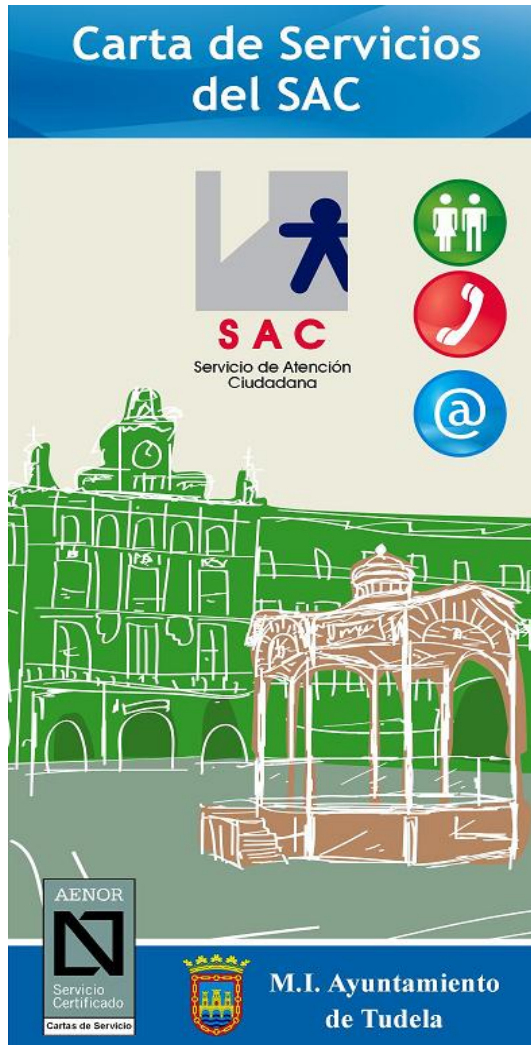


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



MEMORIA
AÑO 2009



MEMORIA AÑO 2009

MEJORAS DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

- Elaboración nueva Carta de Servicios SAC.
- Buzoneo folleto nueva Carta Servicios junto con una carta informativa de los proyectos del SAC .
- Entrega a los ciudadanos/as nueva tarjeta acreditación municipal.
- Puesta en marcha inscripciones a través del 010 (para evitar desplazamientos a los ciudadanos/as).
- Tramitación tarjetas transporte con tarifas sociales.
- Entrega de mandos a los ciudadanos/as afectados peatonalizaciones.
- Inscripciones en cursos organizados por Empleo del Ayuntamiento



MEMORIA AÑO 2009

MEJORAS DEL SERVICIO

NUEVAS GESTIONES EN EL SAC EN 2009

Enero 2009: Recogida currícula Empleo. Inscripciones cursos Fundagro.

Febrero 2009: Inscripciones Feria del Stock.

Marzo 2009: Fes de Vida.

Junio 2009: Activar tarjetas rojas acreditación ciudadana.

Agosto 2009: Entrega de mandos peatonalización Herrerías.

Septiembre 2009: Inscripciones a través del 010.

Noviembre 2009: Tarjetas de transporte con tarifas sociales.



MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de 56.525.
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a 147.859.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC ha sido de 5 minutos 21 segundos.
- El tiempo medio de atención por persona ha sido de 5 minutos 75 segundos.
- El 15,11% de los usuarios del SAC ha esperado más de 10 minutos para ser atendido.

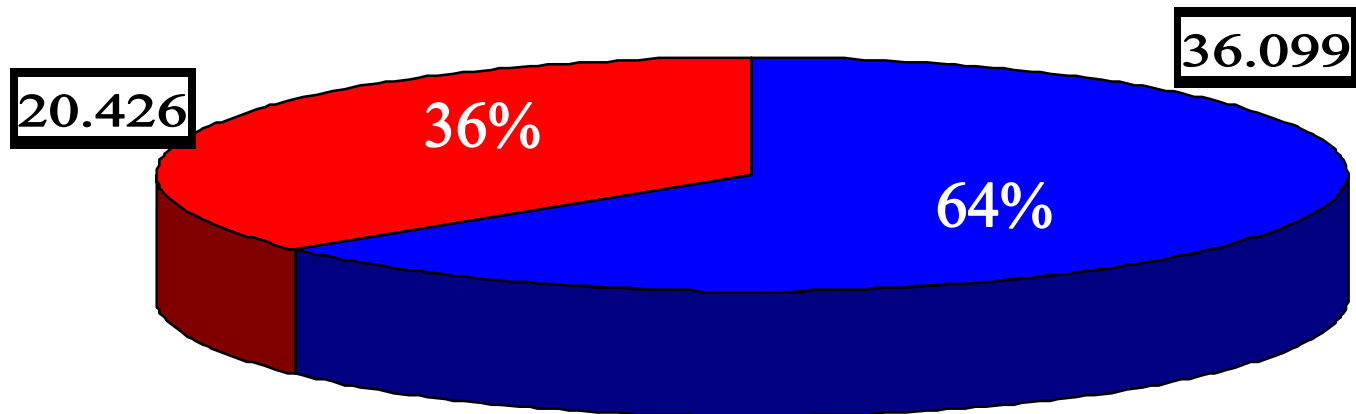


MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 56.525 personas de enero a diciembre de 2009.



