



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

Índice _____ **Pág.**

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....	9
4. ATENCIONES SAC ON-LINE.....	13
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	16
6. REGISTRO DE CORREO Y FAX.....	19
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.....	20



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En 2018, el SAC registra un ligero incremento de personas atendidas presencialmente en sus 2 oficinas (Casa Consistorial y Lourdes). En concreto se atienden 45.995 (45.307 en 2017).
- Respecto al número de llamadas atendidas por el 010, hay un ligero descenso. En 2018, se contabilizan 26.499 llamadas atendidas (26.894 se registran en 2017).
- En lo referido a la vía on line, se ha incrementado en un 31 % el nº de solicitudes que llegan por correo electrónico, a través de la web municipal y por registro electrónico. Son atendidas un total de 5.381 de gestiones solicitadas por dichas vía (4.099 en 2017).
- Respecto a Avisos, quejas y sugerencias, se han registrado en el SAC un total de 1310, lo que supone un aumento de casi el 20% con respecto al año anterior (1097 se registraron en 2017). El 93,74% han sido contestados al ciudadano, cuya respuesta es transmitida en plazo inferior a 15 días en el 83,66 %.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

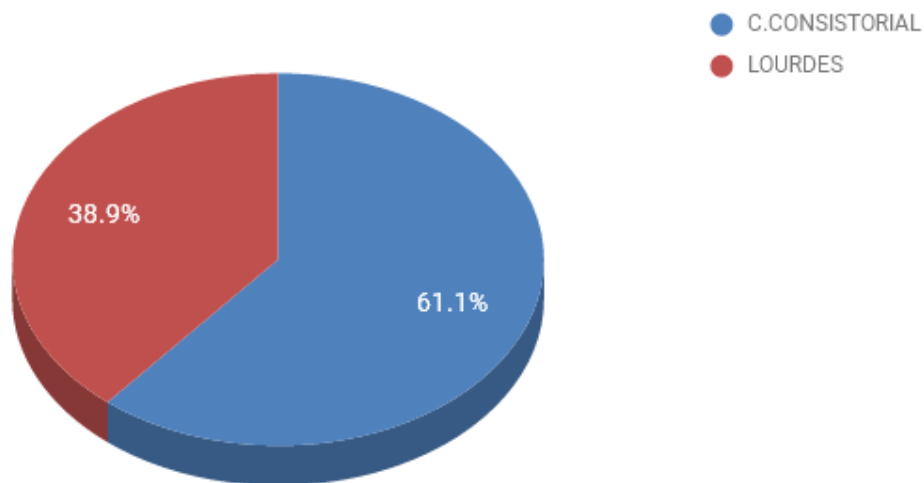
ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2018 a **45.995** personas. 28.099 en la oficina de Casa Consistorial y 17.896 en la oficina del Barrio de Lourdes. En total se han atendido **688 personas más** que en el 2017 (45.307 personas).
- La media de atenciones diarias es de **114** personas en SAC **C. Consistorial** y **78** personas en el SAC de **Lourdes**.
- Se realizaron un total de **88.733** gestiones.(54.319 en Casa Consistorial y 34.414 en el SAC del Barrio de Lourdes.).
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 2 minutos 51 segundos y en el SAC de Lourdes 3 minutos y 13 segundos.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 39 segundos y en el SAC de Lourdes de 4 minutos y 17 segundos

