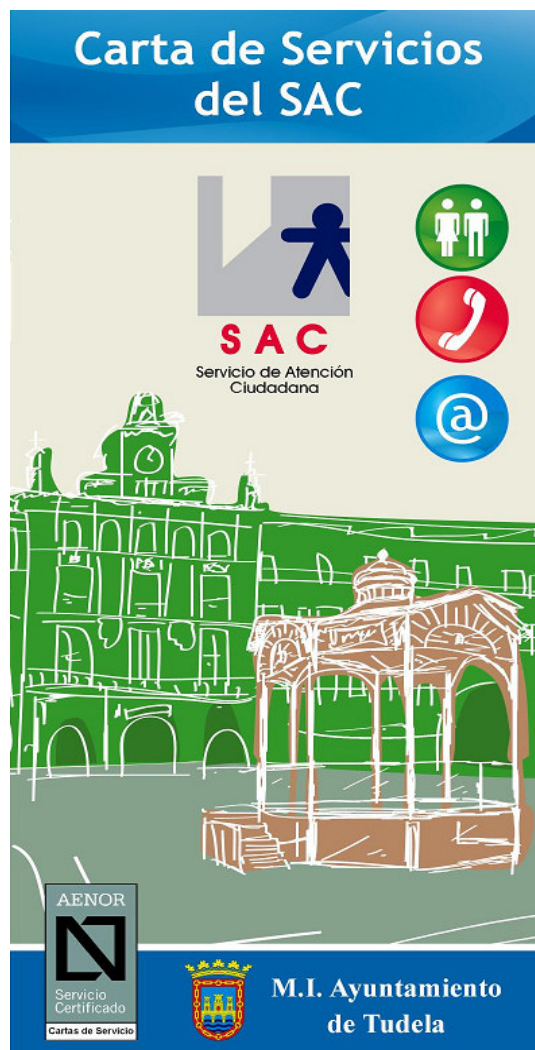


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



MEMORIA
AÑO 2010



MEMORIA AÑO 2010

MEJORAS DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS

DESTACADOS:

- Renovación tarjetas de transporte con tarifas sociales.
- Nuevo programa e-Pob (Padrón) que permitirá informatizar la gestión de expedientes.
- Nuevo programa Registra (Registro documentos) que hace posible la gestión de expedientes.



MEMORIA AÑO 2010

MEJORAS DEL SERVICIO

NUEVAS GESTIONES EN EL SAC EN 2010

- **Confirmación de residencia de ciudadanos NO-ENSARP.**
- **Comprobación de DNI (Padrón).**
- **Recogida solicitudes ayudas para estudios musicales. Renovación tarjetas de transporte con tarifas sociales.**
- **Tramitación para quema de rastrojos.**



MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de 53.068.
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a 141.718.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC ha sido de 6 minutos 1 segundo.
- El tiempo medio de atención por persona ha sido de 6 minutos 26 segundos.
- El 24,7% de los usuarios del SAC ha esperado más de 10 minutos para ser atendido.

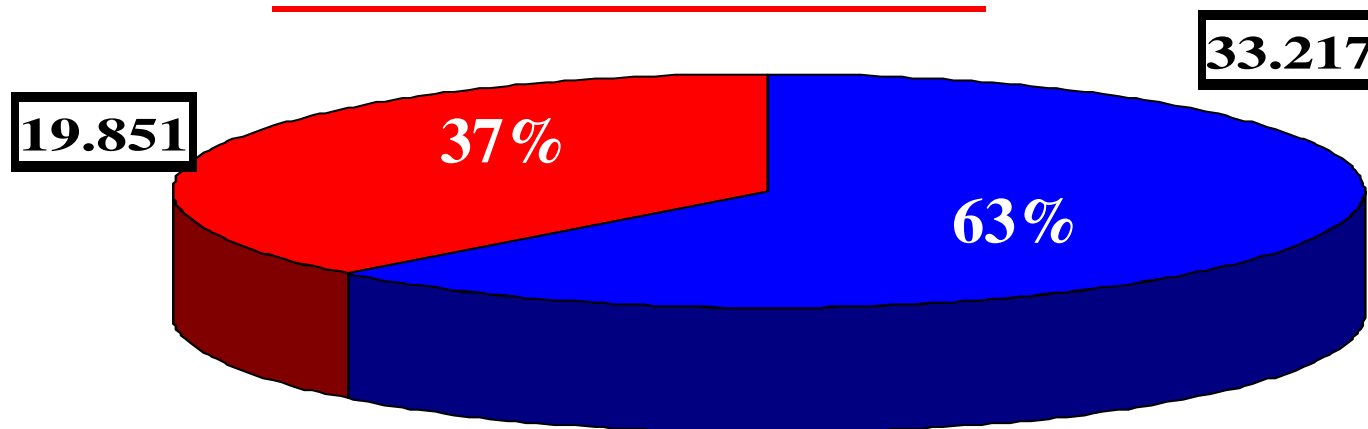


MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 53.068 personas de enero a diciembre de 2010.