■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes

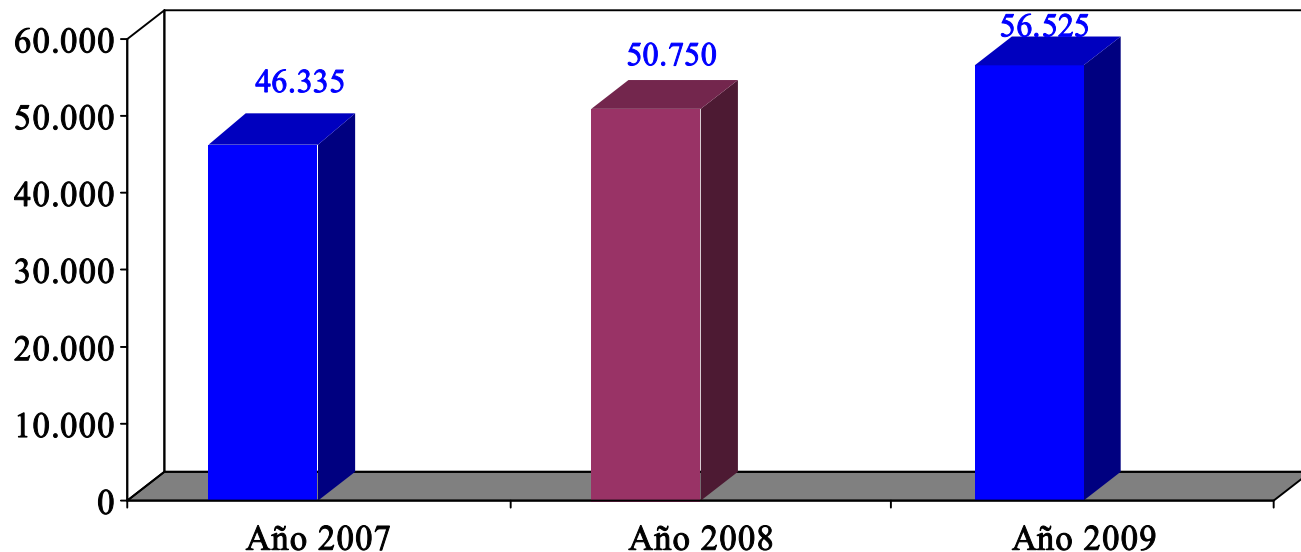


MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2007/2009

En el 2009 se ha atendido a 5.775 personas más que en el 2008 (un 11,3%) en el SAC, debido a la entrega de nueva tarjeta ciudadana, tarjetas de transporte con tarifas sociales, entrega mandos peatonalización Herrerías.

