



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

Índice **Pág.**

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	4
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....	6
4. ATENCIONES SAC ON-LINE	9
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA	166



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

ATENCIÓN PRESENCIAL

- El año 2024 las oficinas del SAC han estado abiertas al público sin restricciones de acceso.
- Predomina la atención inmediata sobre la cita previa, muy minoritaria, al no ser está última requisito imprescindible y ser utilizada para reservar una hora en un día concreto para evitar las esperas que pueden surgir según la afluencia de ciudadanía.
- Se han atendido presencialmente a **44.185** personas. De estas 27.531 se atienden en Casa Consistorial y 16.654 en Lourdes. El pasado año se atendieron 40.202, lo que supone un aumento del 9%, respecto al año anterior.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de **24.735**. (24.215 llamadas se contestaron en 2023). Se han contestado un 2% más de llamadas que el año anterior
- El porcentaje de llamadas atendidas supone el 66,9% de las recibidas (36.934), por lo que no se han podido contestar 12.199 llamadas, un 33,1 % del total.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 7,18 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 2 minutos y 50 segundos. De las llamadas contestadas, el 98,33% se atienden en 30 segundos y el 100 % en 60 segundos.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

ATENCIÓN TELEMÁTICA

- El total de trámites gestionados por el SAC en 2024, solicitados a través del correo electrónico y registros telemáticos ha sido de **16.593** (15.368 en 2023). 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 departamentos 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 2021 facilitando a las personas la realización de trámites de forma autónoma, sin la mediación del SAC, como consultas de recibos, expedientes, volantes de empadronamiento y realización de solicitudes y trámites específicos a los diferentes departamentos municipales, a finales de 2024 se pone en funcionamiento la aplicación Estima que permite realizar las gestiones sobre recibos desde la misma sede electrónica.

- .. **AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**

- El número de avisos, quejas y sugerencias recibidos ha sido de 664 (897 se recibieron en 2024).
- Del total de recibidos, 291 son avisos y 373 quejas o sugerencias.
- El 39,52 % (115) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El 72,39 % (270) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El procedimiento de resolución de avisos, quejas, y sugerencias finaliza automáticamente los expedientes con las respuestas contestadas sino hay actuaciones pendientes que lo impidan, motivando que el porcentaje de finalizados no sea más alto.

Código: MEMORIA SAC 2023	Fecha: 18/05/2026	Nº Revisión: 0	Página: 3 de 16
-----------------------------	----------------------	-------------------	--------------------



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

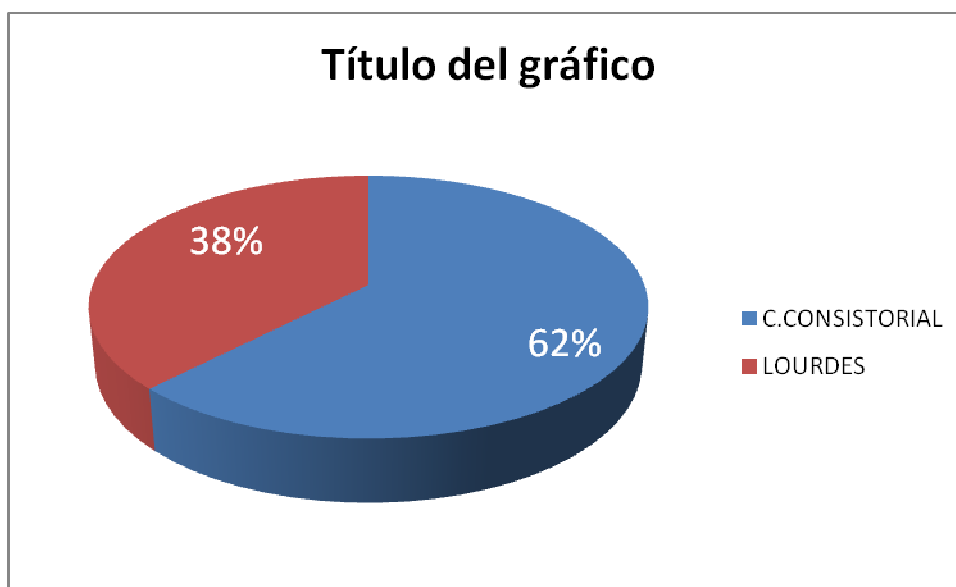
SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL.

