



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.....	16



1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

ATENCIÓN PRESENCIAL

- El año 2025 las oficinas del SAC han estado abiertas al público sin restricciones de acceso, salvo un breve periodo que la oficina del SAC del Barrio de Lourdes estuvo sin conexión al sistema, no pudiendo computarse las atenciones que se realizaron.
- Predomina la atención inmediata sobre la cita previa, muy minoritaria, al no ser esta 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 **44.095** personas. De estas 28.306 se atienden en Casa Consistorial y 15.789 en Lourdes. El pasado año se atendieron 44.185, lo que supone una atención similar a la del año anterior.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de **26.587**. (24.735 llamadas se contestaron en 2024). Se han contestado un 7,5% más de llamadas que el año anterior
- El porcentaje de llamadas atendidas supone el 73,5% de las recibidas (36.153), por lo que no se han podido contestar 9.566 llamadas, un 26,5 % del total.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 7,09 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 2 minutos y 57 segundos. De las llamadas contestadas, el 98,53% se atienden en 30 segundos y el 100 % en 60 segundos.

Código: MEMORIA SAC 2025	Fecha: 30/04/2026	Nº Revisión: 0	Página: 2 de 16
-----------------------------	----------------------	-------------------	--------------------



ATENCIÓN TELEMÁTICA

- El total de trámites gestionados por el SAC en 2025, solicitados a través del correo electrónico y registros telemáticos ha sido de **19.736** (16.593 en 2024). 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 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 **785** (664 se recibieron en 2024).
- Del total de recibidos, 276 son avisos y 509 quejas o sugerencias.
- El 49,28 % (136) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El 68,37 % (348) de las quejas y sugerencias han sido contestadas y finalizadas.
- 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 2025	Fecha: 30/04/2026	Nº Revisión: 0	Página: 3 de 16
-----------------------------	----------------------	-------------------	--------------------

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL.

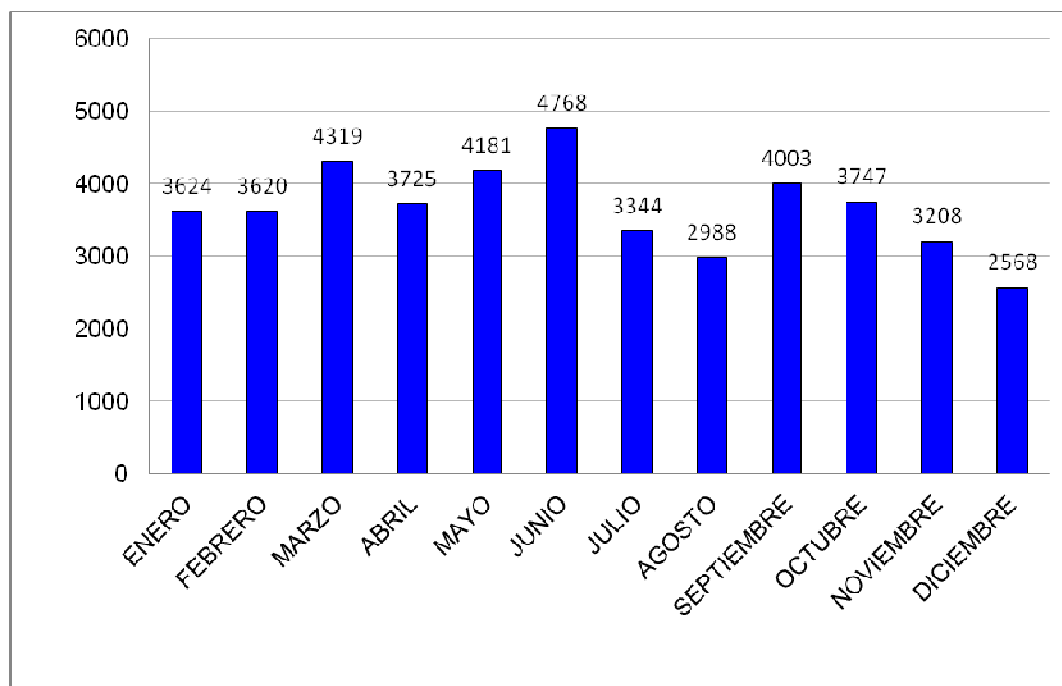
GRÁFICOS

Total personas atendidas en 2025: 44.095

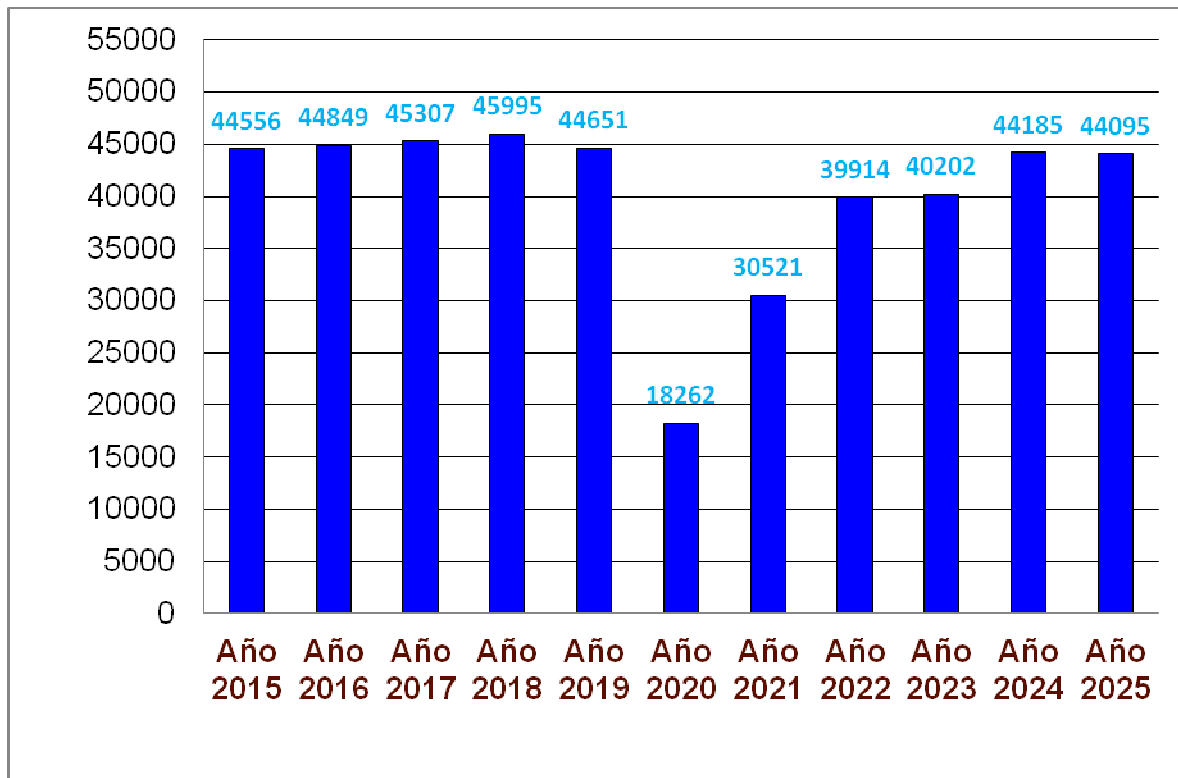
28.306 en Casa Consistorial y 15.789 en Lourdes