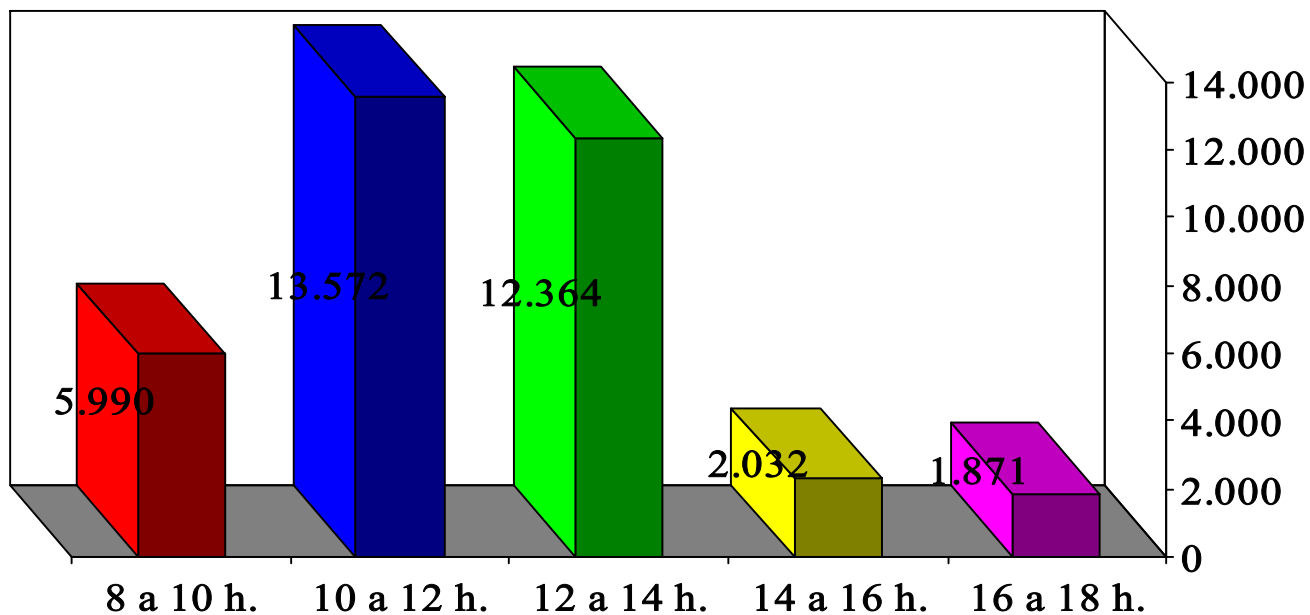




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2009

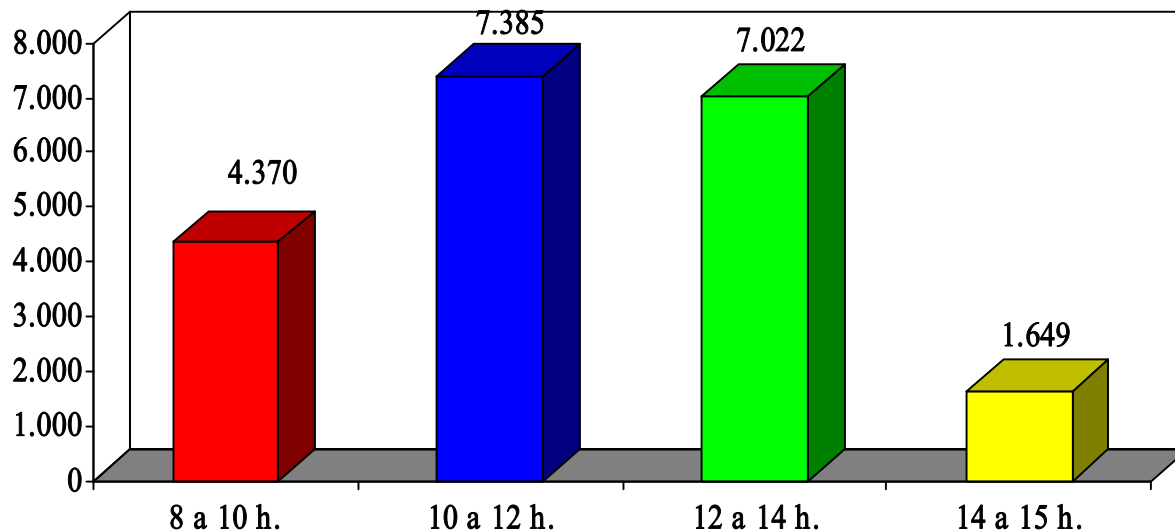




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2009

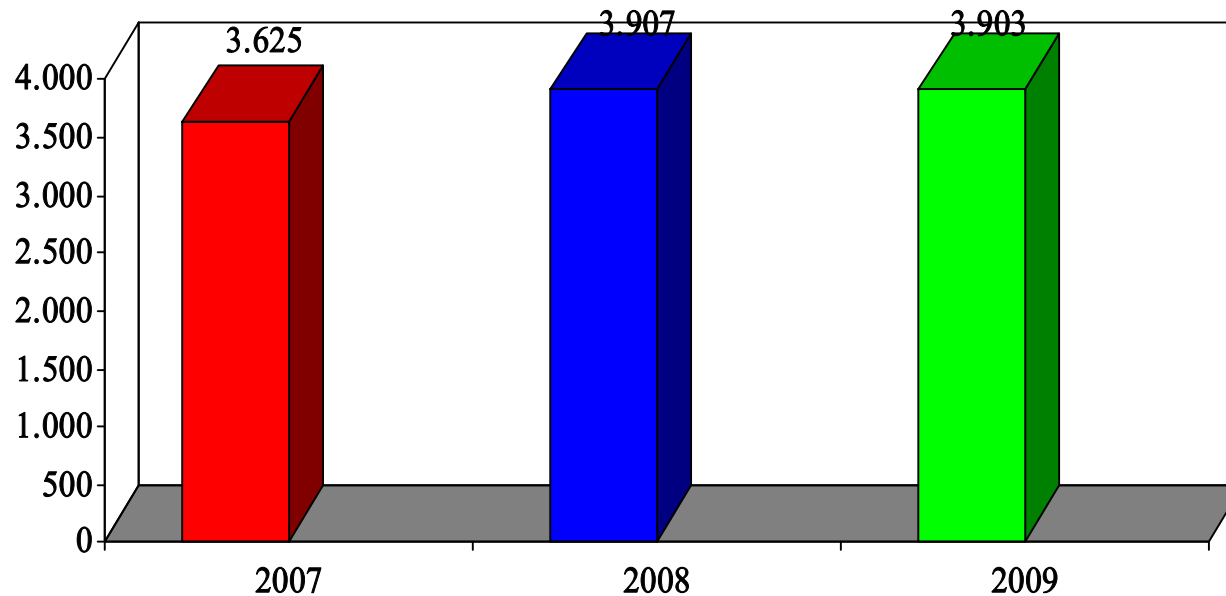




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA 2007/09 PERSONAS ATENDIDAS HORARIO DE MEDIODÍA-TARDE CASA CONSISTORIAL

