

1. PRESENTACIÓN.....	11
2. INTRODUCCIÓN.....	15
2.1. Contexto y estructura del informe.....	17
2.2. Objetivo, finalidad y metodología del informe.....	24
3. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN CIUDADANA: NORMATIVA Y OTRAS CONSIDERACIONES GENERALES.....	33
3.1. La regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.....	35
3.2. Las funciones de información administrativa y la atención ciudadana.....	43
3.2.1. <i>La función de información al ciudadano</i>	43
3.2.1.1. <i>El derecho a la información administrativa</i>	43
3.2.1.2. <i>Tipos de información administrativa</i>	46
3.2.2. <i>La atención al ciudadano</i>	50
3.2.3. <i>Las funciones de información y atención al ciudadano y el registro general</i>	53
4. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ASTURIANAS SUPERVISADAS.....	57
4.1. Introducción.....	59
4.1.1. <i>El estado de la cuestión de la atención de ciudadana</i>	59
4.1.2. <i>Administraciones incluidas en el ámbito del informe</i>	61
4.1.3. <i>Técnica de exposición de los resultados del trabajo de investigación</i>	63
4.2. Organización general de los servicios de información y atención ciudadana.....	64
4.3. Análisis de los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Administración.....	76
4.3.1. <i>La atención presencial</i>	76
4.3.2. <i>La atención telefónica</i>	81
4.3.3. <i>La atención telemática</i>	81
4.4. Prestación de servicios en cada uno de los canales de atención ciudadana.....	95
4.5. Organización y gestión de los recursos humanos y mate- riales en los servicios de información y atención ciudadana.....	107
4.6. Organización del servicio y control de resultados.....	110



Informe

4.7. Los sistemas de calidad de la organización y la mejora continua en los servicios de atención ciudadana e información administrativa 122

4.8. Grado de conocimiento y utilización por la ciudadanía de los servicios de información y atención ciudadana..... 127

5. LA POSICIÓN DE LAS ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA..... 135

6. CONCLUSIONES Y VALORACIONES RELATIVAS A LA REVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ASTURIANAS REVISADAS 141

6.1. La organización general de los servicios de información y atención ciudadana 143

6.2. Los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Administración..... 154

6.2.1. *La atención presencial* 155

6.2.2. *La atención telefónica*..... 156

6.2.3. *La atención telemática* 157

6.2.4. *Prestación de servicios en cada uno de los canales*..... 159

6.3. La gestión de los recursos, medios y el control de los servicios..... 166

6.4. El conocimiento y la utilización ciudadana de los servicios de información y atención de las Administraciones Públicas 171

6.4.1. *Los datos extraídos de los cuestionarios remitidos a las Administraciones Públicas* 171

6.4.2. *Valoraciones de la posición de las entidades asociativas encuestadas*..... 174

7. RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA REVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ASTURIANAS REVISADAS..... 177

8. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO 193

8.1. Introducción 195

8.2. Normativa aplicable a los servicios de información y atención de la Comunidad universitaria. 199

8.3. Organización general de los servicios de información y atención de la Universidad de Oviedo..... 202

8.4. Análisis de los canales de atención a la comunidad universitaria 207

8.4.1. *La atención presencial: características* 208

8.4.2. *Atención telefónica: características*..... 210

8.4.3. *Atención telemática: características* 210

8.5. Prestación de servicios a la comunidad universitaria en cada uno de los canales. 215

8.6. Organización y recursos humanos y materiales en los servicios de información y atención universitaria..... 217

8.7. El control de resultados 219

8.8. Los sistemas de calidad de la organización y la mejora continua en los servicios de información y atención universitaria 220

8.9. Grado de conocimiento y utilización por la Comunidad universitaria de los servicios de información y atención..... 222

8.10. El defensor del Universitario 225

8.11. Recomendaciones..... 226

9. NORMATIVA Y BIBLIOGRAFÍA..... 229