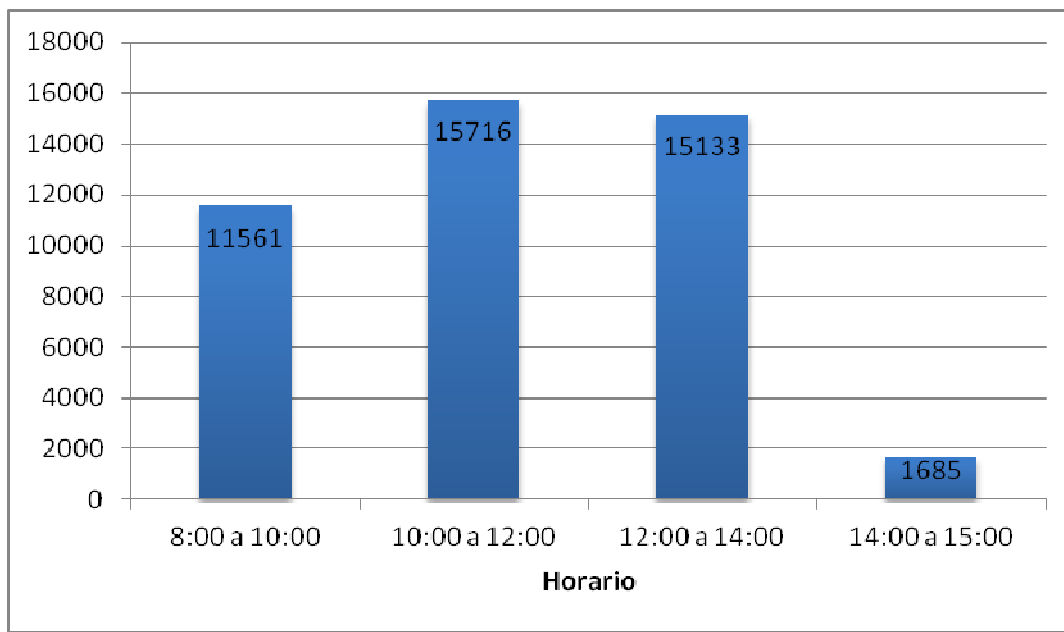
.PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2015-2025



PERSONAS ATENDIDAS POR FRANJA HORARIA

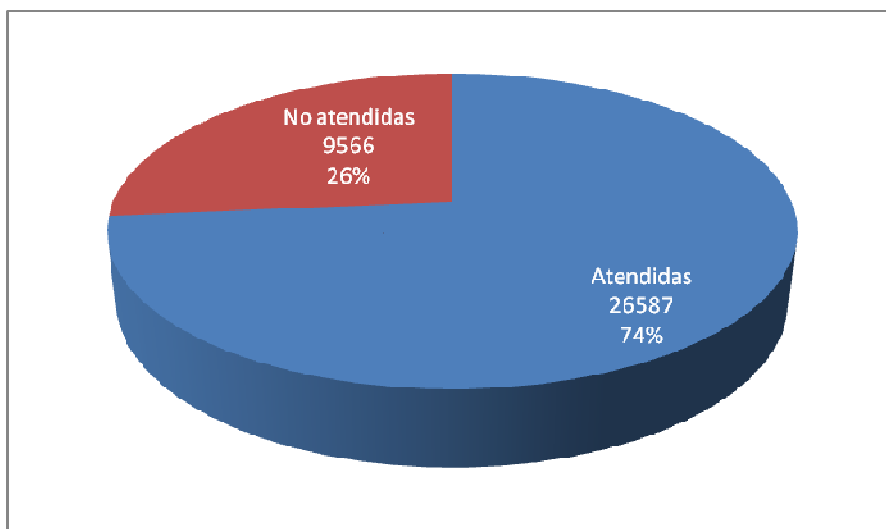
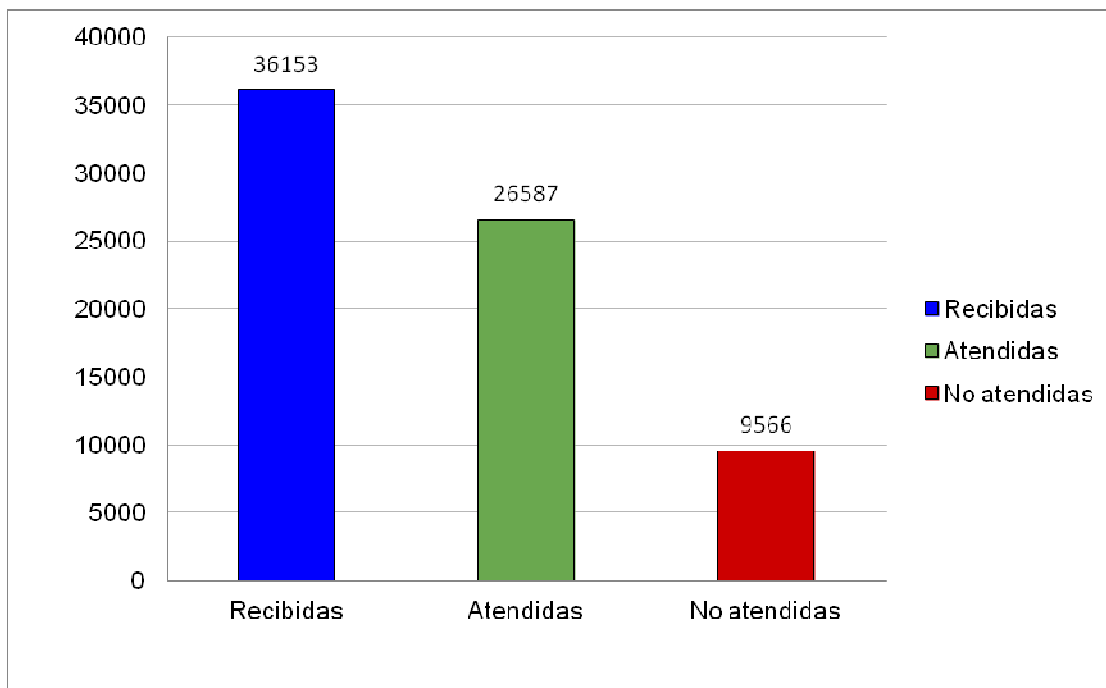