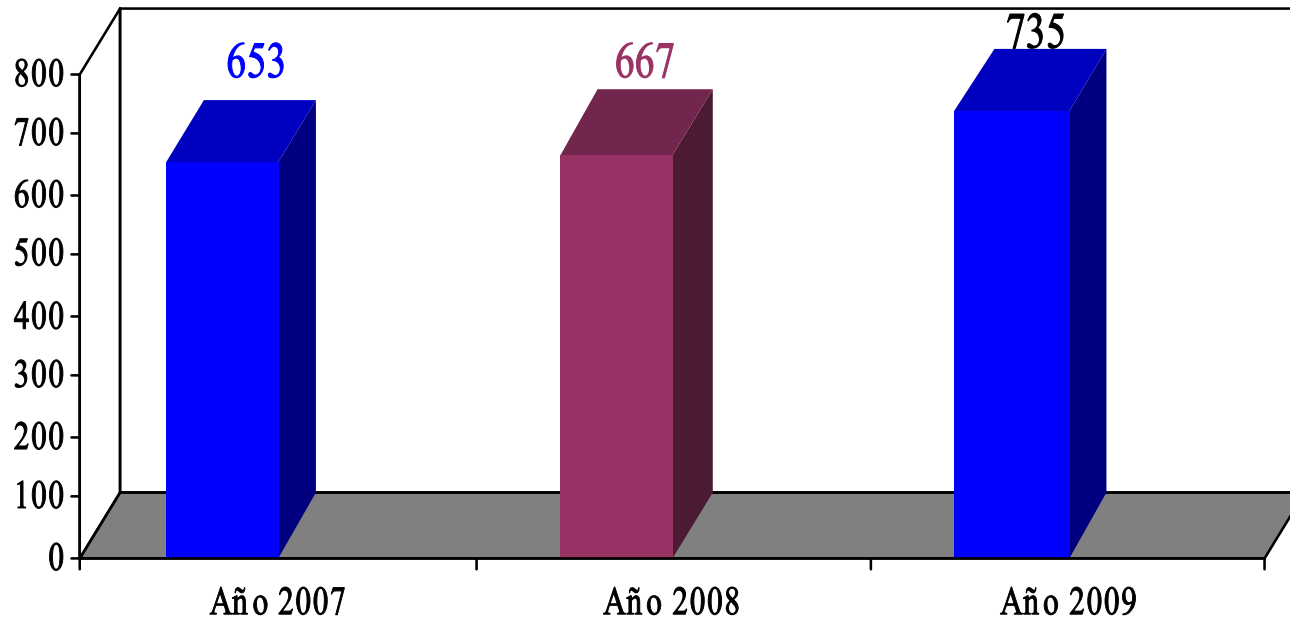




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2007/2009

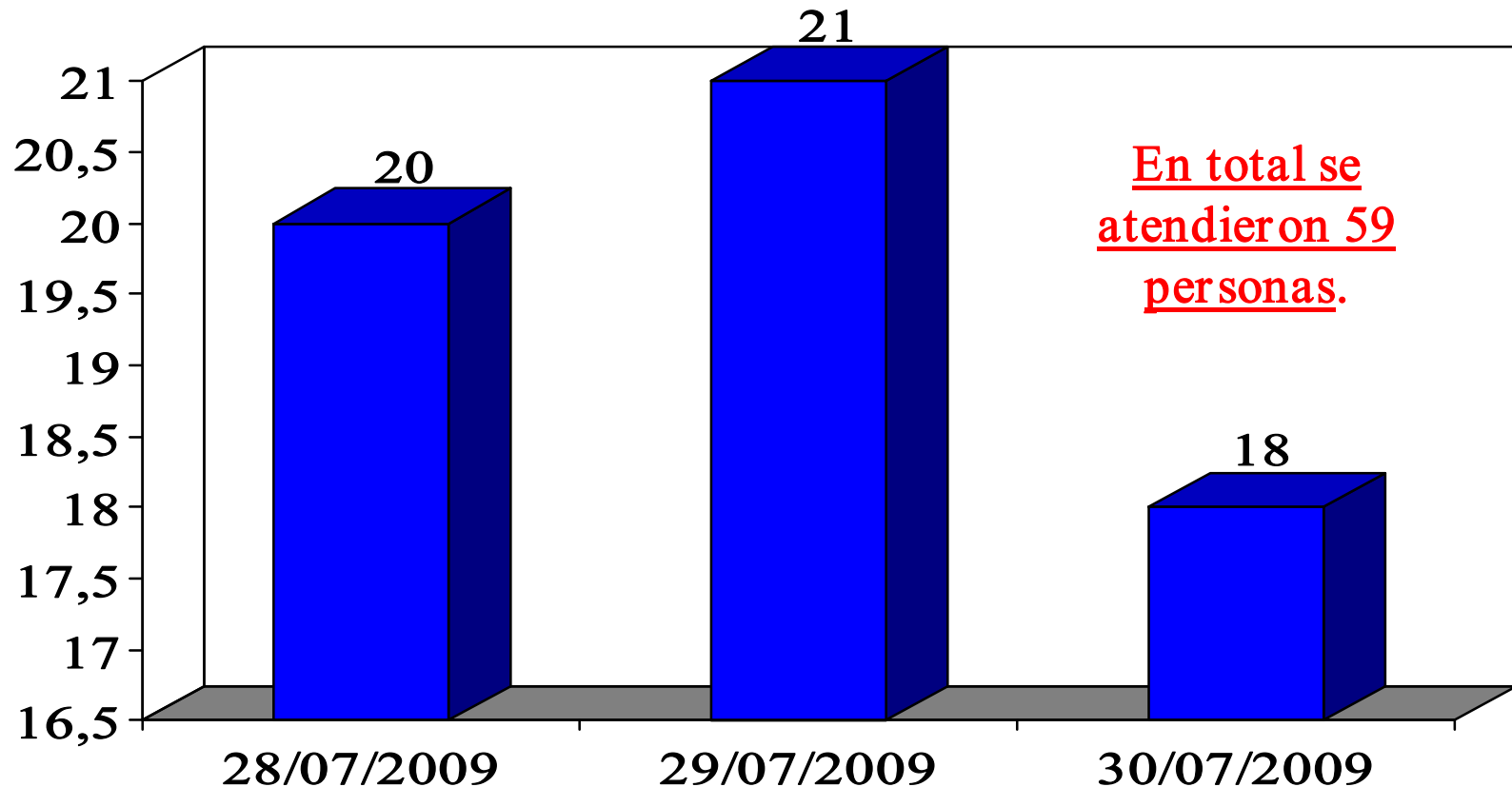




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

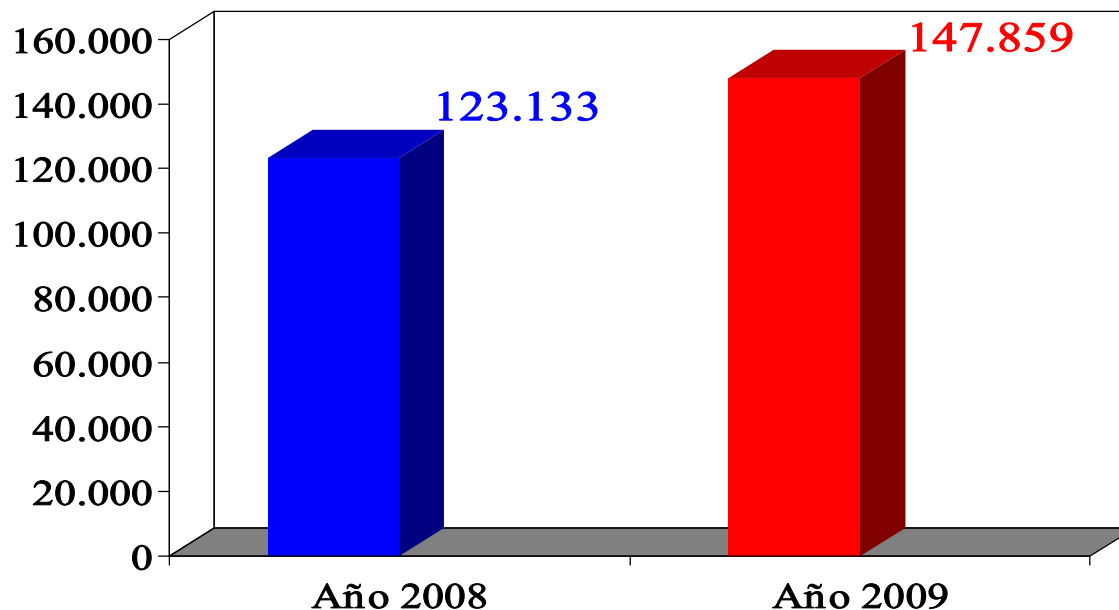




MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS



Se registra un 20% más de gestiones realizadas en el SAC con respecto al año 2008.



