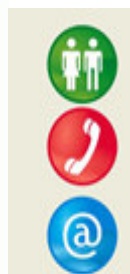


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

INAUGURADO 2 DE ENERO DE 2002



**MEMORIA
AÑO 2011**



MEMORIA AÑO 2011



SAC PRESENCIAL

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de **45.100.**
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a **105.555.**
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC en Casa Consistorial ha sido de **4 minutos 45 segundos.**
- El tiempo medio de espera en el mostrador del Barrio de Lourdes ha sido de **7 minutos y 42 segundos.**



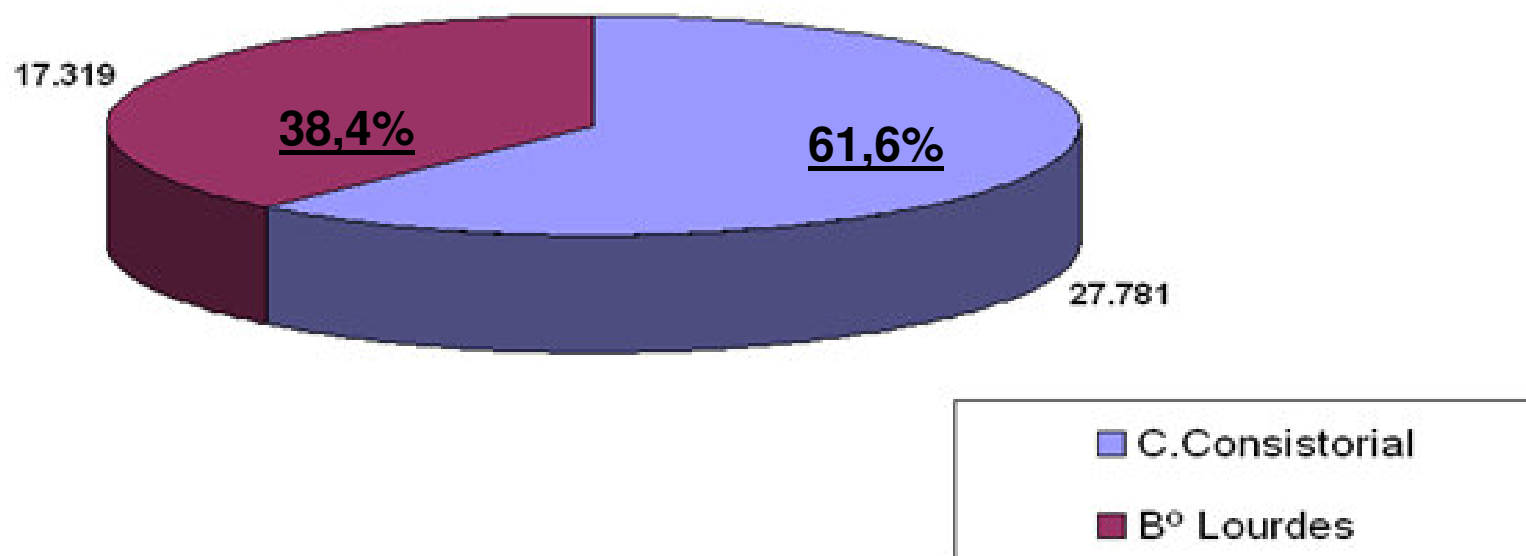
MEMORIA AÑO 2011



SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 45.100 personas de enero a diciembre de 2011.





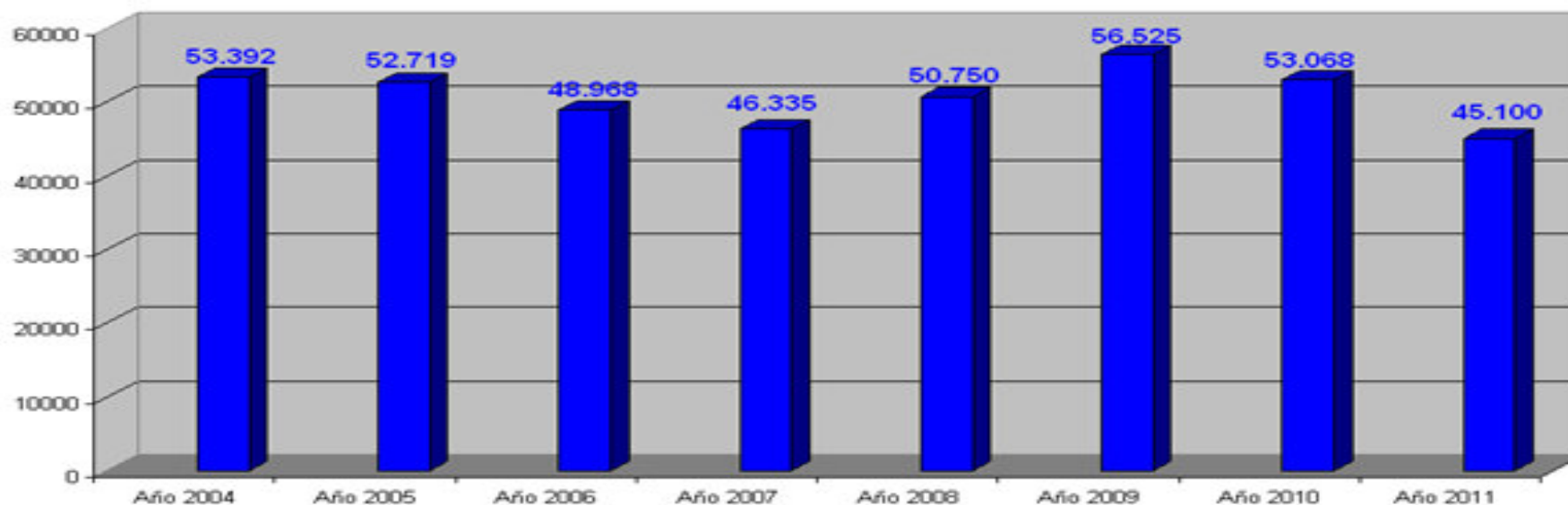
MEMORIA AÑO 2011



SAC PRESENCIAL

10 AÑOS SERVICIO:

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS



No se disponen datos de personas atendidas hasta el 2004, año en el que se instala el Sistema de Gestión de Turnos.

