



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## Índice

Pág.

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



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

### 1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En 2019, destaca el incremento de solicitudes on line en detrimento de las recibidas por vía presencial y telefónica. El número de gestiones solicitadas al SAC por correo electrónico, a través de la web municipal y por registro electrónico asciende a 6.137 (5.392 en 2018). En este número no se incluyen aquellos trámites que el ciudadano realiza electrónicamente y directamente desde su casa (impresión de volantes empadronamiento, recibos, consultas...),
- El número de personas atendidas presencialmente en sus 2 oficinas (Casa Consistorial y Lourdes) asciende a 44.651 (45.995 en 2018). Hay un ligero descenso respecto al año anterior.
- Respecto al número de llamadas atendidas por el 010, se contabilizan 22.907 llamadas atendidas (26.499 se atendieron en 2018).
- Los Avisos, quejas y sugerencias registrados en el SAC suman 1.251 (1.310 se registraron en 2018). El 99,52% han sido contestados al ciudadano y en plazo inferior a 15 días en el 86,81 % de los casos.



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

### 2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

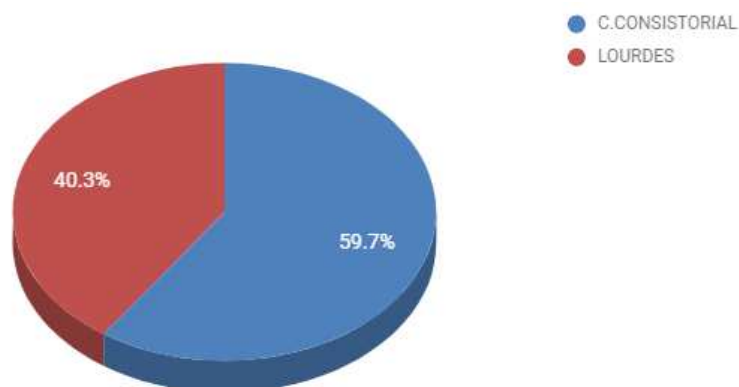
#### ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2019 a **44.651** personas. 26.646 en la oficina de Casa Consistorial y 18.005 en la oficina del Barrio de Lourdes. En 2018 se atendieron 45.995 personas.
- La media de atenciones diarias es de **110** personas en SAC C. Consistorial y **75** personas en el SAC de Lourdes.
- Se realizaron un total de **89.508** gestiones.(54.525 en Casa Consistorial y 34.983 en el SAC del Barrio de Lourdes.). El número de gestiones es ligeramente mayor que el pasado año (88.733 en 2018)
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 2 minutos 59 segundos y en el SAC de Lourdes 3 minutos y 54 segundos. El porcentaje de ciudadanos que esperan más de 5 minutos (compromiso de espera) es de un 10%.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 51 segundos y en el SAC de Lourdes de 5 minutos y 22 segundos