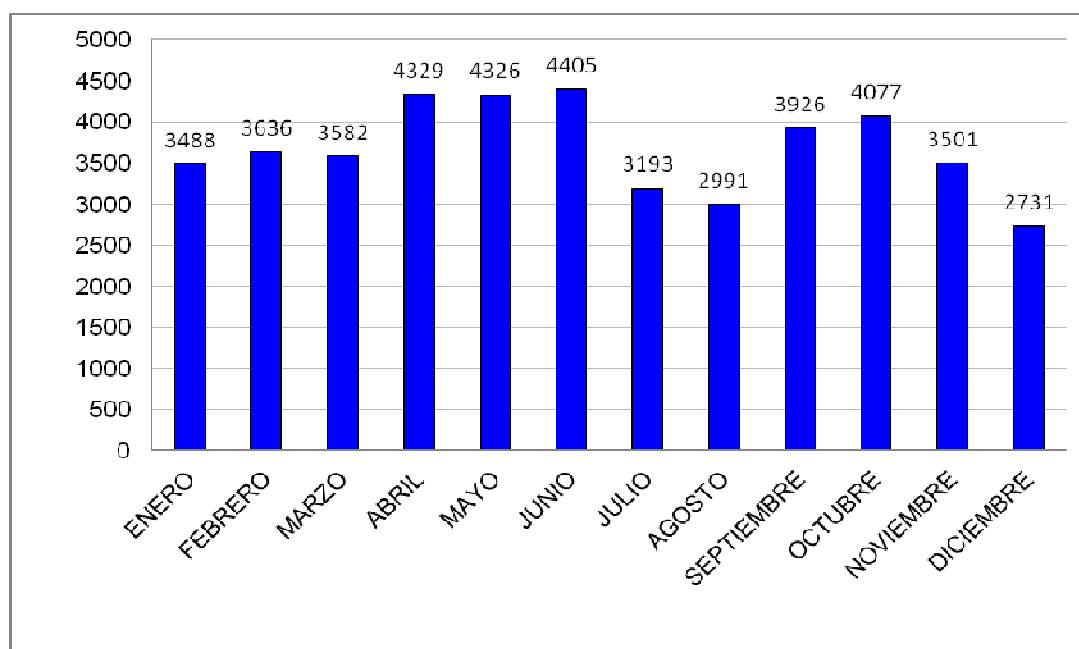
GRÁFICOS

Total personas atendidas en 2024: 44.185

27.531 en Casa Consistorial y 16.654 en Lourdes



. PERSONAS ATENDIDAS POR MESES

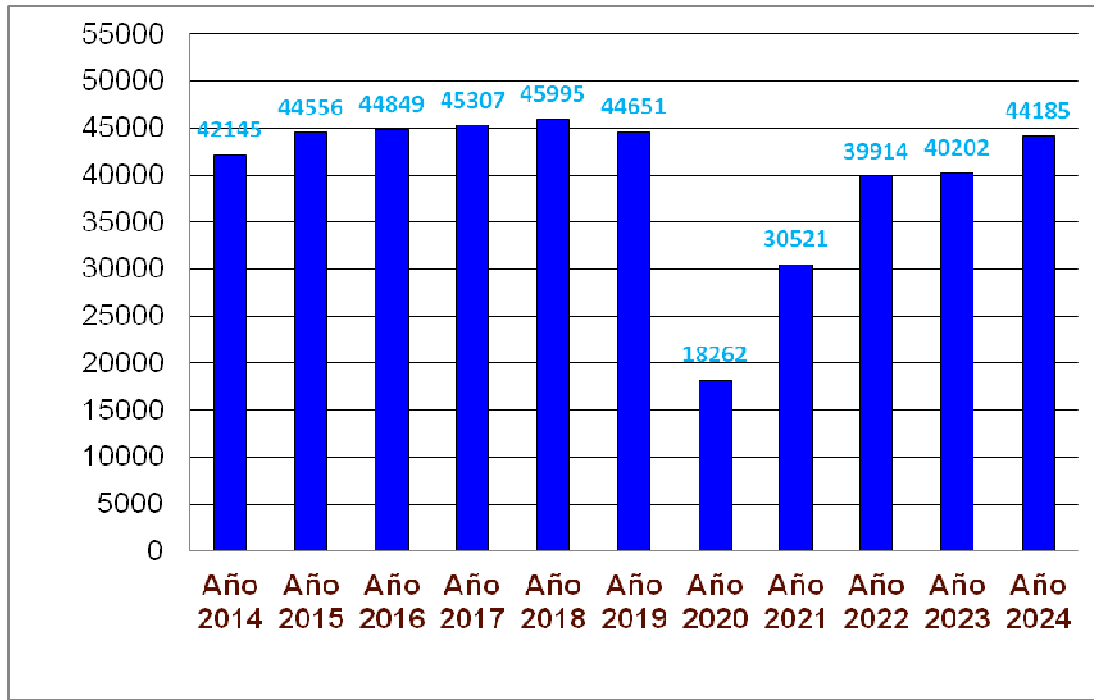




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2014-2024





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

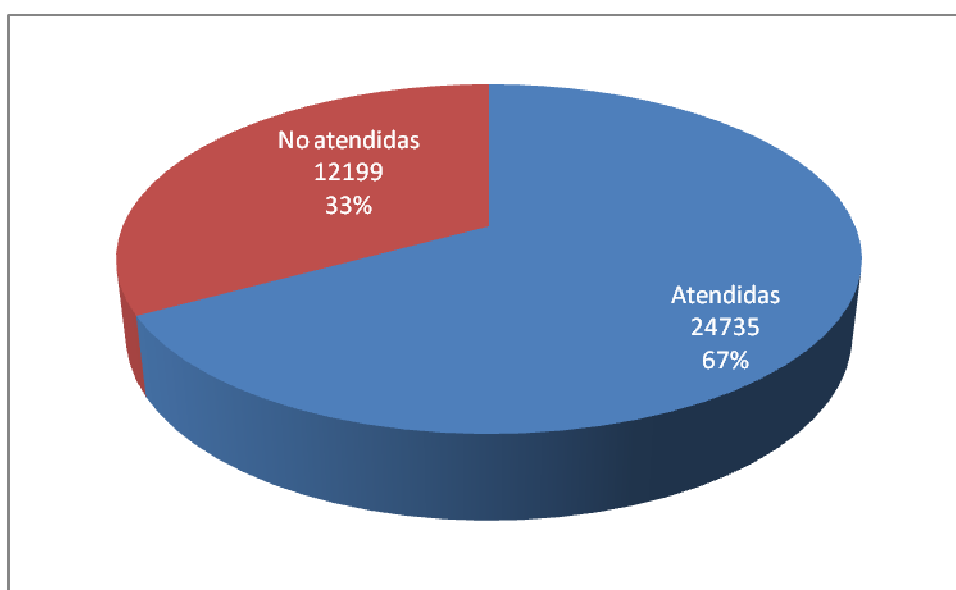
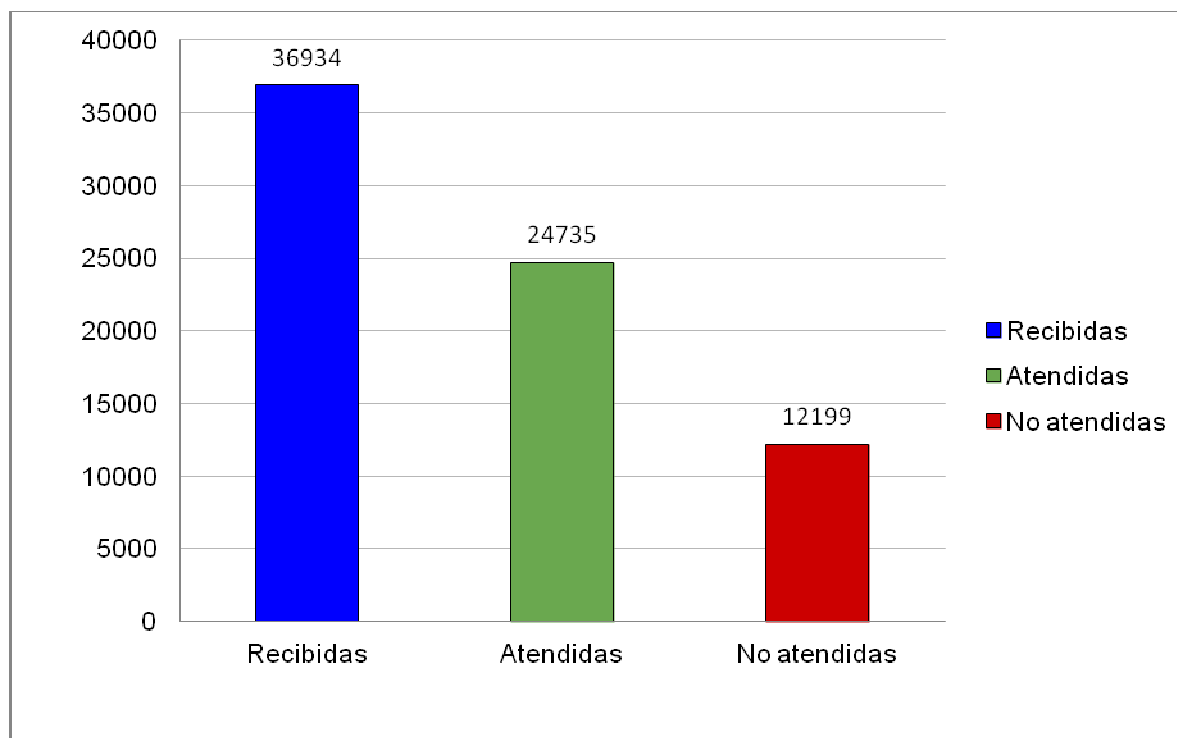
SAC
Tudela