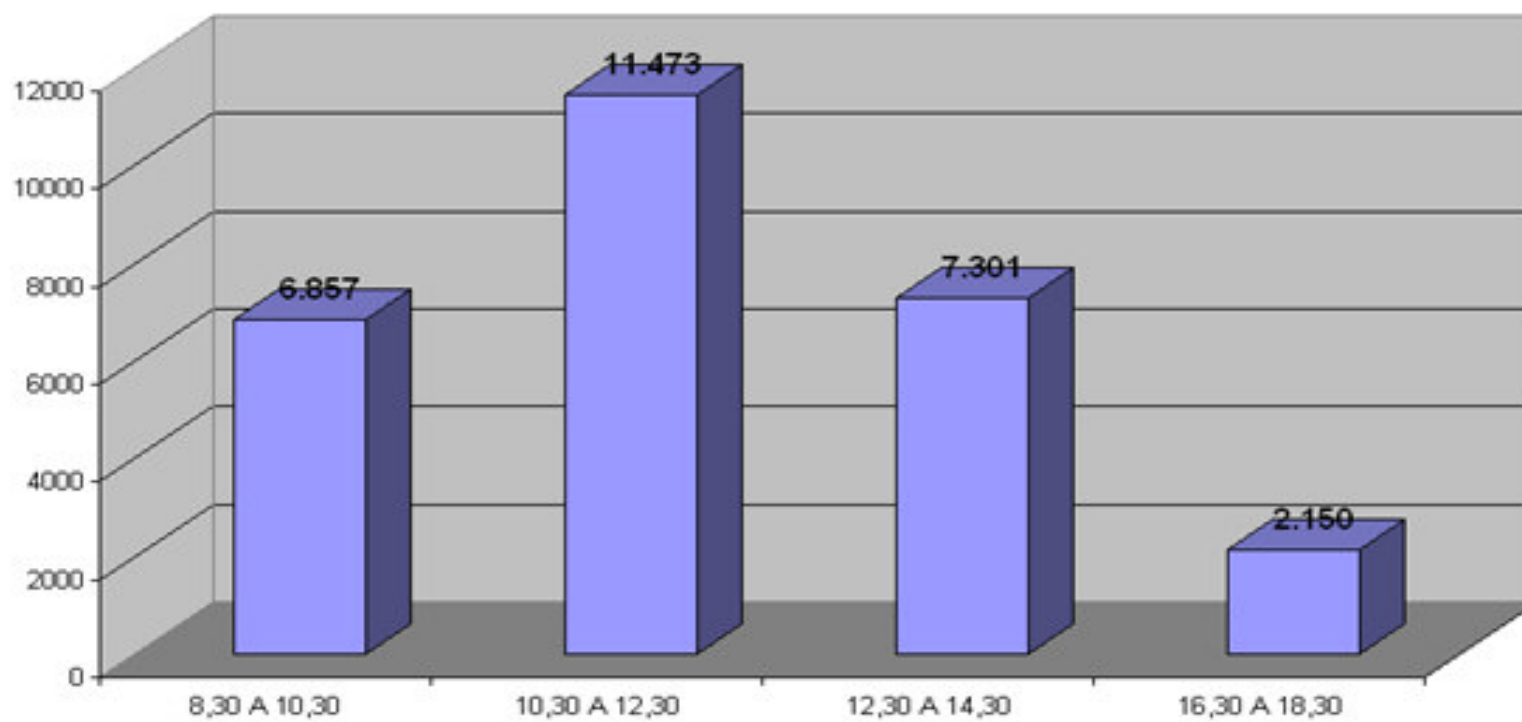


MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2011



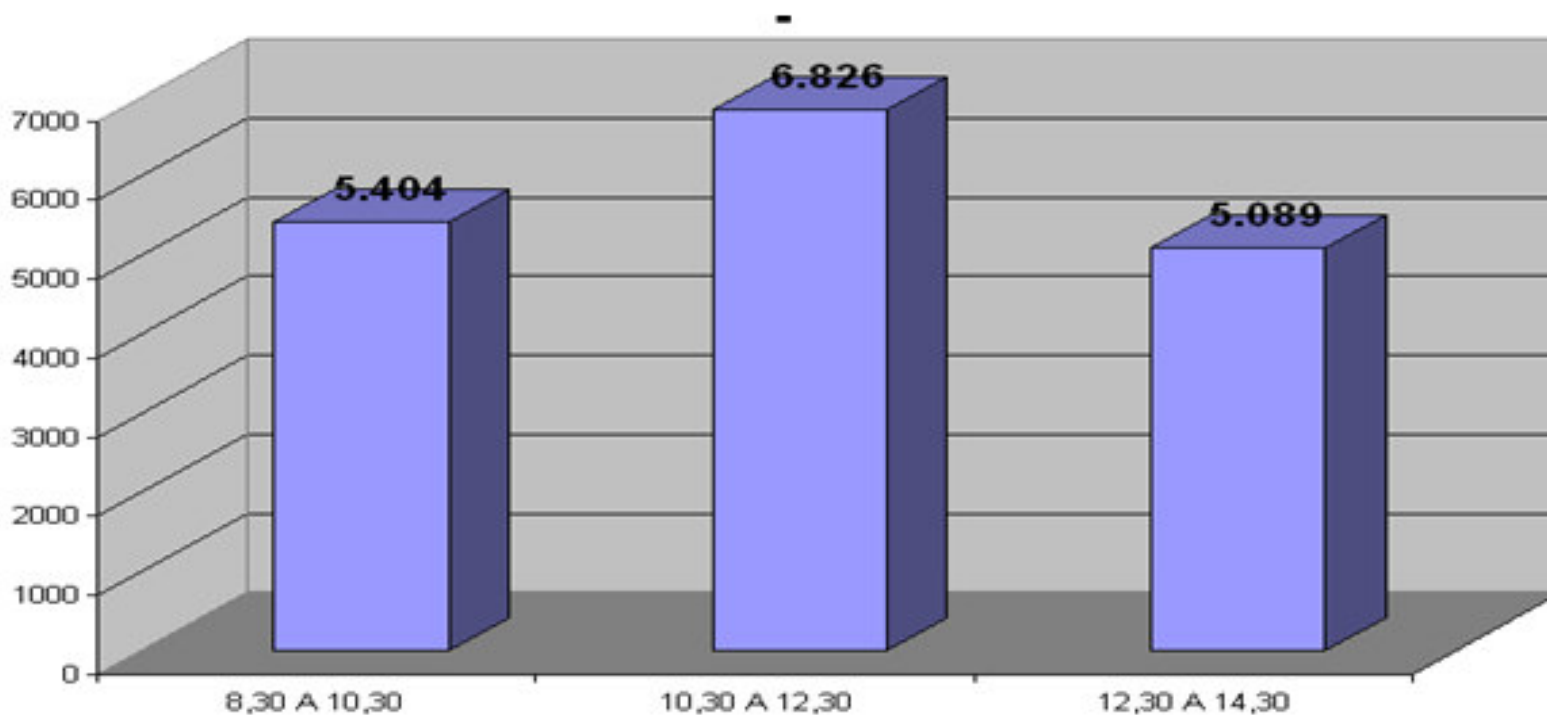


MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2011



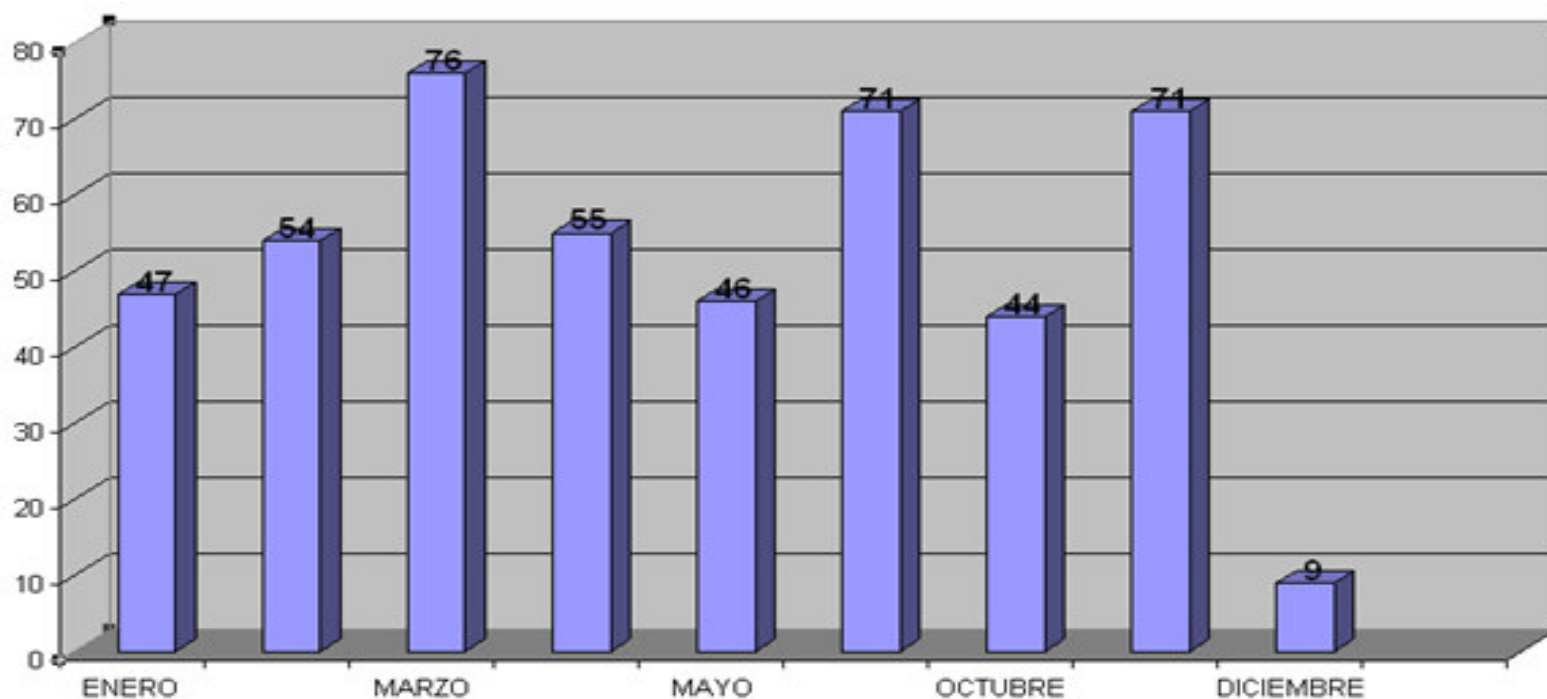


MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS



Se produce una media de 8-9 atenciones diarias en sábados.