### GRÁFICOS

#### PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2019

Total personas atendidas: 44.651



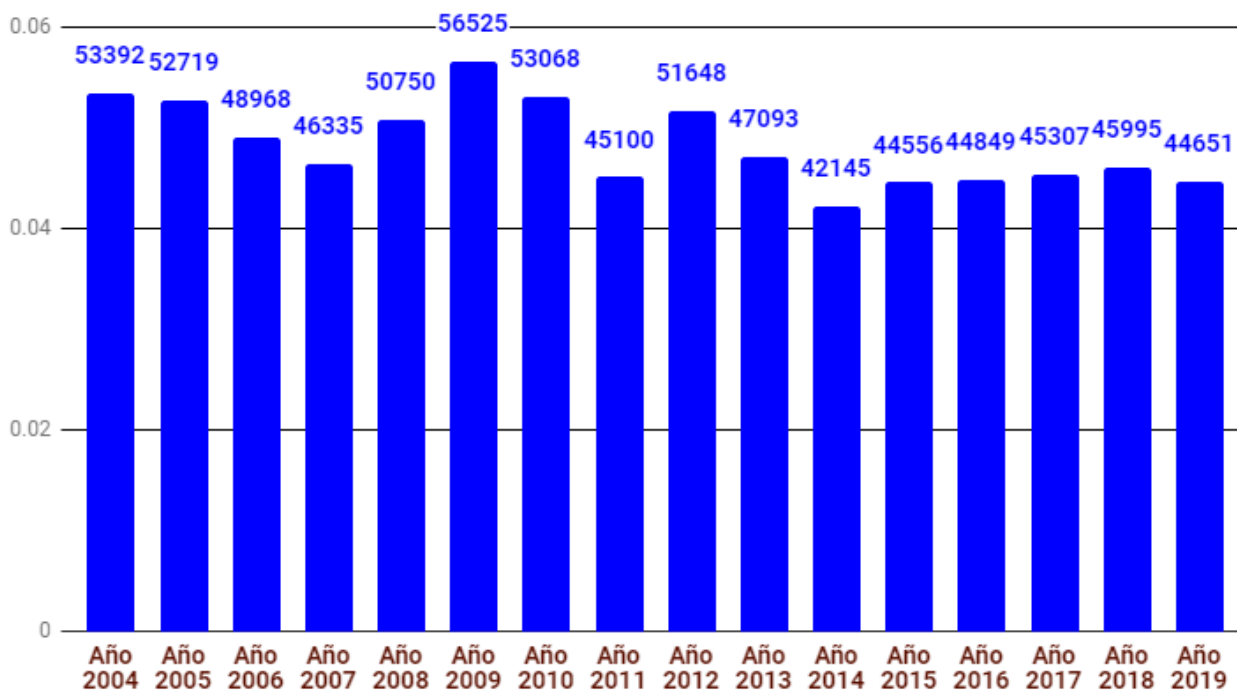


# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

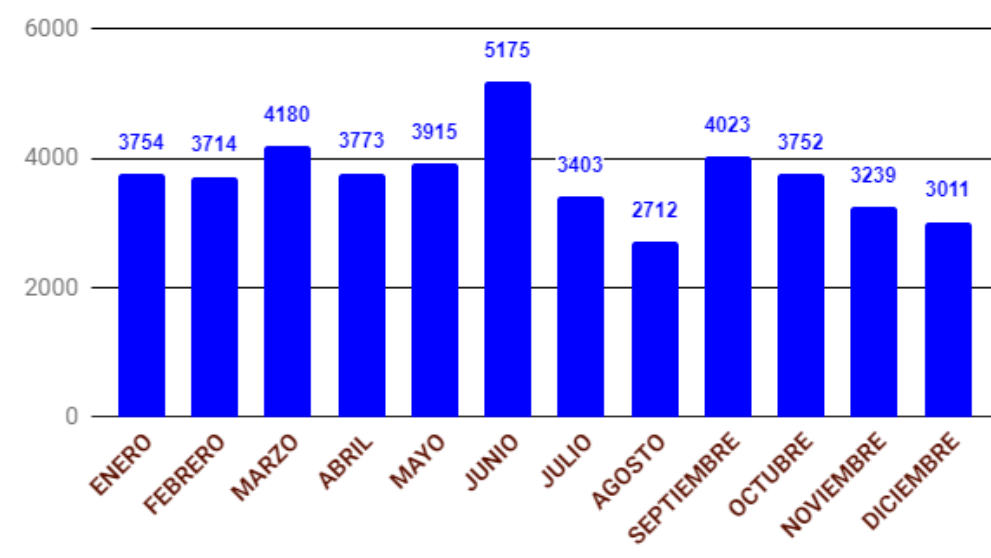
**SAC**  
Tudela

## COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2019

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



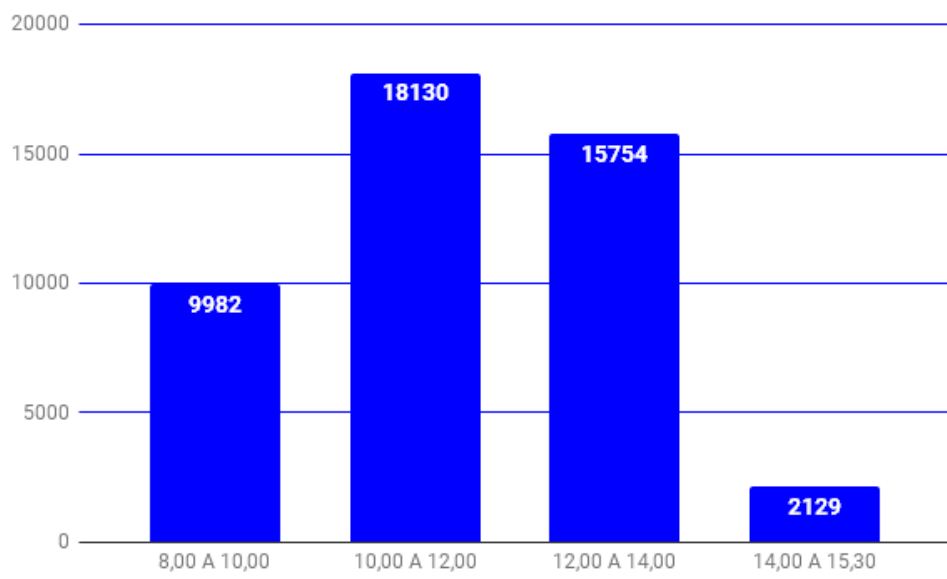


# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

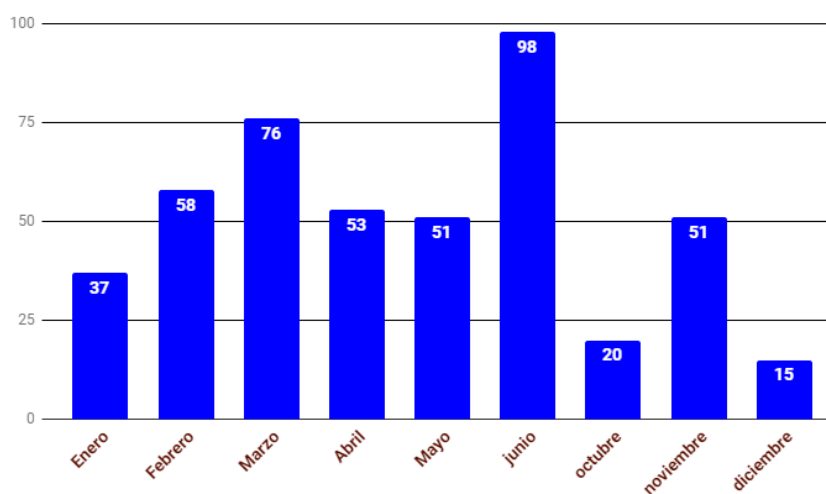
Como es habitual los picos más alto se producen en junio (campaña de piscinas) y marzo-septiembre (inscripciones actividades y escuelas infantiles) y el más bajo en agosto (periodo vacacional).

## PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



## PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

**Total personas atendidas en sábados: 459**

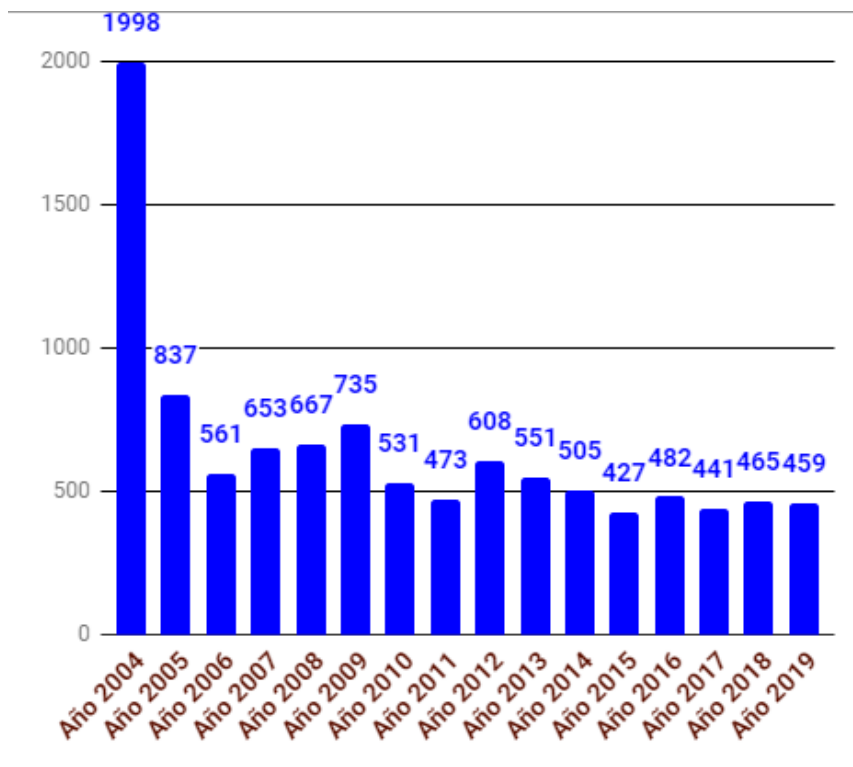




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

SAC  
Tudela

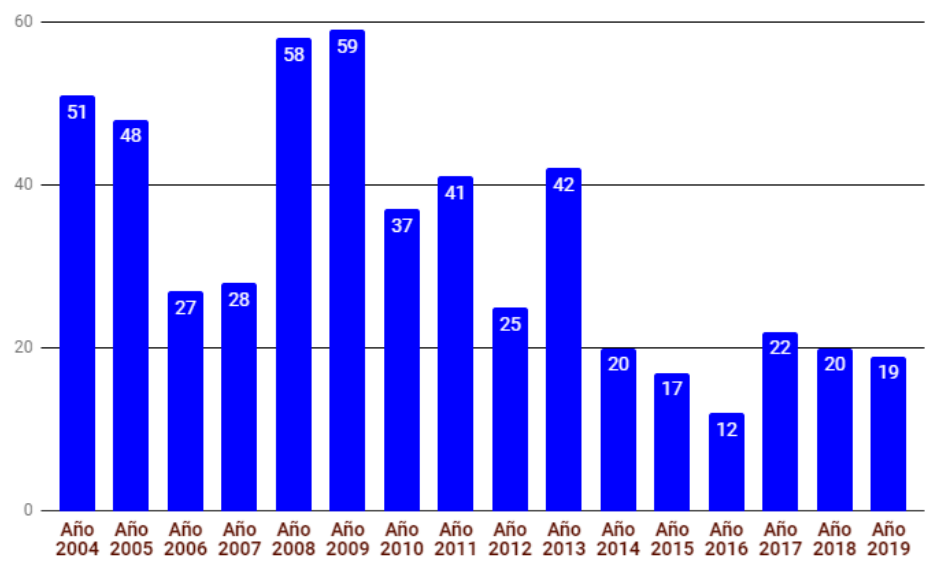
## COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2004-2019



## PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

**Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 19**

## COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2019





# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
Tudela

## Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2019

### INFORMACIÓN

Inf. Municipal	23.456
Inf.extramunicipal	2.093
Búsqueda información al ciudadano	2079
<b>TOTAL</b>	<b>27.628</b>

El total de cuestiones de información ascendió en 2019 a 27.628

### TRAMITACIÓN

Registro de documentos	11.957
Altas y renovaciones de padrón	7.799
Volantes de padrón	14.201
Abono instalaciones	2.838
Inscripción actividades	1.739
Compulsas de documentos	891
Volantes económicos	901
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1.223
Tarjeta residente	715
Tarjetas acreditación municipal	1.343
Hoja catastral	2.377
Pin "Carpeta ciudadana"	92
Fes de vida	217
Autorización Quema de rastrojos	0
Introd. y renov. datos terceros	328
Mandos	25
Tarjeta transporte	454
Venta de entradas	5.900
Permiso circulación-cambio de domicilio	234
<b>TOTAL</b>	<b>52.597</b>

El total de atenciones de tramitación en 2019 ha sido de 52.597



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## VARIOS

Votaciones	669
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	5403
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	444
Recogida curriculum Empleo	59
Citas	148
Bolsa vivienda	6
Consulta censo	251
Otros	2.303
<b>TOTAL</b>	<b>9.283</b>

Total atenciones de varios en 2019 ha sido de 9.283

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios), el número total de gestiones realizadas es de 89.508





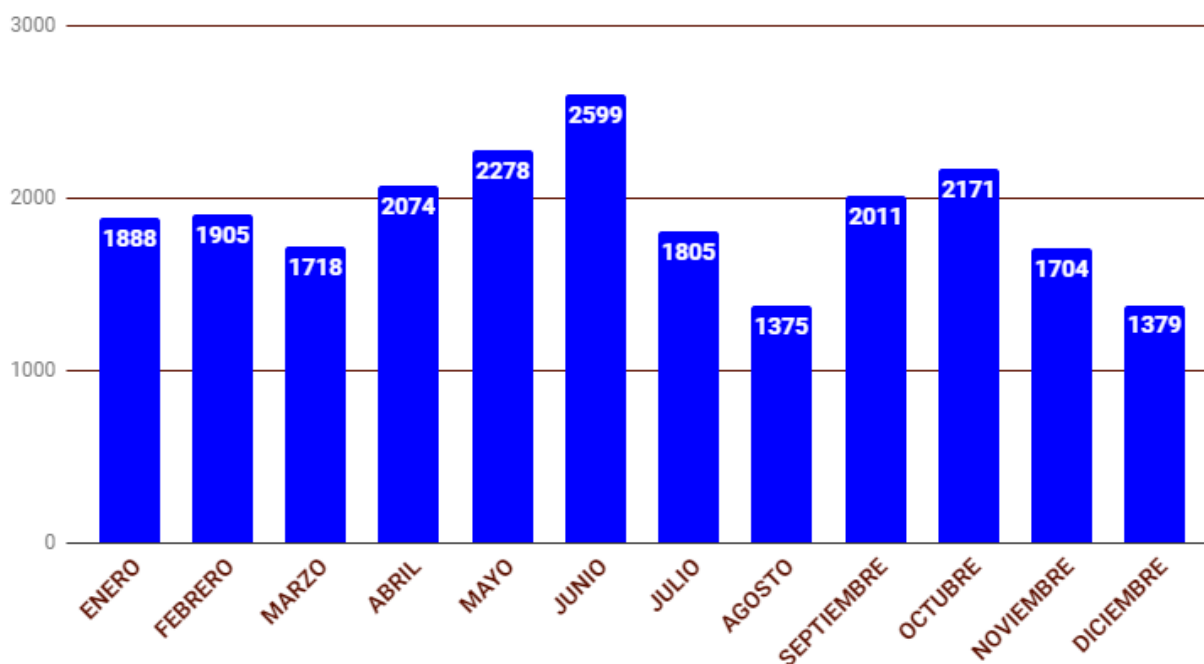
### 3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

#### ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 22.907. (26.499 llamadas se contestaron el 2018)
- Se atiende una media de 95 llamadas al día.
- El tiempo medio de espera ha sido de 11 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 51 segundos.
- Se han codificado un total de 19.817 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 8.216 (41,3%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 11.601 (58,7%).