3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

GRÁFICOS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS



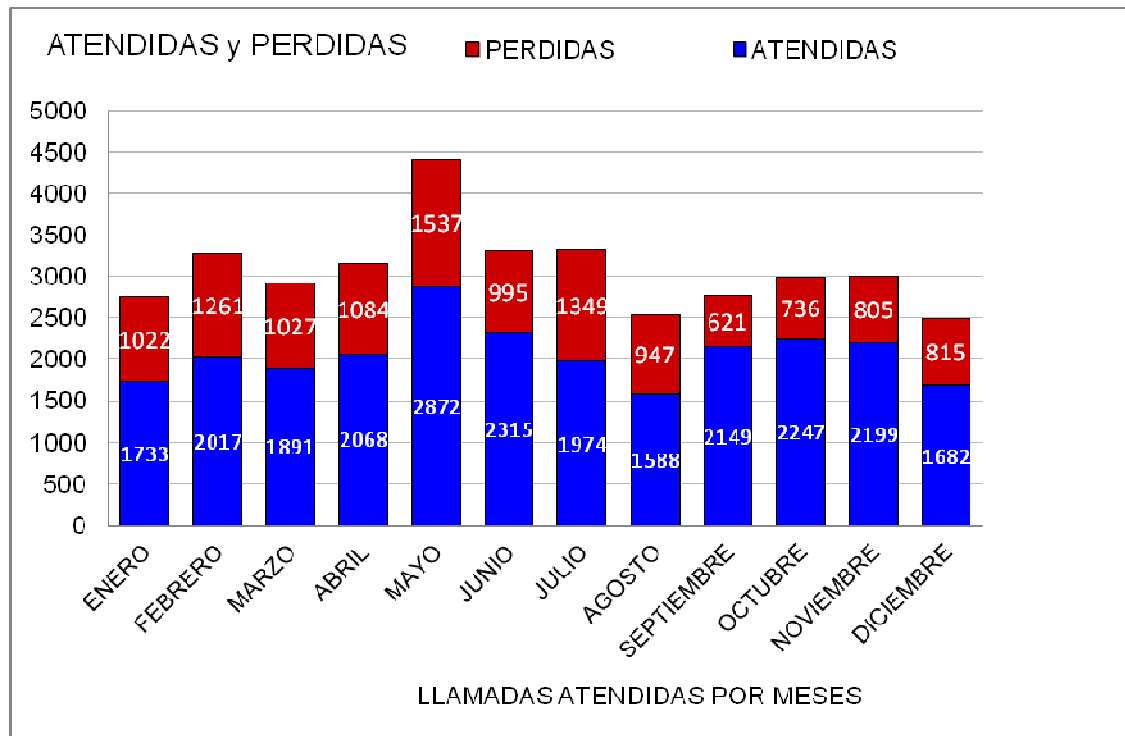


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

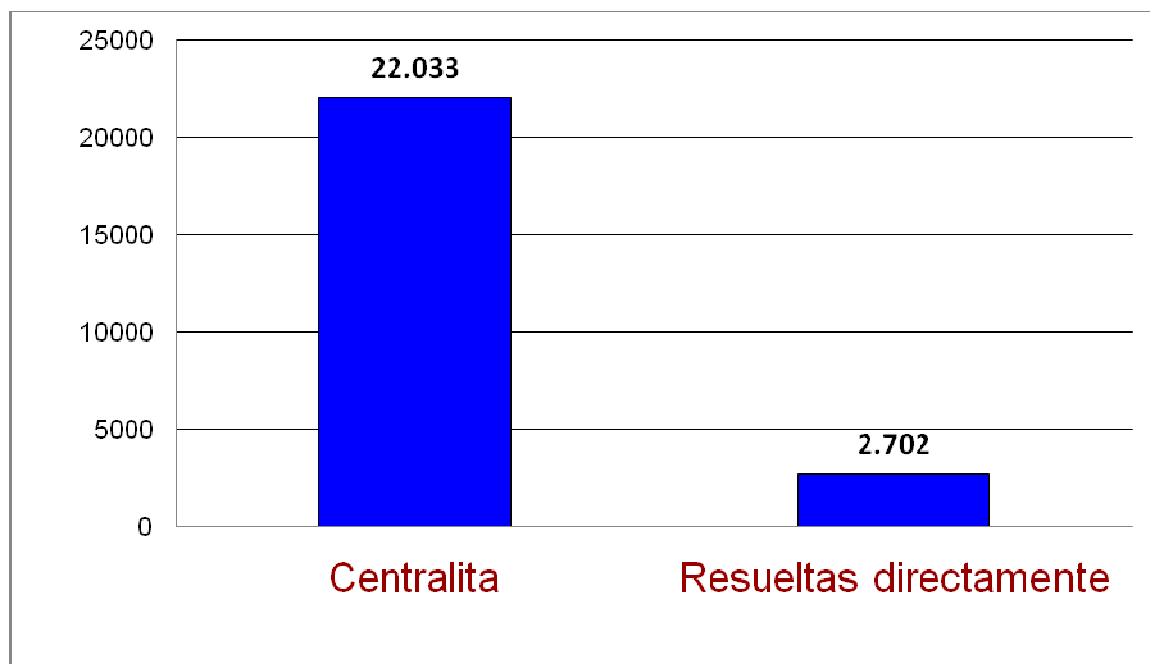
SAC
Tudela

(No se incluyen las que la ciudadanía marca directamente la extensión)

LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR MESES