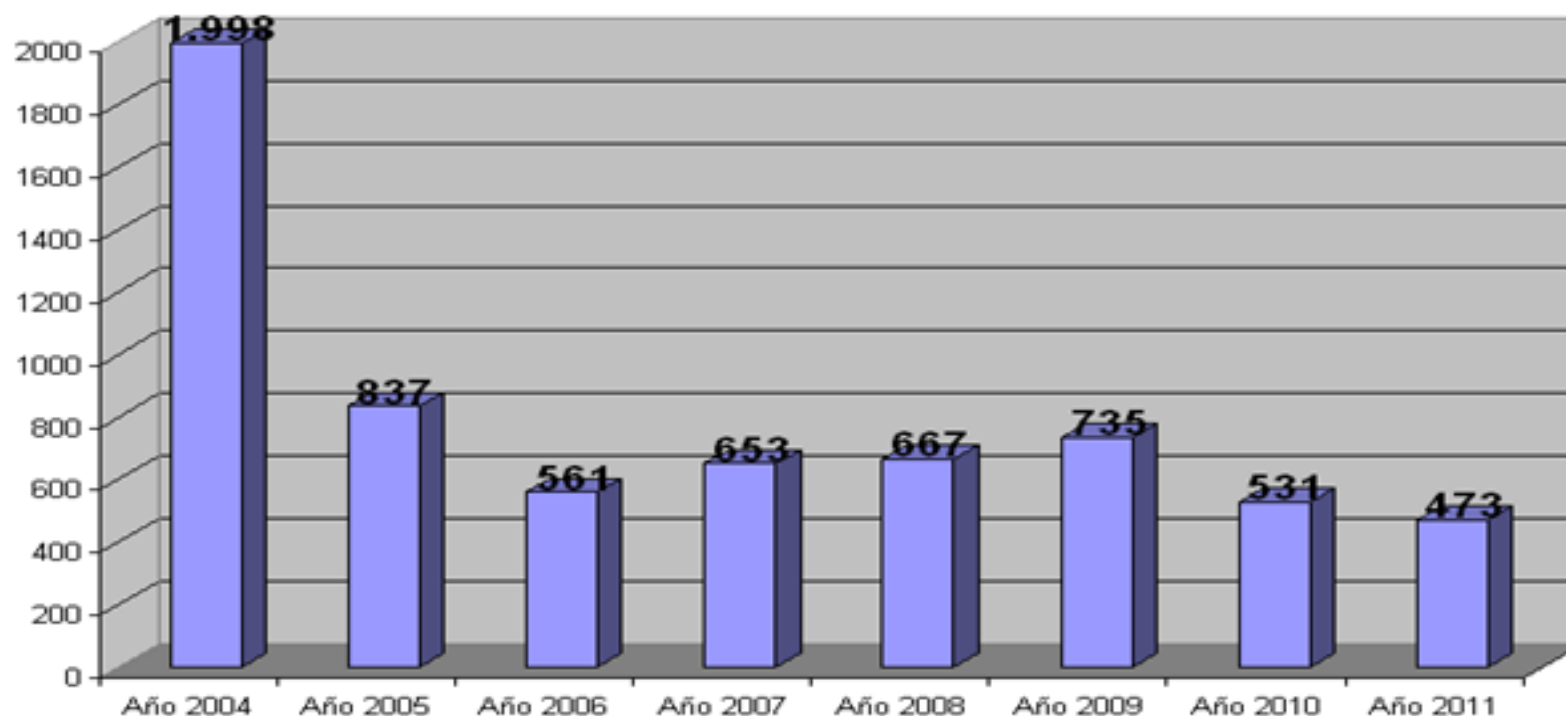


MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL

10 AÑOS SERVICIO:

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS





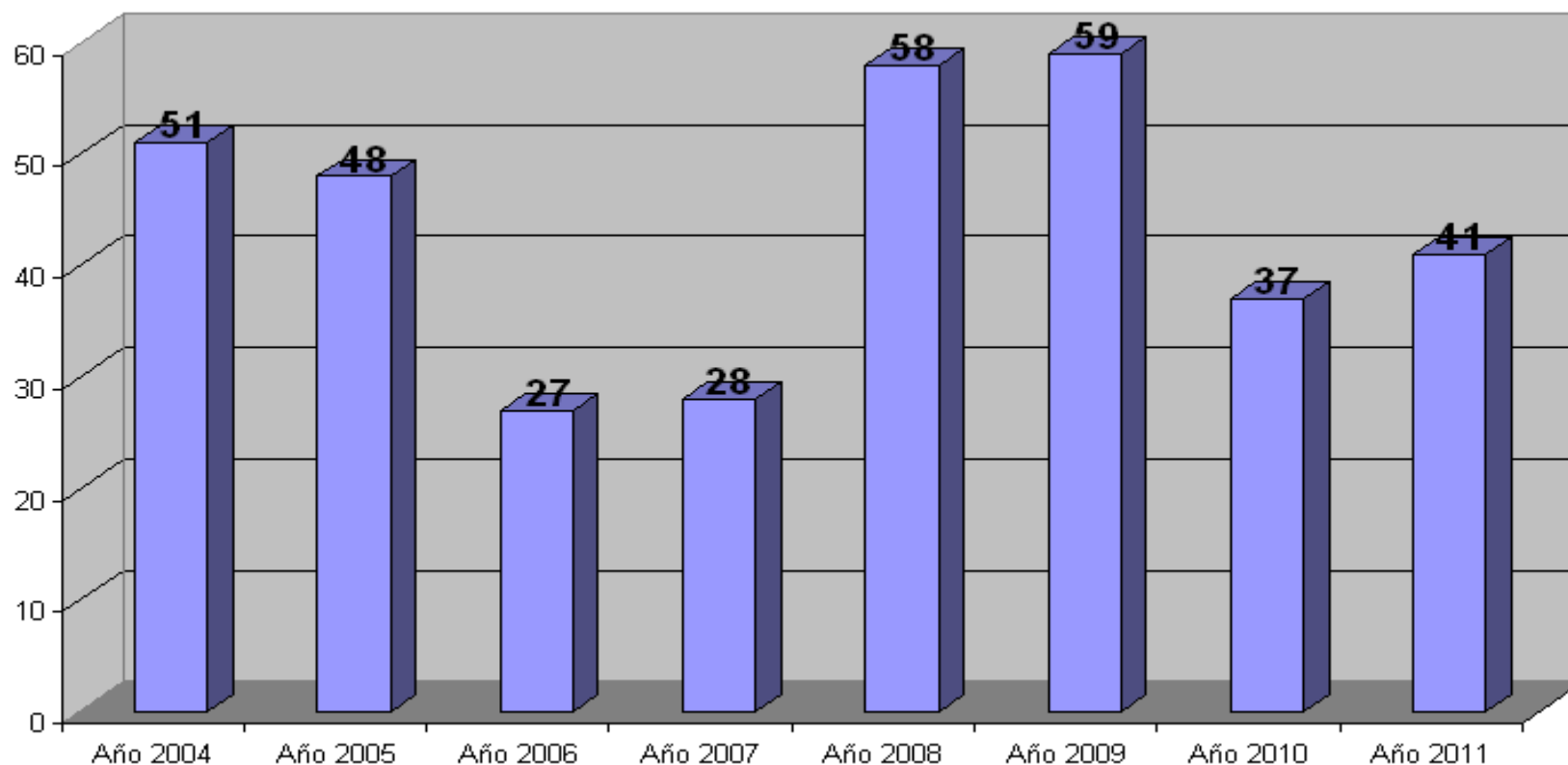
MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL



10 AÑOS SERVICIO:

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA



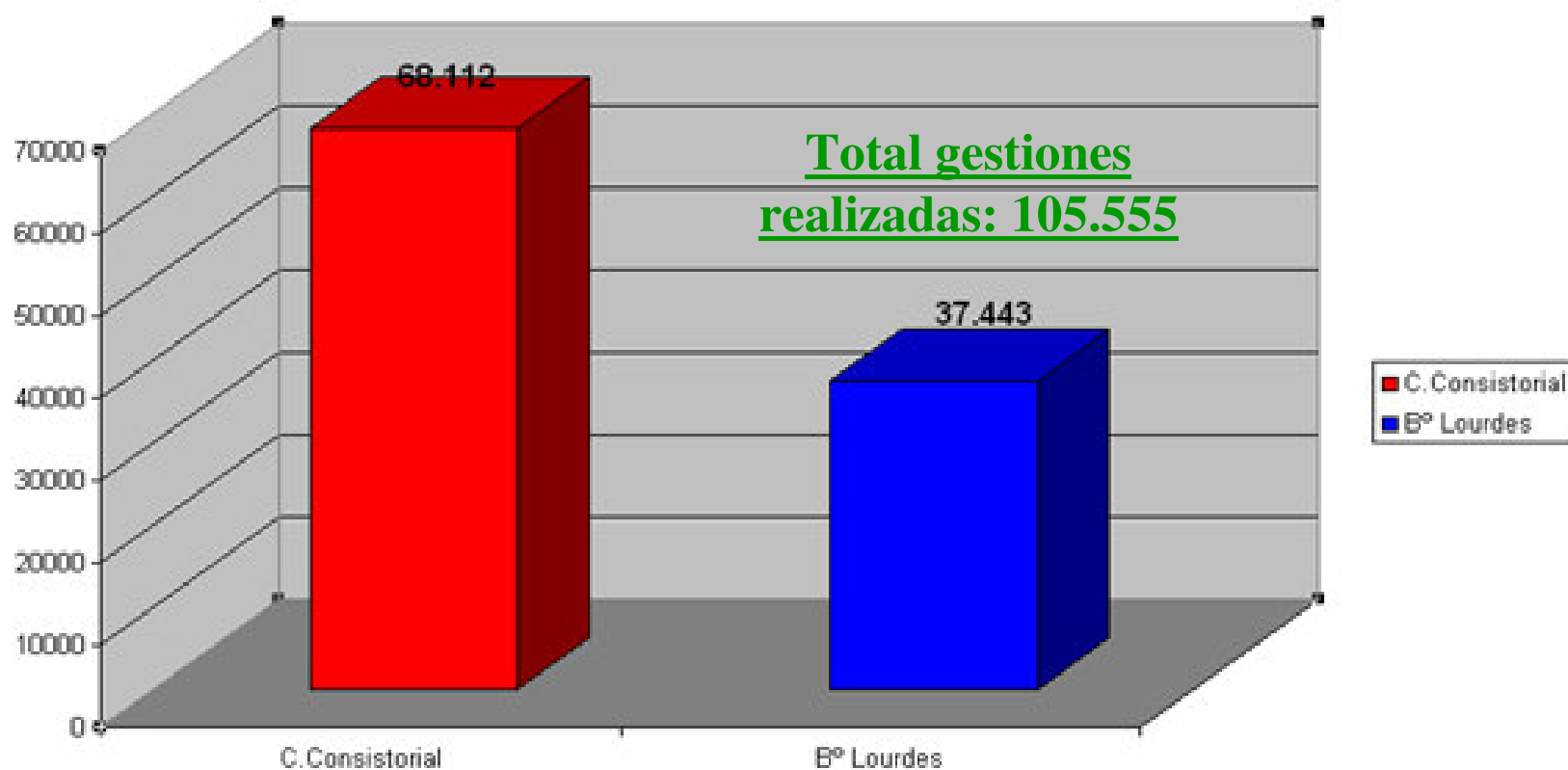


MEMORIA AÑO 2011



SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS



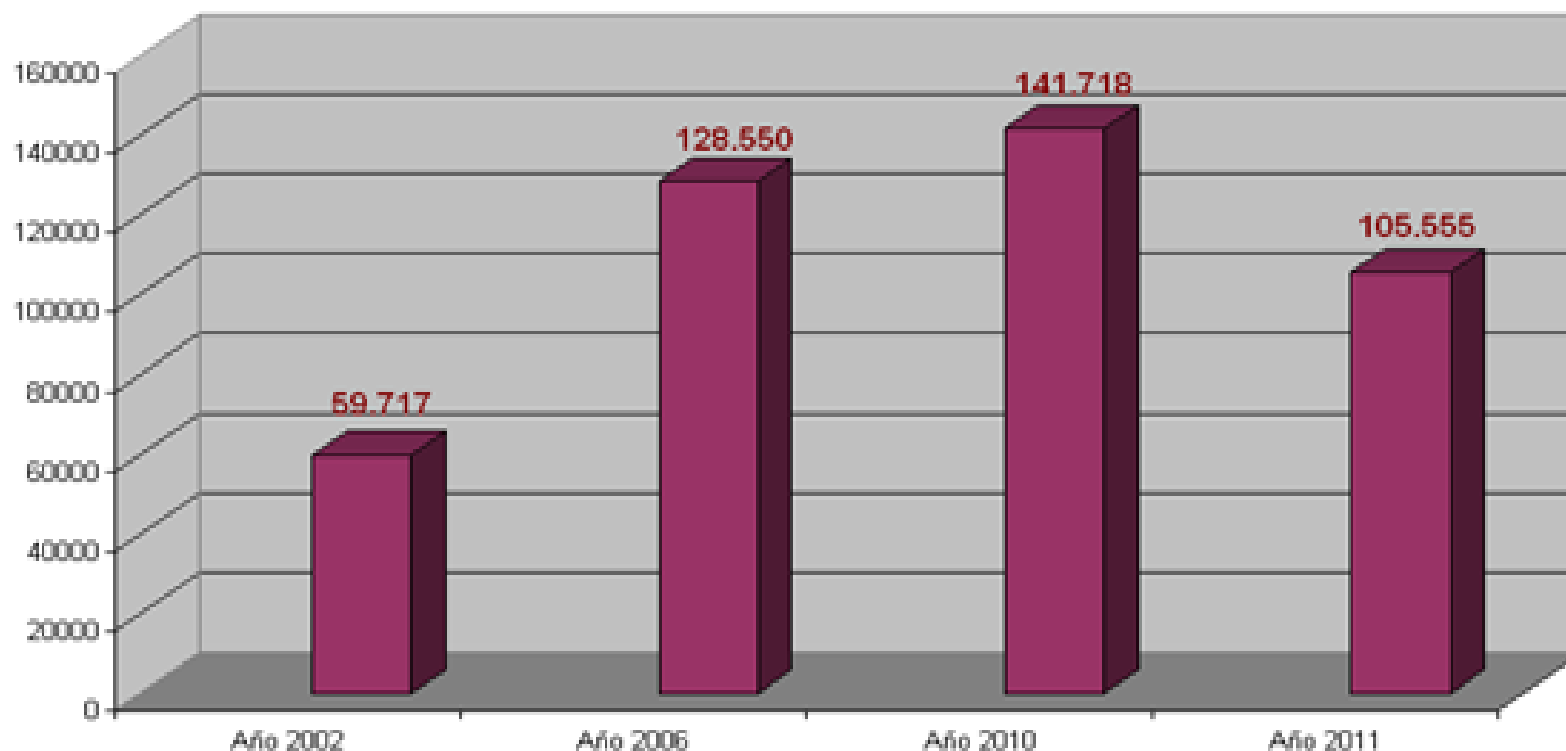


MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL



10 AÑOS SERVICIO: COMPARATIVA ANUAL DE GESTIONES REALIZADAS





MEMORIA AÑO 2011

SAC PRESENCIAL



TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2011

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	26325	α
Inf. extramunicipal	1931	α
Búsqueda de información al ciudadano	635	α
TOTAL	28.891	α

**TOTAL
ATENCIONES
INFORMACIÓN:
28.891**



MEMORIA AÑO 2011



TRAMITACIÓN

SAC PRESENCIAL

**TOTAL ATENCIONES
TRAMITACIÓN: 63.499**

Registro de documentos	13.271	
Altas y renovaciones de padrón	6657	
Volantes de padrón	21996	
Abono instalaciones	3196	
Inscripción actividades	2.319	
Compulsas de documentos	3239	
Volantes económicos	118	
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	2772	
Volantes económicos	1900	
Consulta catastro-IAE	2268	
Tarjeta residente	830	
Tarjetas acreditación municipal	1405	
Hoja catastral	1680	
Pin "Carpeta ciudadana"	61	
Fes de vida	215	
Autorización Quema de rastrojos	651	
Introd. y renov. datos terceros	368	
Mandos	8	
Tarjeta transporte y bono bus	545	
TOTAL	63.499	



MEMORIA AÑO 2011



SAC PRESENCIAL

VARIOS

Consulta·censo□	165□	□
Suministro·de·instancia,·pliegos·y·convocatorias□	6.886□	□
Recogida·de·avisos,·quejas·y·sugerencias□	597□	□
Recogida·curriculum·Empleo□	445□	□
Citas·□	2095□	□
Otros□	2977□	□
TOTAL□	13165□	□

**TOTAL ATENCIONES
VARIOS: 13.165**



MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas en horario de servicio ha sido de 33.742 (38.549 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de 11.110 (38%) y el n° de llamadas de centralita 18.427 (62%)
- En horario de tarde (de 16,30 a 18,30 h..) se contestaron 903 llamadas (2,67% del total).
- Fuera de horario, al mediodía (de 14,30 a 16,30 h.), se contestaron 1.730 llamadas (836 por personal del SAC y 894 por 012 Infolocal).

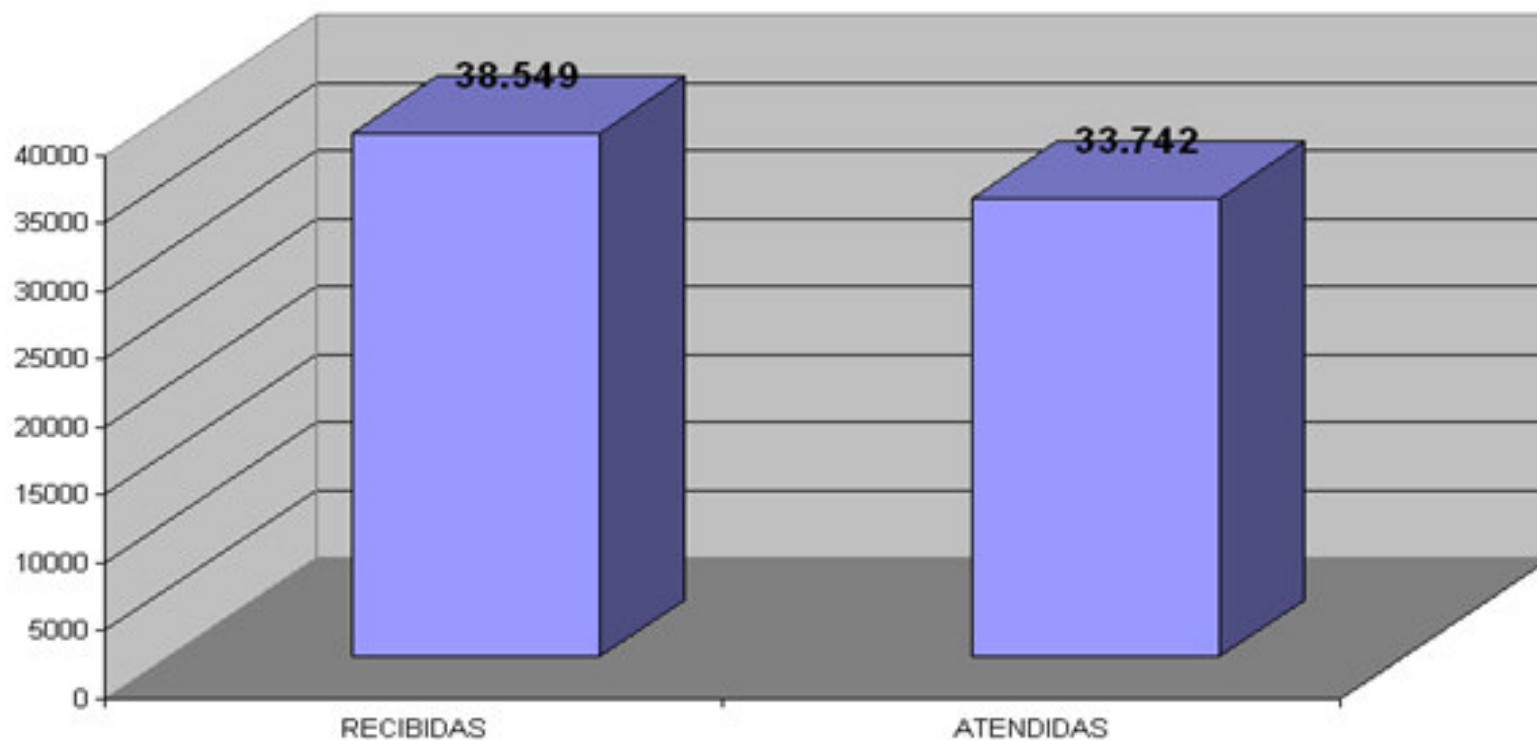


MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS CONTESTADAS EN HORARIO DE SERVICIO



