



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

Índice

Pág.

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....	7
4. ATENCIONES SAC ON-LINE	10
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
6. REGISTRO DE CORREO Y FAX.....	19
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.....	15



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- La pandemia del Covid19 ha motivado la limitación de la atención presencial en el año 2020. Concretamente, las oficinas del SAC cerraron a la atención al público desde finales de marzo hasta el 25 de mayo, fecha en la que se abre el servicio para la realización de trámites personales con una serie de limitaciones, como la cita previa en Lourdes y la reducción horaria. Esta disminución en el horario de apertura se establece para gestionar el gran número de solicitudes que llegan por otras vías, principalmente on line.
- En este escenario disminuye considerablemente el número de personas atendidas presencialmente en las 2 oficinas del SAC (Casa Consistorial y Lourdes). Se atienden 18.262 (frente a las 44.651 de 2019), lo que supone una reducción del 59%, respecto al año anterior.
- El número de llamadas atendidas ha duplicado las del año anterior. En concreto se atienden 45.622. (22.907 en 2019). Por su parte, hubo 16.373 llamadas que no pudieron atenderse por saturación del servicio.
- El total de trámites atendidos on line casi triplica los del año anterior, concretamente, 17.433 (6.137 en 2019). Estos trámites son solicitados al SAC a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos.
- Los Avisos, quejas y sugerencias registrados en el SAC suman 1.150 (1.250 se registraron en 2019). El 98,52% han sido contestados al ciudadano y en un plazo inferior a 15 días en el 92,52 % de los casos.

..



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2020 a **18.262 personas** (44.651 en 2019). De estas, 12.417 se atienden en Casa Consistorial y 5.845 en Lourdes. Este importante decremento de las atenciones se ha debido a la situación extraordinaria generada por la pandemia del coronavirus y que ha limitado la forma de atención presencial. Por una parte, las dos oficinas estuvieron cerradas al acceso presencial de la ciudadanía desde finales de marzo hasta el 25 de mayo (solo se atendía telefónicamente y on line). A partir de dicha fecha se comienza a atender presencialmente, con cita previa, en horario de 9 a 13,30 en las dos oficinas del SAC. El 1 de septiembre se elimina la cita previa del SAC de Casa Consistorial y se mantiene la de Lourdes.
- Se realizaron un total de **31.485 gestiones**.(20.791 en Casa Consistorial y 10.694 en el SAC del Barrio de Lourdes.). El número de gestiones en 2019 fue de 85.809.
- Por la situación extraordinaria, no ha sido posible medir los tiempos de espera de los ciudadanos desde el pasado mes de marzo, ya que en la oficina no se admite más de 3 personas en el interior. En el primer trimestre, el tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 1 minuto 53 segundos y en el SAC de Lourdes 2 minutos y 59 segundos.
- El tiempo medio de atención hasta el mes de marzo en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 47 segundos y en el SAC de Lourdes de 5 minutos y 09 segundos



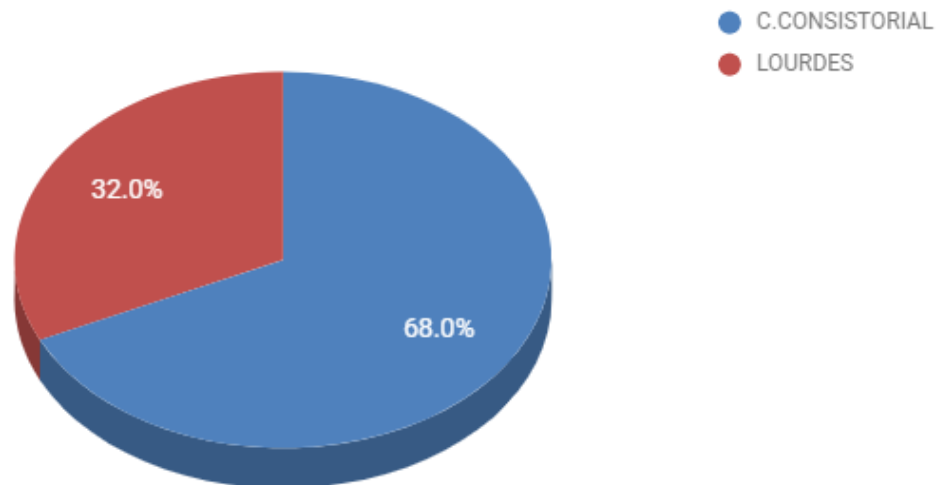
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

GRÁFICOS

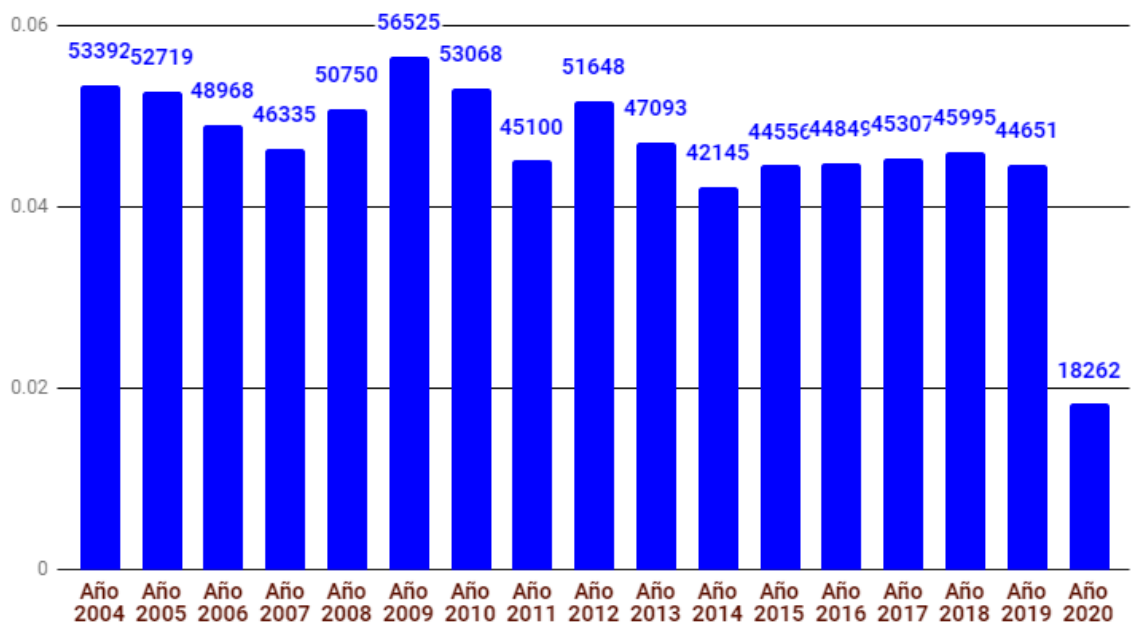
PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2020