GRÁFICOS

PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2018

Total personas atendidas: 45.995



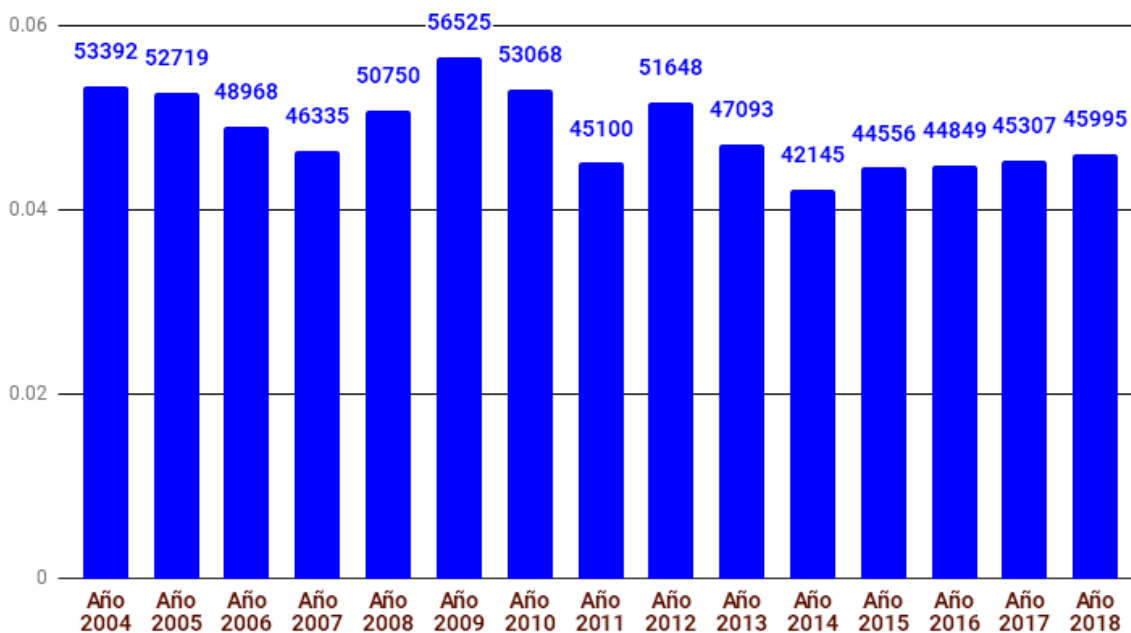


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

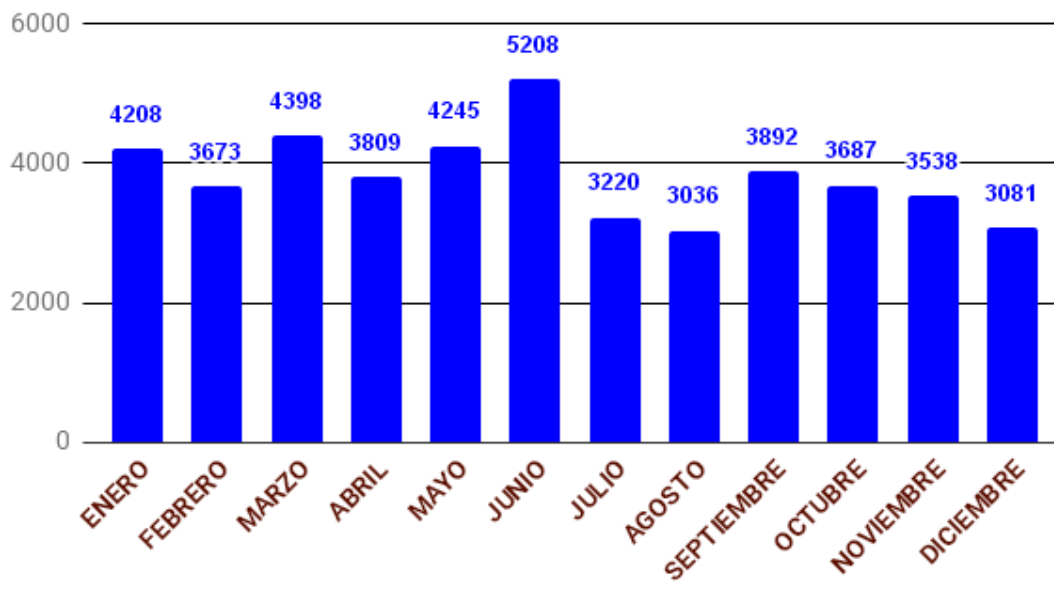
SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2018

No se disponen datos de personas atendidas en los años 2002 y 2003, hasta el 2004, no se instala el Sistema de Gestión de Turnos.



PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



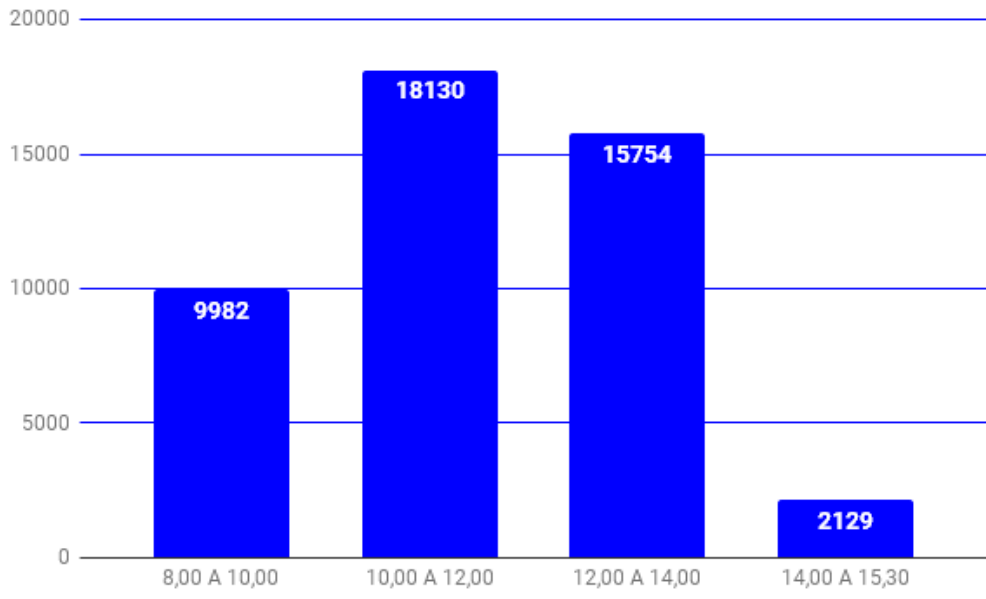


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

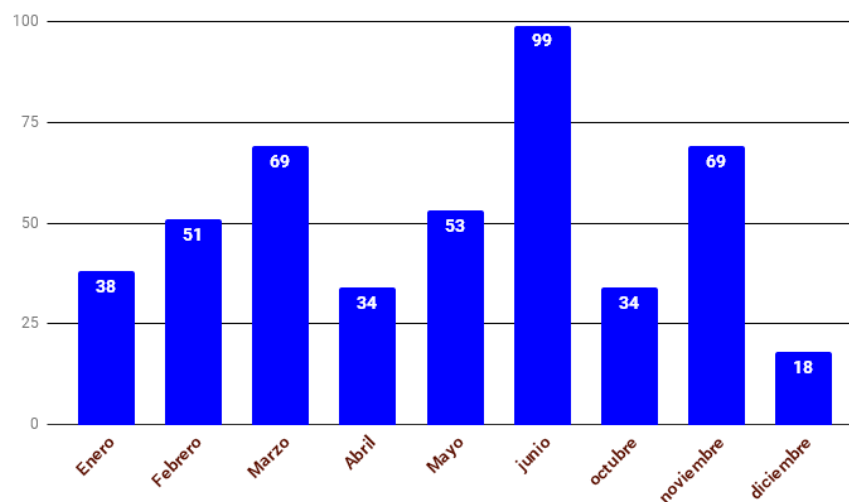
El pico más alto se produce en junio (campaña de piscinas) y el más bajo en agosto (periodo vacacional).

