



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

Índice

Pág.

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



1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

ATENCIÓN PRESENCIAL

- El año 2021, a pesar de la pandemia de Covid19, las oficinas del SAC han estado abiertas al público sin restricciones horarias. Solo la oficina de Lourdes mantuvo la cita previa hasta el 30 de junio. A partir del 1 de julio, los dos SAC han atendido a los usuarios como en tiempos prepandemia.
- Se han atendido presencialmente a **30.521** personas. De estas, 22.179 se atienden en Casa Consistorial y 8342 en Lourdes. El pasado año se atendieron 18.269, lo que supone un aumento del 67%, respecto al año anterior.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de **38.165**. (45.622 llamadas se contestaron en 2020). Se han constestado un 19% menos de llamadas que el año anterior
- El porcentaje de llamadas atendidas supone el 77,2% de las recibidas (49.383), por lo que no se han podido contestar 11.218 llamadas, un 22,8 % del total.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 13,69 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 1 minuto y 45 segundos. De las llamadas contestadas, el 90% se atienden en 30 segundos y el 96 % en 90 segundos.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

ATENCIÓN TELEMÁTICA

- El total de trámites gestionados por el SAC en 2021, solicitados a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos ha sido de **18.274** (17.433 en 2020). Hay que tener en cuenta que en este cómputo no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de la sede electrónica (volantes, consultas de padrón, recibos...), ni los registros que directamente llegan a los departamento desde la sede y que no requieren ninguna intervención del SAC
- La sede electrónica del Ayuntamiento de Tudela se puso en marcha en julio de este año. Ello facilita a los ciudadanos la realización de trámites de forma autónoma, sin la mediación del SAC, como consultas de recibos, expedientes, volantes padronales y realización de solicitudes y trámites específicos a los diferentes departamentos municipales)
- .. **AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**
- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.051 (1.150 se recibieron en 2020).
- Del total de recibidos, 1.044 son avisos, quejas o sugerencias y 7 son agradecimientos.
- El 93,52 % (983) de los avisos han sido contestados.
- El 85,35% 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 9 días.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

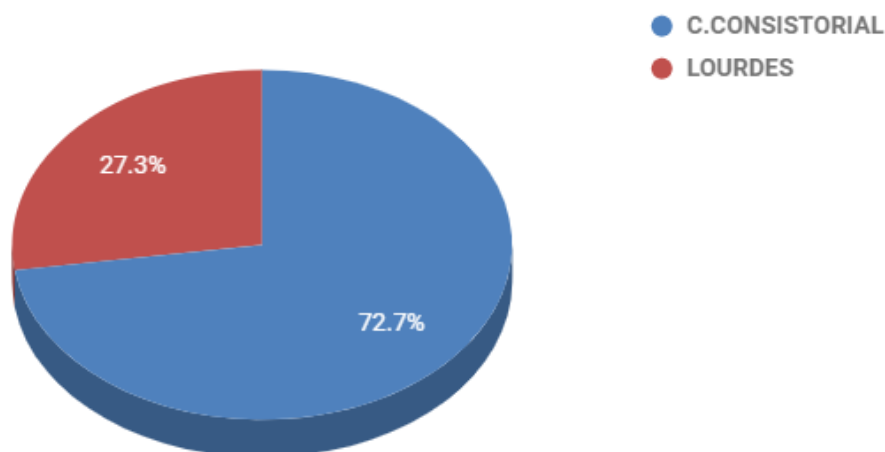
SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL.

