse en contacto con los teléfonos del SAC: 19360 y 15764.**



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO



# SAC

## ¿Qué es y para qué sirve?



GOBIERNO DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

## Funciones principales

El SAC es el órgano administrativo especializado en

- atender las consultas de la ciudadanía a la Administración
- orientarles sobre el modo de obtener un servicio público
- realizar determinados trámites en su nombre, cuando así lo soliciten y
- gestionar sus iniciativas y reclamaciones.



## ¿Qué ofrece?

1. Prestación de servicios a la ciudadanía en **modo multicanal** (Presencial, Teléfono 012, Buzón Ciudadano, correo electrónico, correo postal, SMS).
2. Diseño y gestión de **Campañas de Difusión** de los servicios que prestan las unidades administrativas.
3. Diseño y gestión de **suscripciones** para informar a la ciudadanía de nuevos servicios o hechos de su interés.
4. **Análisis y evaluación** de la prestación de servicios para la mejora continua y la elevación de sus niveles de **calidad**.

Además facilita a las personas que lo soliciten medios de identificación electrónica, gestionando **Claves SAC** y acreditando **Certificados electrónicos**.

## ¿Cómo pueden colaborar los órganos del Principado de Asturias para mejorar la atención a la ciudadanía?

- **Manteniendo actualizado** el sistema de información del SAC y estableciendo canales de **colaboración y comunicación** permanente.
- Demandando nuevos servicios de atención ciudadana, entre los que se pueden encontrar:
  - la creación de servicios multicanal;
  - la realización de encuestas de satisfacción;
  - la gestión de campañas, suscripciones y cualquier otro que pueda resultar de interés a los gestores.
- Trabajando conjuntamente en la elaboración de "**Acuerdos de Nivel de Servicio**" y "**Cartas de Servicio**".

## ¿Qué colaboración ofrece el SAC a los Servicios Gestores?

- La **difusión selectiva y orientada a colectivos** elegidos, de la existencia de servicios de su interés o avances en el proceso de producción de los servicios, mediante Campañas y Suscripciones.
- **Información homogénea** a la ciudadanía, incorporada a un sistema de información único y con posibilidad de **seguimiento de los contactos**.
- **Atención de consultas sobre la gestión** de los procedimientos, minimizando la carga de trabajo de los órganos tramitadores y permitiendo así que su labor se concentre en la aportación de mayor valor añadido a la gestión.
- **Análisis de los indicadores de prestación** de los servicios públicos para establecer medidas de mejora en la calidad de los mismos, articulando "Acuerdos de Nivel de Servicio" con las unidades productoras y "Cartas de compromiso con la ciudadanía".