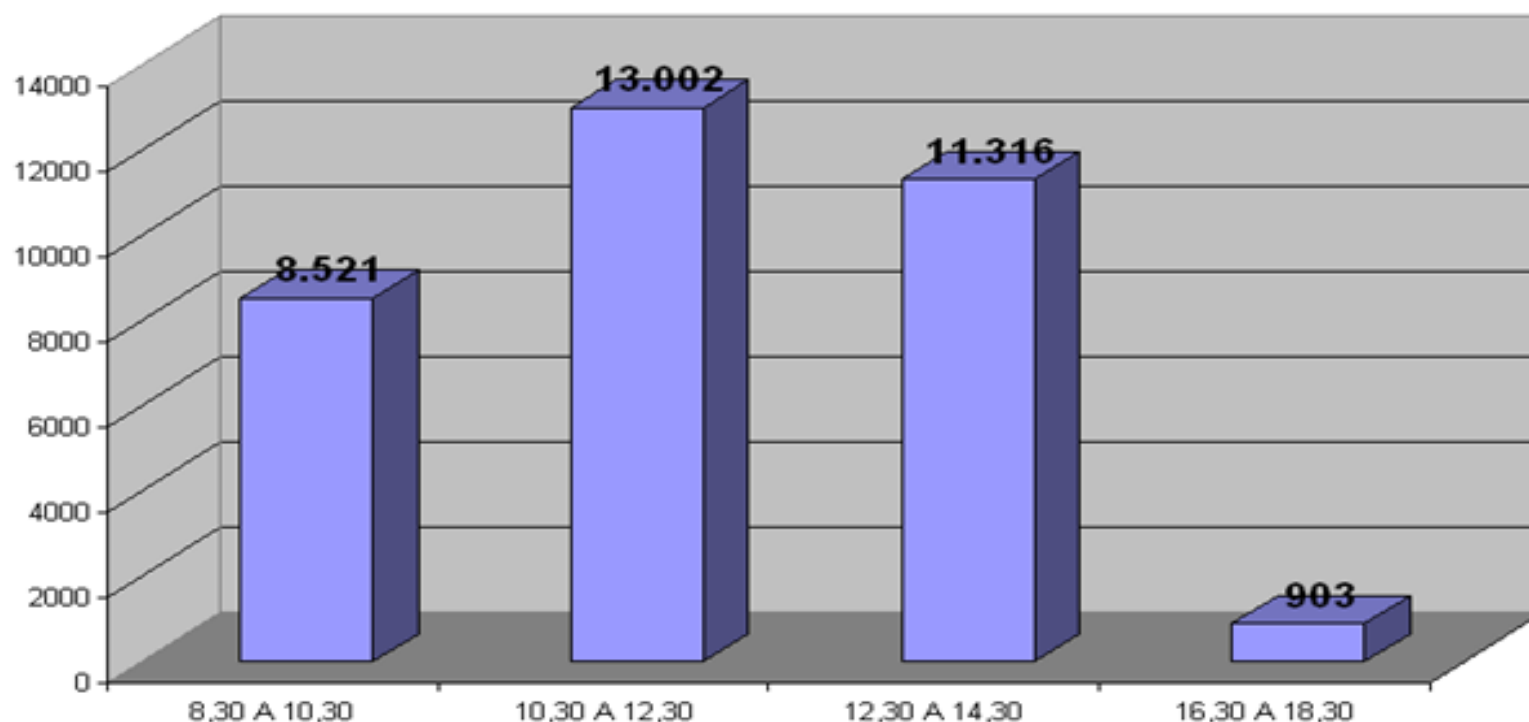


MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



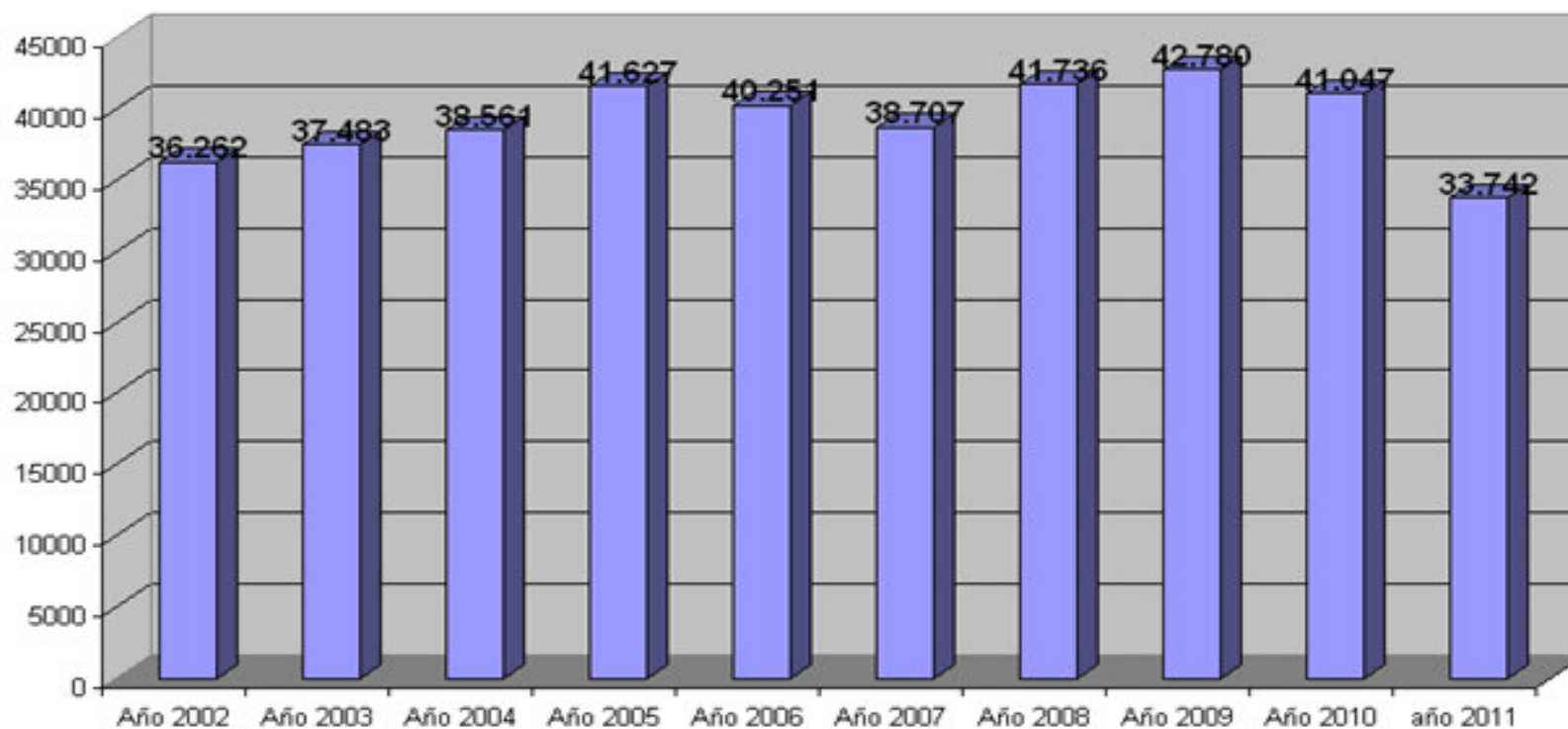


MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



10 AÑOS SERVICIO: COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS



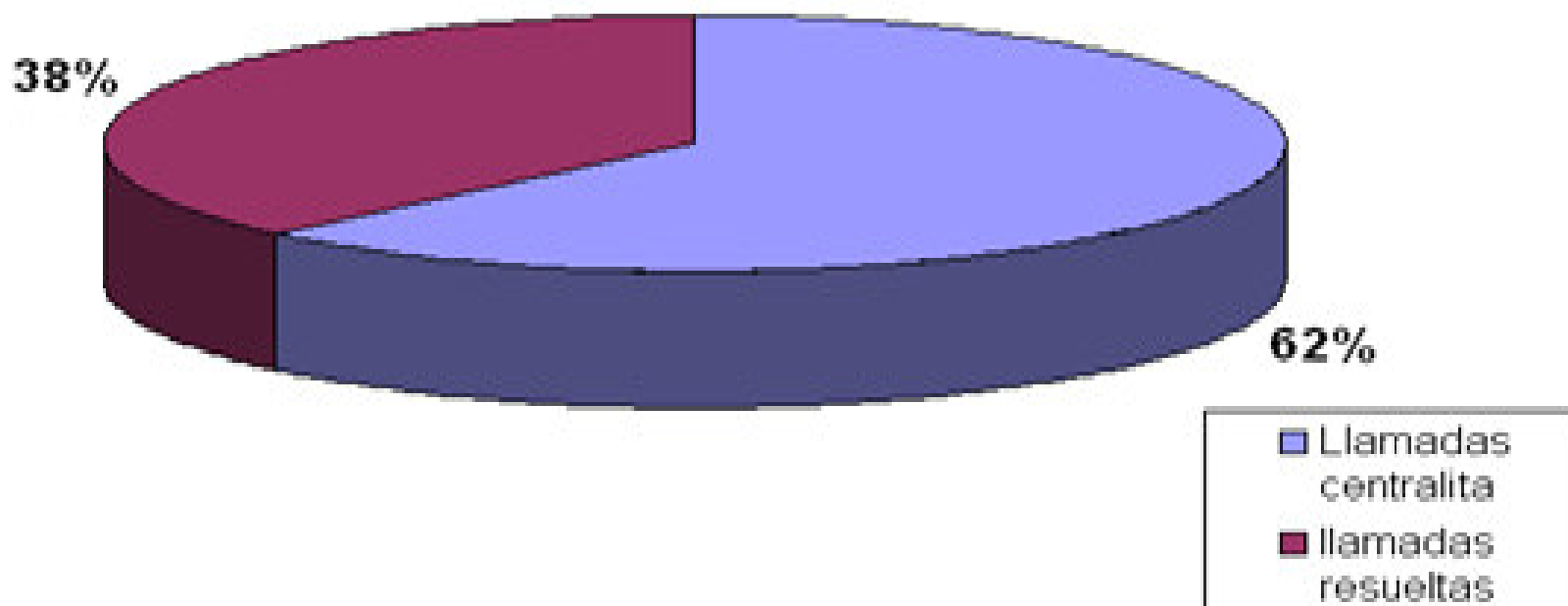


MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS DE CENTRALITA Y DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN-