Total personas atendidas: 18.262



COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2020

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.

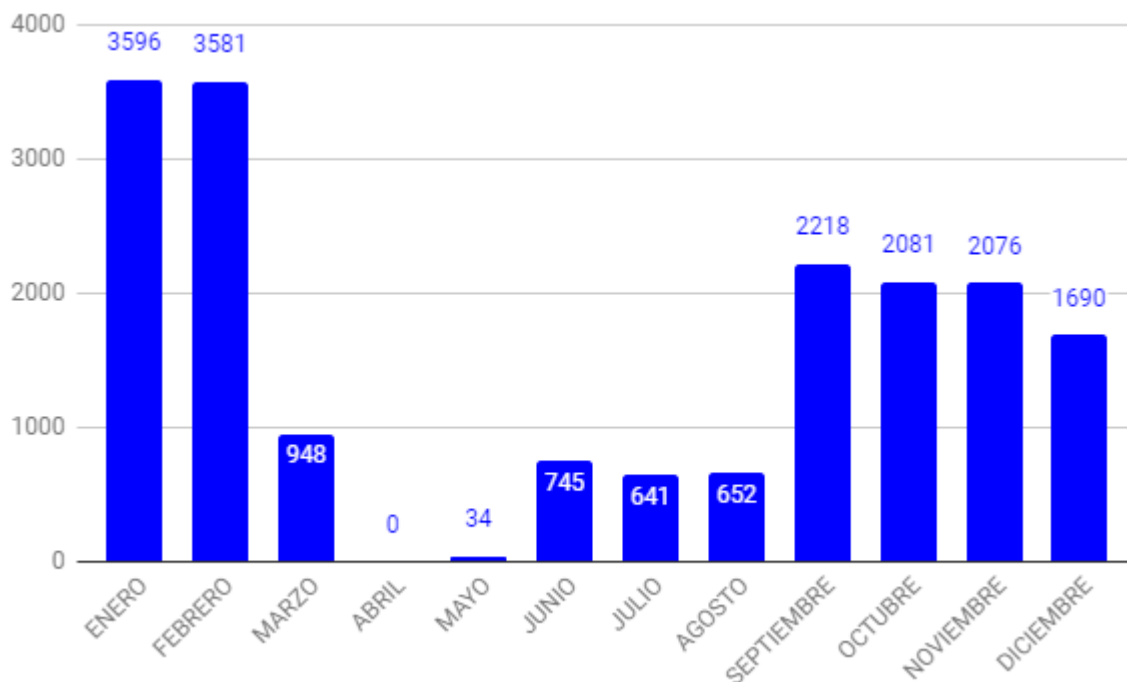




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

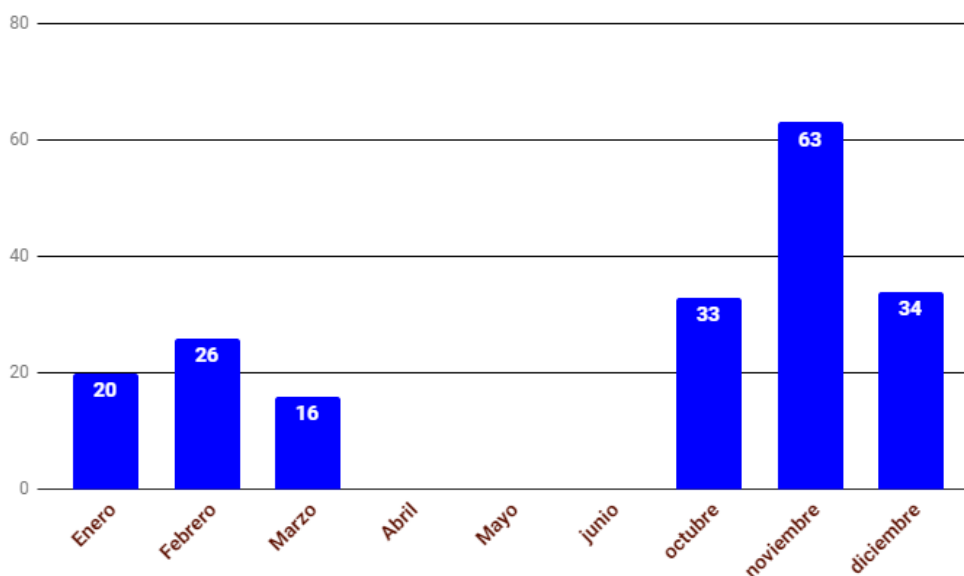
PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



Se observa la nula atención presencial desde final de marzo hasta final de mayo.

PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 192

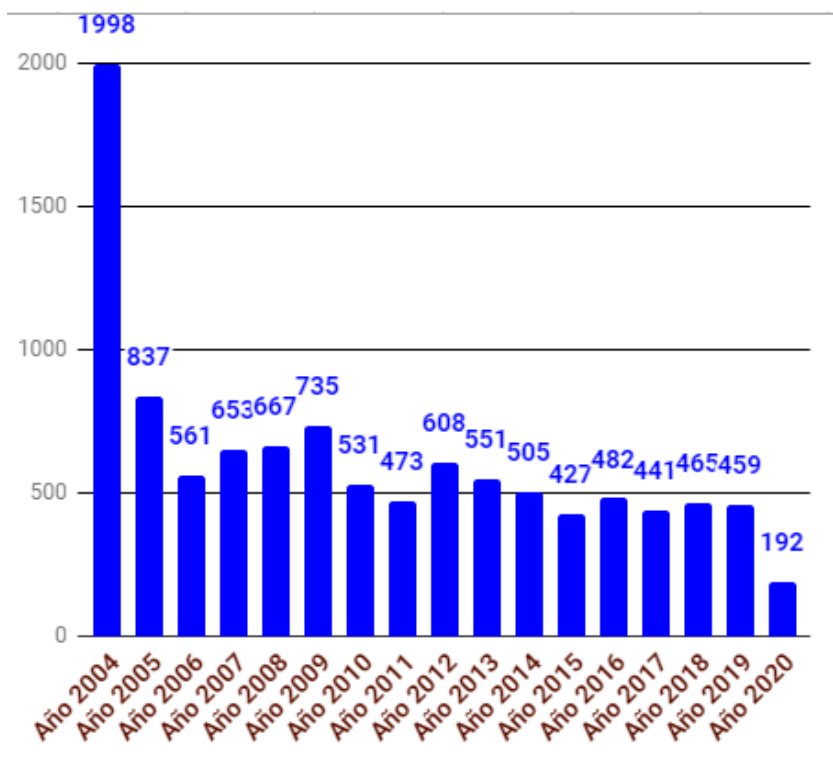




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

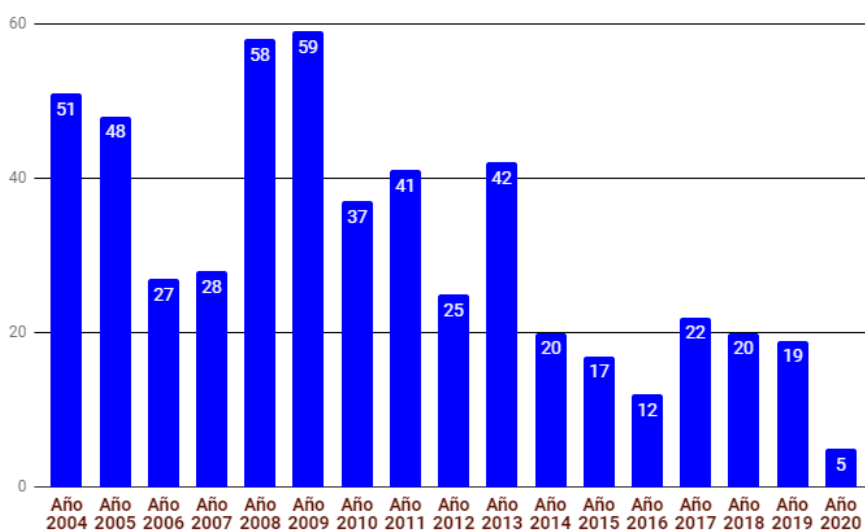
COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2004-2020



PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 5

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2020





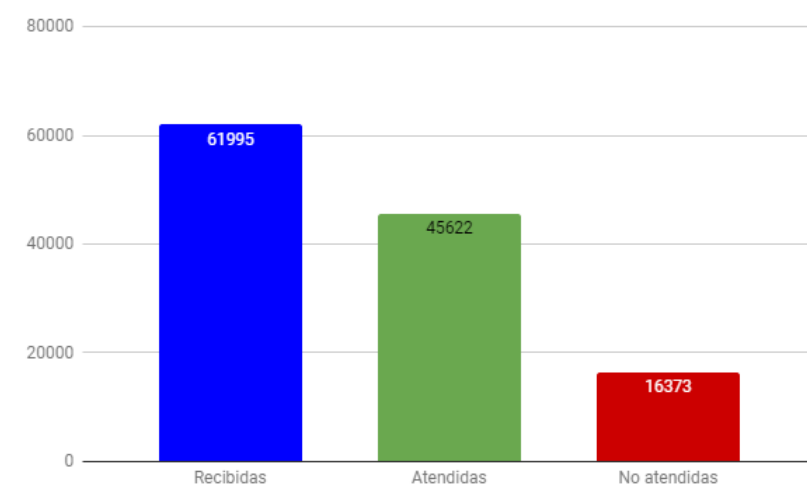
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 45.622. (22.907 llamadas se contestaron en 2019). Esto supone el doble de llamadas respecto al año anterior.,
- No han podido atenderse un total de 16.373 llamadas por saturación del servicio, debido al gran volumen de llamadas recibidas por la situación excepcional y la imposibilidad de atención presencial.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 18,87 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 76,28 segundos. De las llamadas contestadas, el 87% se atienden en 30 segundos y el 98% en 90 segundos.
- El SAC ha colaborado en los meses abril y mayo con los Servicios Sociales en la Campaña +65 y los tramitadores de este servicio han realizado un total de **679 llamadas telefónicas** a personas que viven solas para detectar posibles necesidades derivadas de la pandemia. También ha colaborado en la campaña Redapoyotudela para captar voluntariado y recibir necesidades de colectivos de la población