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010

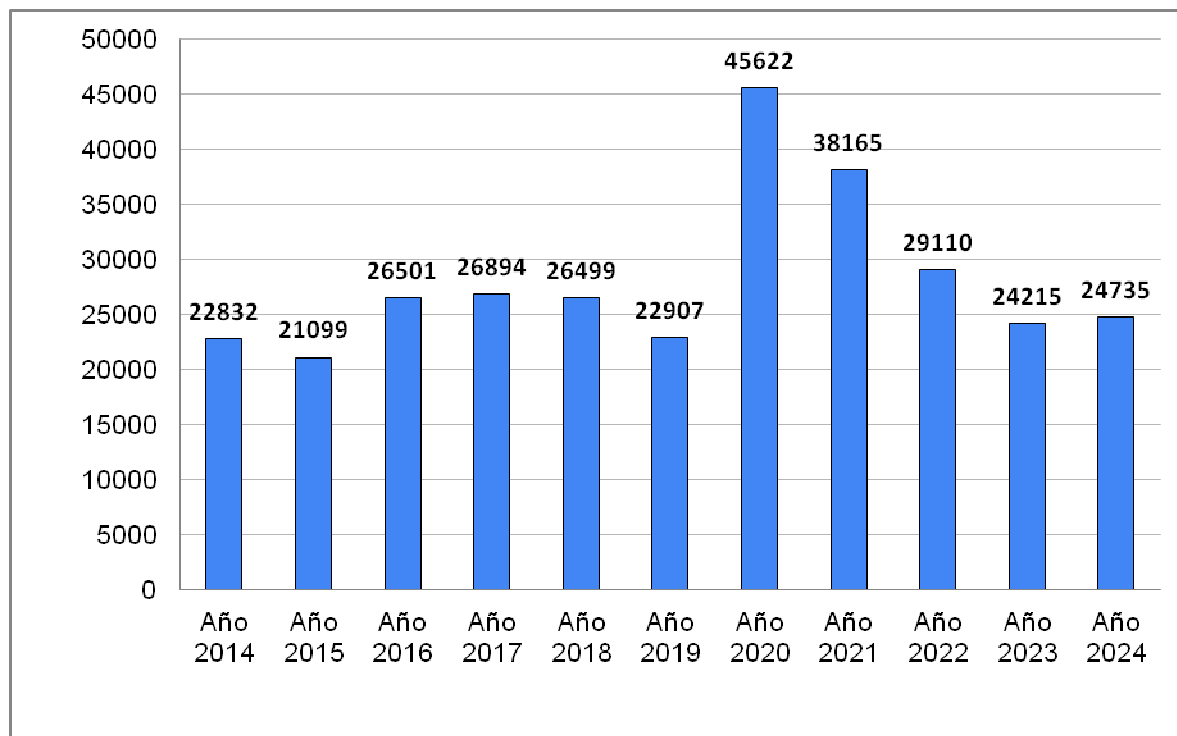




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2014-2024





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

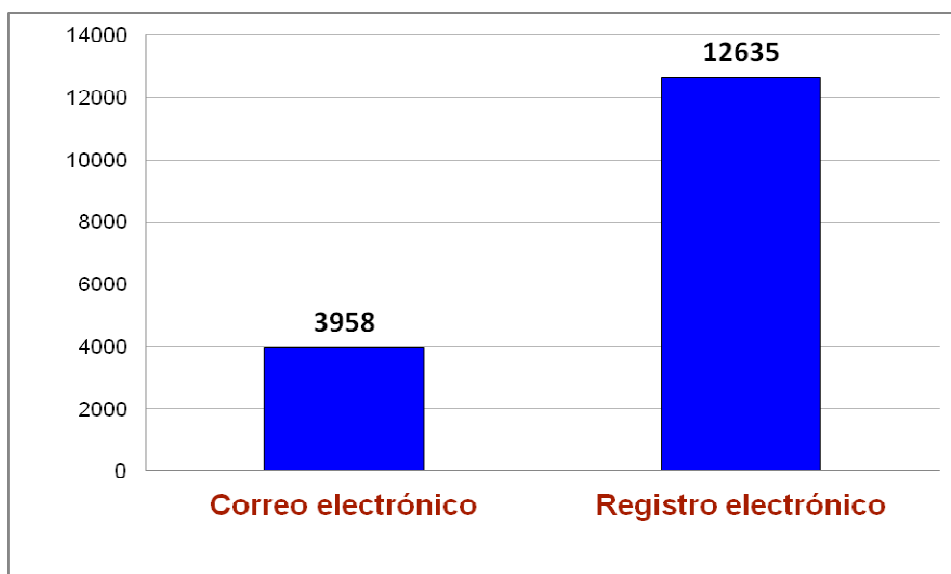
SAC
Tudela

4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE CORREO Y DE REGISTRO ELECTRÓNICOS)