#### GRÁFICOS

##### LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

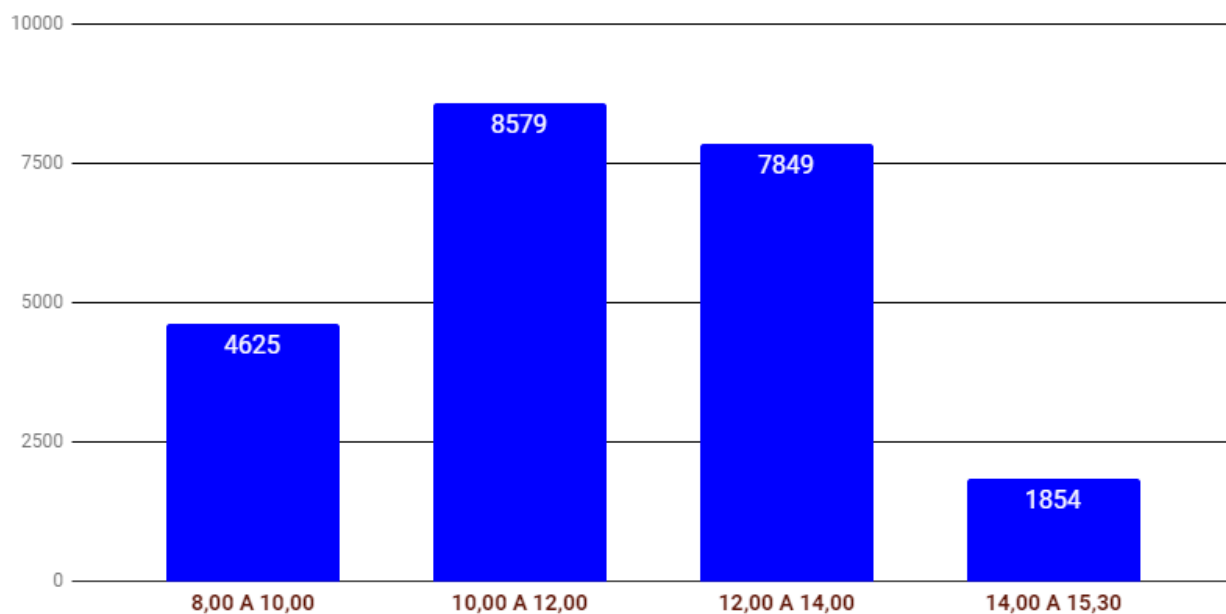




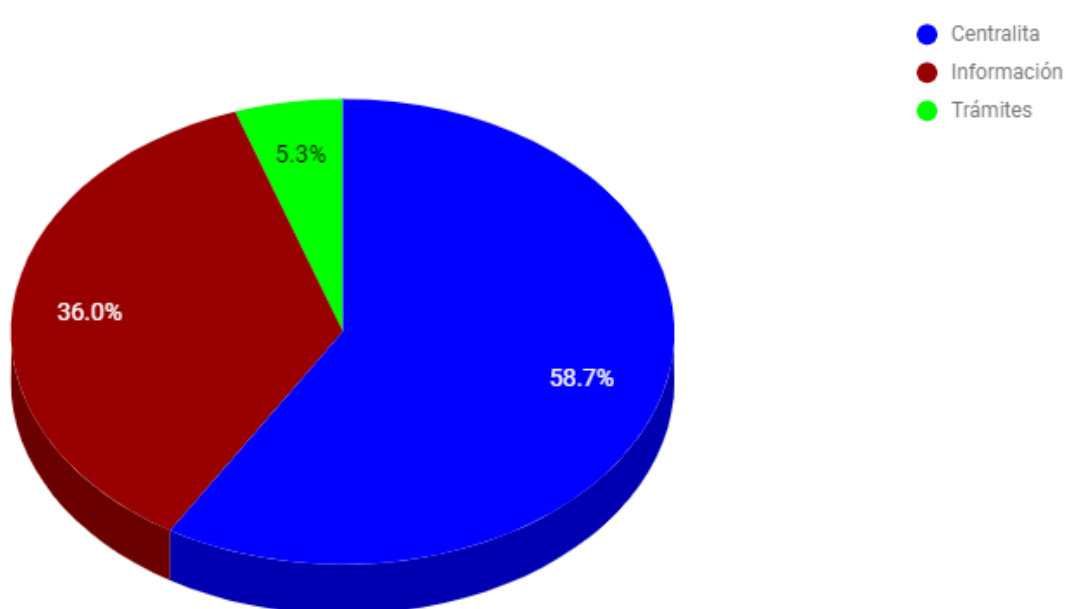
# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



## TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010





# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2019

### INFORMACIÓN

Inf. Municipal	5520
Inf. Extramunicipal	1050
Búsqueda de información	555
<b>TOTAL</b>	<b>7.125</b>

### TRÁMITES

Volantes, certificados, duplicados	36
Pliegos y documentación	15
Inscripciones y votos	95
Citas	238
Avisos, quejas y sugerencias	354
Consulta censo	48
Otros	305
<b>TOTAL</b>	<b>1.091</b>

### CENTRALITA

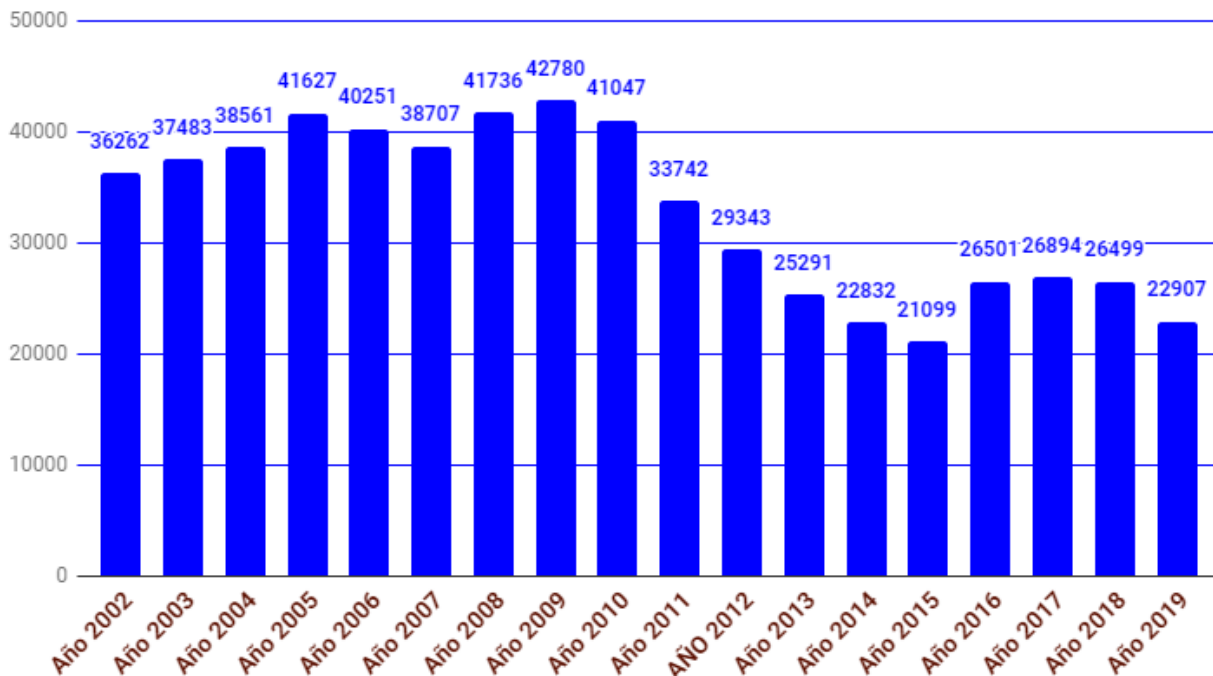
El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **11.601**