GRÁFICOS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS



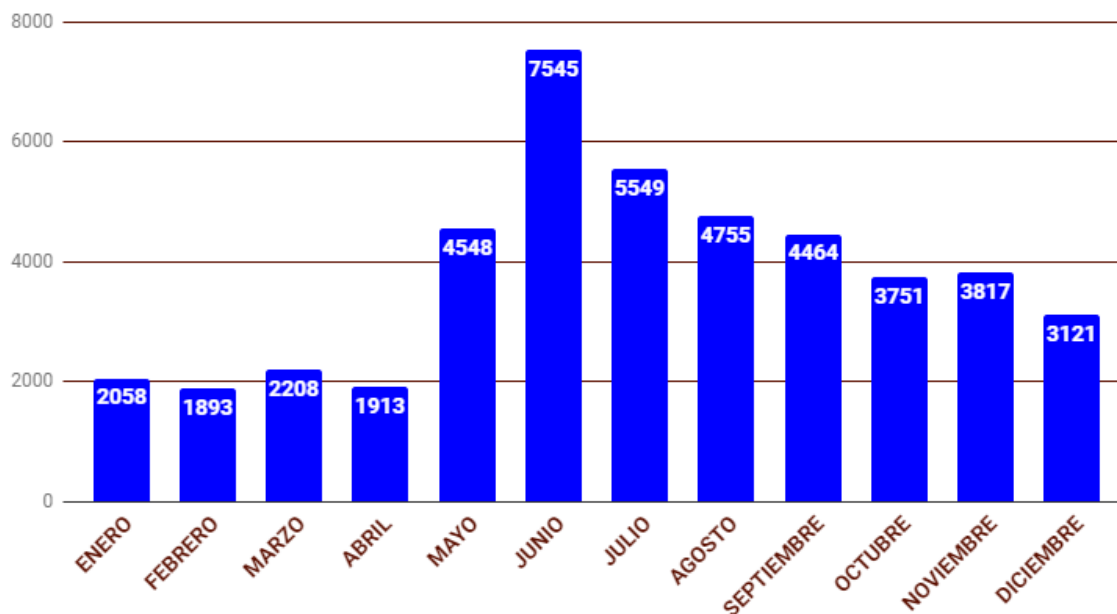
(No se incluyen las que el ciudadano marca directamente la extensión)



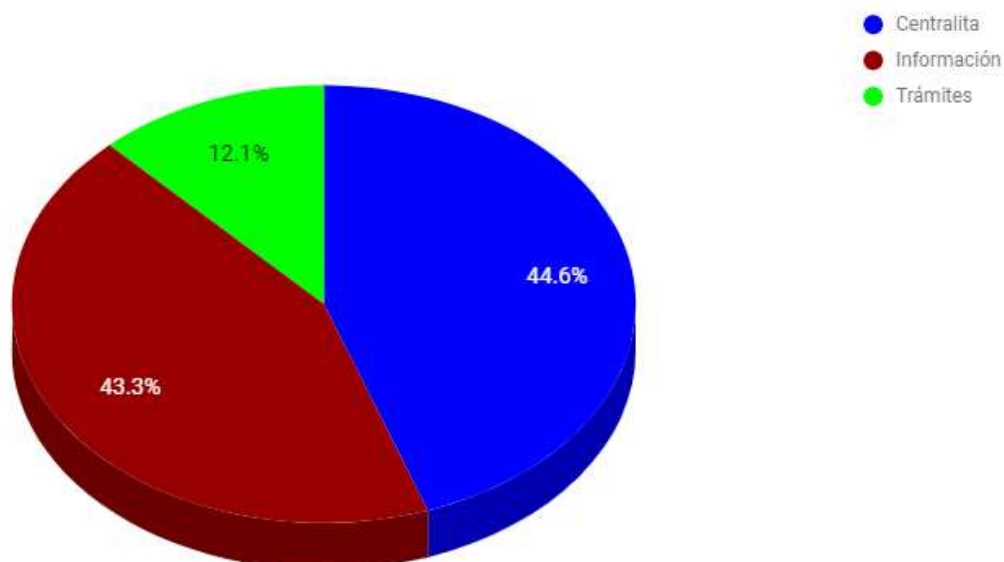
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010

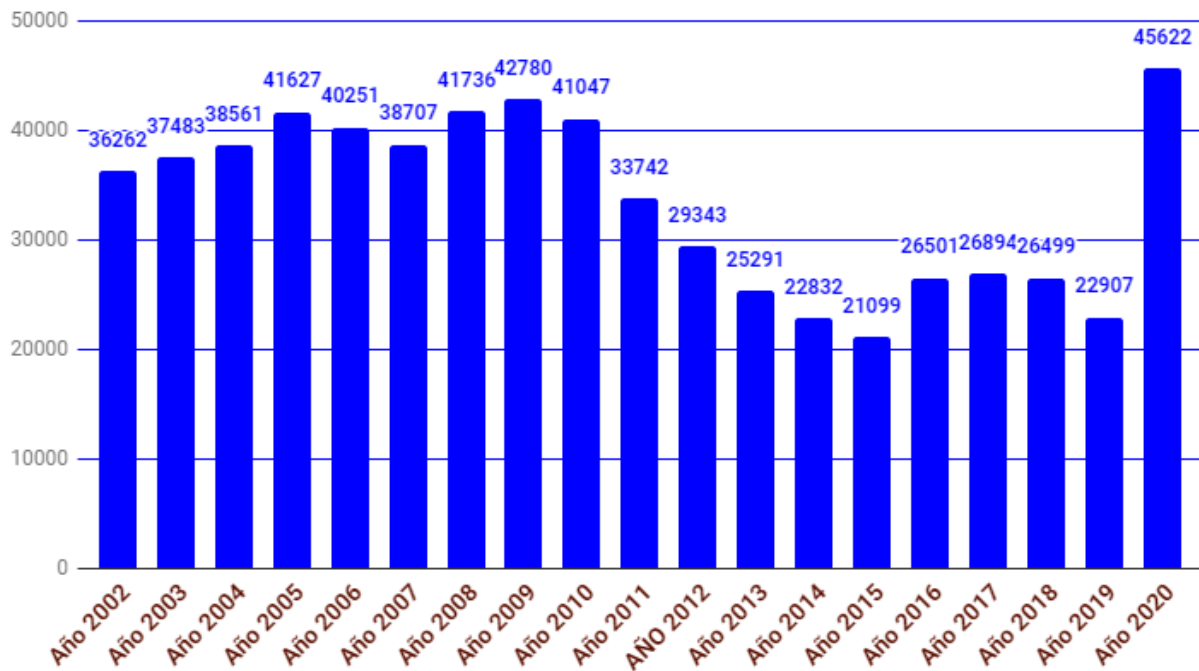




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2004-2020



Se han duplicado las llamadas atendidas respecto a 2019, debido a la situación especial generada por la pandemia, con limitaciones en la atención presencial.