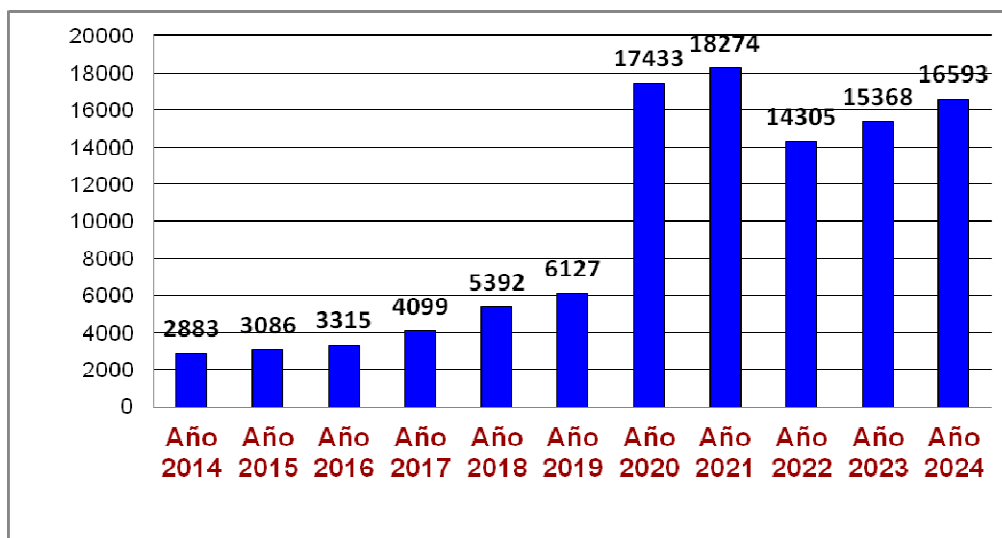
GRAFICOS

NÚMERO DE SOLICITUDES, SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN ON LINE



Carpeta ciudadana dejó de estar activa en mayo del 2021. Actualmente los ciudadanos consultan los datos en la sección “Mis datos”, dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento.

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2014-2024

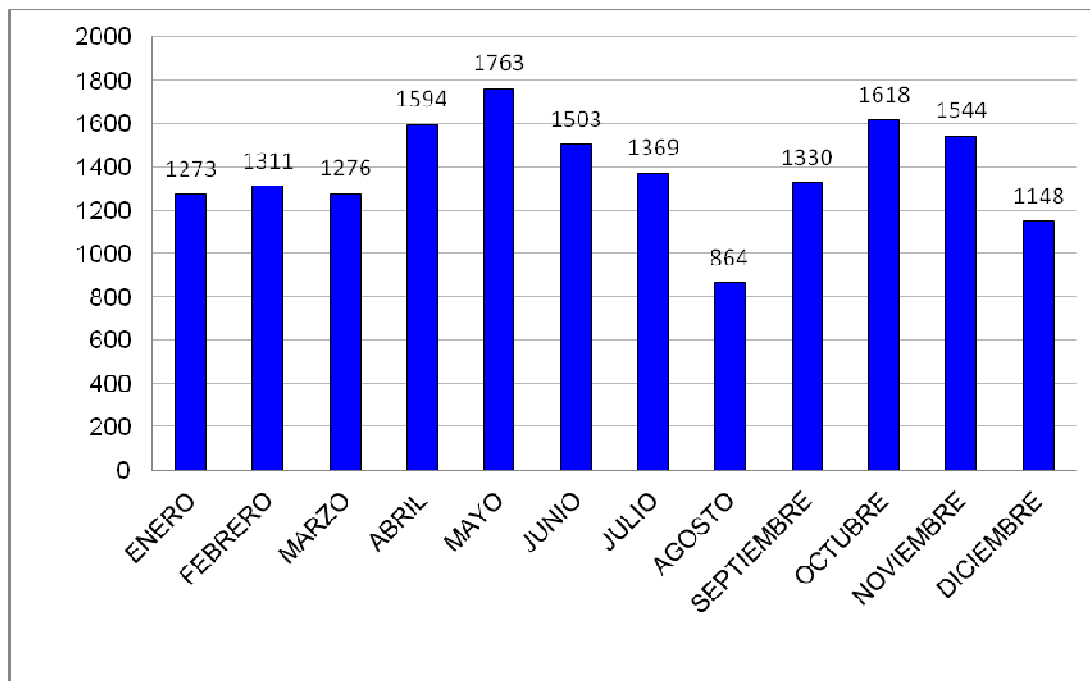




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

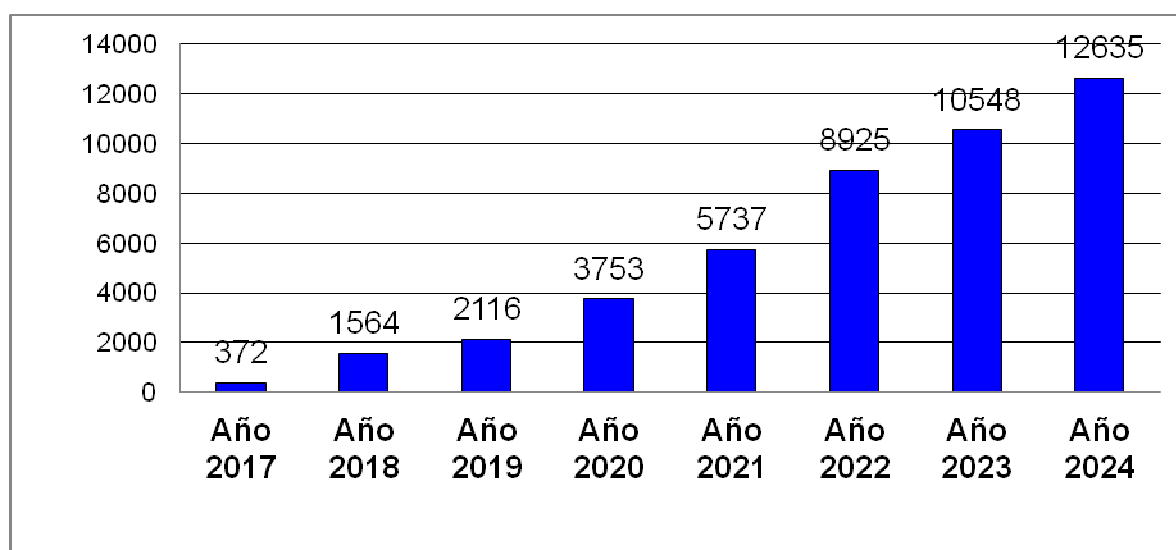
SAC
Tudela

TRÁMITES SOLICITADOS POR MESES



La puesta en marcha de la sede electrónica, disminuye el número de solicitudes recibidas on line para su gestión por el SAC pues posibilita a la ciudadanía el acceso a sus datos y la gestión autónoma de determinados trámites municipales.

COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2024

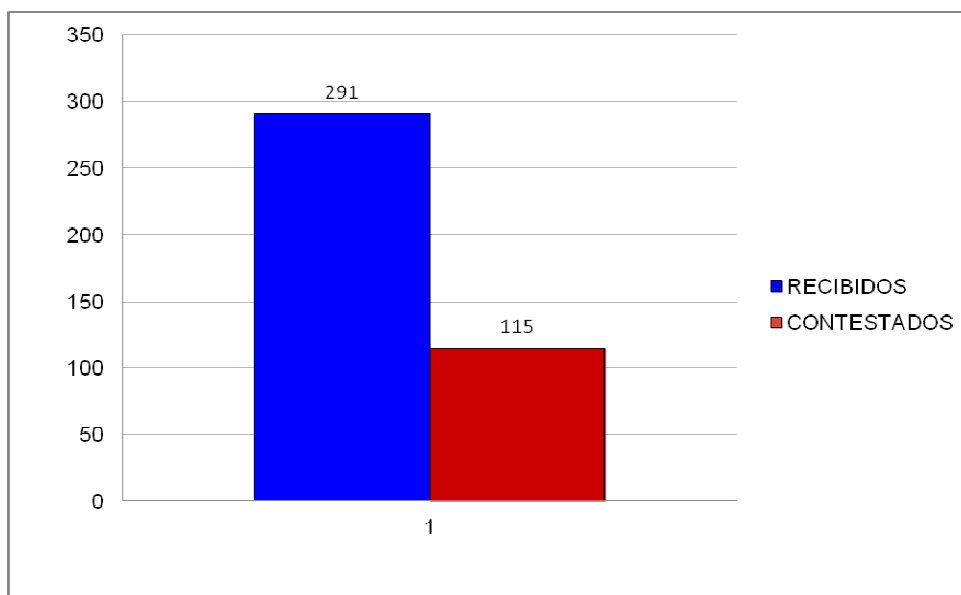




5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

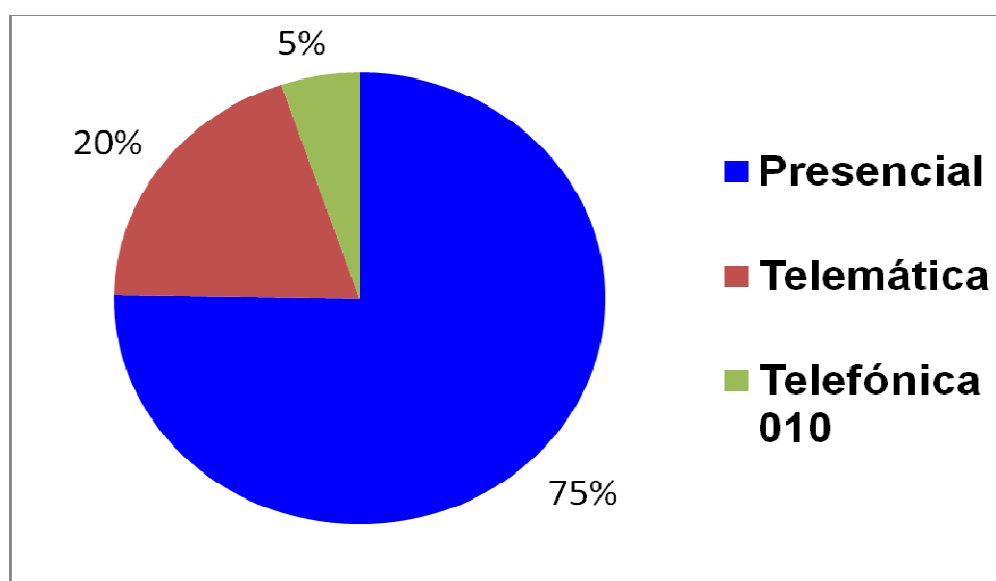
GRAFICOS

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS FINALIZADOS



AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2024

Recibidos presencialmente 219, telemáticamente 57 y telefónicamente 15.