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 465

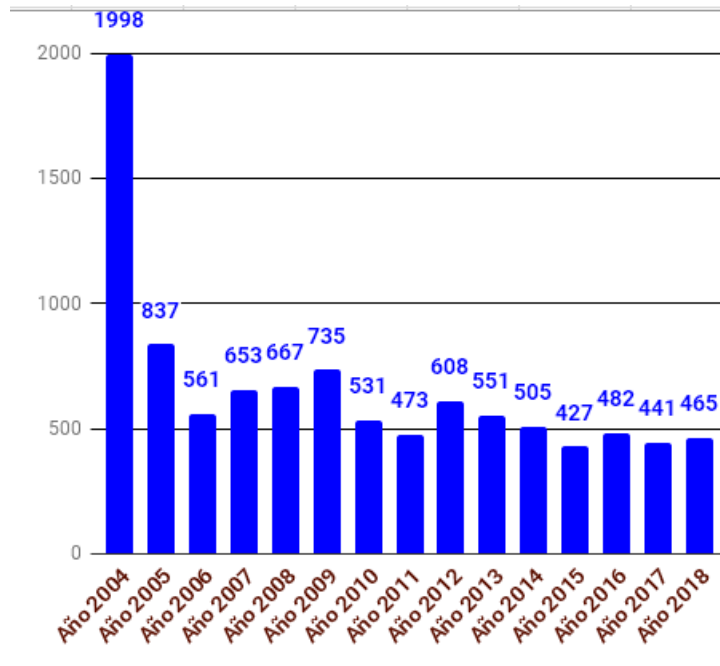




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

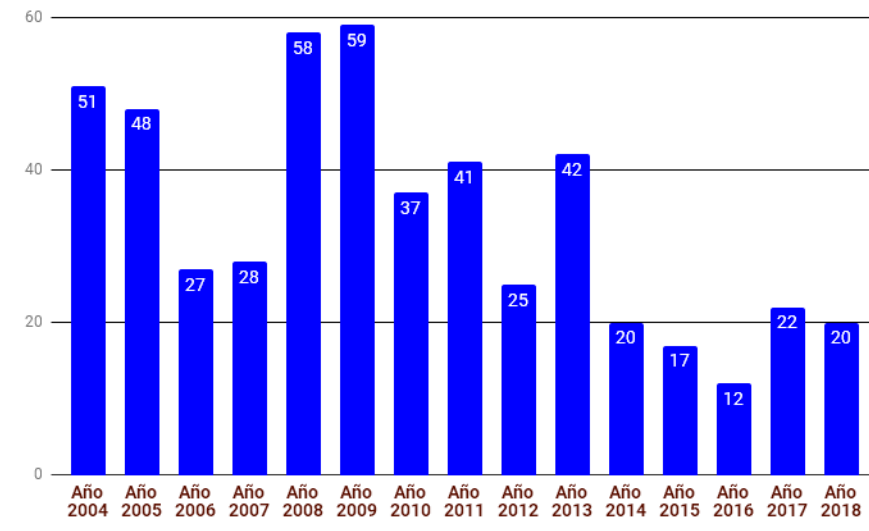
COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2004-2018



PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 20

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2018





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2018

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	21.607
Inf.extramunicipal	1.752
Búsqueda información al ciudadano	1.693
TOTAL	25.052

El total de cuestiones de información ascendió en 2018 a 25.052

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	11.772
Altas y renovaciones de padrón	7.118
Volantes de padrón	12.882
Abono instalaciones	2.874
Inscripción actividades	1.673
Compulsas de documentos	4.421
Volantes económicos	1.189
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1.036
Tarjeta residente	629
Tarjetas acreditación municipal	1.132
Hoja catastral	2.127
Pin "Carpeta ciudadana"	82
Fes de vida	269
Autorización Quema de rastrojos	2
Introd. y renov. datos terceros	475
Mandos	34
Tarjeta transporte	464
Venta de entradas	7.599
Permiso circulación-cambio de domicilio	262
TOTAL	56.040

El total de atenciones de tramitación en 2018 ha sido de 56.040



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

VARIOS

Votaciones	217
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	4.790
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	465
Recogida curriculum Empleo	61
Citas	43
Otros	2.065
TOTAL	7.641

Total atenciones de varios en 2018 ha sido de 7.641

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios), el número total de gestiones realizadas es de 88.733.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

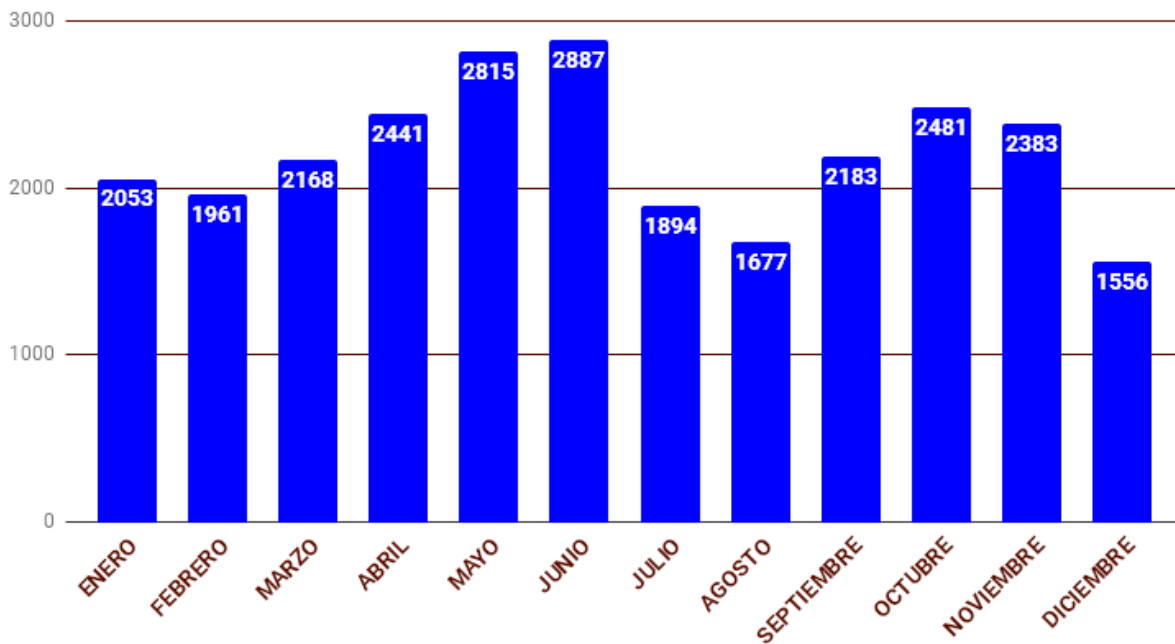
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 26.499. Se produce ligero descenso respecto al 2017 (26.894 llamadas)
- Se atiende una media de 108,6 llamadas al día.
- El tiempo medio de espera ha sido de 25 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 39 segundos.
- Se han codificado un total de 27.246 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 6.314 (23%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 20.932 (77%).