4. ATENCIONES SAC ON-LINE

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

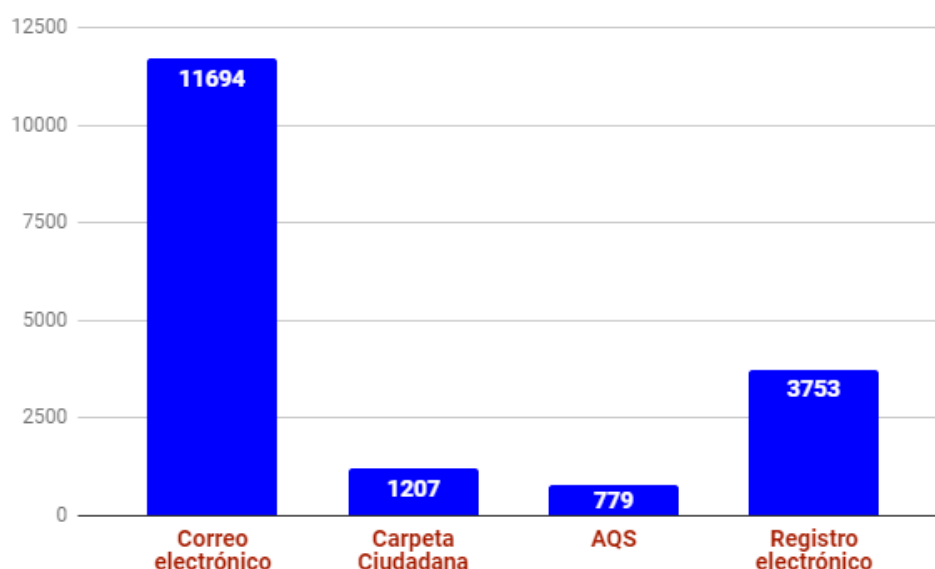
ASPECTOS DESTACADOS:

- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos en 2020 ha sido de **17.433**, cantidad que **casi triplica la del año anterior**, (6.137 en 2019). 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. La pandemia es la causa del importante incremento de la vía on line en detrimento de la presencial.

GRAFICOS

TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2020

El nº de trámites realizados on line en el 2020 asciende a **17.433**. De ellos, 11.694 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es . 1.986 por la página web (1.207 a través de carpeta ciudadana y 779 a través de Consultas y AQS). 3.753 Registros electrónicos (3.324 Registro electrónico del Estado-ORVE y 429 Registro electrónico de Gobierno de Navarra).

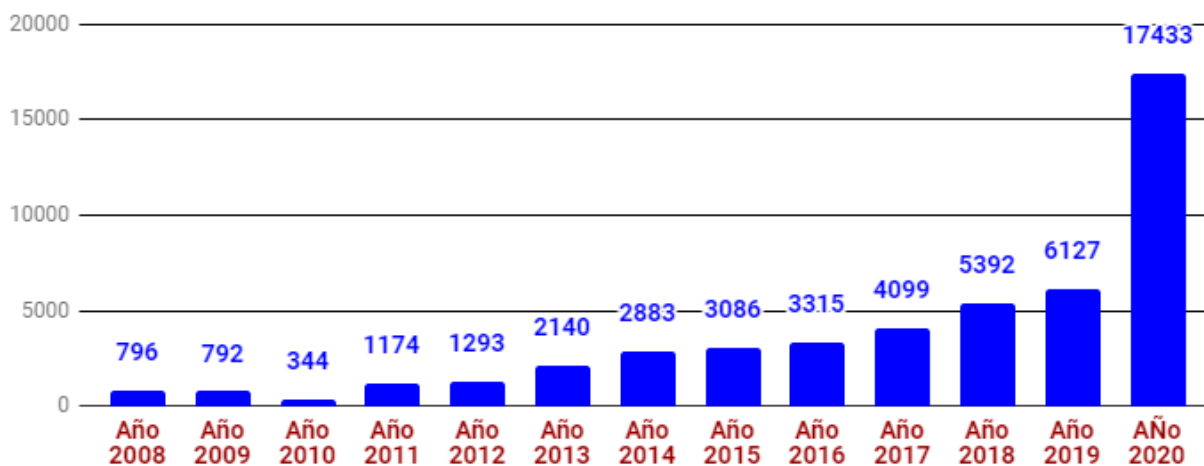




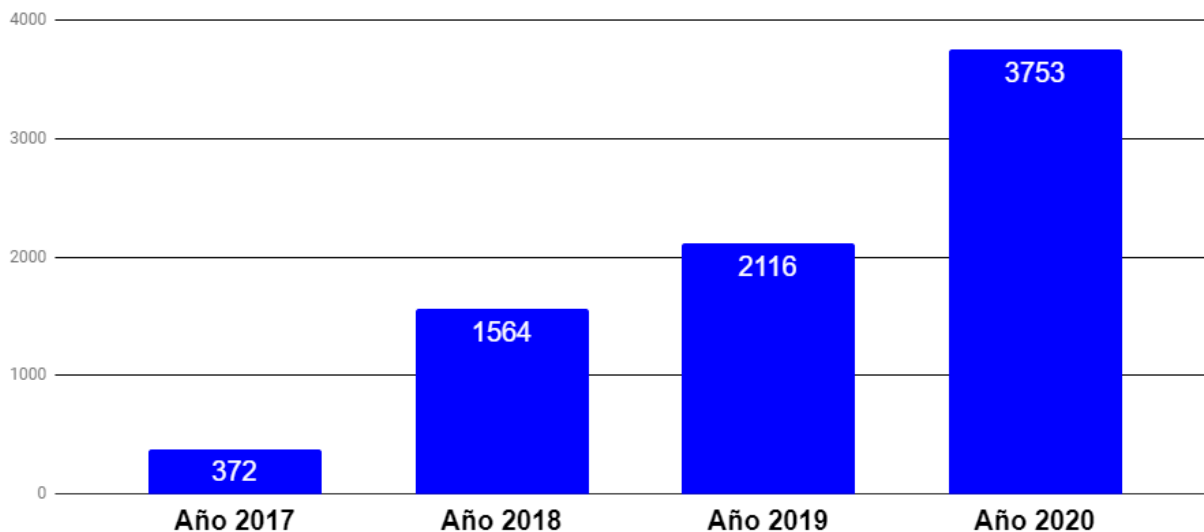
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2008-2020



COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2020



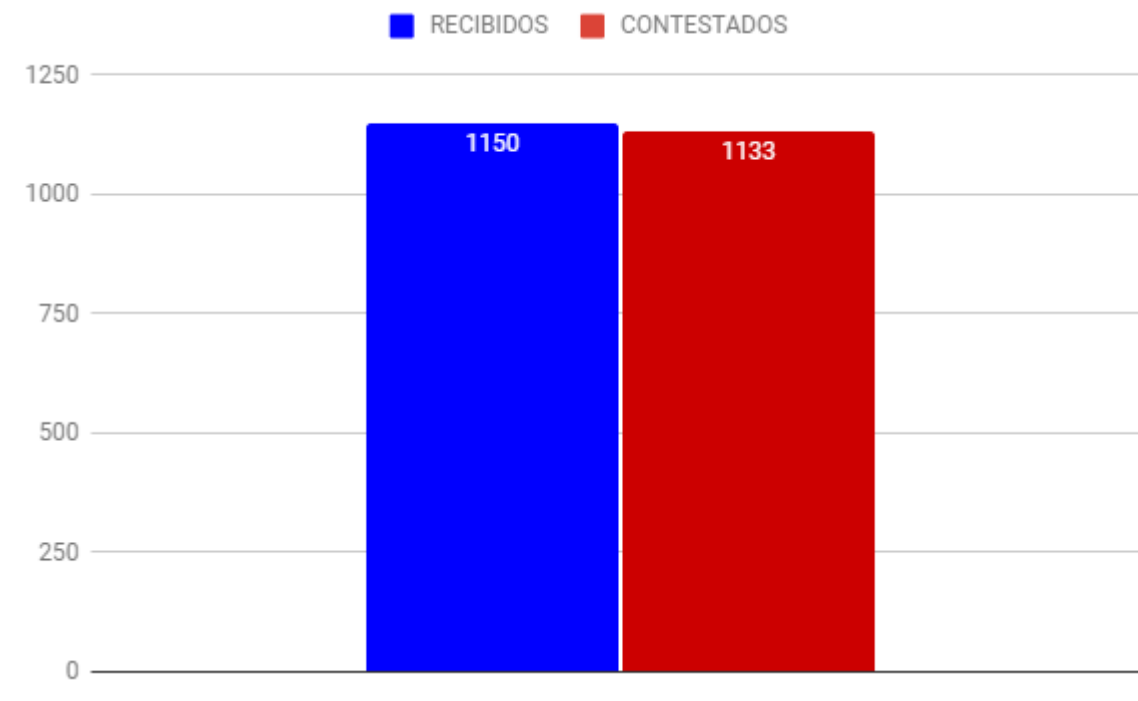


5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.150 (1.250 se recibieron en 2019).
- Del total de recibidos, 1.138 son avisos, quejas o sugerencias y 12 son agradecimientos.
- El 98,52 % (1.133) de los avisos han sido contestados.
- El 92,52% 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 8 días.