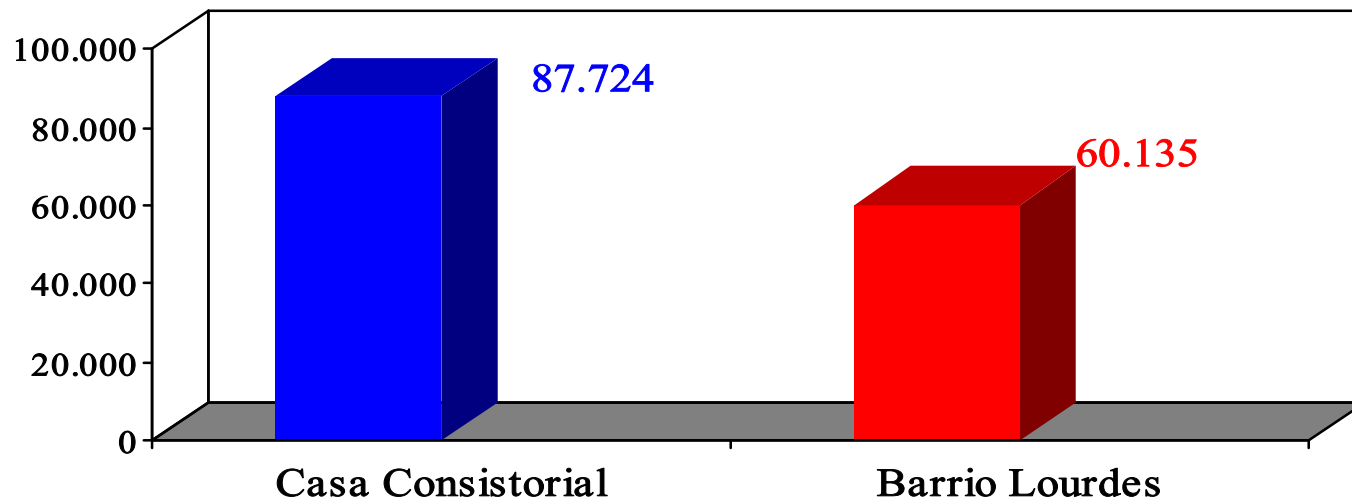
MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS-ENERO A DICIEMBRE

Total gestiones realizadas:

147.859





MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2009

INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	21.737
Inf.dependencias municipales	4.410
Inf. Cursos, convoc., etc	4.605
Inf.extramunicipal	2.750
Consultas recibos y domiciliaciones	4.445
Consultas Catastro/IAE	3.012
Información tarjetas de residente	617
Información al ciudadano (búsqueda, información, falta documentación)	2.694

**TOTAL
ATENCIONES
INFORMACIÓN:
44.270**



MEMORIA AÑO 2009

TOTAL ATENCIONES
TRAMITACIÓN: 80.968

SAC PRESENCIAL

Registro documentos	18.540
Altas de padrón	2.407
Volantes padrón	25.050
Cambios domicilio y otros	3.961
Abonos instalac. deportivas	4.001
Inscripción activ. deportivas	1.851
Compulsas documentos	10.350
Volantes corriente de pagos	433
Duplicados/domiciliac. recibos	517
Volantes catastro/IAE	3.012
Expedición tarjetas residentes	672

Tarjetas acreditac. Municipal	5.729
Inscrip. Activi. C. Cívicos	863
Fes de Vida	131
Hoja catastral	1.781
Apertura consulta expedientes	220
Tarjetas transporte tarifas soc.	202
Campañas Bienestar Social	748
Presupuestos participativos	15
Mandos peatonaliz. Herrerías	302
Pin "Carpeta Ciudadana"	138
Consulta censo	45



MEMORIA AÑO 2009

SAC PRESENCIAL

VARIOS

TIPO DE GESTIONES

**TOTAL ATENCIONES
VARIOS:22.621**

Solicitudes quema rastrojos	91
Venta bono bus	141
Suministro instancias, pliegos, convoc.	17.851
Recogida avisos, quejas y sugerencias	742
Otros (plusvalía, venta libros, etc.)	2.190
Citas	919
Recogida curricula Empleo	628
Recogida de encuestas	59



MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas ha sido de 42.780 (47.668 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de 15.564.
- El 99,03 % de las llamadas no llegan al minuto de espera para ser atendidas.
- En horario de tarde (de 15 a 18 h.) se contestaron 1.821 llamadas.

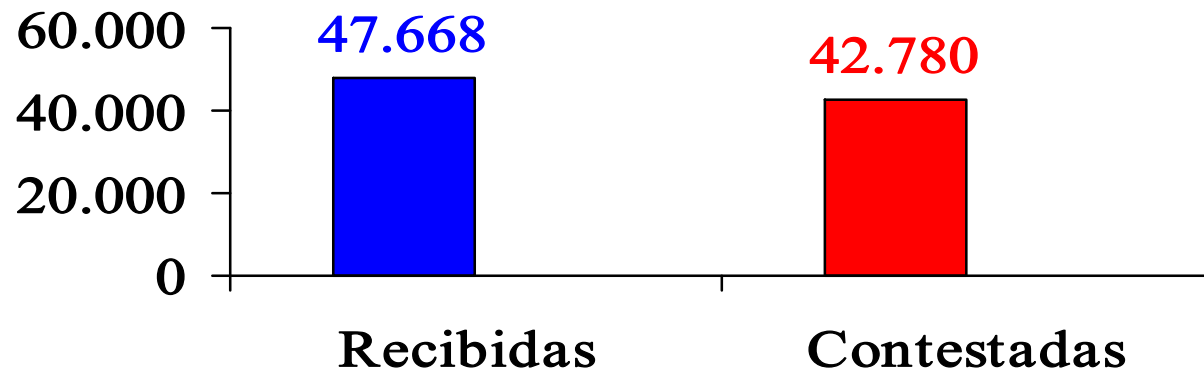


MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS-ENERO A DICIEMBRE



Más del 90% de las llamadas no contestadas se producen en festivos o fuera del horario de atención del SAC