■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes

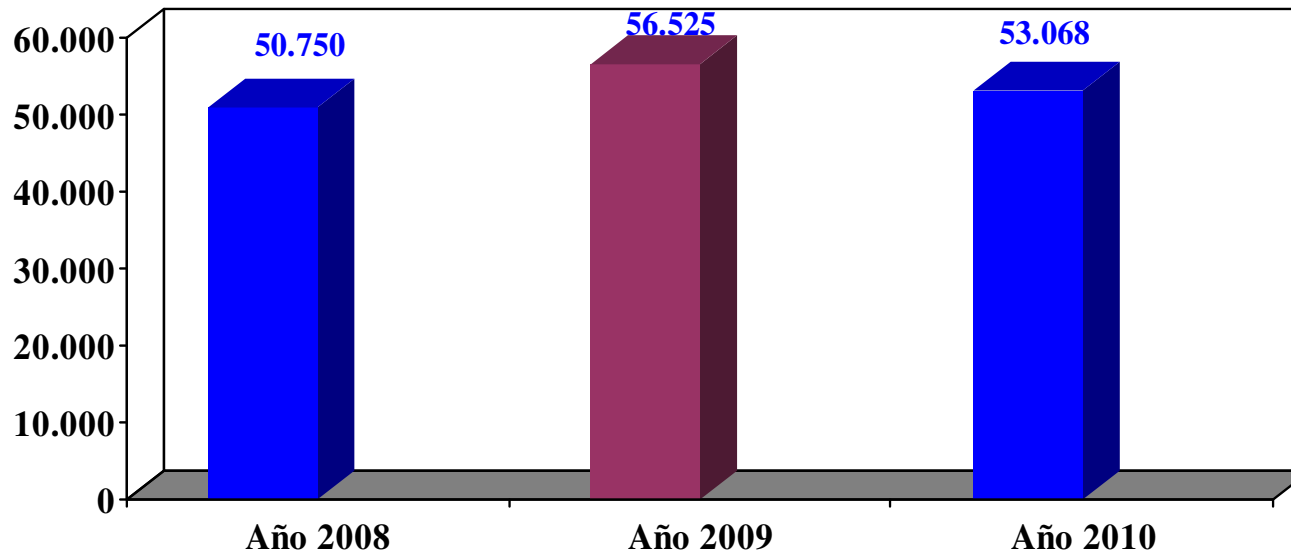


MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2008/2010

Se incrementa el número de personas atendidas en 2008. El año 2009 fue un año excepcional por: oferta de empleo, cambio tarjetas de acreditación.