3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

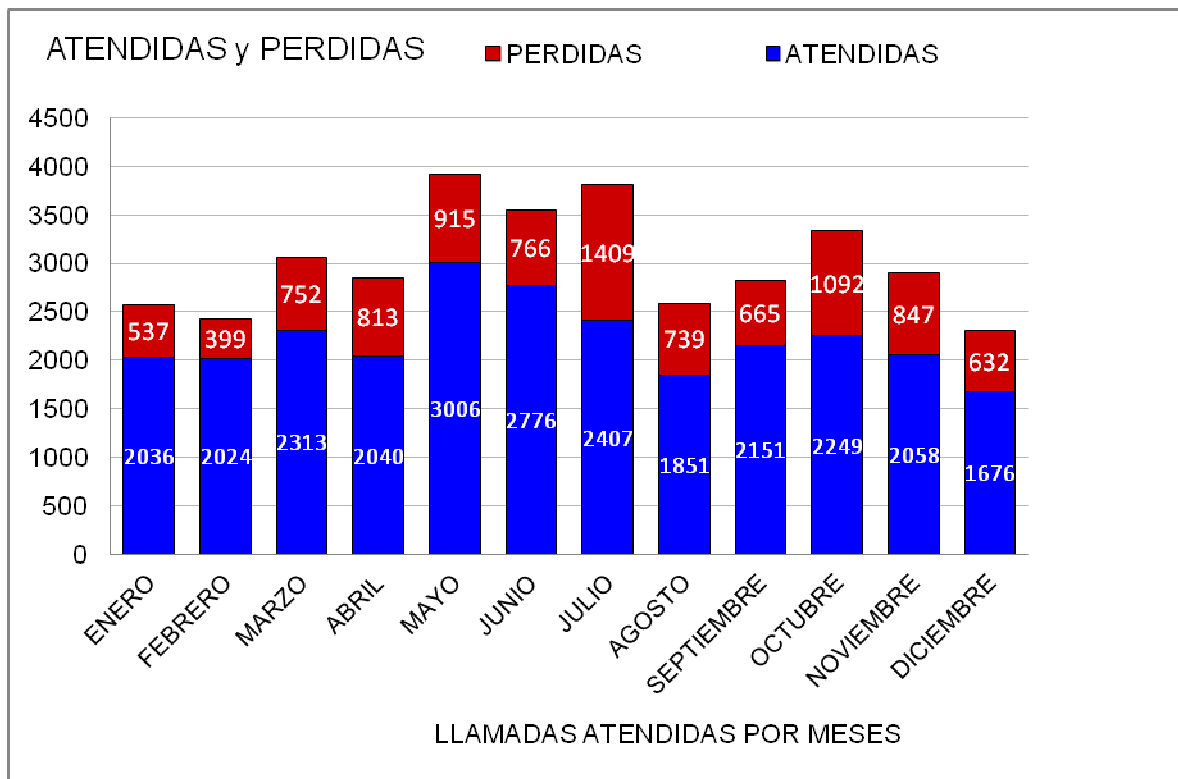
GRÁFICOS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS

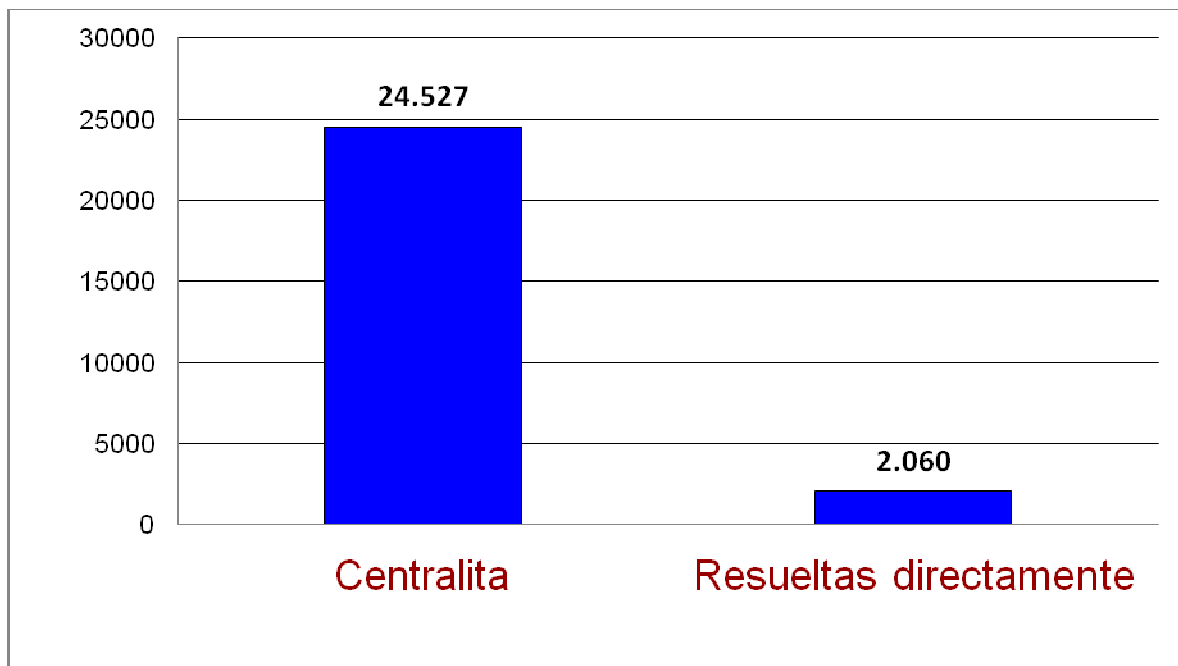


(No se incluyen las que la ciudadanía marca directamente la extensión)

LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR MESES

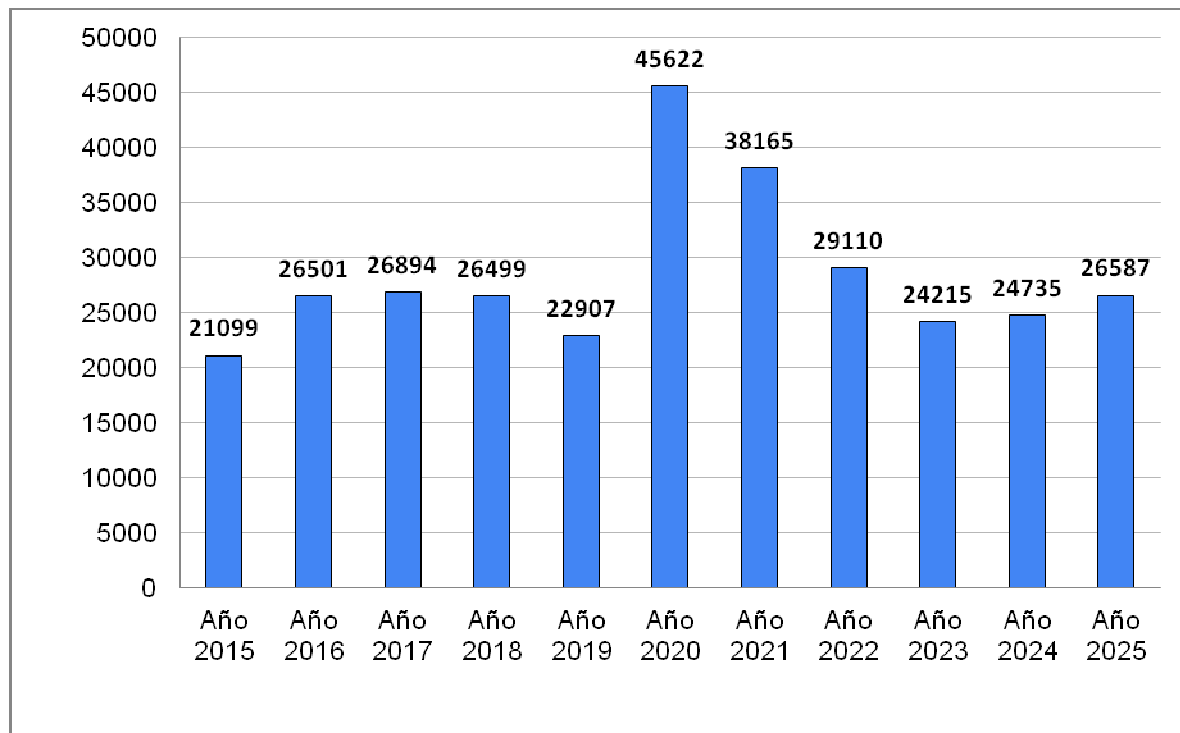


TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010





COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2015-2025



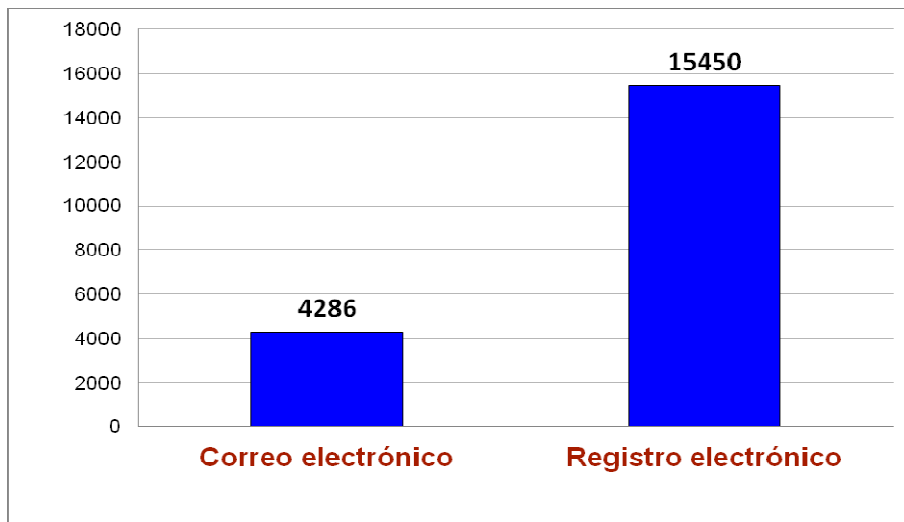


4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE CORREO Y DE REGISTRO ELECTRÓNICOS)