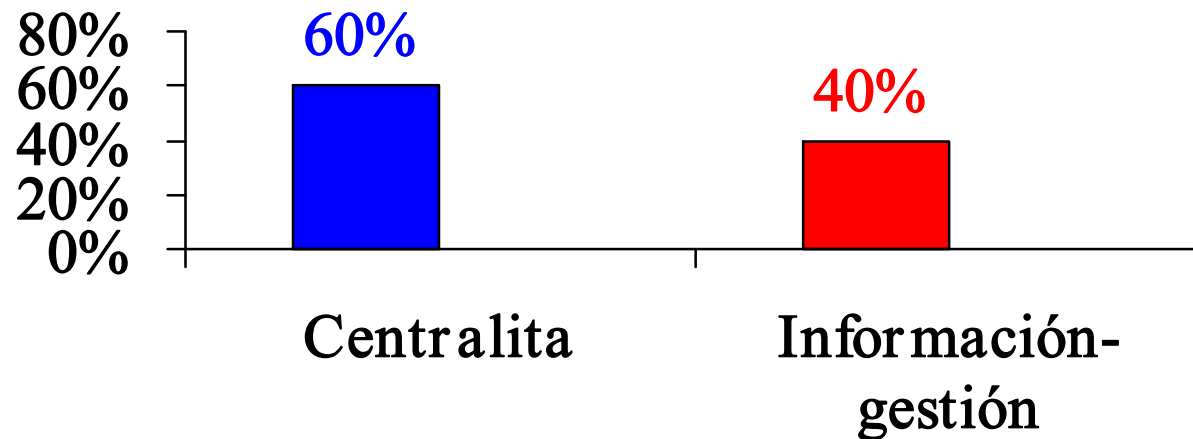


MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS DE CENTRALITA Y DE
INFORMACIÓN Y GESTIÓN-
ENERO A DICIEMBRE



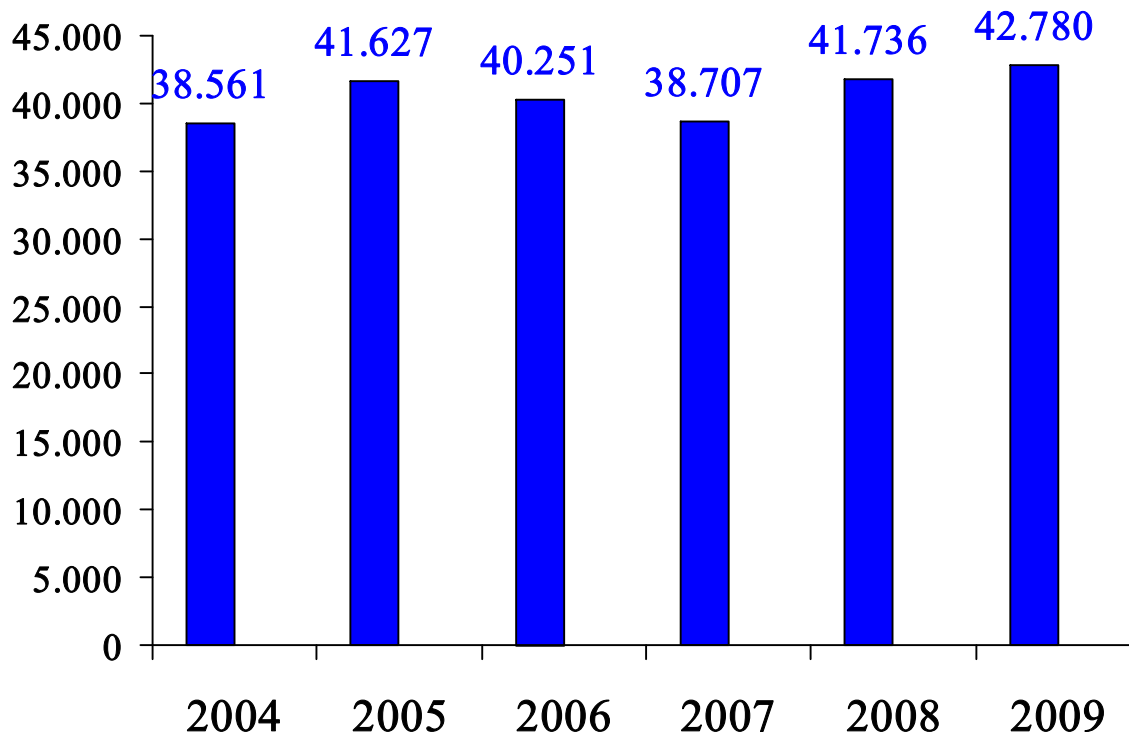


MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2004/2009 DE LLAMADAS CONTESTADAS



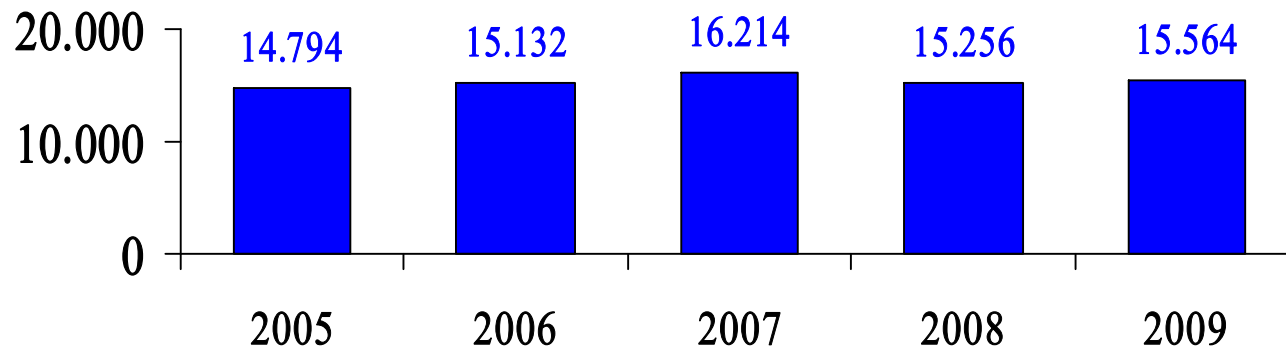


MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2004/2009 SOBRE N°DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN-GESTIÓN



El incremento de atenciones telefónicas de información-gestión respecto al 2005 ha ahorrado viajes al Ayuntamiento

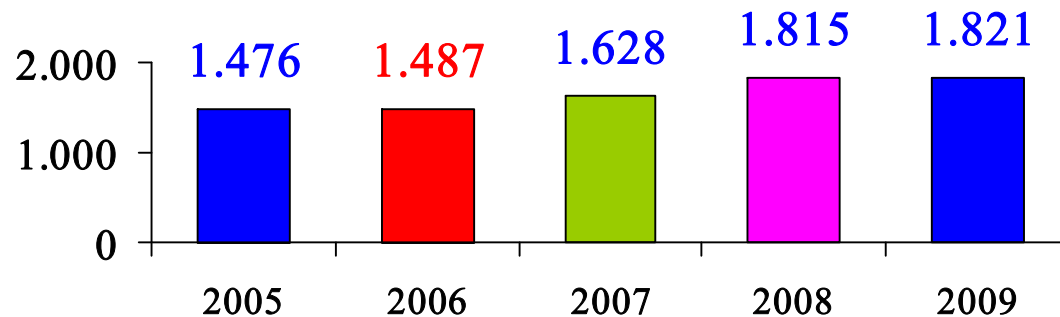


MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS HORARIO
TARDE (15 A 18 H)
COMPARATIVA 2005/2009