GRÁFICOS

LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

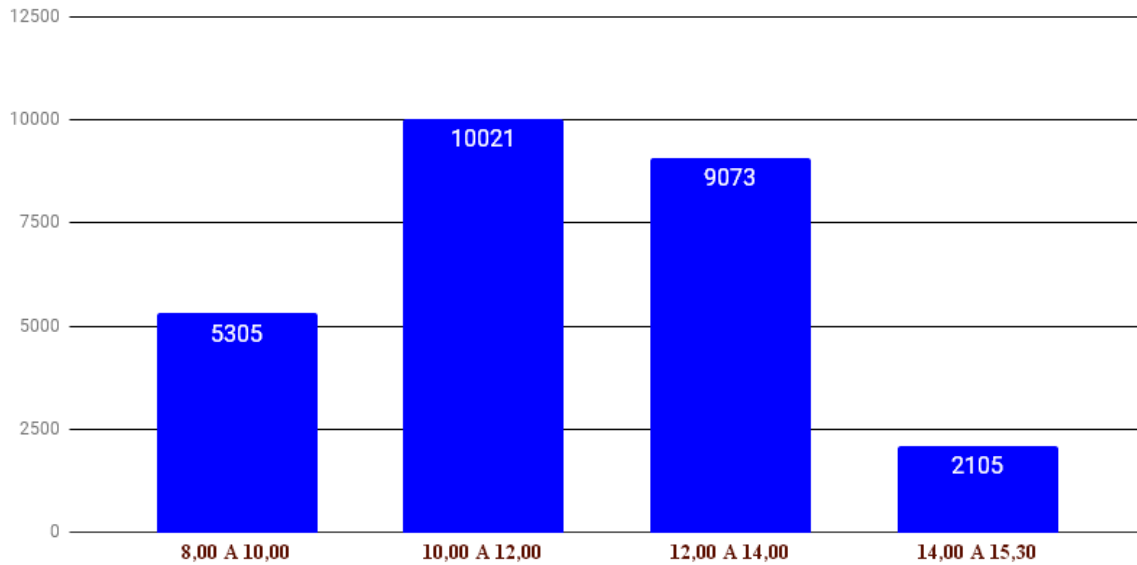




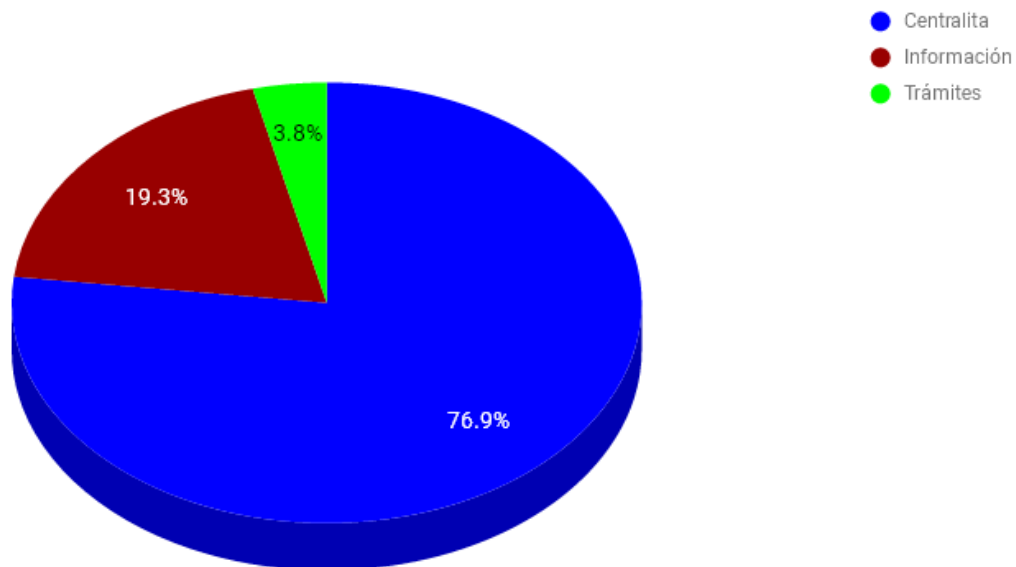
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2018

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	4019
Inf. Extramunicipal	661
Búsqueda de información	580
TOTAL	5.260

TRÁMITES

Volantes, certificados, duplicados	7
Pliegos y documentación	3
Votaciones y citas	272
Avisos, quejas y sugerencias	223
Otros	549
TOTAL	1.054

CENTRALITA

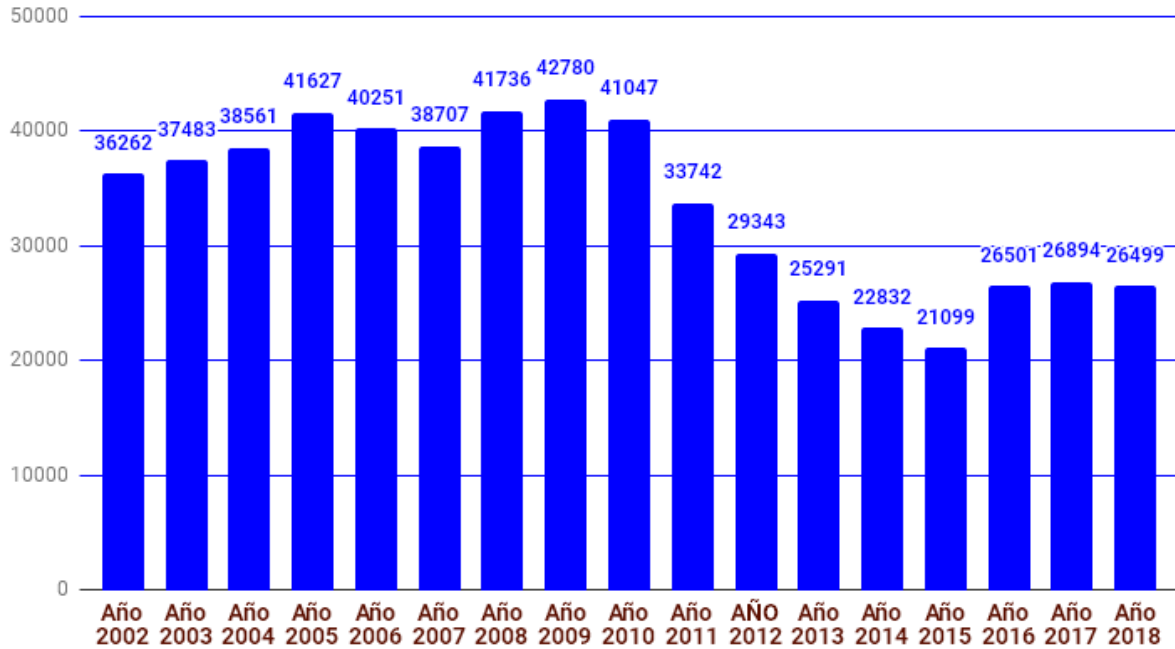
El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **20.932**



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LAMADAS ATENDIDAS 2002 A 2018



Se ha producido un ligero descenso de llamadas atendidas respecto al año anterior. Cabe señalar, no obstante, que el nivel de llamadas atendidas es prácticamente similar en los últimos tres años.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE LA WEB, E-MAIL Y REGISTRO ELECTRÓNICO)