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

SAC  
Tudela

## COMPARATIVA ANUAL DE LAMADAS ATENDIDAS 2002 A 2019



Se ha producido un descenso de llamadas atendidas respecto al año anterior. Los ciudadanos utilizan vías de acceso más cómodas (incremento del uso de las solicitudes vía on line)



#### **4. ATENCIONES SAC ON-LINE**

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

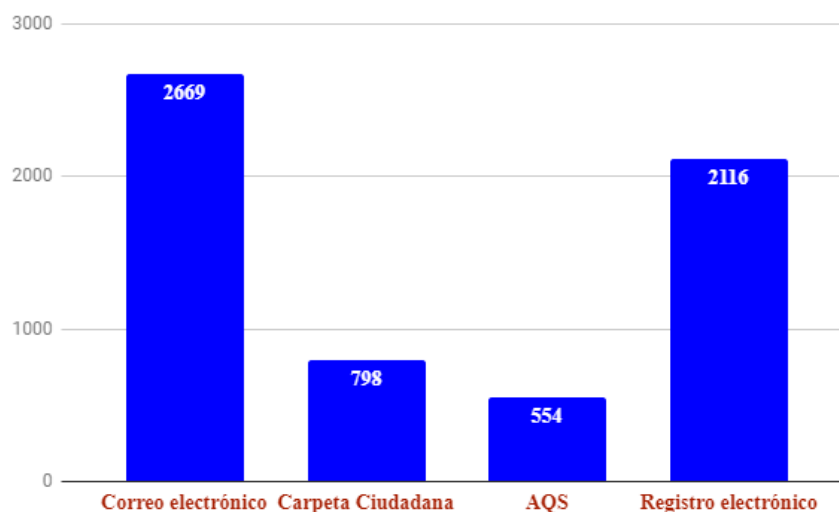
##### **ASPECTOS DESTACADOS:**

- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos en 2019 se ha incrementado casi un 15% respecto al año anterior, que asciende a **6.137** (5.381 en 2018). 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 electrónicos enviados y recibidos a través del mismo en 2019 asciende a **1.623**

#### **GRAFICOS**

##### **TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2019**

El nº de trámites realizados on line en el 2019 asciende a **6.137**. De ellos, 2.669 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es . 1.352 por la página web (798 a través de carpeta ciudadana y 554 a través de Consultas y AQS). 2.116 Registros electrónicos (1.623 Registro electrónico del Estado-ORVE y 493 Registro electrónico de Gobierno de Navarra).





# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## TIPOLOGÍA DE TRÁMITES REALIZADOS

### Solicitados a través de la web

Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>	266
Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>	485
Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>	36
Cambio domicilio en padrón por <u>carpeta ciudadana</u>	11
AQS y Consultas	554
<b>TOTAL</b>	<b>1.352</b>

### Solicitados a través de correo electrónico

Solicitud de información	285
Presentación de solicitudes	292
Certificados, volantes y duplicados	1909
Domiciliaciones de recibos	48
Cambios de domicilio	13
Remisión de documentación	120
Solicitud de pliegos y documentación	2
<b>TOTAL</b>	<b>2.669</b>

### Registro electrónico

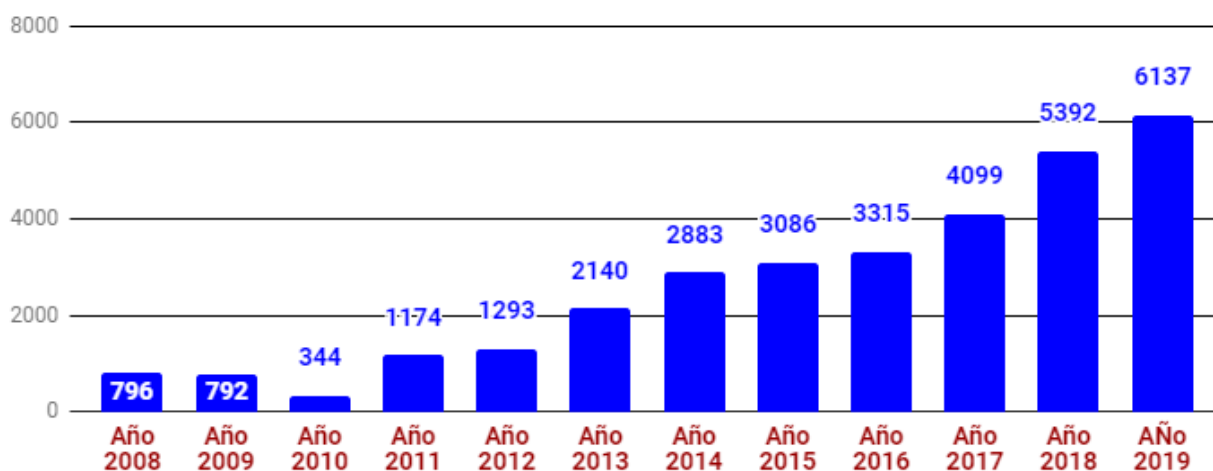
Recibidos Registro General Electrónico (ORVE)	1580
Enviados Registro General Electrónico (ORVE)	43
Recibidos Registro Electrónico Gobierno Navarra	493
<b>TOTAL</b>	<b>2.116</b>