Continúa el incremento progresivo de llamadas en dicho horario



MEMORIA AÑO 2009



SAC TELEFÓNICO

INFORMACIÓN

Inf.padrón	1.170
Inf.Policía Municipal	325
Inf. Convoc. personal	846
Información General Ayuntam.	2.436
Inform. Agric., Ganad., Montes	87
Inf. extramunicipal	105
Información asociac., entidades	2.510
Información Secretaría	135
Inform. Gabinete Alcaldía	37
Inf. Economía y Hacienda	1.041
Inform. Serv. Contratados	17

Inf. Urbanismo	116
Inf. Cultura, Turismo, Festejos	487
Información Deportes	854
Inf. Educ., C. Cívicos, Juven.	231
Información Guardería	234
Información Junta de Aguas	39
Inf. Agencia Ejecutiva	24
Inf. B. Social y Sanidad	265
Búsqueda inform. ciudadano	1.939

TOTAL INFORMACIÓN: 12.898



MEMORIA AÑO 2009

SAC TELEFÓNICO



TRÁMITES

TIPO DE GESTIONES

Volantes padrón	220
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	153
Duplicados de recibos	135
Pliegos, instancias y convocatorias	51
Presupuestos participativos	114
Citas	308
Inscripciones	116
Avisos, quejas y sugerencias	308
Otras, indefinidas	576
Consulta censo	64