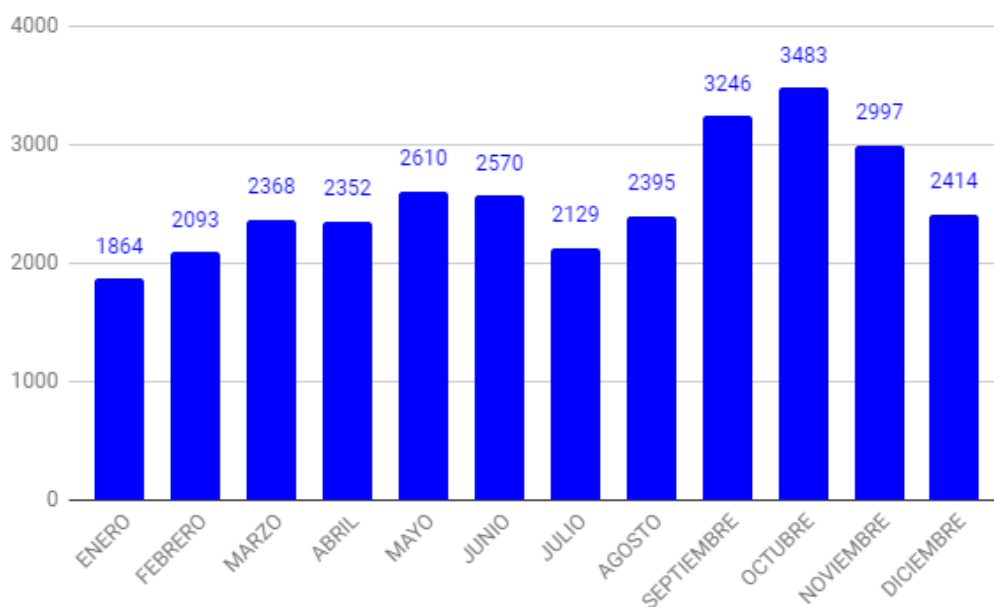
GRÁFICOS

Total personas atendidas en 2021: 30.521

22.179 en Casa Consistorial y 8.342 en Lourdes



PERSONAS ATENDIDAS POR MESES

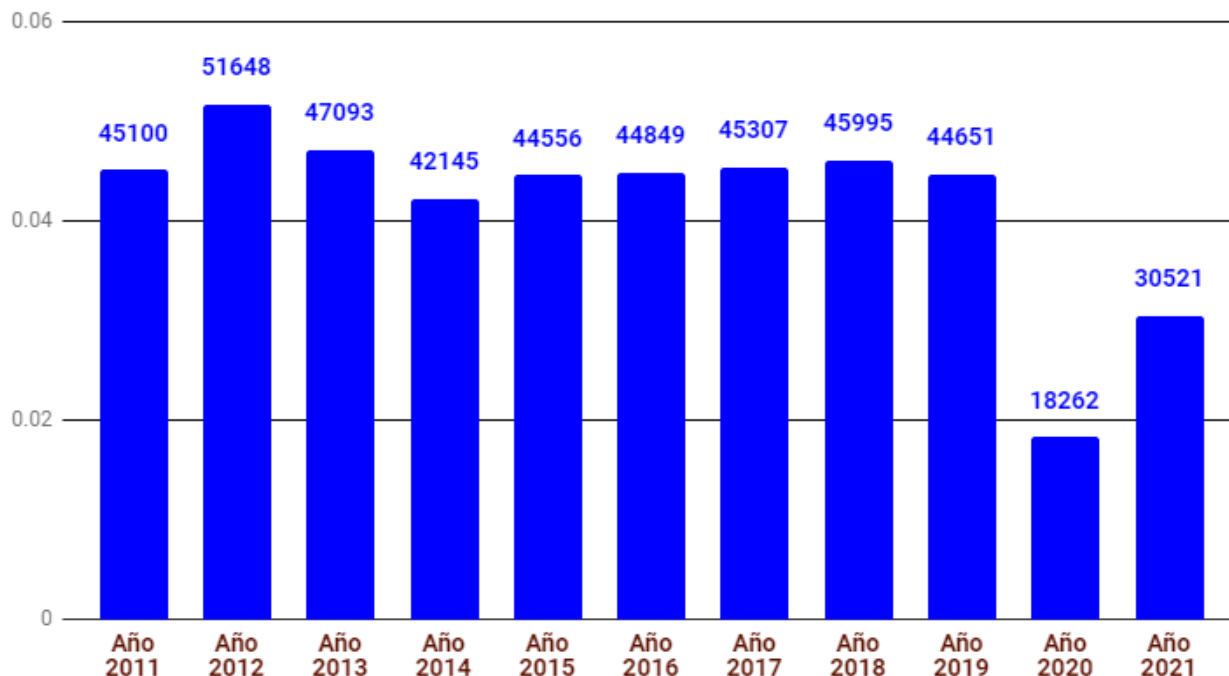




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

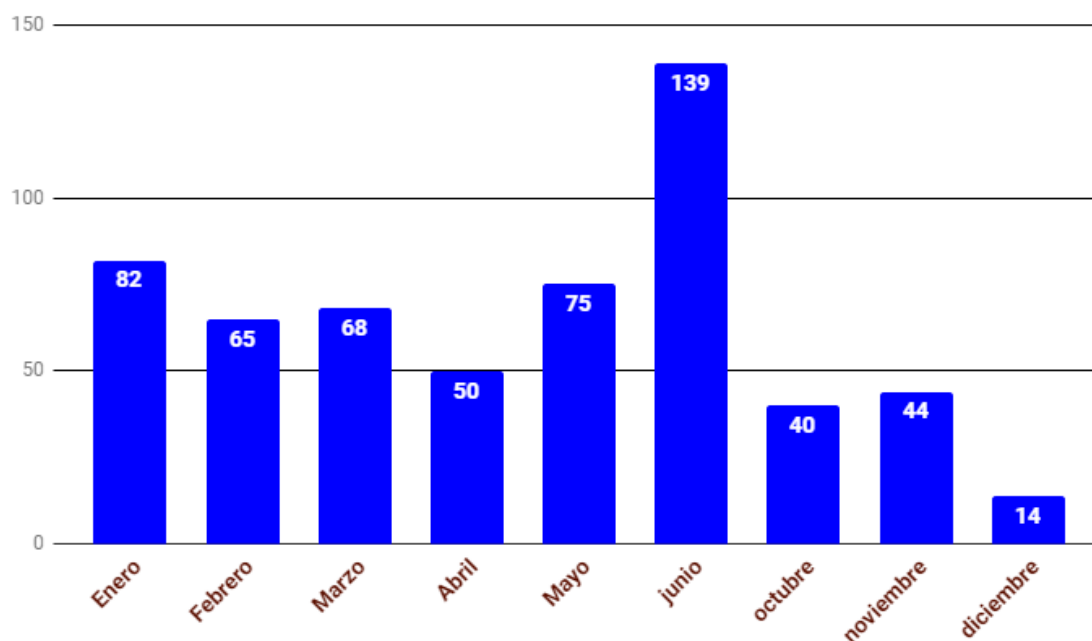
SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2011-2021