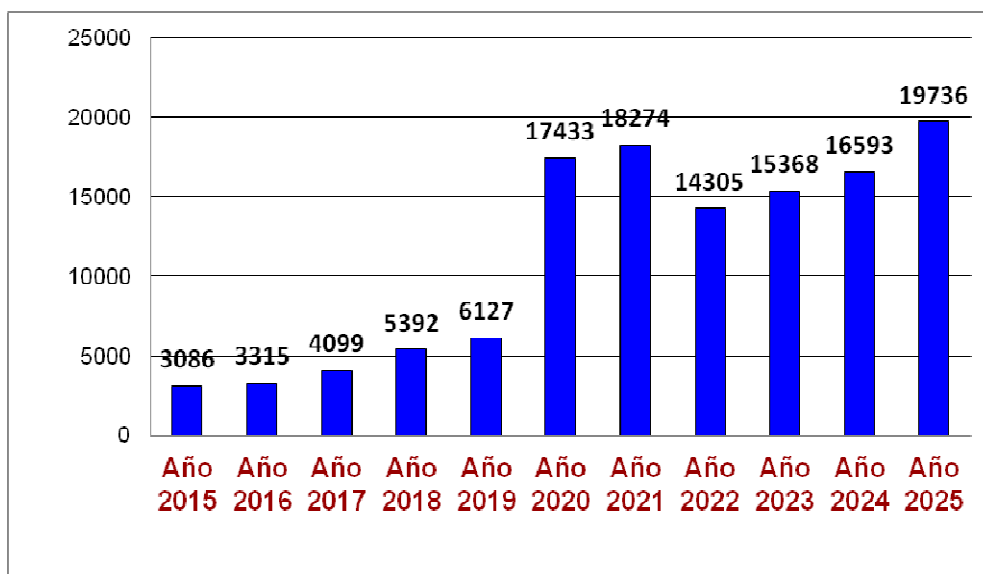
GRAFICOS

NÚMERO DE SOLICITUDES, SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN ON LINE

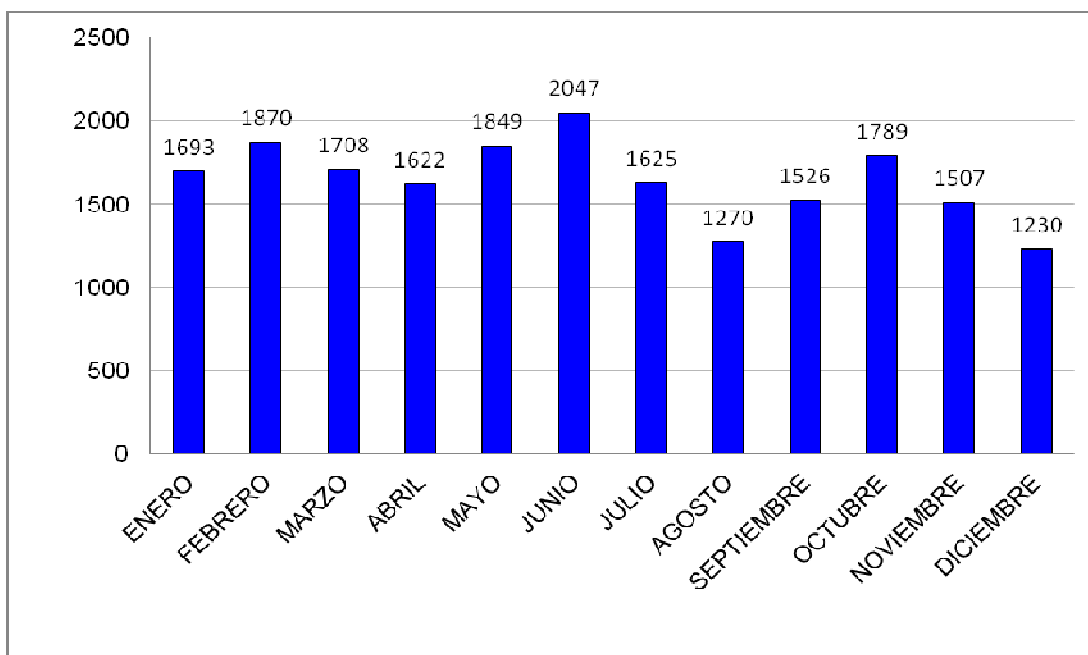


Carpeta ciudadana dejó de estar activa en mayo del 2021. Actualmente los ciudadanos consultan los datos en la sección "Mis datos", dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento.