TOTAL TRÁMITES: 2.309

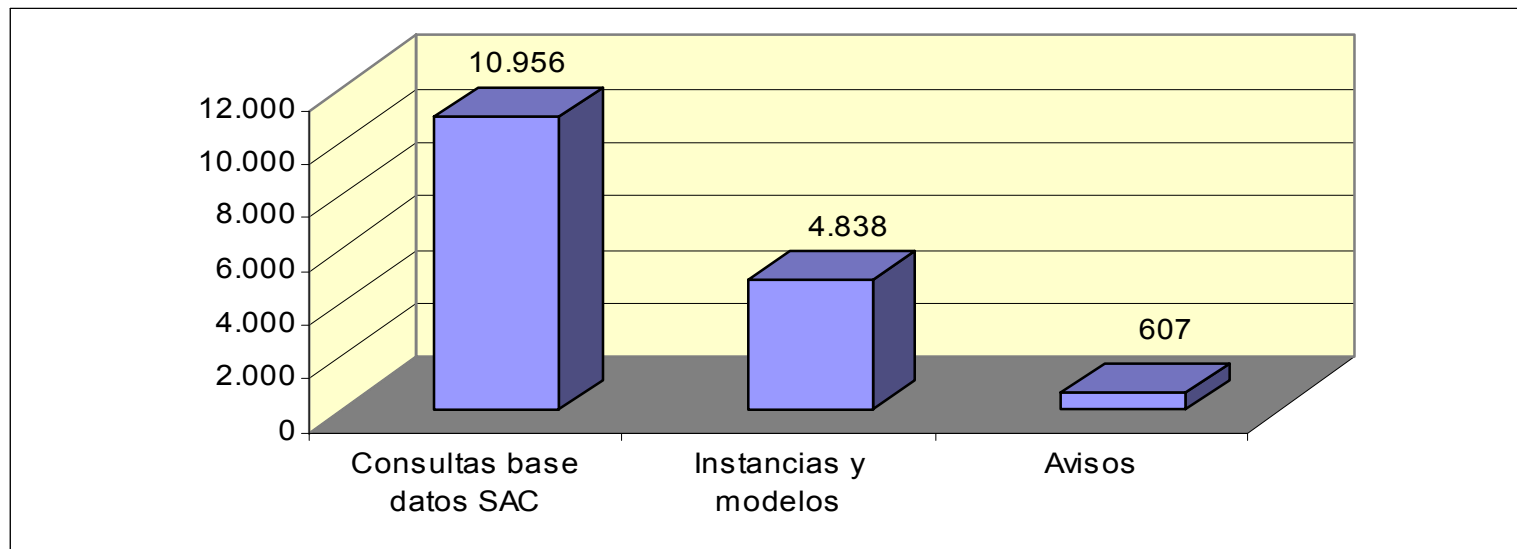
CENTRALITA: 26.480



MEMORIA AÑO 2009

ACCESOS SAC ON LINE

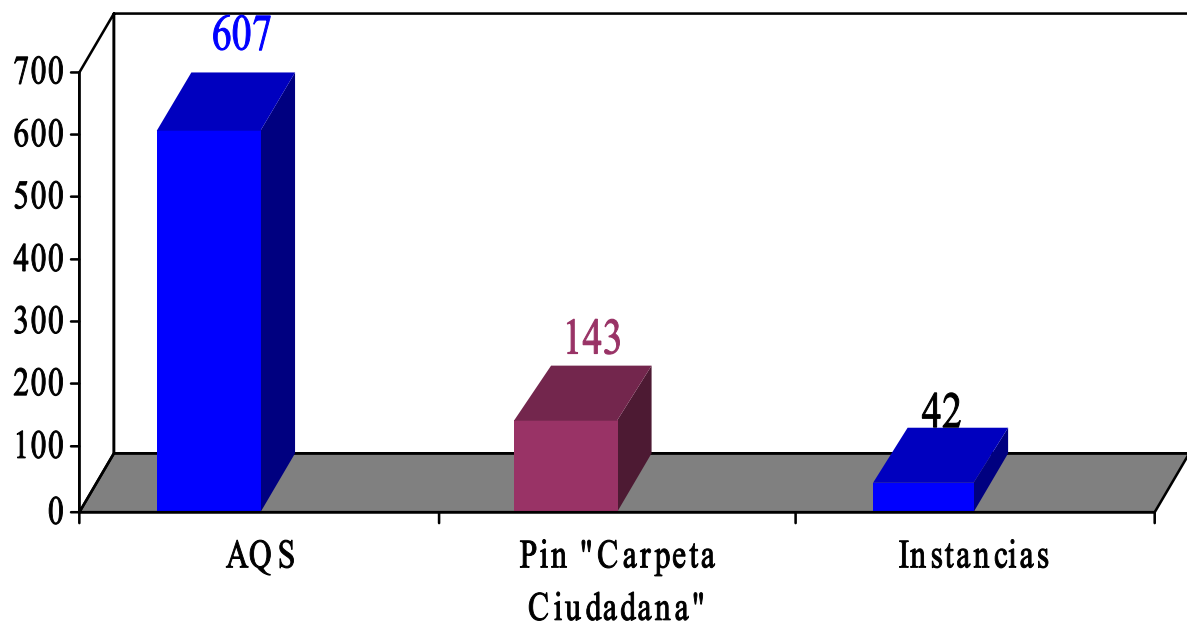
(www.tudela.es) ENERO A DICIEMBRE 2009





MEMORIA AÑO 2009

2009
TRAMITACIONES A TRAVÉS PÁGINA WEB
(www.tudela.es)





MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



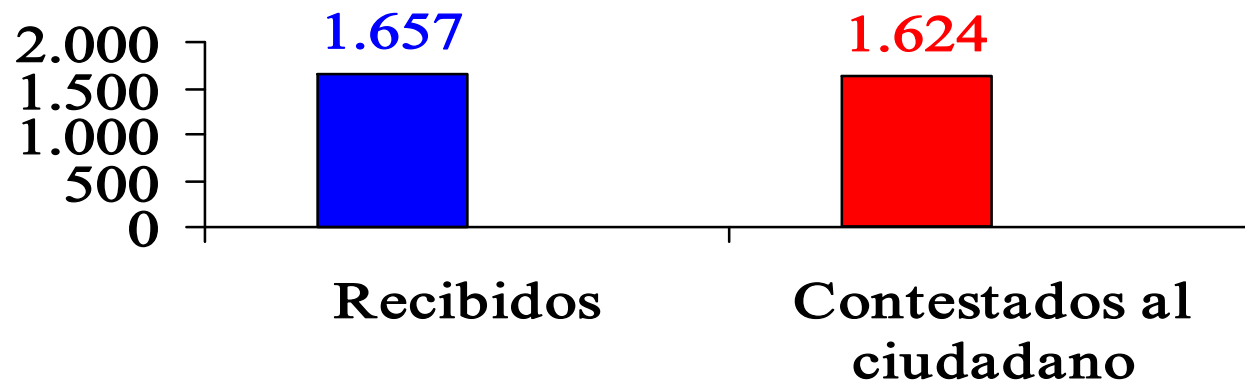
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.657.
- El 98,01 % de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos.
- El 90,02 % de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos en menos de 20 días.
- Se ha contestado a los ciudadanos con una media de 8,1 días por aviso en este año.



MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS- ENERO A DICIEMBRE



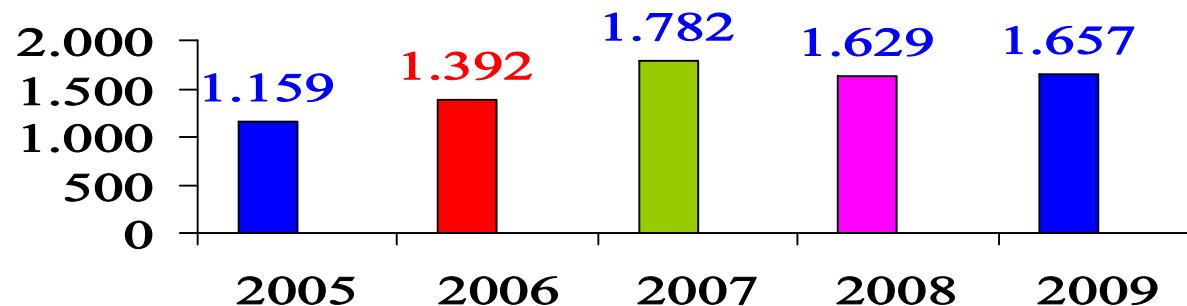
El 98,01% de los ciudadanos reciben respuesta a sus avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC



MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA 2005/2009



Continúa el incremento progresivo de Avisos, quejas y sugerencias

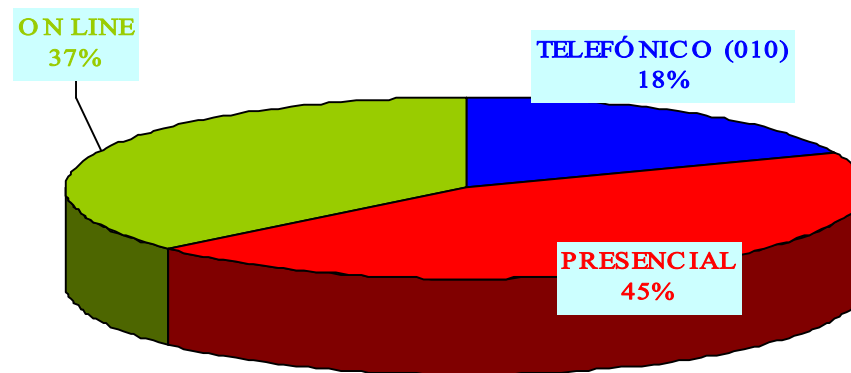


MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN

Se ha producido un incremento del 10% respecto a los avisos recibidos mediante el 010, manteniéndose un porcentaje similar al del 2008 en cuanto a avisos recibidos on-line.





MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	FELICITACIONES
ECONOMÍA Y HACIENDA	9	9	
CENTRO CASTEL-RUIZ	27	27	1
FESTEJOS	57	57	1
TURISMO	51	51	
POLICÍA MUNICIPAL	227	227	
SECRETARÍA ALCALDÍA	13	5	
URBANISMO	328	323	
INDUSTRIA	4	4	
CONTRATADOS	470	470	
BRIGADA DE OBRAS	29	29	
AGRICULTURA	2	1	
EDUCACIÓN, C. CÍVICOS	35	33	1



MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
EMPLEO	14	11	
DEPORTES	167	161	
SAC	73	73	
BIEN. SOCIAL GUARDERÍA	16	16	
SANIDAD	62	60	
JUNTA DE AGUAS	36	33	
PERSONAL	30	28	
PROMOCIÓN INDUSTRIAL	4	4	
COMERCIO	3	2	
TOTAL	1.657	1624	3



MEMORIA AÑO 2009

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA VÍAS DE RECEPCIÓN 2008/2009