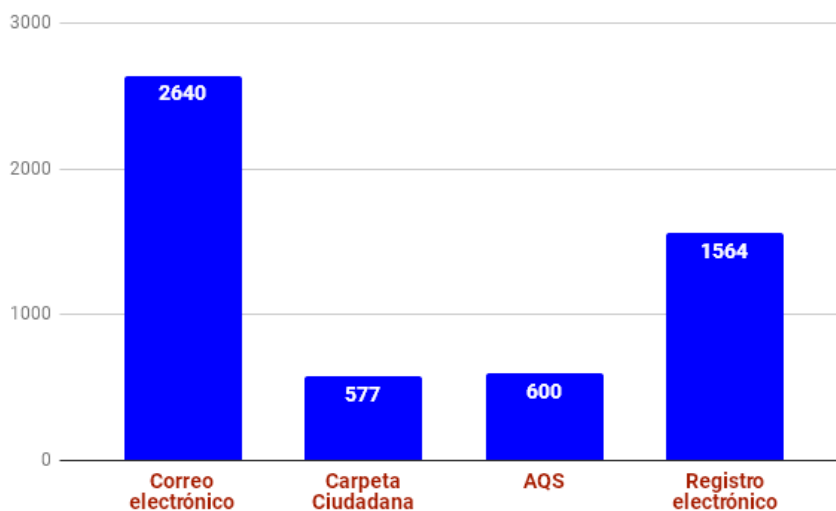
ASPECTOS DESTACADOS:

- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos en 2018 se ha incrementado más del 30% respecto al año anterior, que asciende a **5.381** (4.099 en 2017). En este cómputo no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de carpeta ciudadana (volantes, consultas de padrón, recibos...), ya que no es posible su contabilización.
- Desde septiembre de 2017, el Ayuntamiento de Tudela se encuentra adherido al Registro General de la Administración General del Estado (ORVE). Señalar que el número de registros enviados y recibidos a través del mismo en 2018 asciende a **1.308**.

GRAFICOS

TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2018

El nº de trámites realizados on line en el 2018 asciende a **5.381**. De ellos, 2.640 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es . 1.177 por medio de la página web (577 a través de carpeta ciudadana y 600 en Consultas y AQS). 1.564 a través de Registros electrónicos (1.308 Registro electrónico del Estado-ORVE y 256 Registro electrónico de Gobierno de Navarra).





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE TRÁMITES REALIZADOS

Solicitados a través de la web

Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>	207
Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>	353
Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>	24
Cambio domicilio en padrón por <u>carpeta ciudadana</u>	4
AQS y Consultas	600
TOTAL	1.188

Solicitados a través de correo electrónico

Solicitud de información	240
Presentación de solicitudes	491
Certificados, volantes y duplicados	1684
Domiciliaciones de recibos	44
Cambios de domicilio	10
Remisión de documentación	168
Solicitud de pliegos y documentación	3
TOTAL	2.640

Registro electrónico

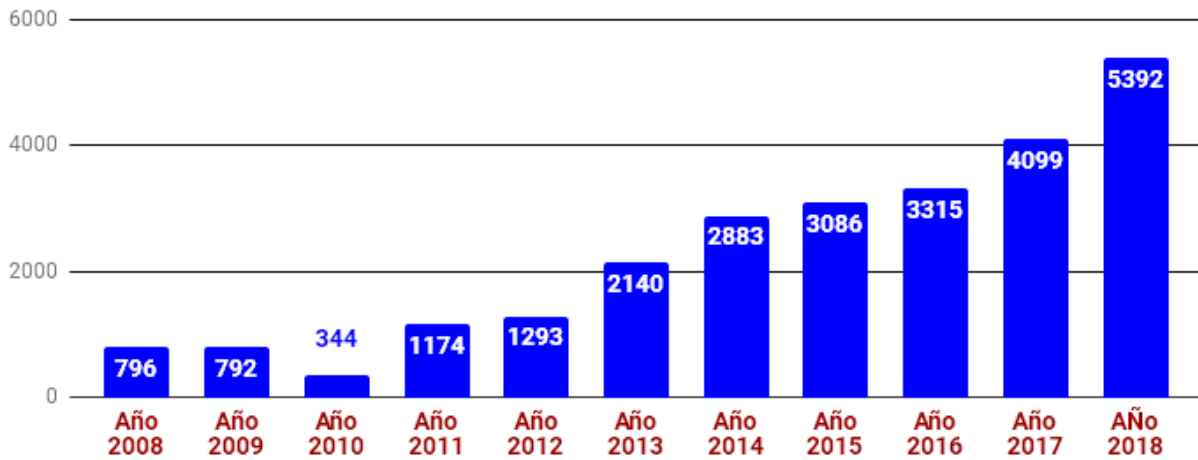
Recibidos Registro General Electrónico (ORVE)	1219
Enviados Registro General Electrónico (ORVE)	89
Recibidos Registro Electrónico Gobierno Navarra	256
TOTAL	1.564



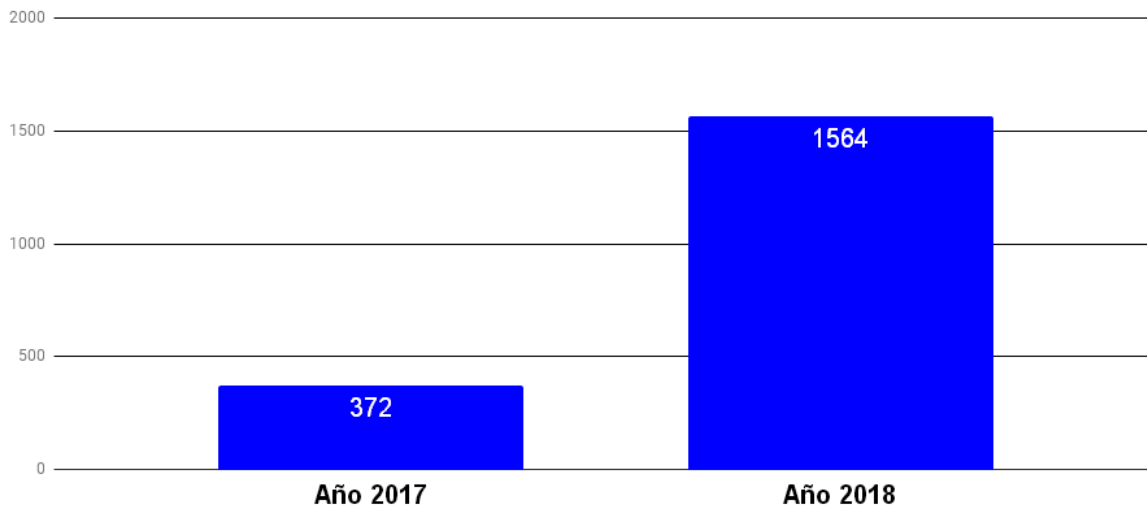
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2008-2018



COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2018



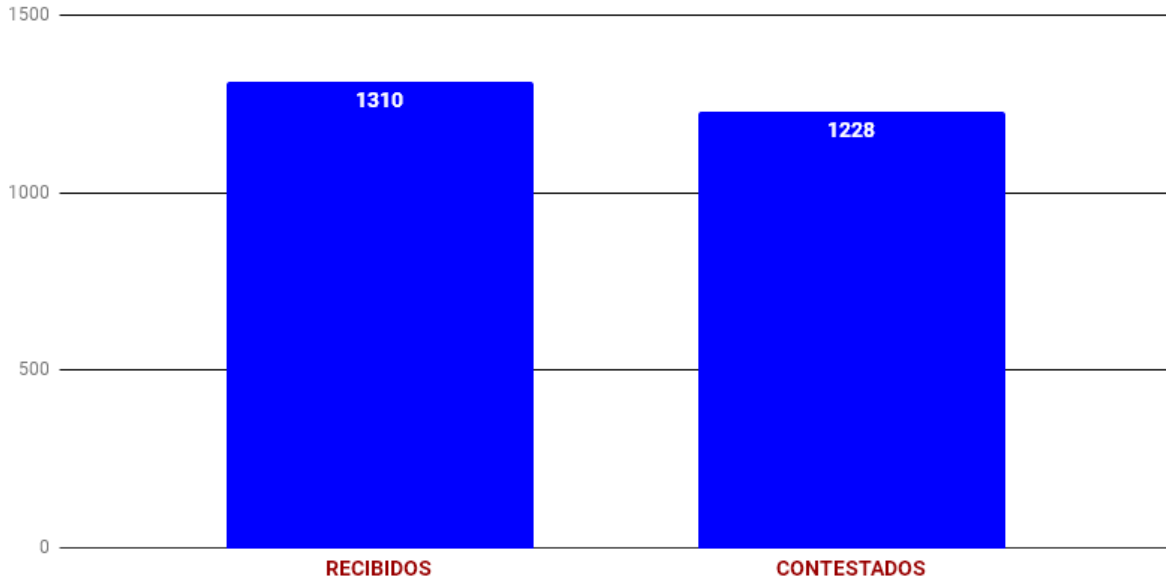


5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.310 (1.097 se recibieron en 2017).
- Del total de recibidos, 1.290 son avisos, quejas o sugerencias y 20 son agradecimientos.
- El 93,74 % (1.228) de los avisos han sido contestados.
- El 83,66 % de los ciudadanos ha recibido la respuesta en un plazo inferior a 15 días.
- El plazo medio de contestación de avisos al ciudadano ha sido de 10 días.

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS



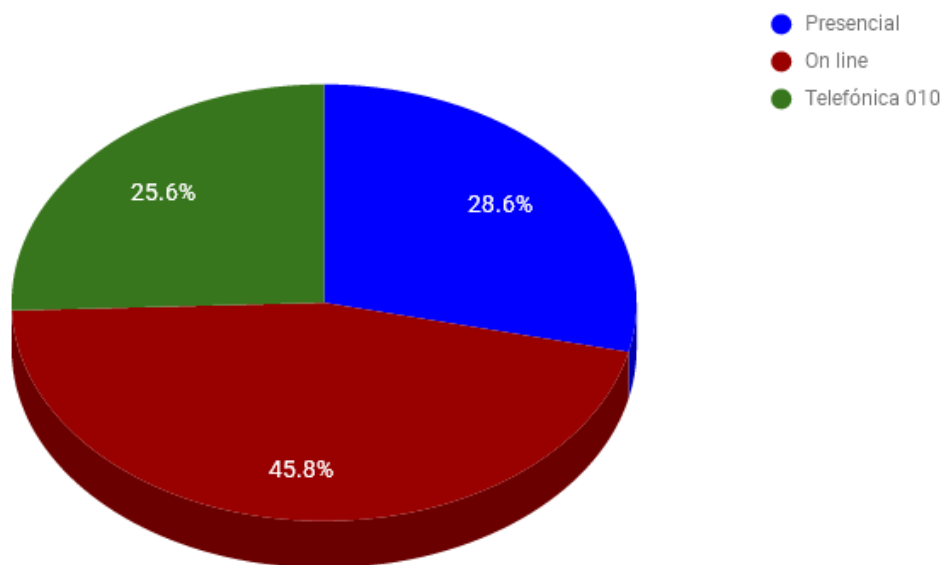


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

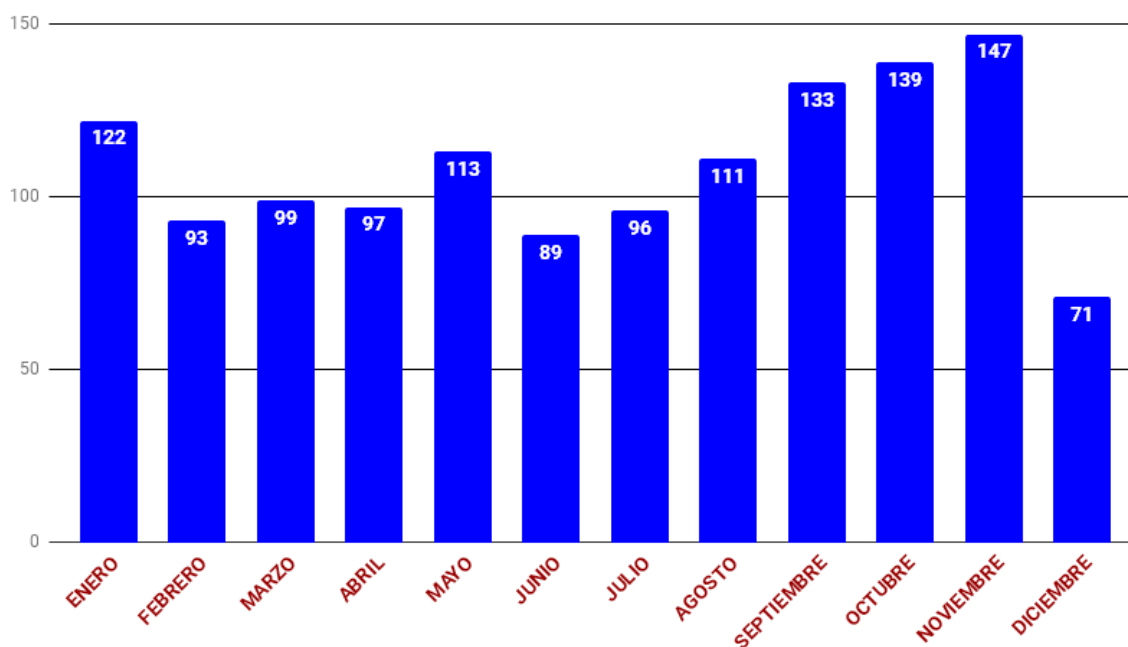
SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2018