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS



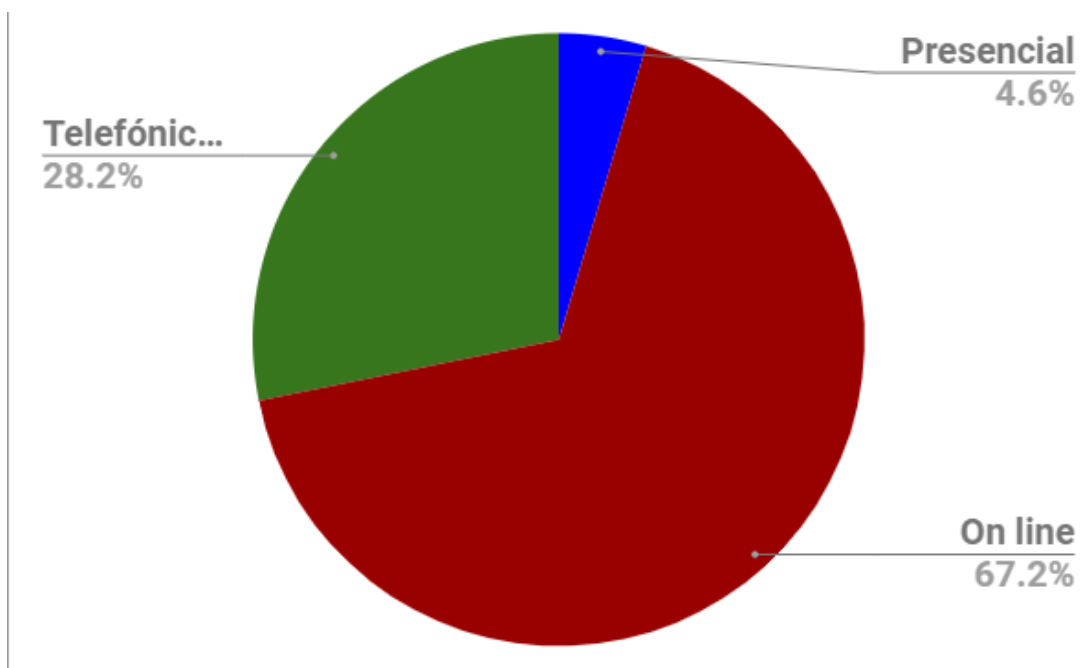


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

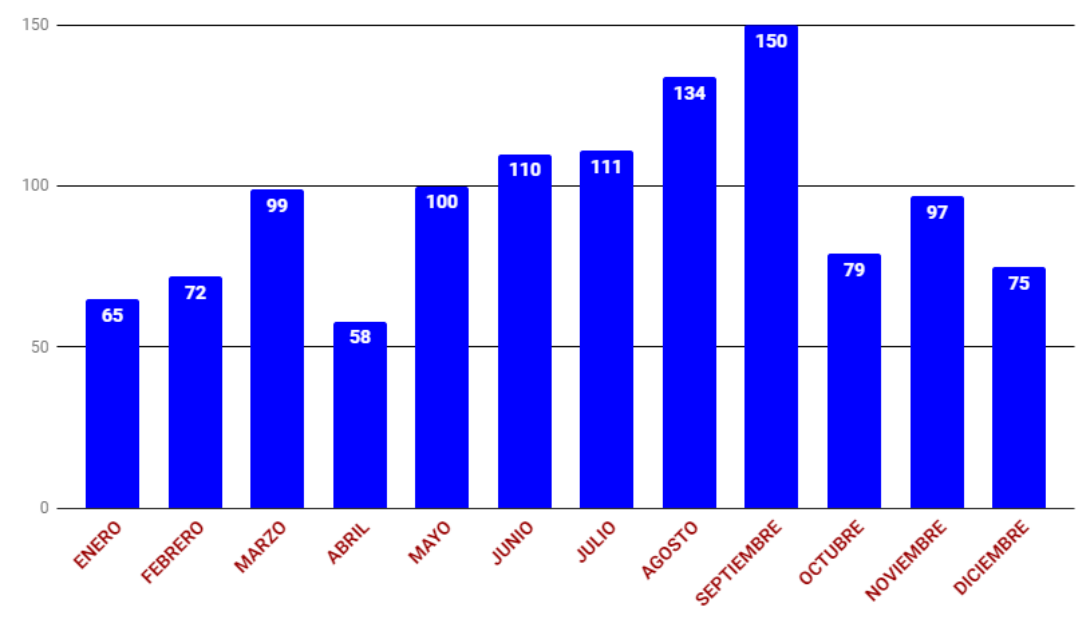
SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2020

Se han recibido presencialmente 53 AQS, 773 on line y 324 telefónicamente.



AVISOS RECIBIDOS POR MESES

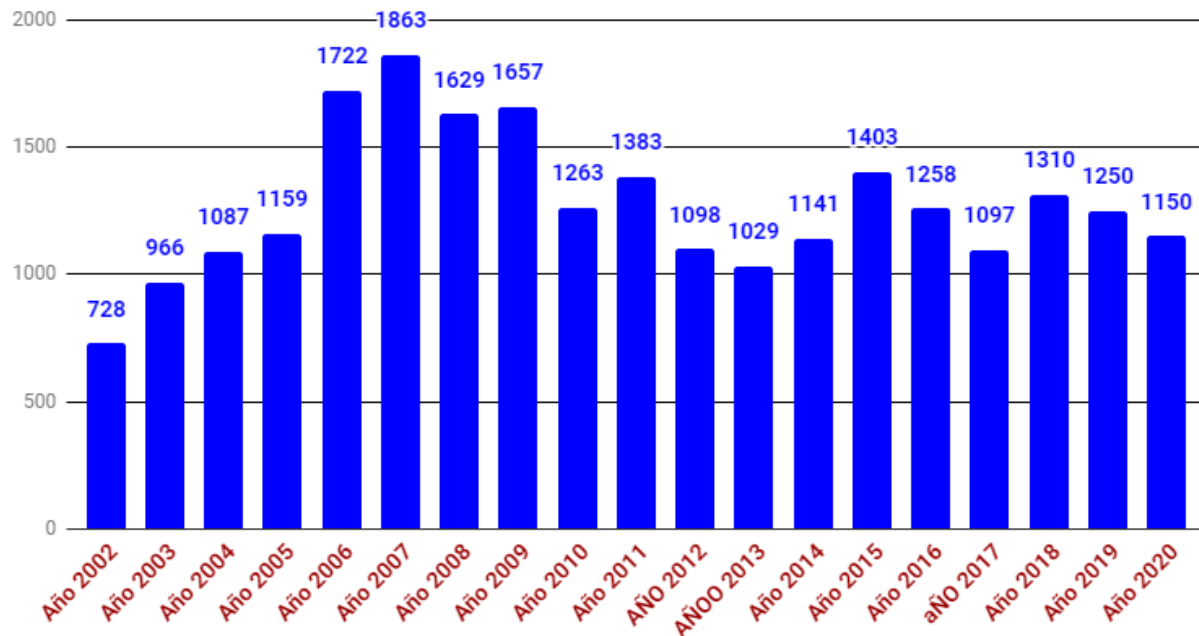




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2020)



AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Agricultura	14	13	1	92,86%
Alcaldía (Archivo)	21	14	7	66,67%
Alumbrado	73	73	0	100,00%
Bienestar Social	6	4	2	66,67%
Brigada de Obras	36	36	0	100,00%
Castel Ruiz	1	0	1	0,00%
Centros Cívicos	1	1	0	
Comercio	0	0	0	
Deportes	79	78	1	98,73%
Educación	11	11	0	100,00%
Empleo	0	0	0	
Festejos	2	2	0	100,00%
Hacienda	9	6	3	66,67%
Industria	1	1	0	100,00%
Junta de Aguas	24	23	1	95,83%
Juventud	5	5	0	100,00%
Organización y modernización	2	2	0	
Personal	0	0	0	
Policía Municipal	188	188	0	100,00%
Promoción Industrial	4	4	0	100,00%
SAC	10	10	0	100,00%
Sanidad	65	65	0	100,00%
Secretaría			0	
Servicios contratados(limpieza, jardines...)	420	419	1	99,76%
Turismo	4	4	0	100,00%
Urbanismo	174	174	0	100,00%
TOTAL	1150	1133	17	98,52%