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2015-2025



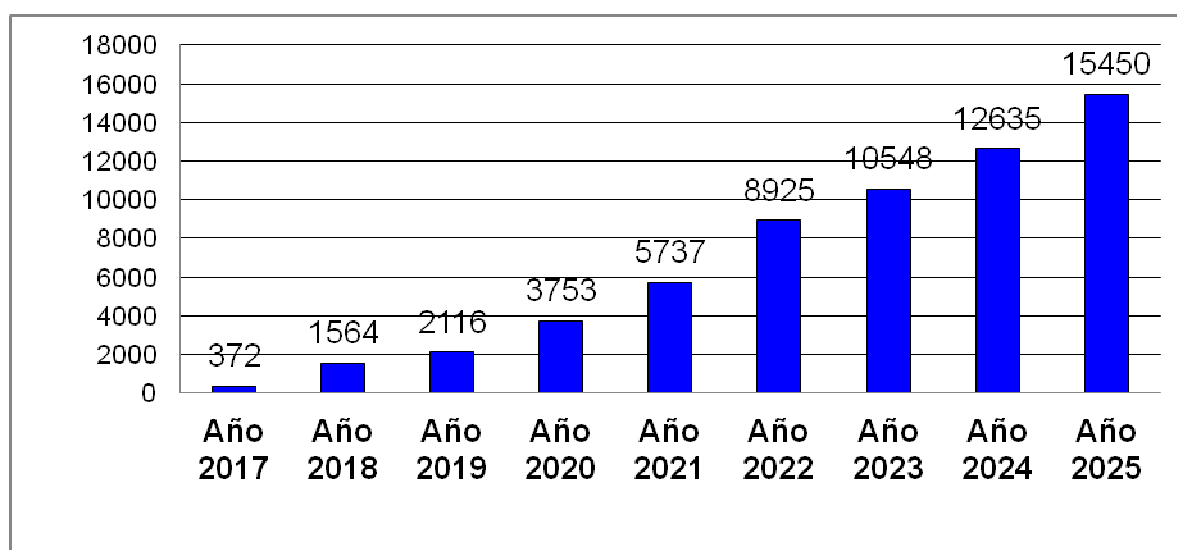
TRÁMITES SOLICITADOS POR MESES



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

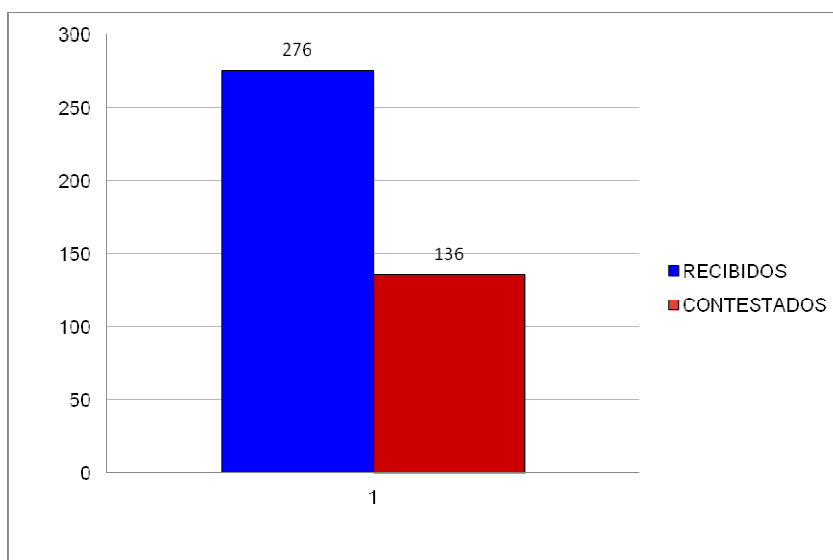
2017-2025



5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

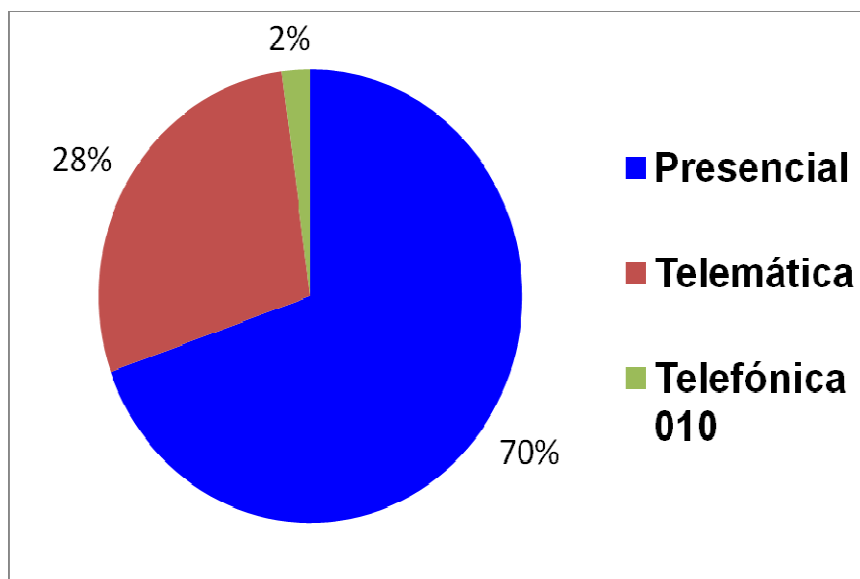
GRAFICOS

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS FINALIZADOS

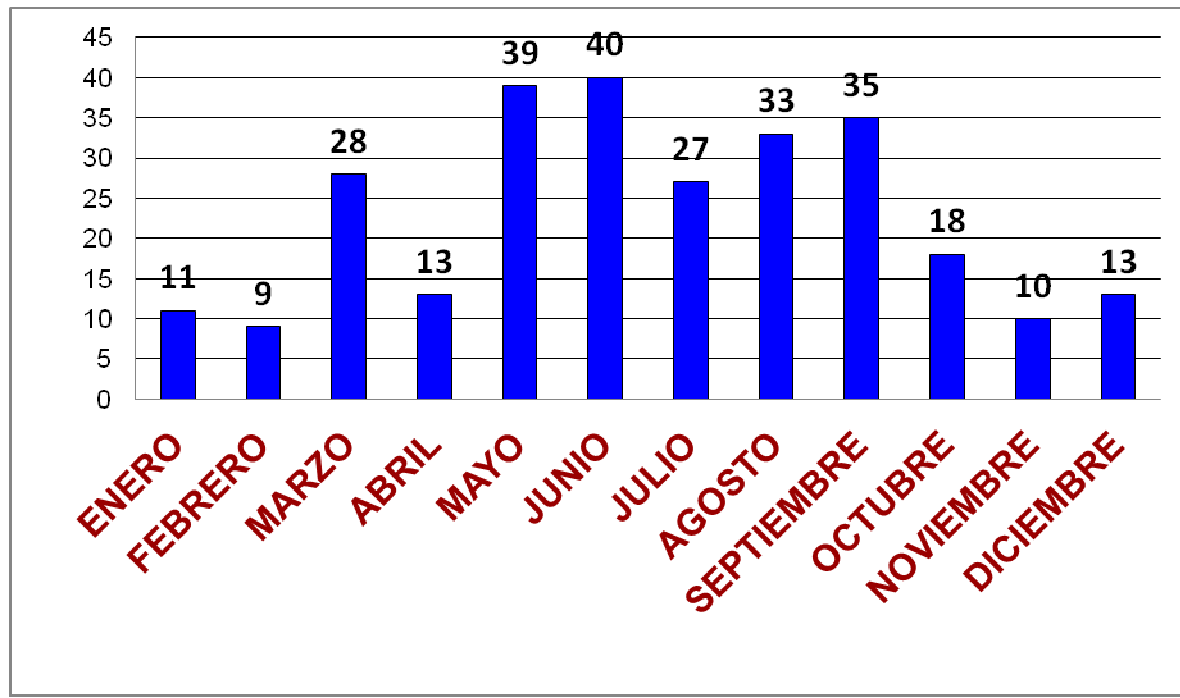


AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2025

Recibidos presencialmente 192, telemáticamente 78 y telefónicamente 6.