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 577

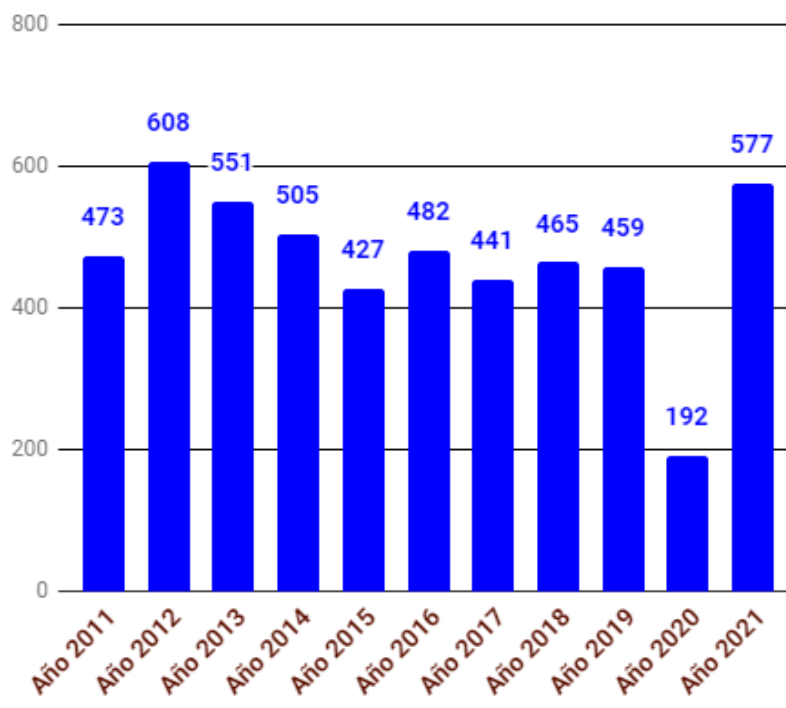




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

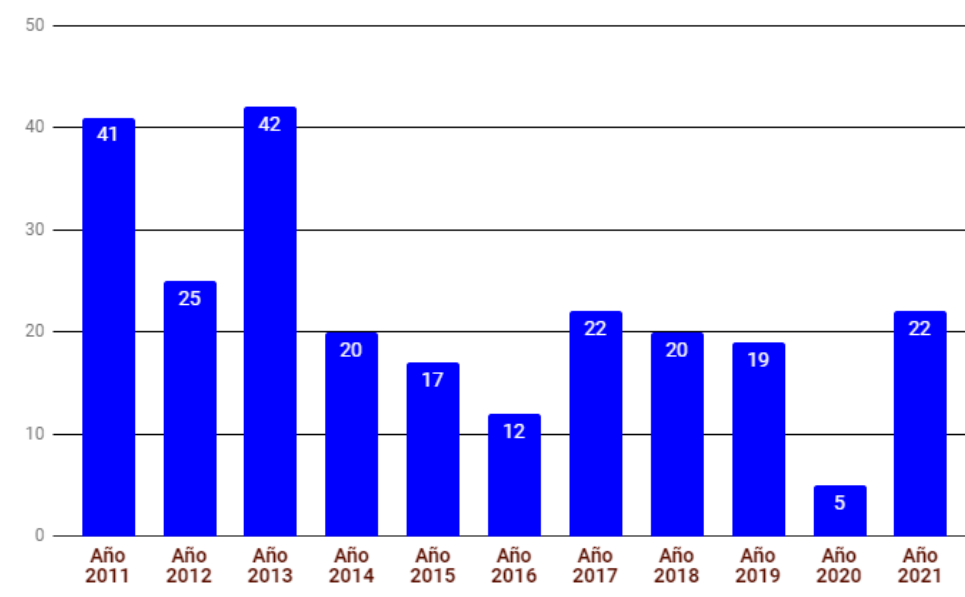
COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2011-2021



PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 22

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2011-2021





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

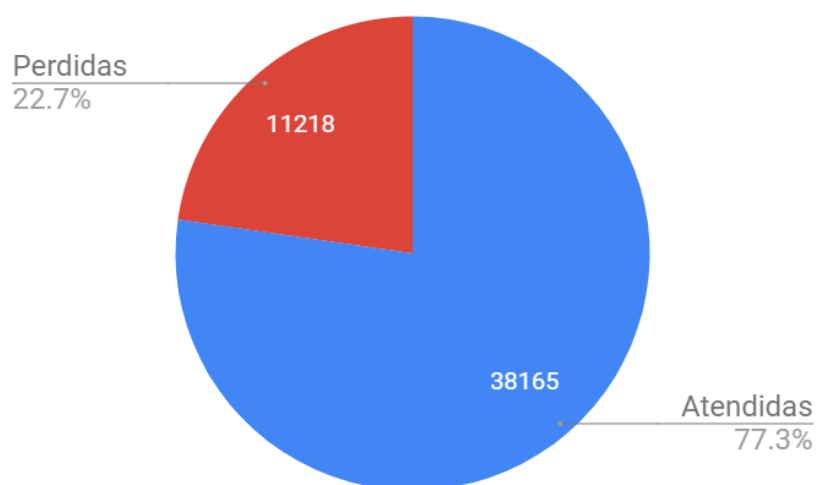
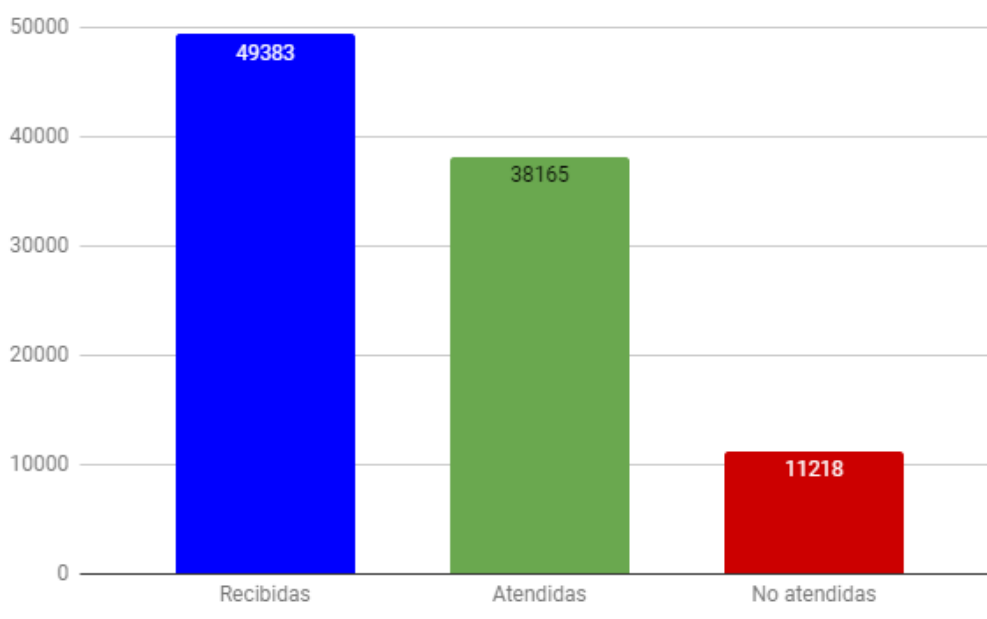
SAC
Tudela