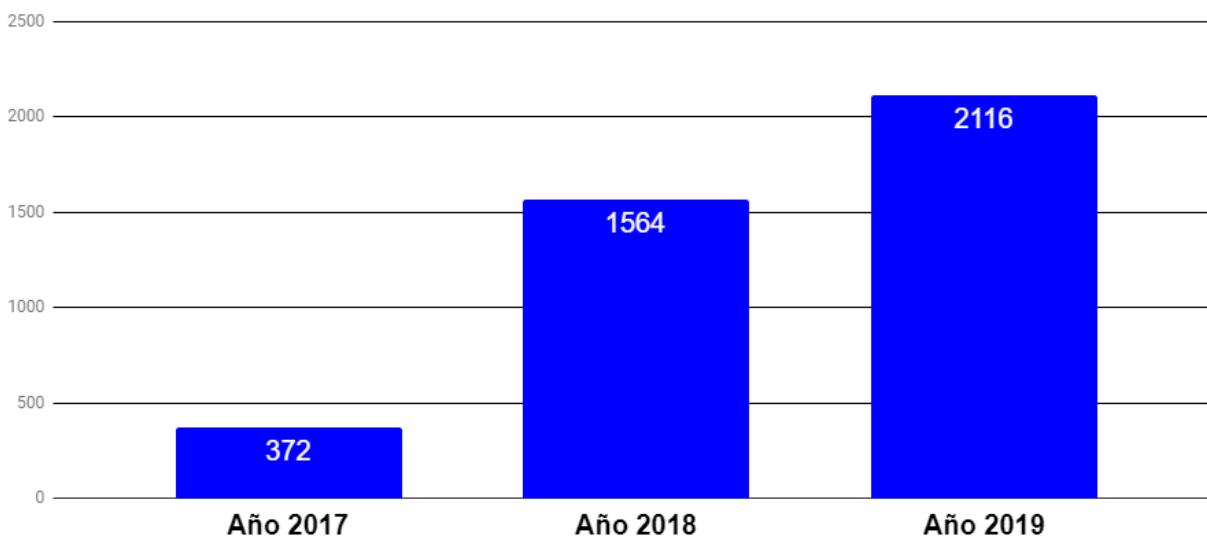
# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
*Tudela*

## COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2008-2019



## COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2019



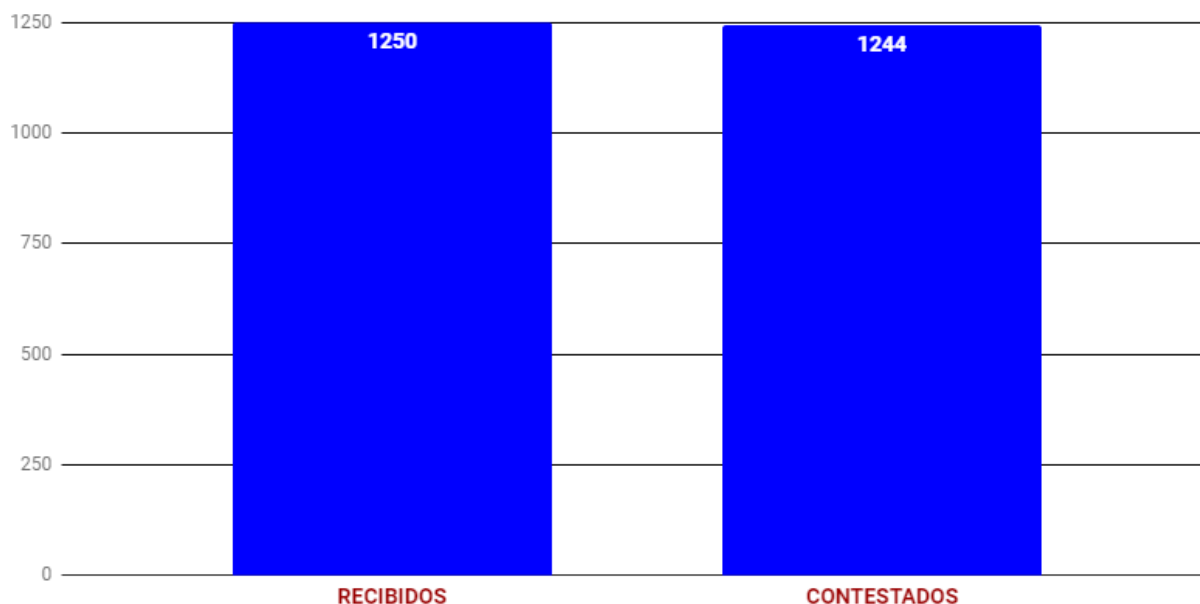


## 5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.250 (1.310 se recibieron en 2018).
- Del total de recibidos, 1.232 son avisos, quejas o sugerencias y 19 son agradecimientos.
- El 99,52 % (1.244) de los avisos han sido contestados.
- El 86,81% 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 13 días.

### AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS





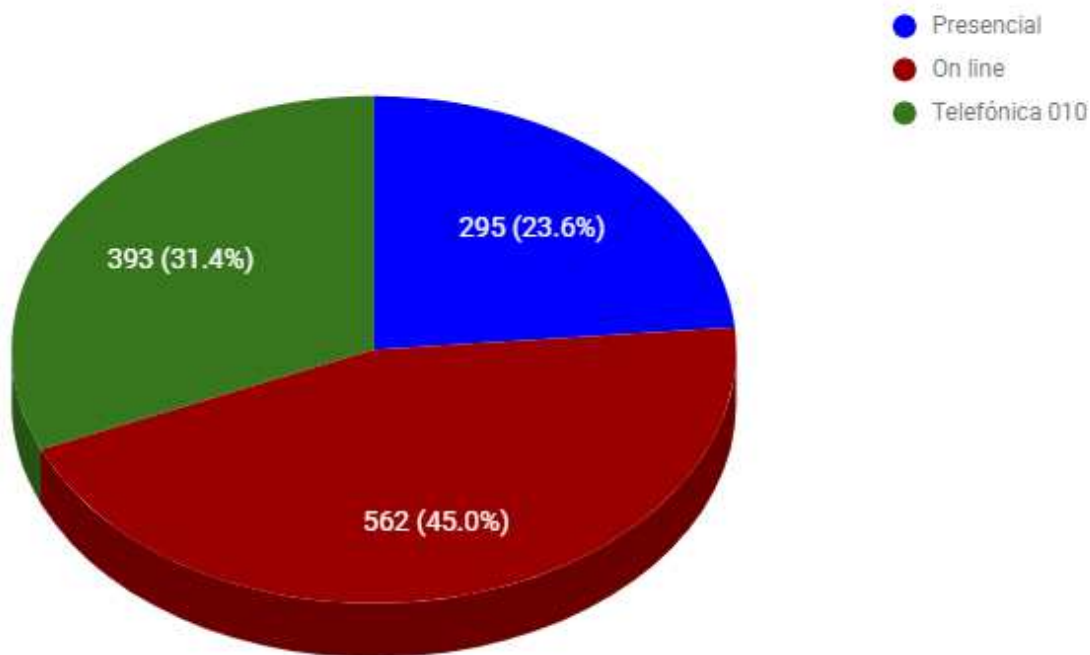


# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

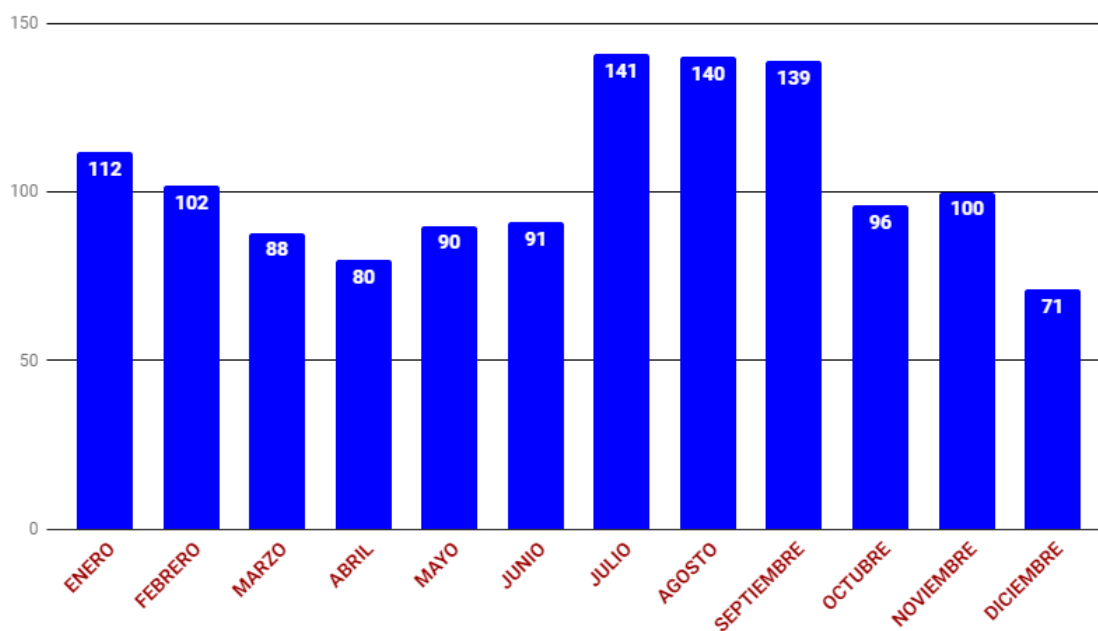
SAC  
Tudela

## AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2019

Se han recibido presencialmente 295 AQS, 562 on line y 393 telefónicamente.



## AVISOS RECIBIDOS POR MESES

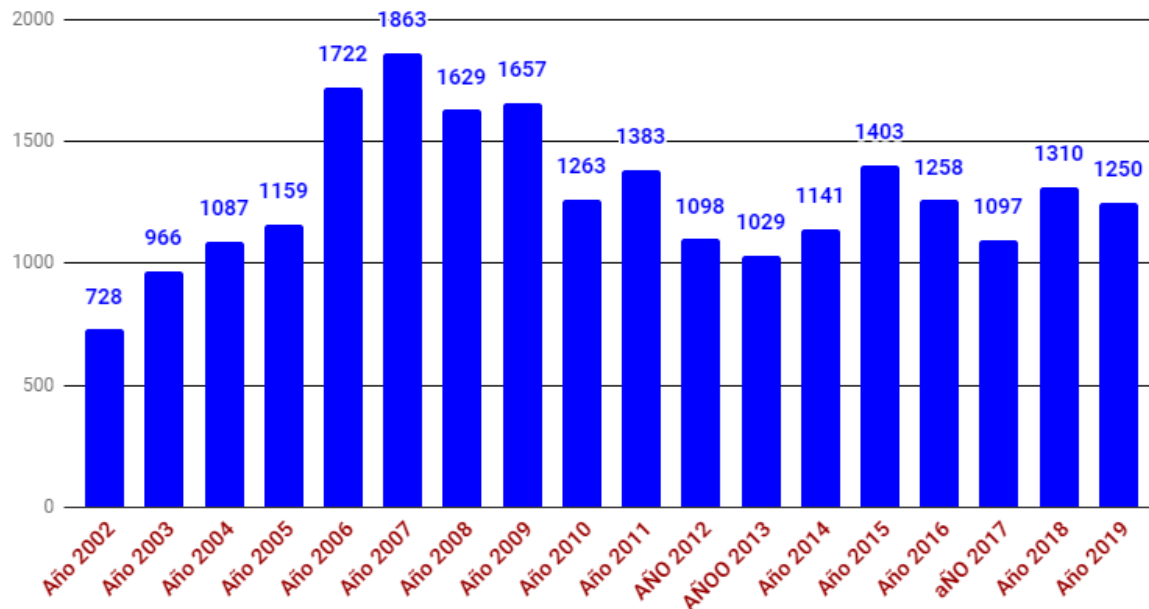




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

**SAC**  
Tudela

## COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2019)



## AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Agricultura	8	8	0	100,00%
Alcaldía (Archivo)	4	3	1	75,00%
Alumbrado	152	151	1	99,34%
Bienestar Social	5	5	0	100,00%
Brigada de Obras	81	81	0	100,00%
Castel Ruiz	4	4	0	100,00%
Centros Cívicos	9	9	0	100,00%
Comercio	2	1	1	50,00%
Deportes	86	86	0	100,00%
Educación	7	7	0	100,00%
Empleo	2	1	1	50,00%
Festejos	7	7	0	100,00%
Hacienda	7	7	0	100,00%
Industria	2	2	0	100,00%
Junta de Aguas	19	18	1	94,74%
Juventud	3	3	0	100,00%
Organización y modernización	4	4	0	100,00%
Personal	2	2	0	100,00%
Policía Municipal	181	181	0	100,00%
SAC	3	3	0	100,00%
Sanidad	48	48	0	100,00%
Secretaría	3	3	0	100,00%
Servicios contratados (limpieza, jardines...)	470	469	1	99,79%
Turismo	8	8	0	100,00%
Urbanismo	133	133	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1250</b>	<b>1244</b>	<b>6</b>	<b>99,52%</b>