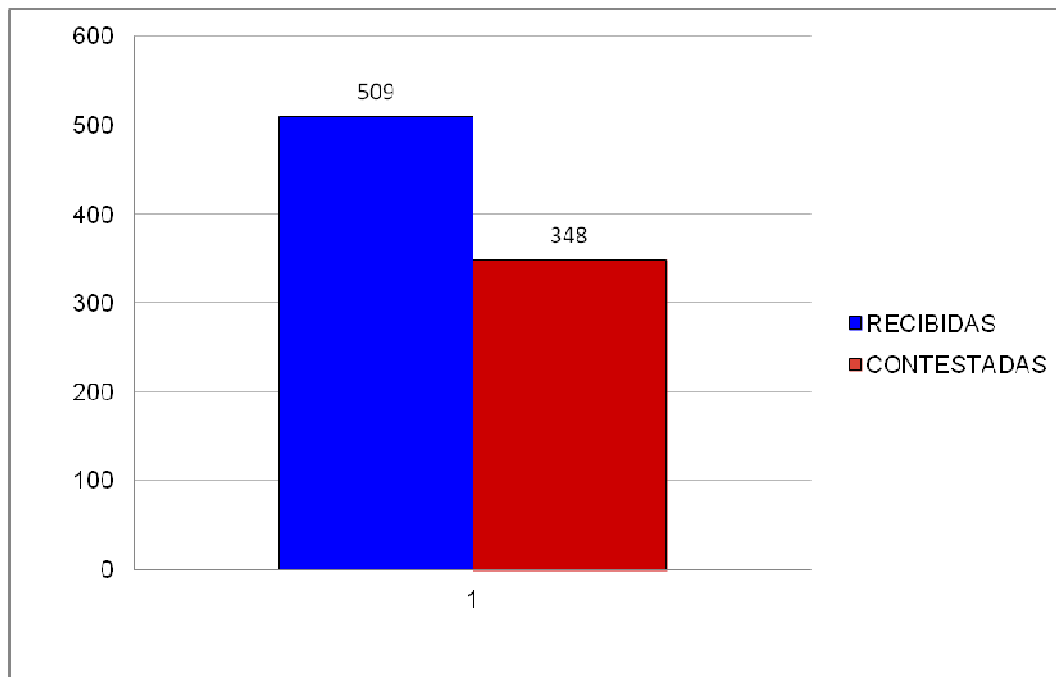
AVISOS RECIBIDOS POR MESES



AVISOS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

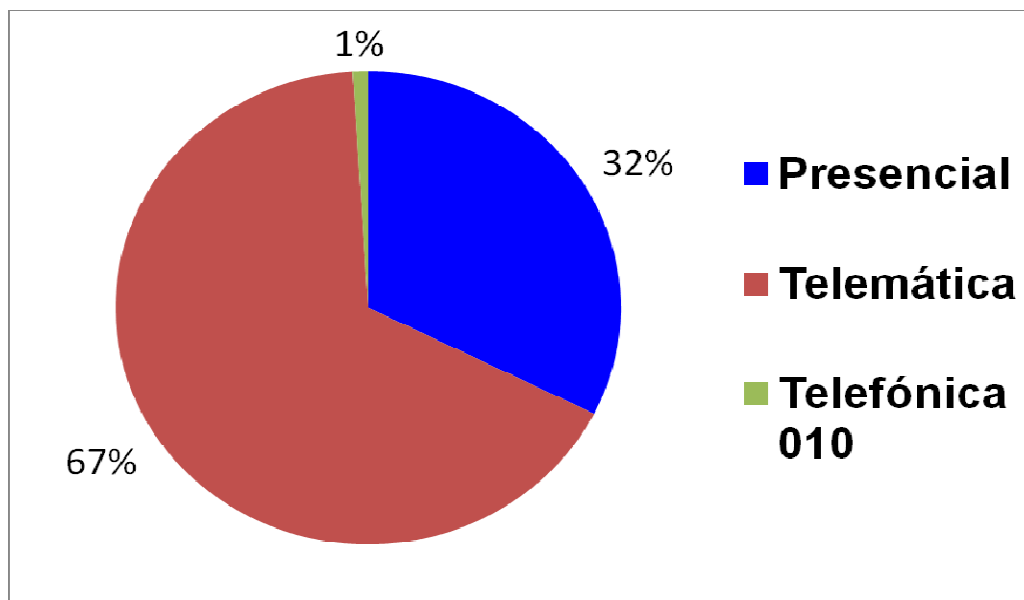
CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	% FINALIZADOS / RECIBIDOS
Alumbrado público	23	1	22	4,35%
Mobiliario urbano	31	27	4	87,10%
Parques y Jardines	61	0	61	0,00%
Plagas	41	4	37	9,76%
Vía pública e instalaciones	120	104	16	86,67%
TOTAL	276	136	140	12,52%