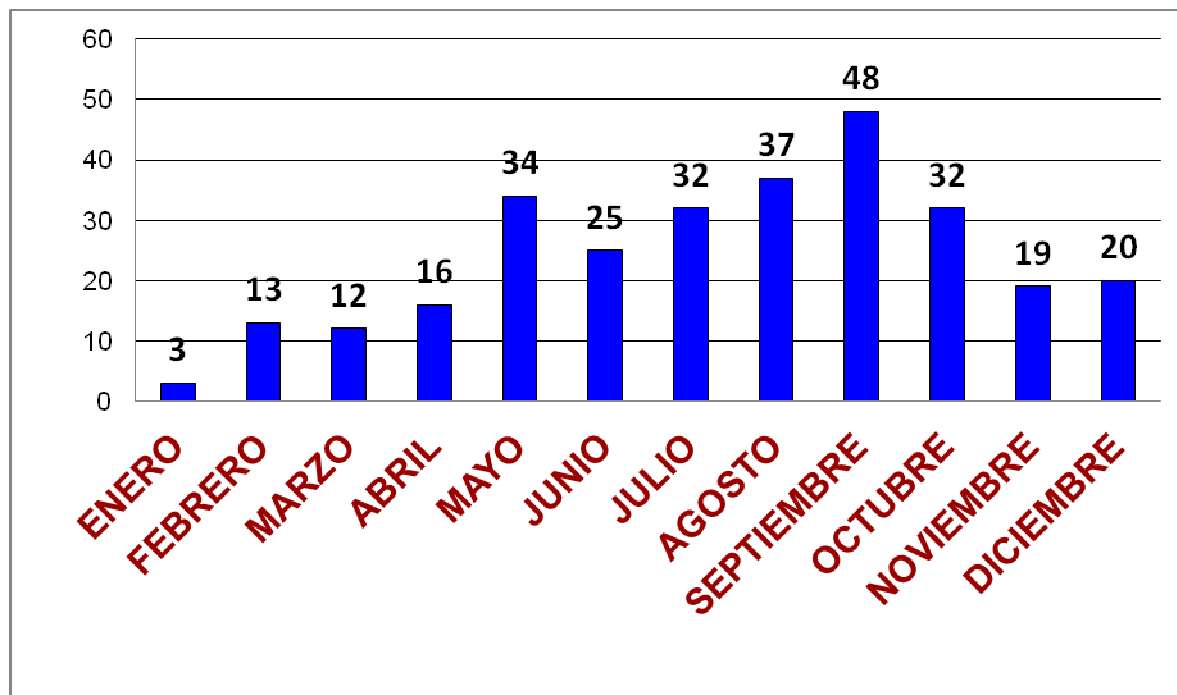




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR MESES



AVISOS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

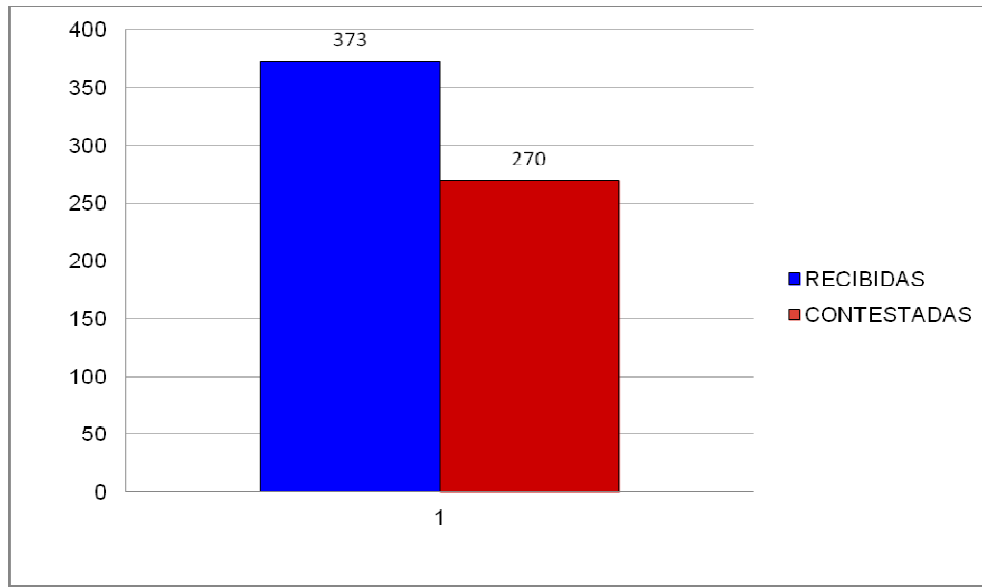
CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	% FINALIZADOS / RECIBIDOS
Alumbrado público	21	0	21	0,00%
Mobiliario urbano	20	15	5	75,00%
Parques y Jardines	96	1	95	1,04%
Plagas	52	14	38	26,92%
Vía pública e instalaciones	102	85	17	83,33%
TOTAL	291	115	176	12,42%



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

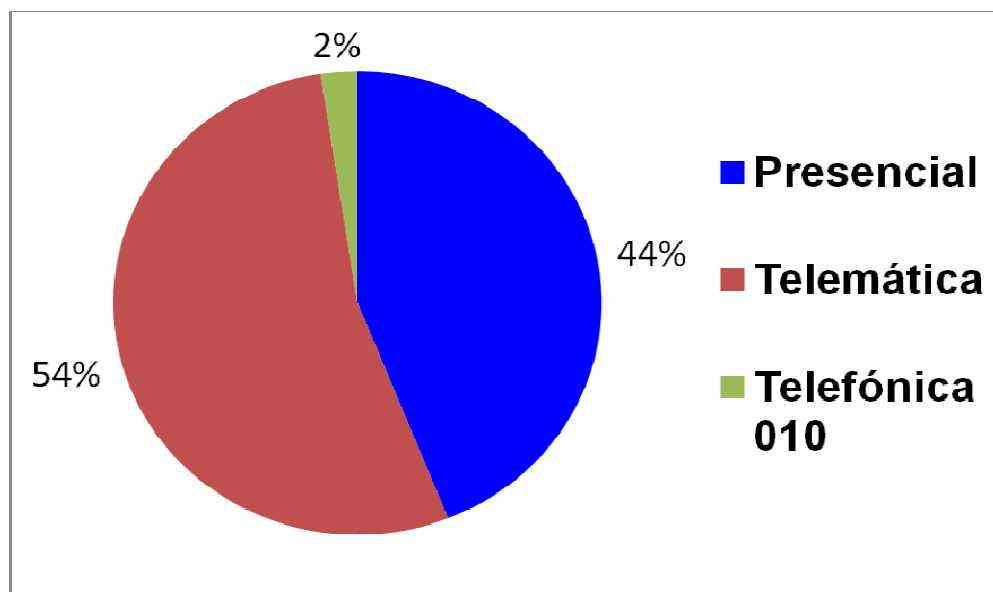
SAC
Tudela

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FINALIZADAS



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2024

Recibidas presencialmente 164, telemáticamente 200 y telefónicamente 9.