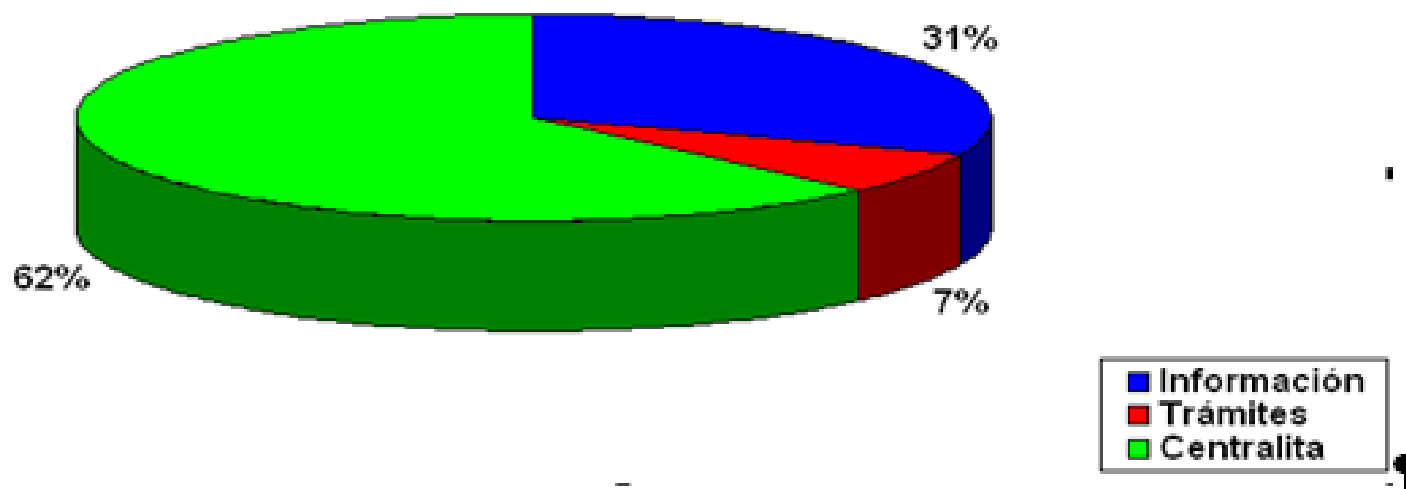


MEMORIA AÑO 2011

SAC TELEFÓNICO



TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA



INFORMACIÓN: 9.136

TRÁMITES: 1.974

CENTRALITA: 18.427



MEMORIA AÑO 2009



SAC TELEFÓNICO

TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	6.397	o
Inf. Extramunicipal	2205	o
Búsqueda de información	486	o
Consulta censo	48	o
TOTAL	9.136	o

TOTAL INFORMACIÓN: 9.136

CENTRALITA

TOTAL CENTRALITA: 18.427

TRÁMITES

Volantes y certificados	95	o
Abonos e inscripción a actividades	58	o
Duplicados de recibos	16	o
Inscripción actividades	320	o
Abonos instalaciones	53	o
Citas	825	o
Avisos, quejas y sugerencias	244	o
Otras, indefinidas...	363	o
TOTAL	1.974	o

TOTAL TRÁMITES: 1.974



MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de visitas a la web municipal ha ascendido a **318.776**.
- El número de accesos a los servicios del SAC ha sido de **23.824**. Se ha producido un incremento de más del 30% respecto al año 2009.
- El total de trámites realizados on line asciende a **1.174**. En 2010, se realizaron 344, lo que supone un incremento de más del 70%.