Se han recibido presencialmente 375 AQS, 600 on line y 335 telefónicamente.



AVISOS RECIBIDOS POR MESES

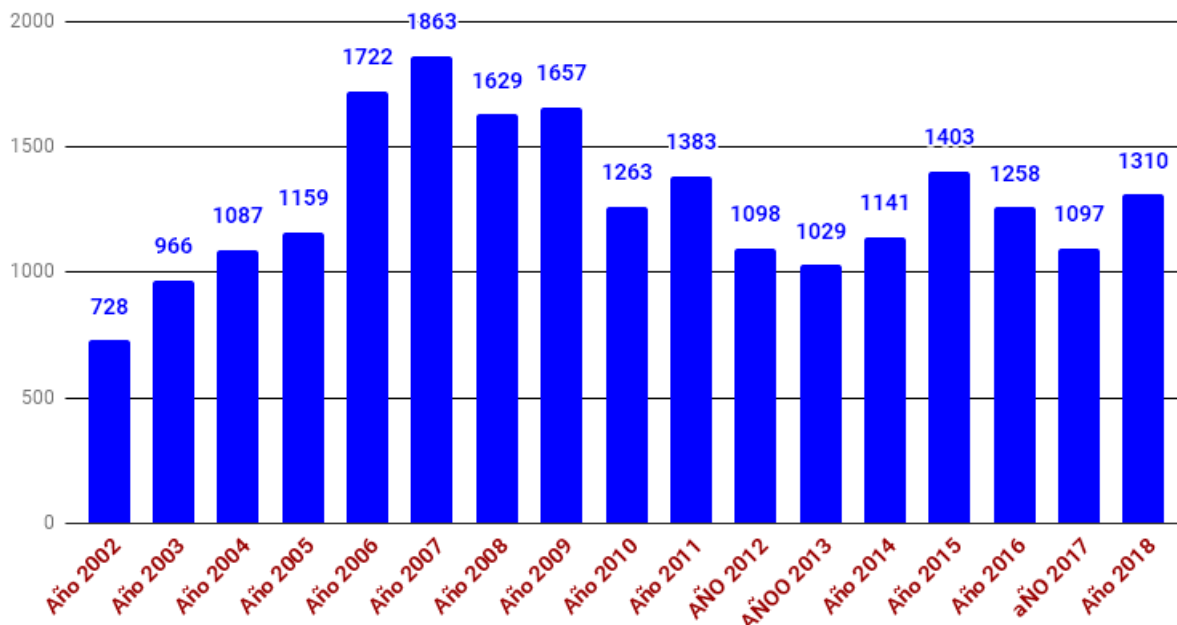




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2018)



AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Agricultura	14	14	0	100,00%
Alcaldía (Archivo)	7	6	1	85,71%
Alumbrado	189	116	73	61,38%
Bienestar Social	10	10	0	100,00%
Brigada de Obras	90	90	0	100,00%
Castel Ruiz	5	5	0	100,00%
Centros Cívicos	1	1	0	100,00%
Comercio	4	2	2	50,00%
Deportes	52	52	0	100,00%
Educación	14	14	0	100,00%
Festejos	5	5	0	100,00%
Hacienda	10	8	2	80,00%
Industria	0	0	0	
Junta de Aguas	18	18	0	100,00%
Juventud	5	5	0	100,00%
Organización y modernización	11	11	0	100,00%
Personal	4	4	0	100,00%
Policia Municipal	199	199	0	100,00%
SAC	13	13	0	100,00%
Sanidad	41	41	0	100,00%
Secretaría	5	3	2	60,00%
Servicios contratados (limpieza, jardines...)	468	466	2	99,57%
Turismo	8	8	0	100,00%
Urbanismo	137	137	0	100,00%
TOTAL	1310	1228	82	93,74%

Código:
MEMORIA SAC 2018

Fecha:
05/02/2019

Nº Revisión:
0

Página:
18 de 23



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

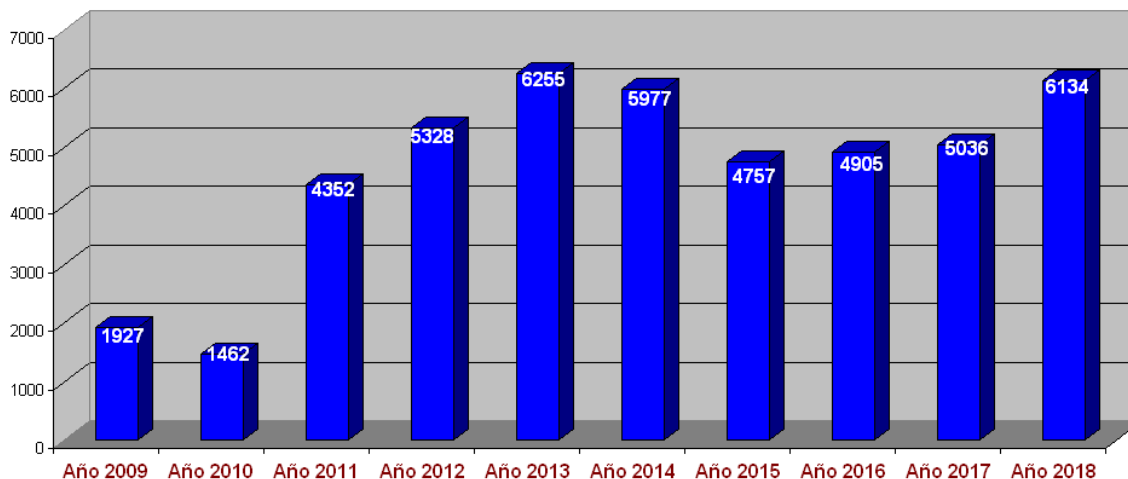
SAC
Tudela

6. REGISTRO DE CORREO Y FAX

- Además del Registro de las solicitudes de los ciudadanos que se reciben en el Ayuntamiento presencialmente y vía on line, el SAC ha realizado el registro de 6.134 documentos que llegan por correo postal o fax.