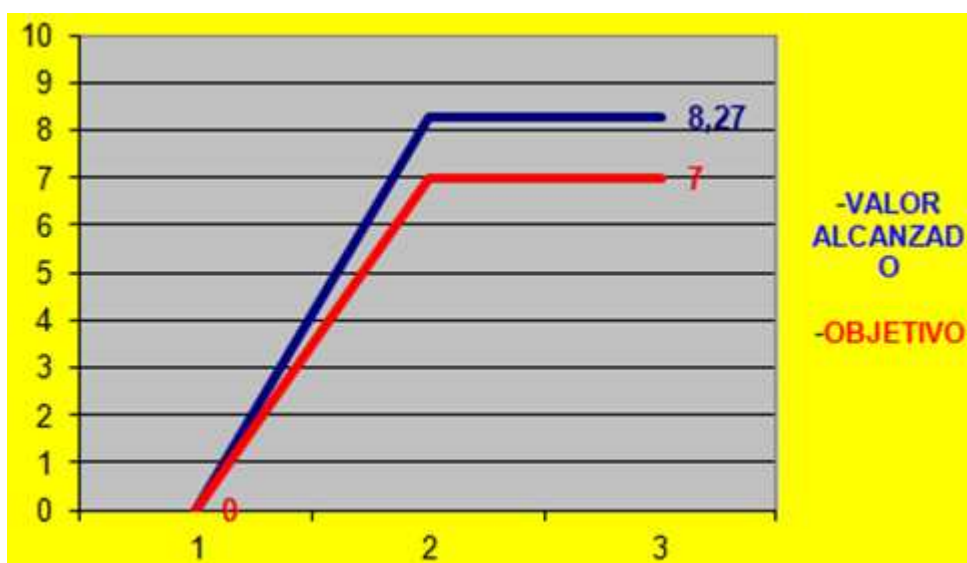


7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

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 .



Se registra una queja sobre actitud poco amable del personal y un agradecimiento al respecto

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Información sobre servicios

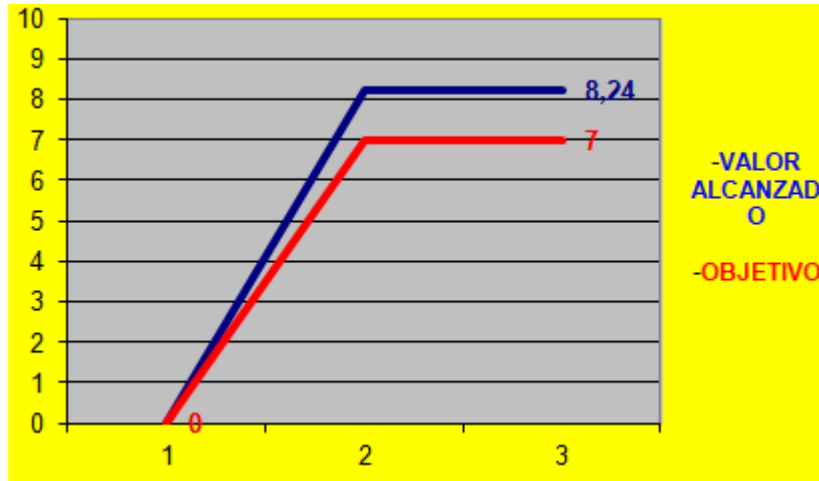
Compromiso: En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados en relación a la información suministrada superará el 7. El número de quejas anuales por deficiencias en el servicio de información no pasará de 5.

Se ha obtenido una puntuación media de 8,45 .



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

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.

No hay datos al respecto, ya que el sistema de gestión de espera no ha estado en funcionamiento desde marzo, motivado por la pandemia-

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 respecto a las llamadas contestadas en el 010 ha sido de 19 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

SAC
Tudela

Atención on line

Compromiso: Las solicitudes on line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción, en un porcentaje superior al 90%

Se han tramitado 13 solicitudes fuera de plazo, lo que supone que el 99,92% se tramitan en plazo.

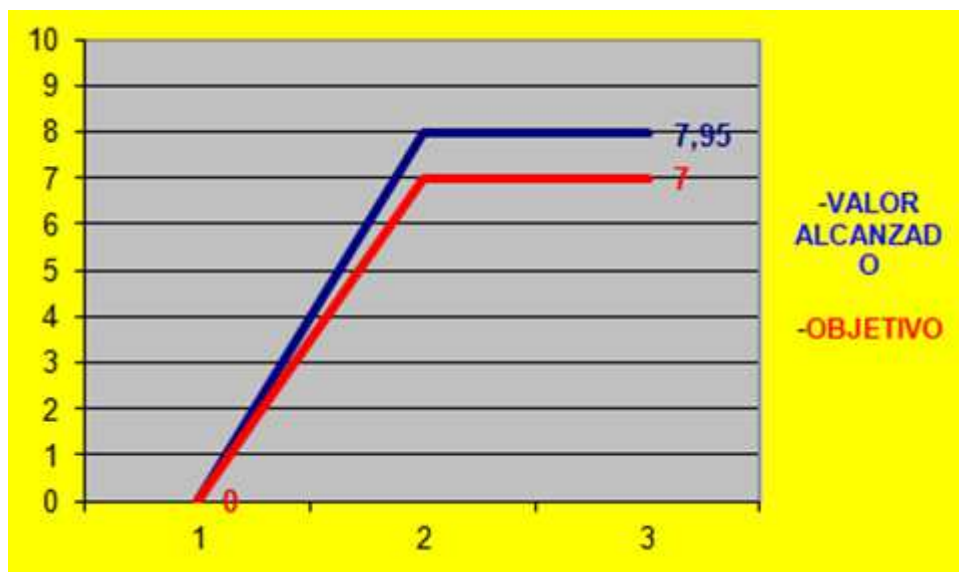
SE CUMPLE EL COMPROMISO.

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 7,95



Se registran 5 quejas por falta de rapidez y eficacia (provocados por la situación especial) y 1 agradecimiento.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2020

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 92,52 %.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.