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FINALIZADAS

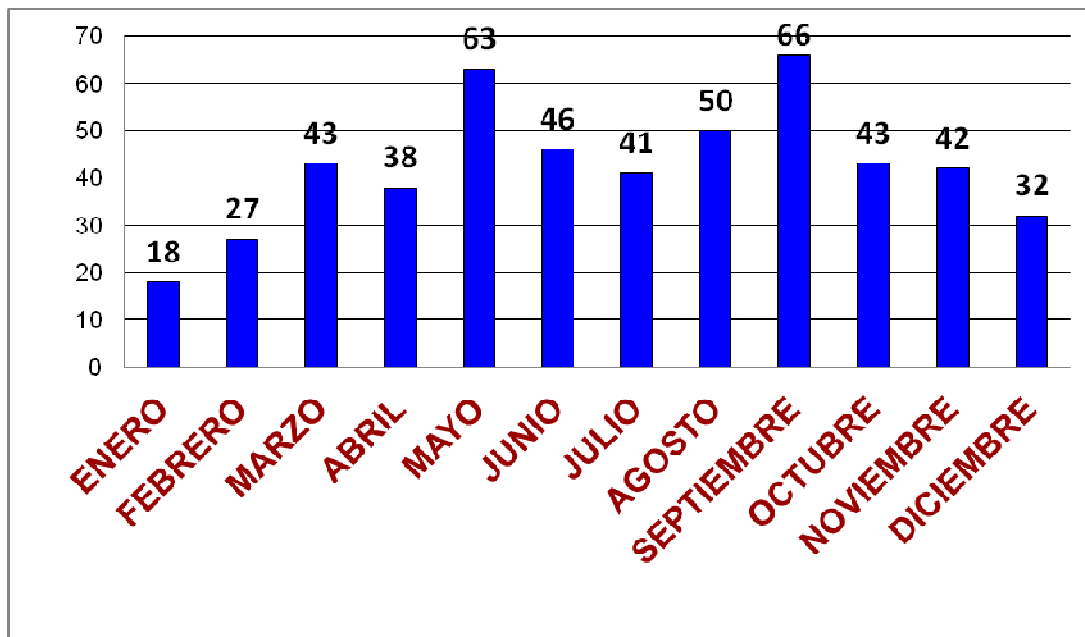


QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2025

Recibidas presencialmente 165, telemáticamente 339 y telefónicamente 5.



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MESES

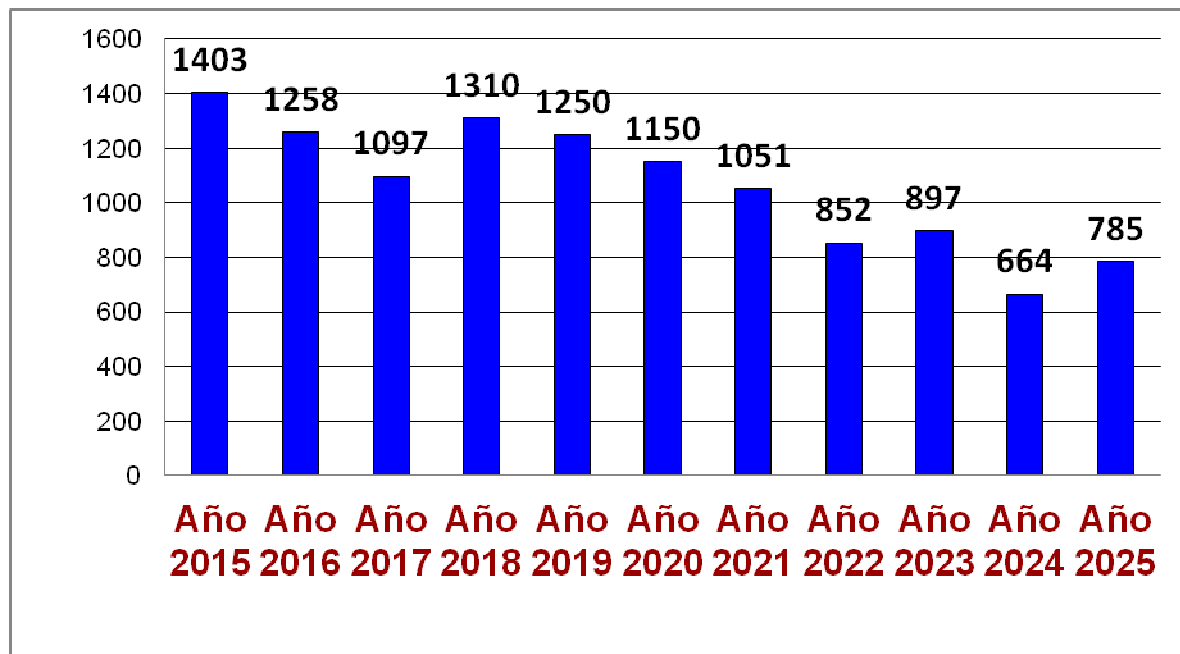


QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
Actividades	53	13	40	24,53%
Agricultura y medio ambiente	23	1	22	4,35%
Alcaldía	4	0	4	0,00%
Animales	14	13	1	92,86%
Atención ciudadana	8	8	0	100,00%
Calidad y Organización	1	1	0	100,00%
Circulación y vehículos	50	48	2	96,00%
Hacienda e impuestos	6	2	4	33,33%
Mobiliario urbano	32	24	8	75,00%
Página web y sede electrónica	4	4	0	100,00%
Protección y seguridad ciudadana	44	42	2	95,45%
Recursos humanos	3	3	0	100,00%
Servicios sociales e Igualdad	3	1	2	33,33%
Transporte público	21	0	21	0,00%
Vía pública e instalaciones	243	188	55	77,37%
TOTAL	509	348	161	62,15%



COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS (2015-2025)





6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Durante el año 2025 el nuevo sistema de gestión de turnos se ha seguido 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 y su continuidad durante el 2025 de la aplicación ESTIMA que permite la gestión de tributos y recibos, identificándose electrónicamente, facilita las gestiones telemáticas de dichos temas, al resultar más ágil que el programa anterior y permitir derivar esas atenciones presenciales al uso de la sede electrónica.

Código: MEMORIA SAC 2025	Fecha: 30/04/2026	Nº Revisión: 0	Página: 16 de 16
-----------------------------	----------------------	-------------------	---------------------