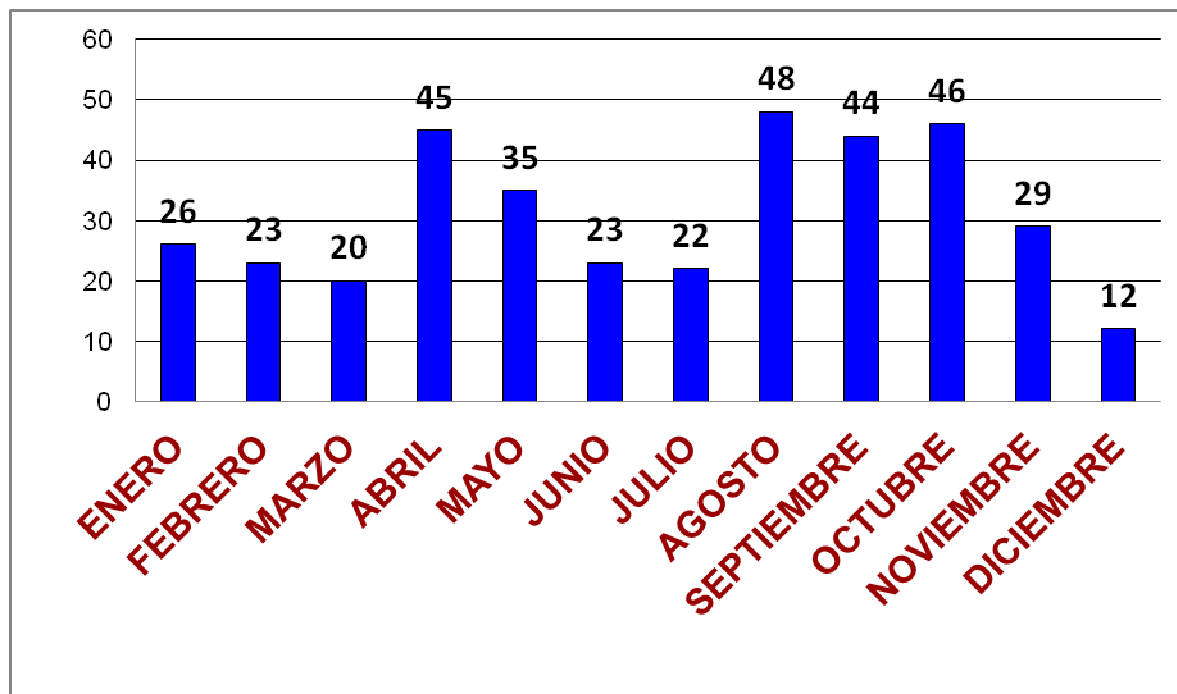




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MESES



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CENTRO DE GESTIÓN

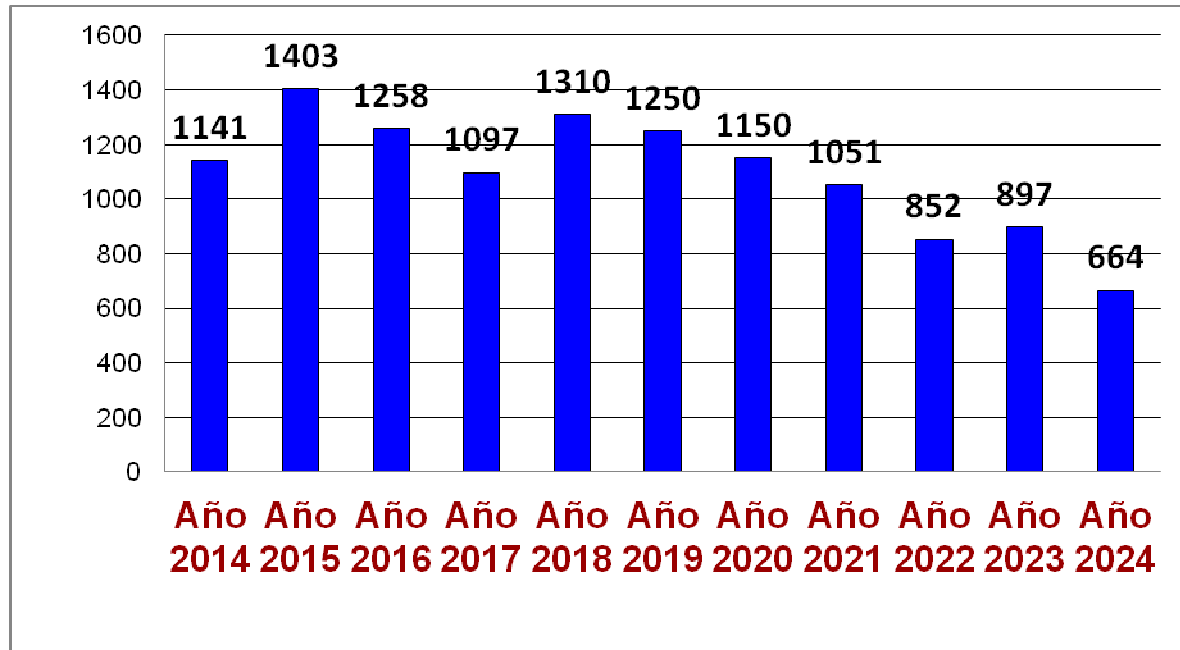
CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
Actividades	35	10	25	28,57%
Agricultura y medio ambiente	7	2	5	28,57%
Alcaldía	3	0	3	0,00%
Animales	28	22	6	78,57%
Atención ciudadana	5	5	0	100,00%
Calidad y Organización	0	0	0	100,00%
Circulación y vehículos	51	49	2	96,08%
Hacienda e impuestos	2	2	0	100,00%
Mobiliario urbano	11	10	1	90,91%
Página web y sede electrónica	1	1	0	100,00%
Protección y seguridad ciudadana	21	20	1	95,24%
Recursos humanos	3	3	0	100,00%
Servicios sociales e Igualdad	4	3	1	75,00%
Transporte público	16	0	16	0,00%
Vía pública e instalaciones	182	143	39	78,57%
TOTAL	369	270	99	71,43%



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS (2014-2024)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2024

SAC
Tudela

6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Durante el año 2024 el nuevo sistema de gestión de turnos se ha ido consolidando con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía.

La posibilidad de reservar, mediante una aplicación móvil o accediendo a la página <https://tudela.atencionciudadana.es> desde el ordenador y previo registro de datos, una cita previa en el día y la franja horaria que más convenga a la persona sigue vigente pero no tiene una amplia utilización. Dicha cita previa, que es totalmente opcional, se simultanea con la atención inmediata que se realiza acudiendo a las oficinas del SAC presencialmente y cogiendo número de atención correlativo.

Con posterioridad se intentará realizar la atención mediante llamada telefónica o videoconferencia programada con antelación.

La implantación a finales de 2024 de la aplicación ESTIMA que permite la gestión de tributos y recibos, identificándose electrónicamente, facilitará las gestiones presenciales o telemáticas de dichos temas al resultar más ágil que el programa anterior.