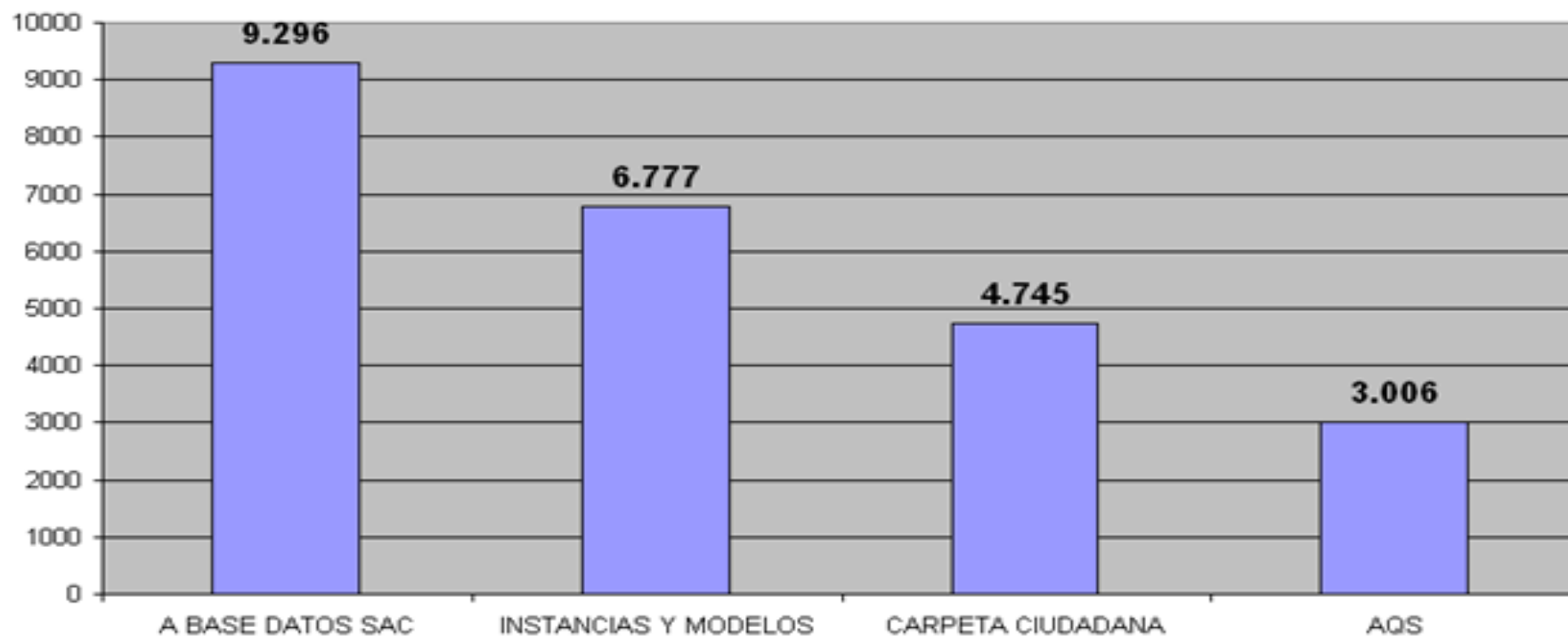


MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



ACCESOS SAC TUDELA ON LINE



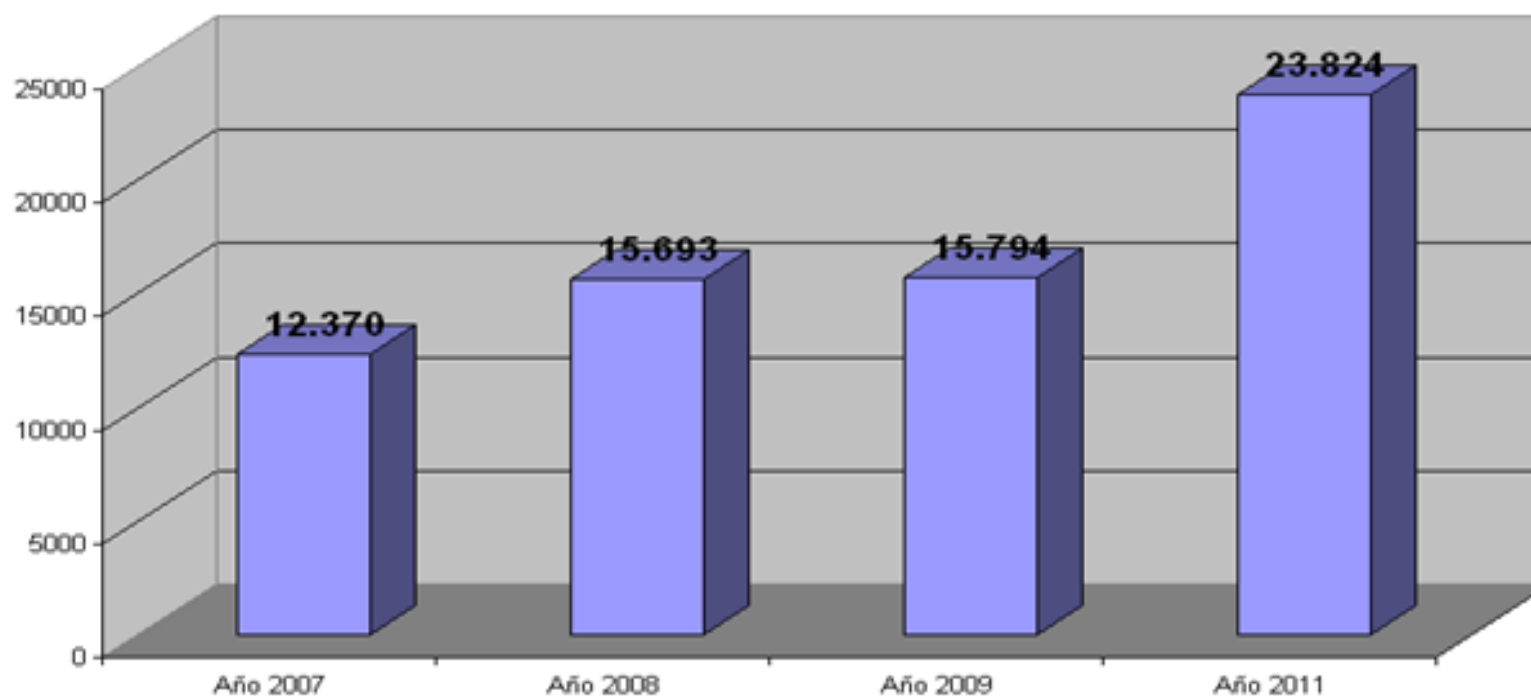


MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



10 AÑOS SERVICIO: COMPARATIVA ANUAL ACCESOS SAC ON LINE



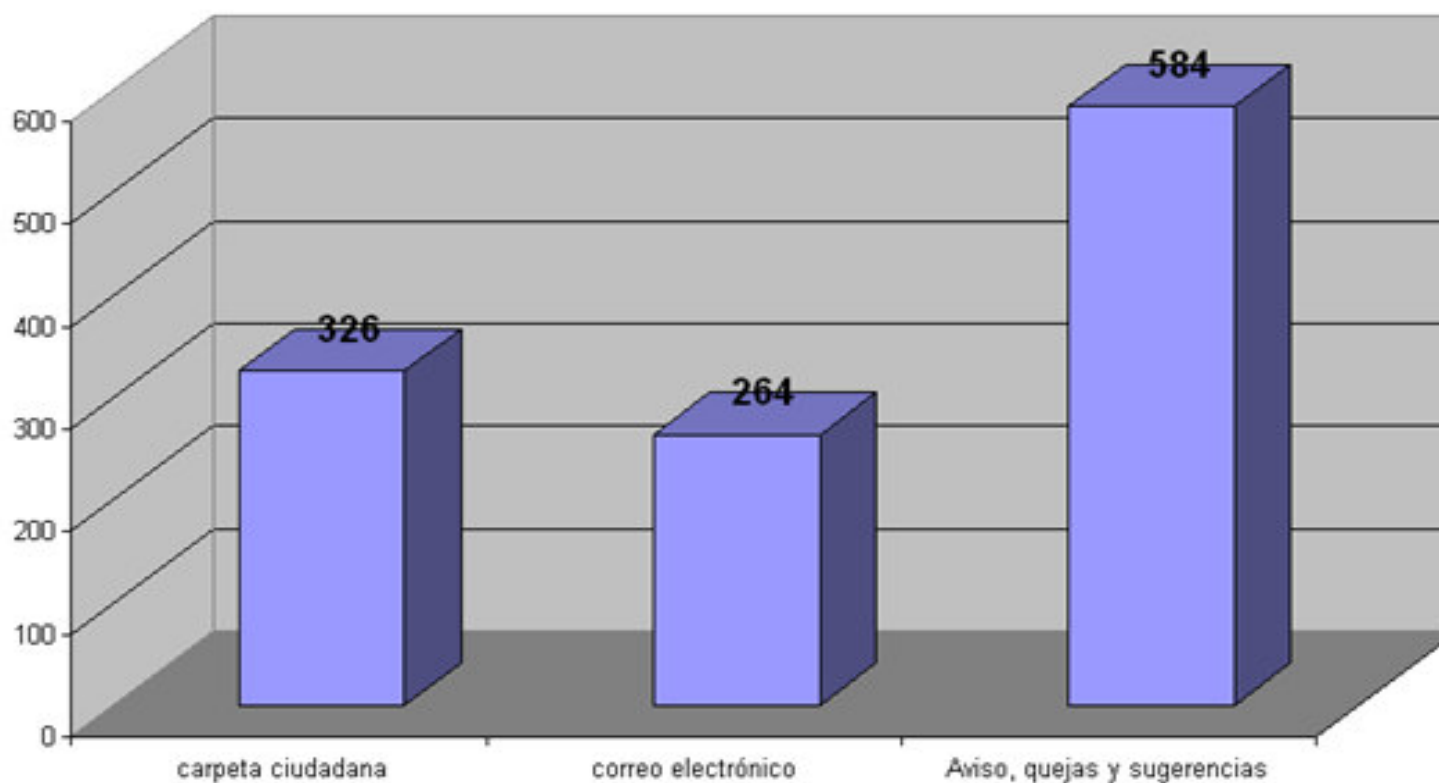


MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



TRÁMITES REALIZADOS ON LINE, SEGÚN LAS DISTINTAS VÍAS ON LINE





MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



TIPO DE TRÁMITES REALIZADOS ON LINE

Generación Pin carpeta ciudadana	150	
Presentación Instancias y solicitudes	154	
Certificados, volantes y duplicados de recibos	83	
Duplicados de recibos y cartas de pago	24	
Solicitud información	167	
Domiciliaciones bancarias	10	
Pliegos, convocatorias	2	
Avisos, quejas y sugerencias	584	
TOTAL	1.174	

TOTAL TRÁMITES ON LINE: 1.174

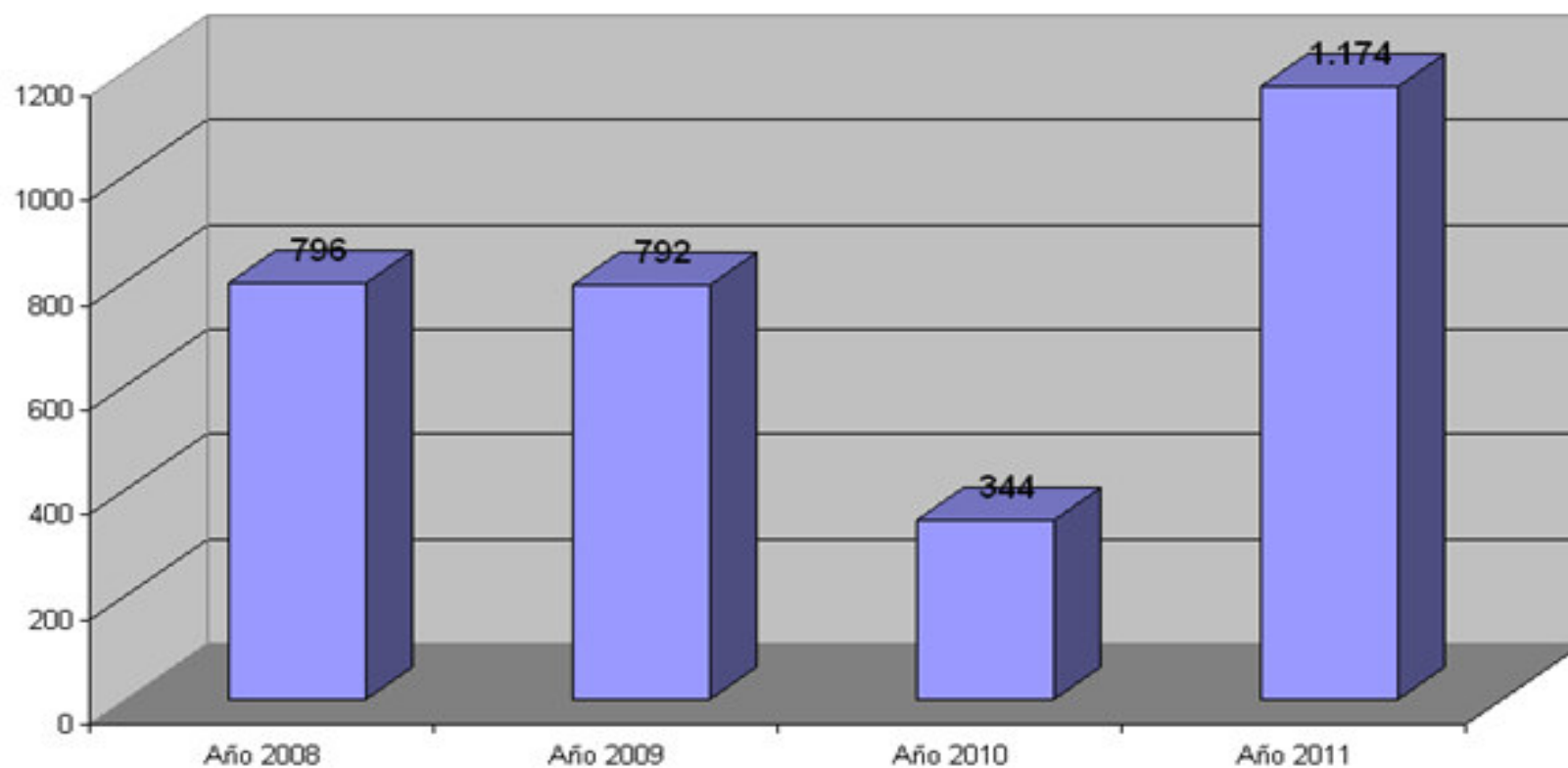


MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



10 AÑOS SERVICIO: COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES REALIZADOS ON LINE





MEMORIA AÑO 2011

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los campos son obligatorios

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Sugerencia:

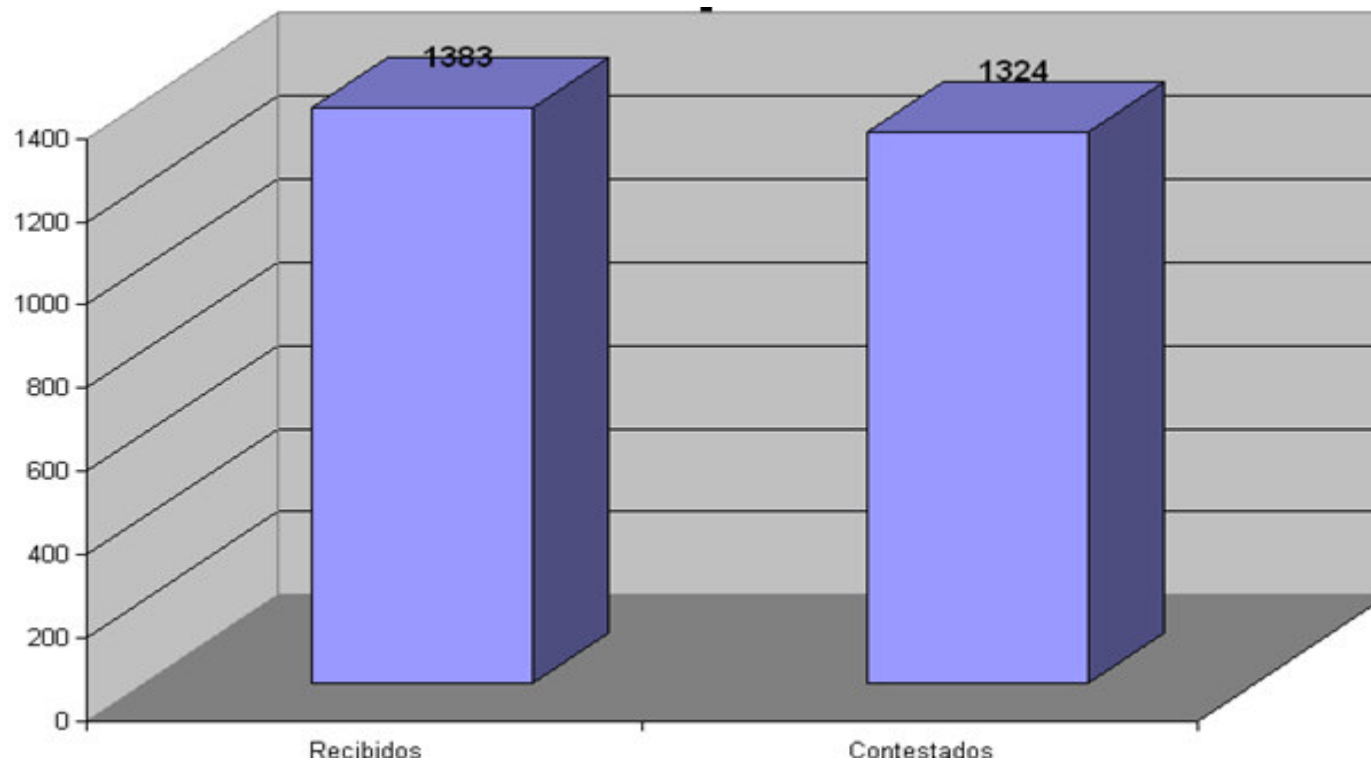
[Volver a la página anterior](#)

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.383.
- 1.324 han sido contestados (95,73 %)
- El 81,4% de los ciudadanos ha recibido respuesta a sus avisos en un plazo inferior a 20 días.



AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS





MEMORIA AÑO 2011

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los campos son obligatorios

Nombre y apellidos:

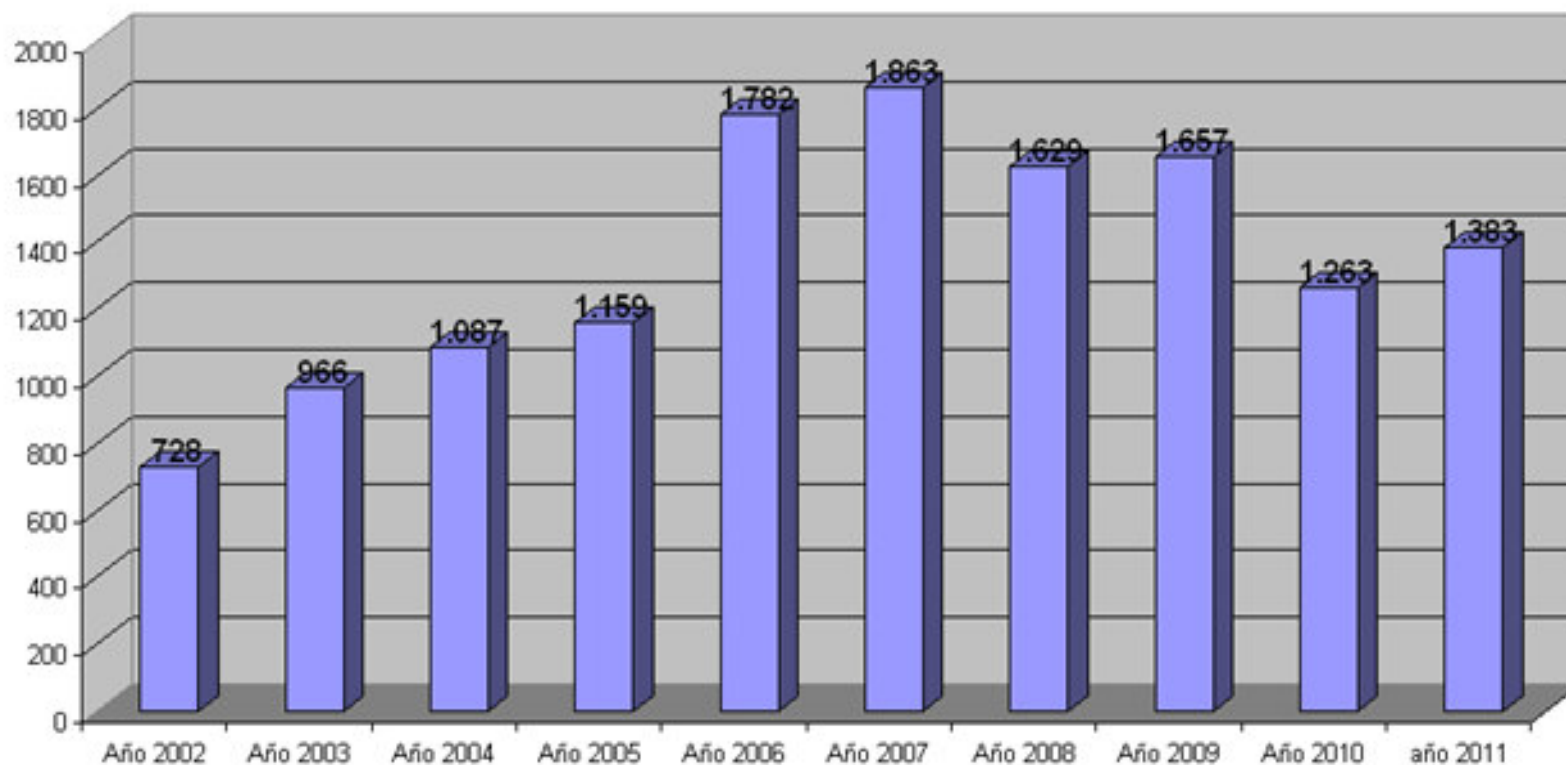
Correo electrónico:

Sugerencia:

[Volver a la página anterior](#)

10 AÑOS SERVICIO:

COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDOS

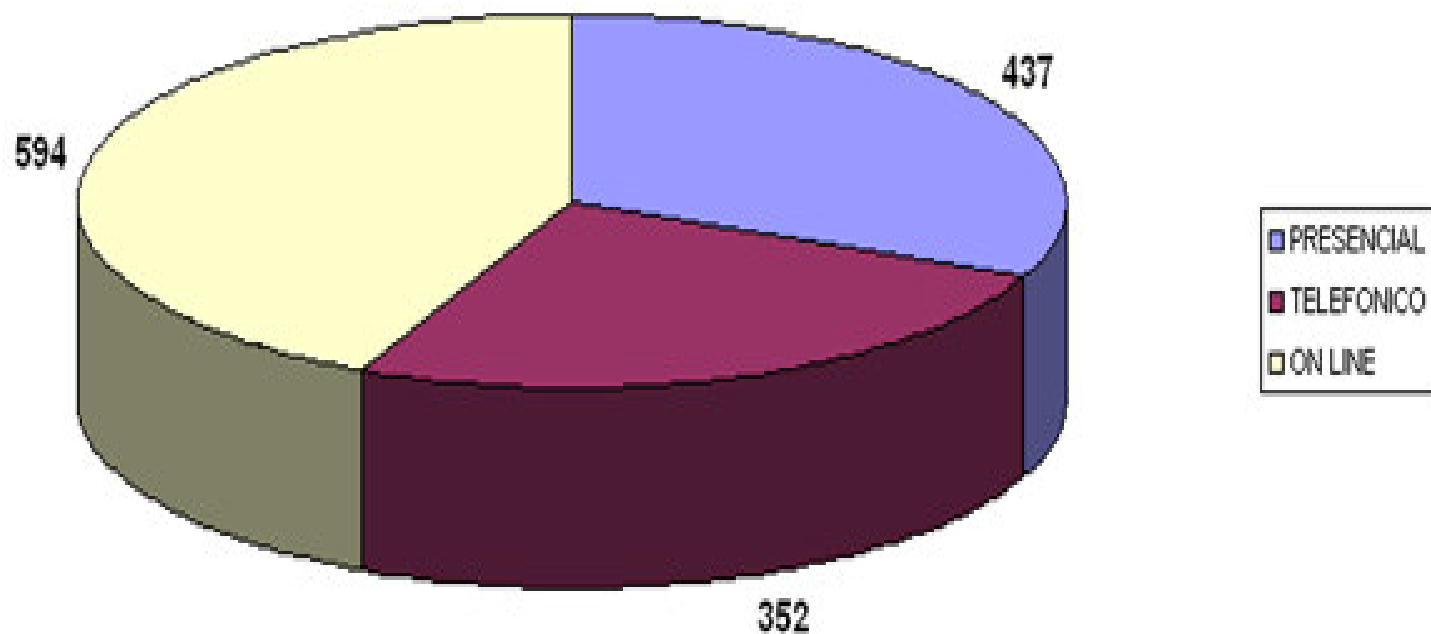




MEMORIA AÑO 2011

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN



AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los campos son obligatorios

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Sugerencia:

[Volver a la página anterior](#)



MEMORIA AÑO 2011

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los campos son obligatorios

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Sugerencia:

[Volver a la página anterior](#)

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS
Bienestar Social y Guarderías	6
Deportes	150
Sac-Ayuntamiento	66
Policía Municipal	156
Turismo	35
Brigada de Obras	28
Industria	3
Hacienda	10
Urbanismo	206
Secretaría	5
Agricultura ganadería y Montes	5
Alcaldías	8
Sanidad	110
Junta de Aguas	19
Servicios Contratados	435
Personal	15
Educación	20
Centros Cívicos	34
Juventud	5
Empleo	3
Comercio	4
Festejos	36
Castel-Ruiz	23

TOTAL AVISOS RECIBIDOS: 1.383