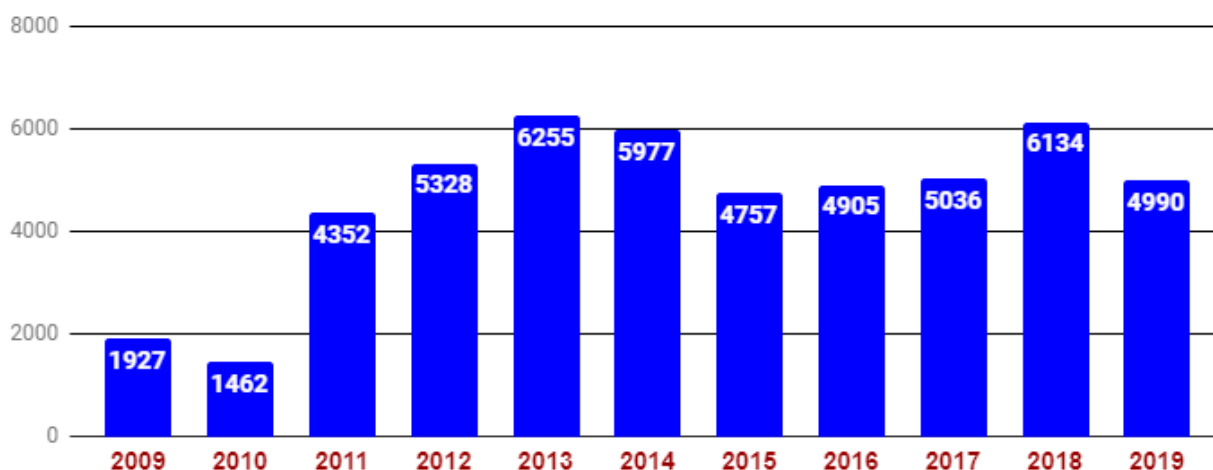


## 6. REGISTRO DE CORREO Y FAX

- 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).



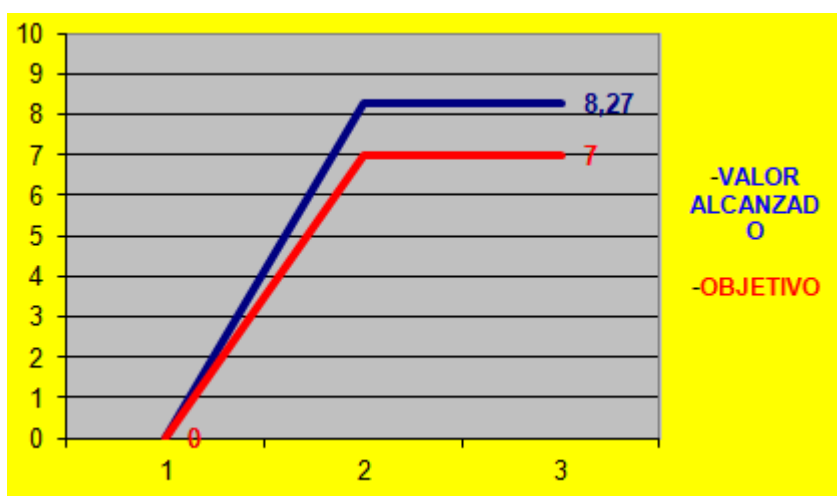


## 7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

### 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 8,27 .



No se registran quejas al respecto

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*

### COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

#### Información sobre servicios

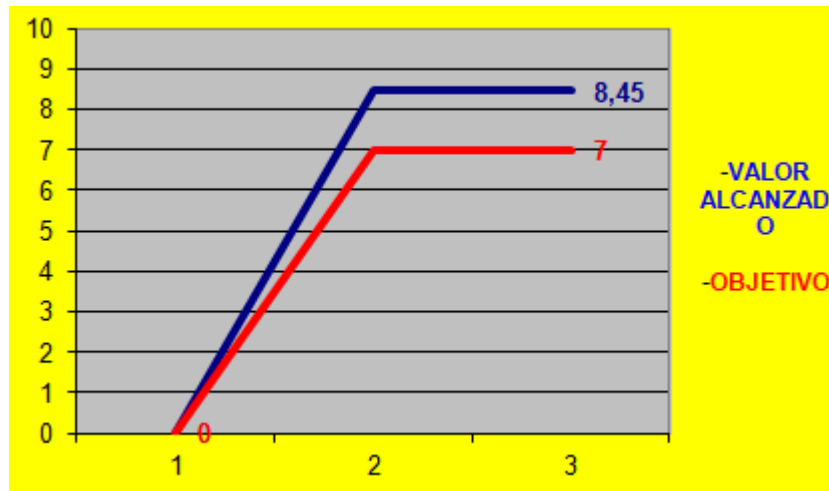
**Compromiso:** En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados en relación a la información suministrada superará el 7. El número de quejas anuales por deficiencias en el servicio de información no pasará de 5.

Se ha obtenido una puntuación media de 8,45 .



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

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 59 segundos

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 3 minutos 45 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 11 segundos.

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

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.

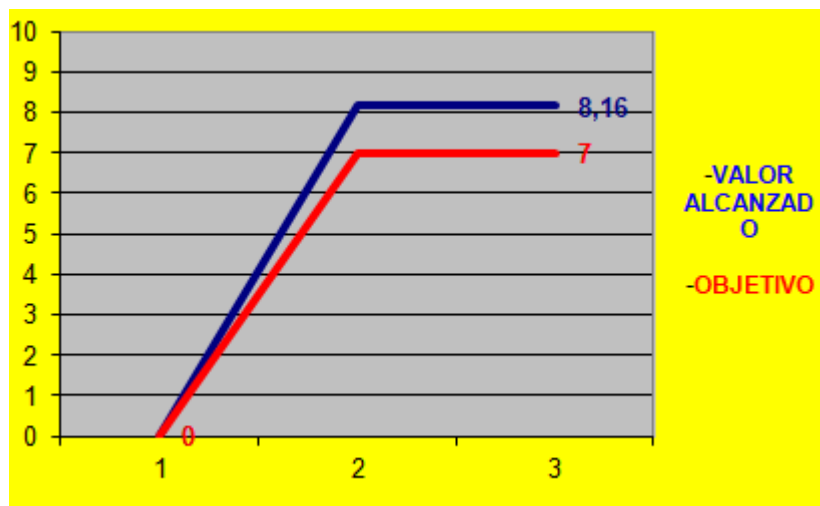
*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*

## 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 8,16.



**No se registran quejas** al respecto.

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2019

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 86,81 %.

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*