3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

GRÁFICOS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS



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

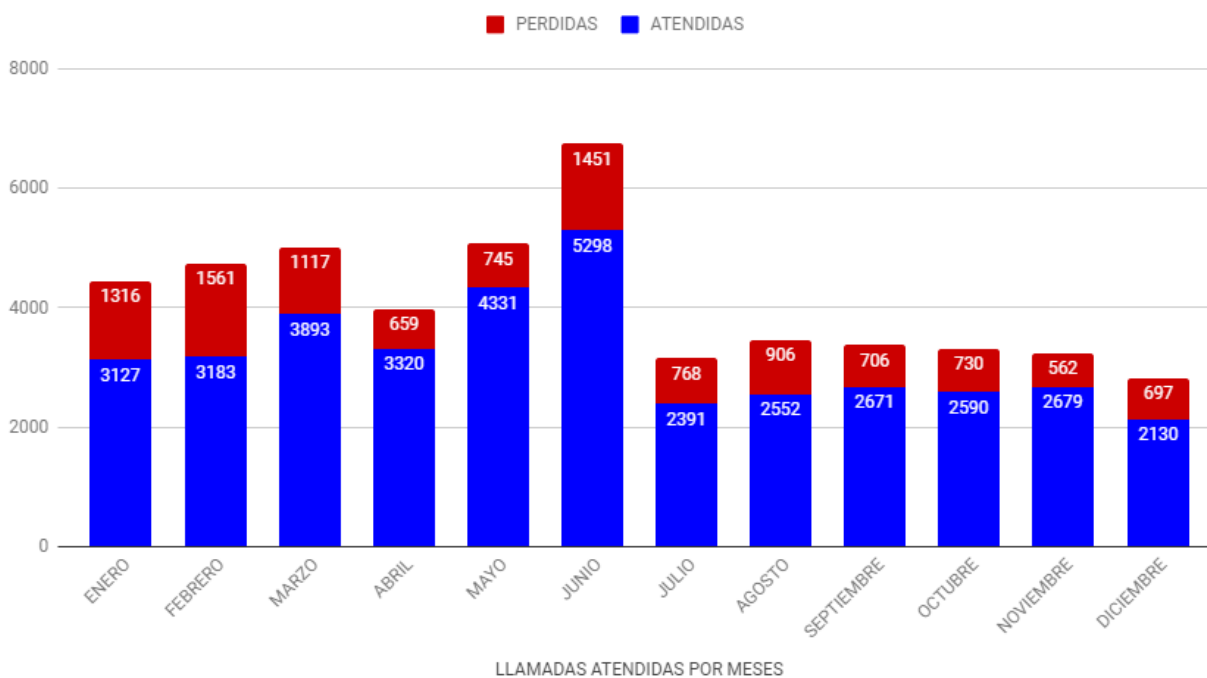


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

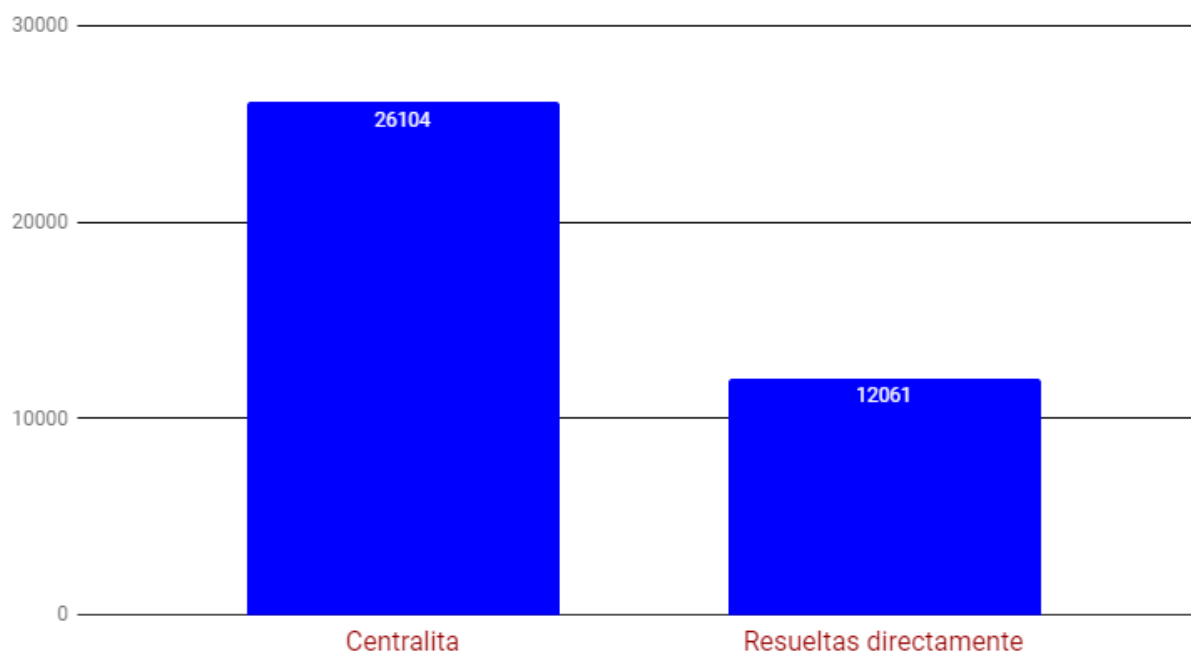
LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR MESES