COMPARATIVA ANUAL DE REGISTROS DE CORREO POSTAL Y FAX REALIZADOS POR EL SAC

El SAC comenzó a registrar los escritos recibidos por correo y fax en el año 2008. Hasta ese momento, el Registro de correo se realizaba desde Servicios Generales. El gráfico mostrado recoge los datos anuales desde el 2009 (años completos en los que se realizó el registro de correo por parte del SAC).





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

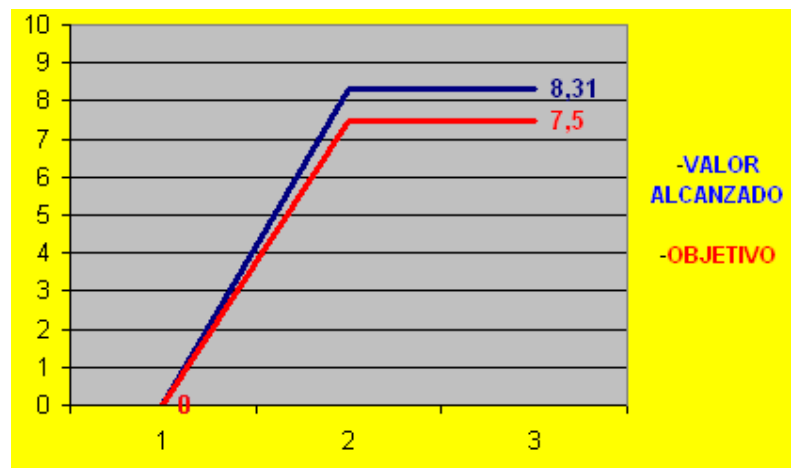
SAC
Tudela

7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

COMPROMISO DE: AMABILIDAD

Compromiso: En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. El número de quejas anuales por deficiente atención no pasará de 5

Se ha obtenido una **puntuación media de 8,31**.



No se registran quejas al respecto

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Información sobre servicios

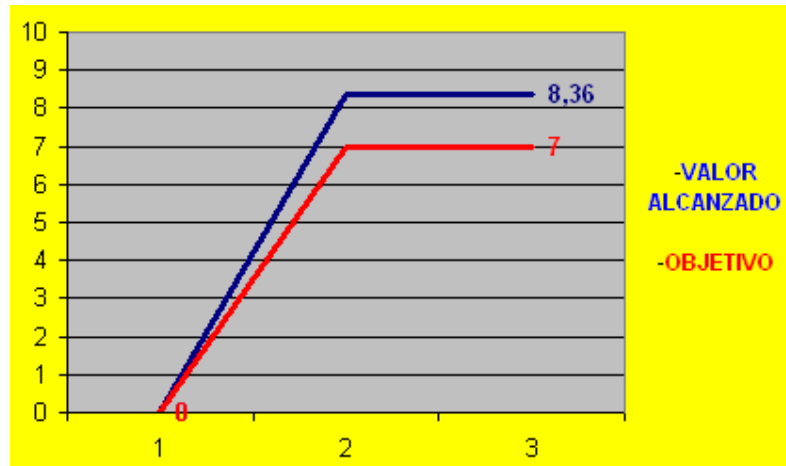
Compromiso: En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados en relación a la información suministrada superará el 7. El número de quejas anuales por deficiencias en el servicio de información no pasará de 5.

Se ha obtenido una **puntuación media de 8,36**.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela



No se registran quejas al respecto

SE CUMPLE EL COMPROMISO

COMPROMISO DE: ATENCIÓN

Tiempos espera Sac Presencial

Compromiso: El tiempo medio de espera de los ciudadanos no superará los 5 minutos.

En SAC Casa Consistorial: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos y 51 segundos

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 3 minutos 13 segundos

SE CUMPLE EL COMPROMISO

Tiempos espera Sac Telefónico-010

Compromiso: El tiempo medio de espera de atención de la llamada no superará los 30 seg .

El tiempo medio de espera en el 010 ha sido de 25 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

Atención on line

Compromiso: Las solicitudes on line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción.

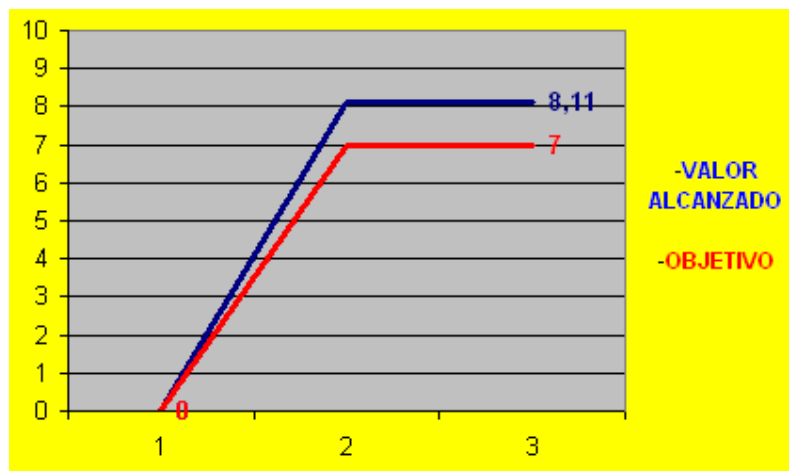
No se han registrado incumplimientos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: RAPIDEZ Y EFICACIA

Celeridad en la resolución de demandas

Compromiso: En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados será superior al 7,5, tanto en la resolución de su demanda como para la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez no serán superiores a 5



Se ha obtenido una **puntuación media de 8,11.**

No se registran quejas al respecto.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2018

SAC
Tudela

Solicitudes de documentación

Compromiso: Las solicitudes de documentación general o personal que se realicen a través del 010 o por correo electrónico se enviarán en el primer día hábil, en un porcentaje superior al 90%.

Los envíos en el plazo establecido se han cumplido **en el 100%**.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 15 días hábiles.

El porcentaje de avisos transmitidos en un plazo inferior a 15 días ha sido del 83,66 %.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.