ATENDIDAS y PERDIDAS



LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010

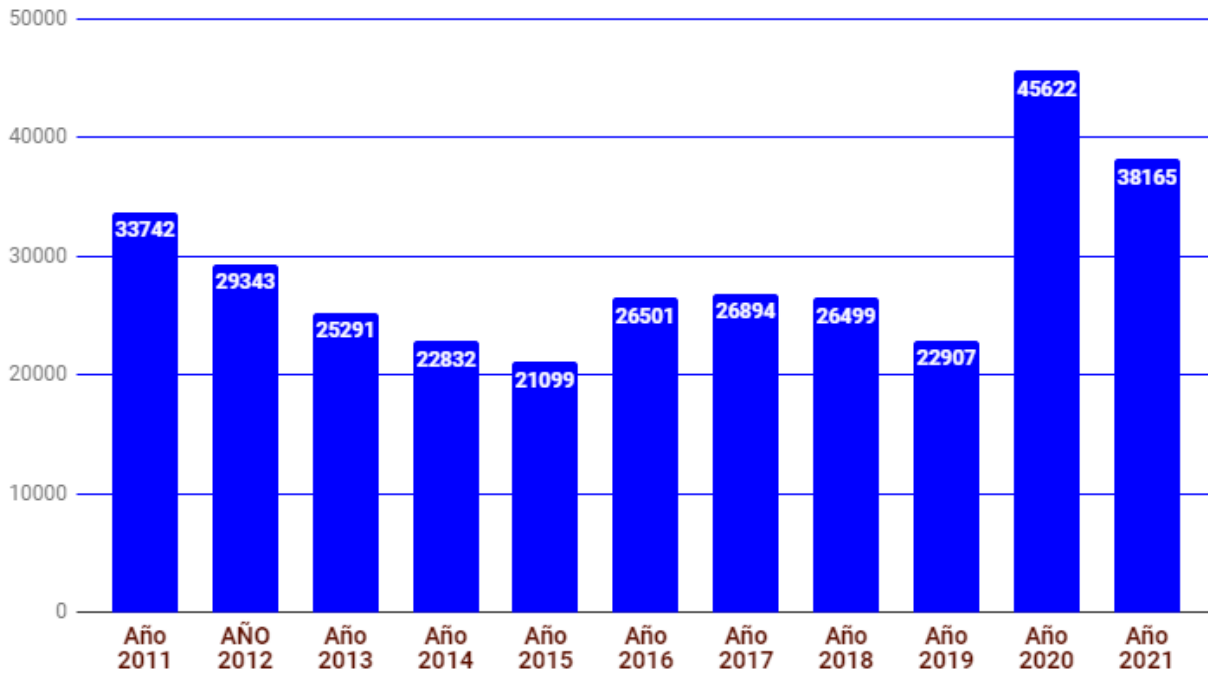




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2011-2021



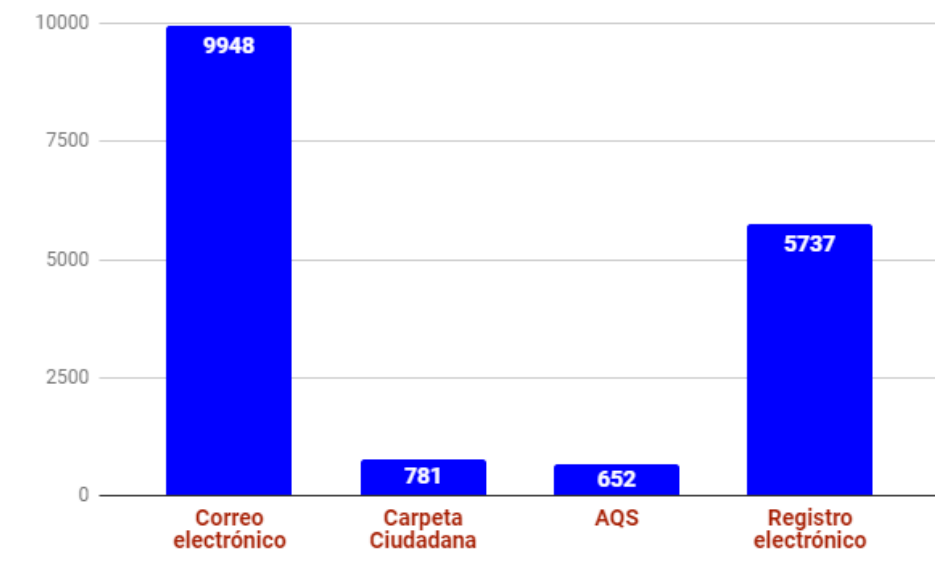


4. ATENCIONES SAC ON-LINE

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

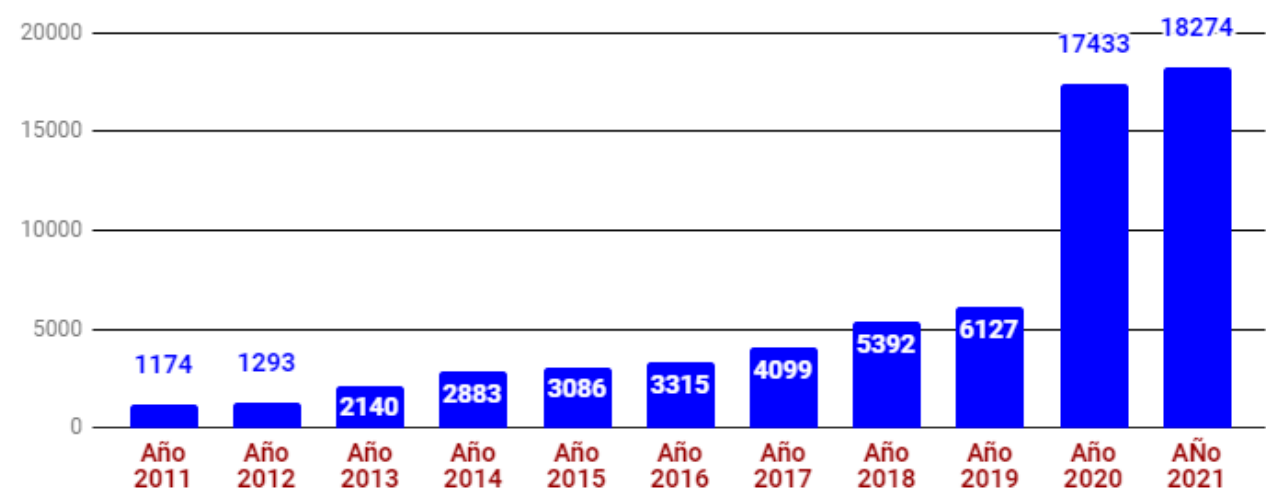
GRAFICOS

NÚMERO DE SOLICITUDES, SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN ON LINE



Carpeta ciudadana dejó de estar activa en mayo de este año. Actualmente los ciudadanos consultan los datos en la sección “Mis datos”, dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento en el mes de julio.

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2011-2021

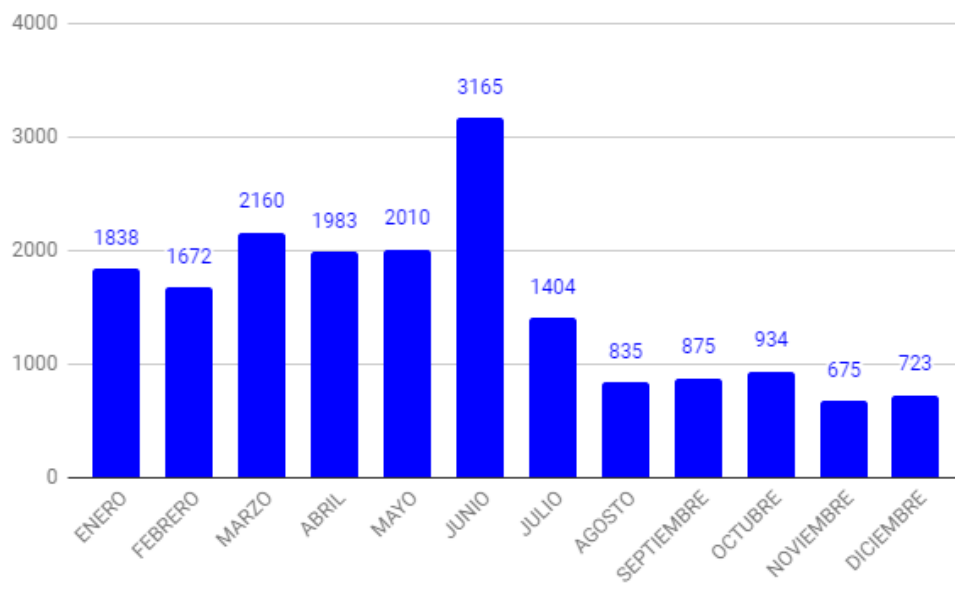




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

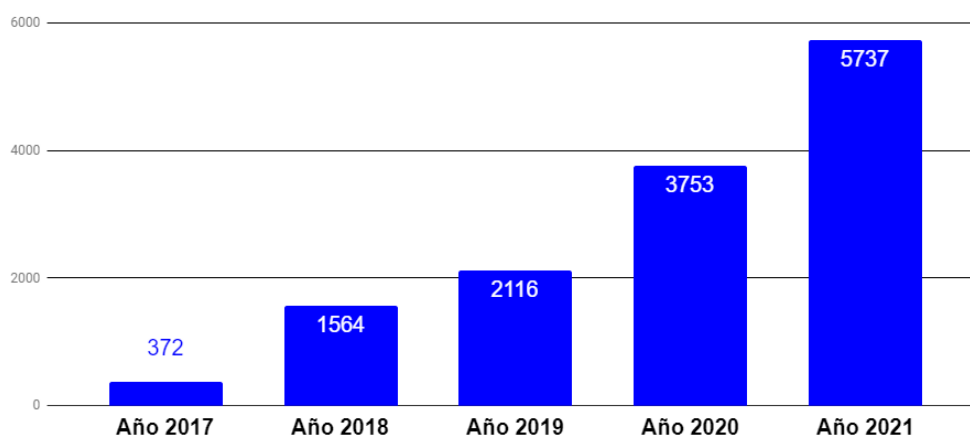
SAC
Tudela

TRÁMITES SOLICITADOS POR MESES



Se observa que a partir del mes de julio, mes de la puesta en marcha de la sede electrónica, el número de solicitudes recibidas on line para su gestión por el SAC disminuye significativamente. El motivo es la puesta en marcha de la sede electrónica, que posibilita a los ciudadanos el acceso a sus datos y la gestión autónoma de determinados trámites municipales.

COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2021

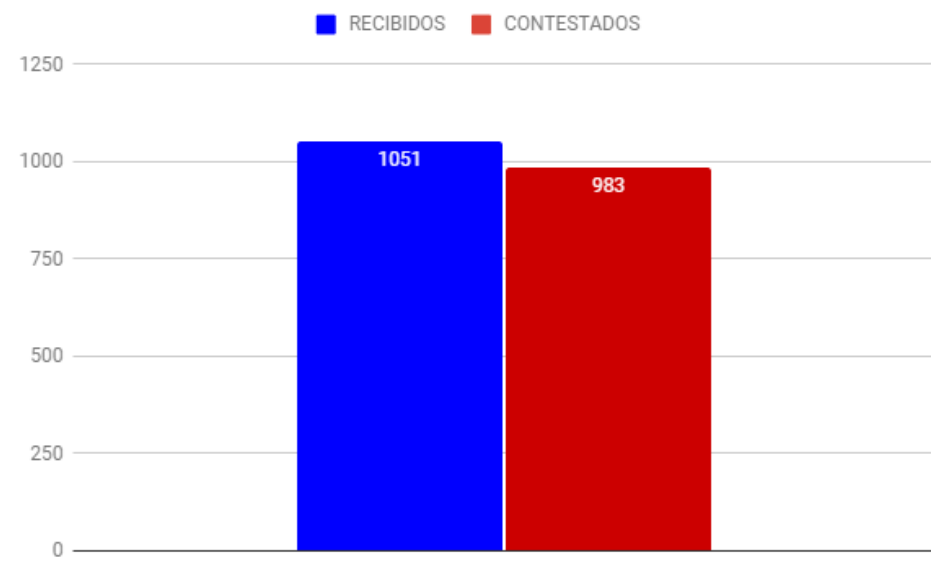




5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

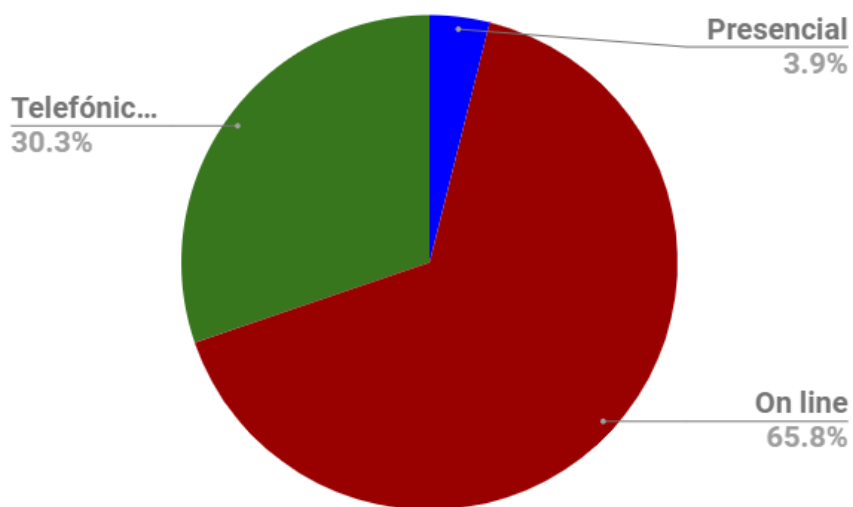
GRAFICOS

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS



AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2020

Recibidos presencialmente: 41 On line: 692 y Telefónicamente: 318

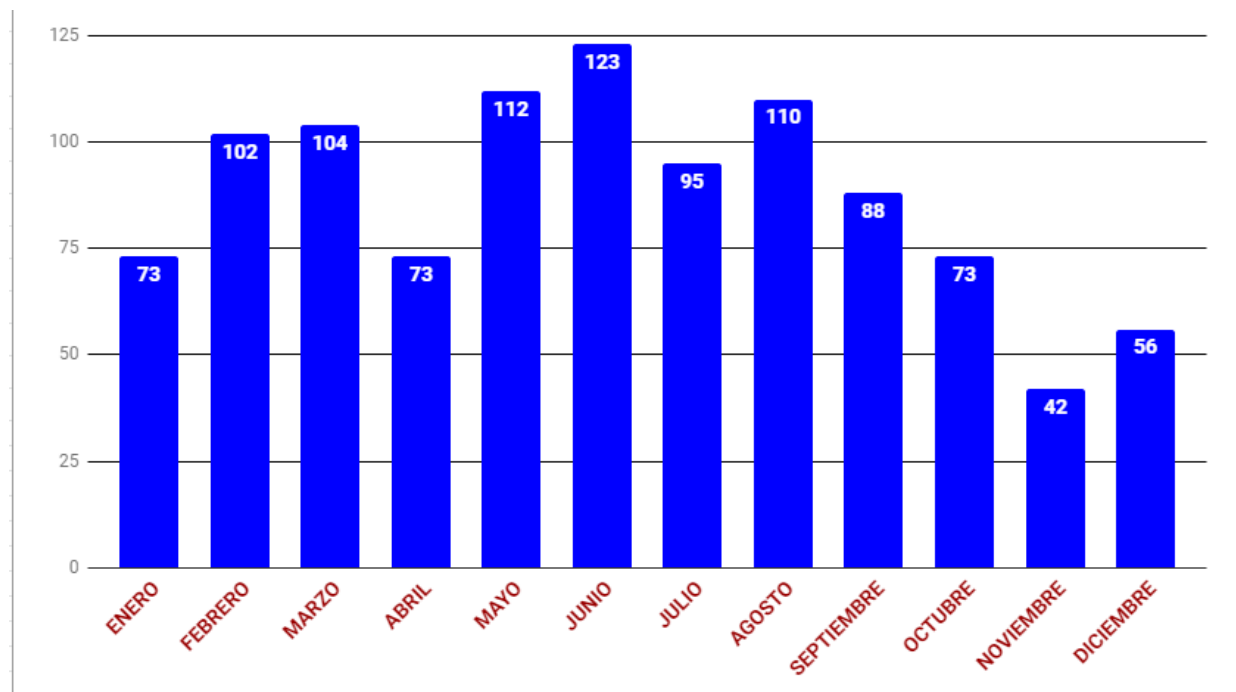




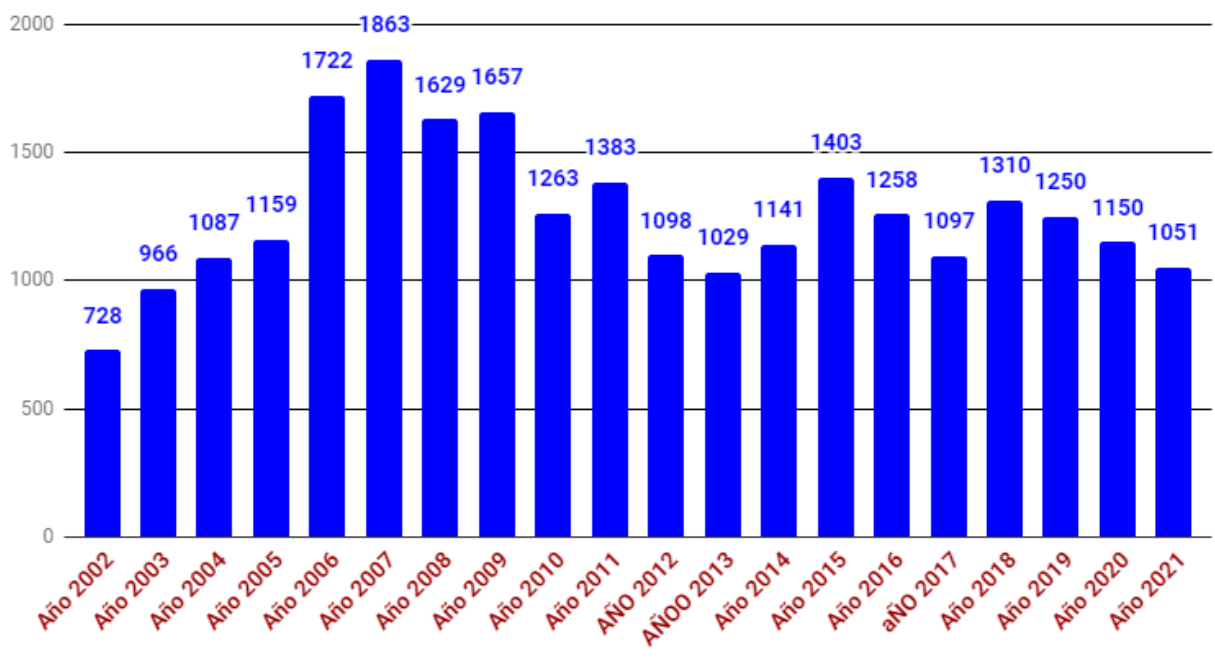
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR MESES



COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2021)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Agricultura	13	4	9	30,77%
Alcaldía (Archivo)	6	1	5	16,67%
Alumbrado	68	68	0	100,00%
Bienestar Social	1	1	0	100,00%
Brigada de Obras	57	57	0	100,00%
Castel Ruiz	1	0	1	0,00%
Centros Cívicos	5	5	0	100,00%
Comercio	6	0	6	0,00%
Deportes	89	86	3	96,63%
Educación	3	3	0	100,00%
Festejos	8	8	0	100,00%
Hacienda	9	6	3	66,67%
Junta de Aguas	13	3	10	23,08%
Juventud	3	2	1	66,67%
Organización y modernización	12	11	1	91,67%
Otros/ Sin calificar	14		14	0,00%
Personal	2	0	2	0,00%
Policía Municipal	176	176	0	100,00%
Promoción Industrial	2	0	2	0,00%
SAC	8	8	0	100,00%
Sanidad	67	67	0	100,00%
Secretaría	2	0	2	0,00%
Servicios contratados(limpieza, jardines...)	340	332	10	97,65%
Turismo	4	4	0	100,00%
Urbanismo	142	141	1	99,30%
TOTAL	1051	983	70	93,53%



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 8,44.



SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Información sobre servicios

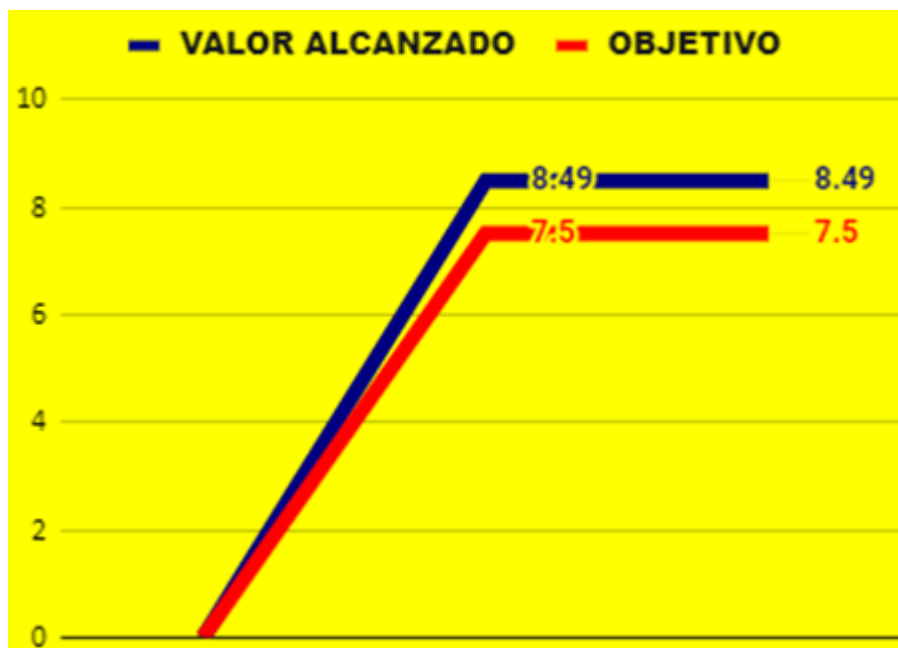
Compromiso: En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados en relación a la información suministrada superará el 7. El número de quejas anuales por deficiencias en el servicio de información no pasará de 5.

Se ha obtenido una puntuación media de 8,49.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

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.

El tiempo medio de espera en Casa Consistorial fue de 8 minutos y 16 segundos.

En Lourdes es de 2 minutos y 23 segundos. Se mide a partir del 1 de julio, ya que hasta esa fecha los ciudadanos/as eran atendidos con cita previa.

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 .



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

El tiempo medio de espera respecto a las llamadas contestadas en el 010 ha sido de 14 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

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 7 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 8,26

No hay quejas al respecto. Se registra 1 agradecimiento.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

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%.

De 9.327 solicitudes recibidas por dicha vía, en 7 de ellas no se envía la contestación en plazo. Ello supone que los envíos en el plazo establecido se han cumplido en el 99,9% de los casos

Código: MEMORIA SAC 2021	Fecha: 03/02/2022	Nº Revisión: 0	Página: 17 de 18
-----------------------------	----------------------	-------------------	---------------------



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2021

SAC
Tudela

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 **85,35 %**.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.