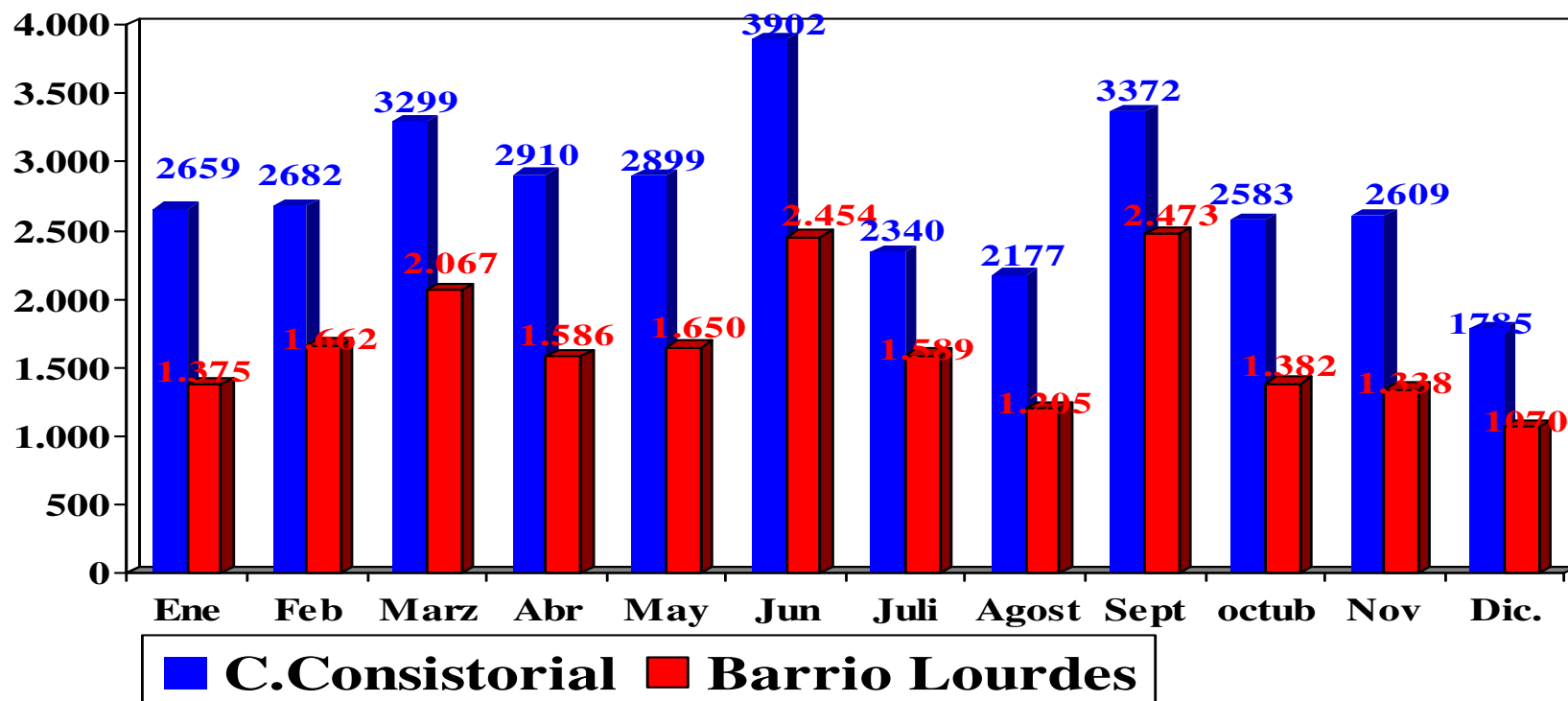




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



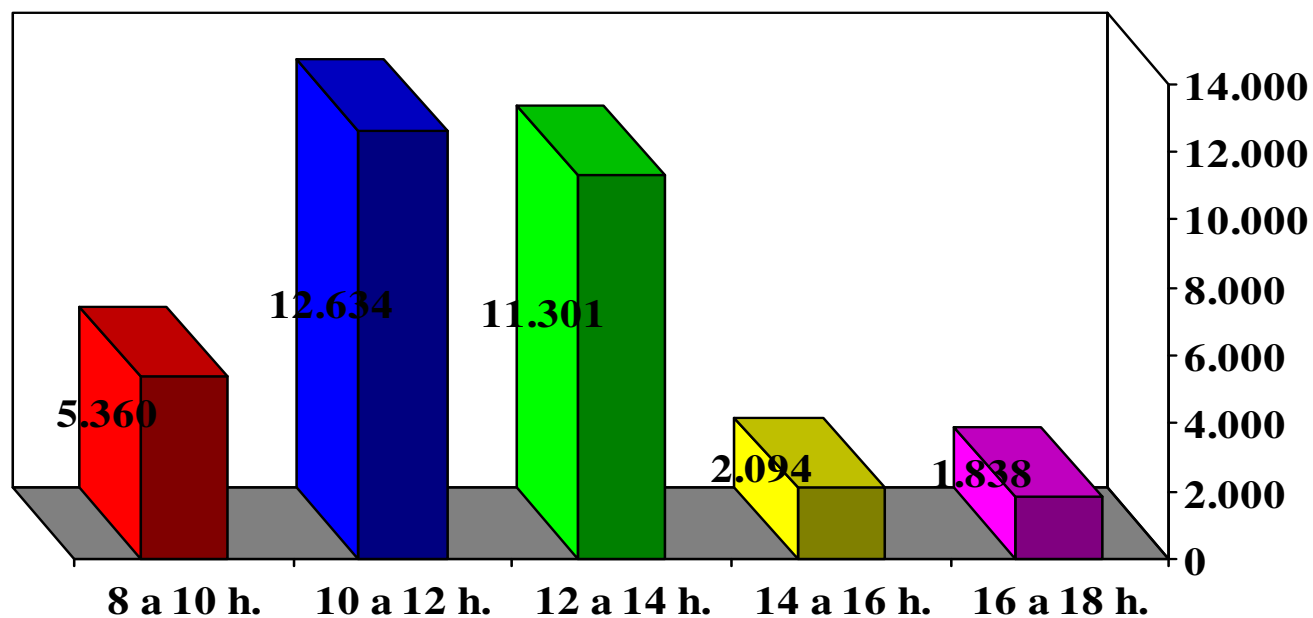


MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2010

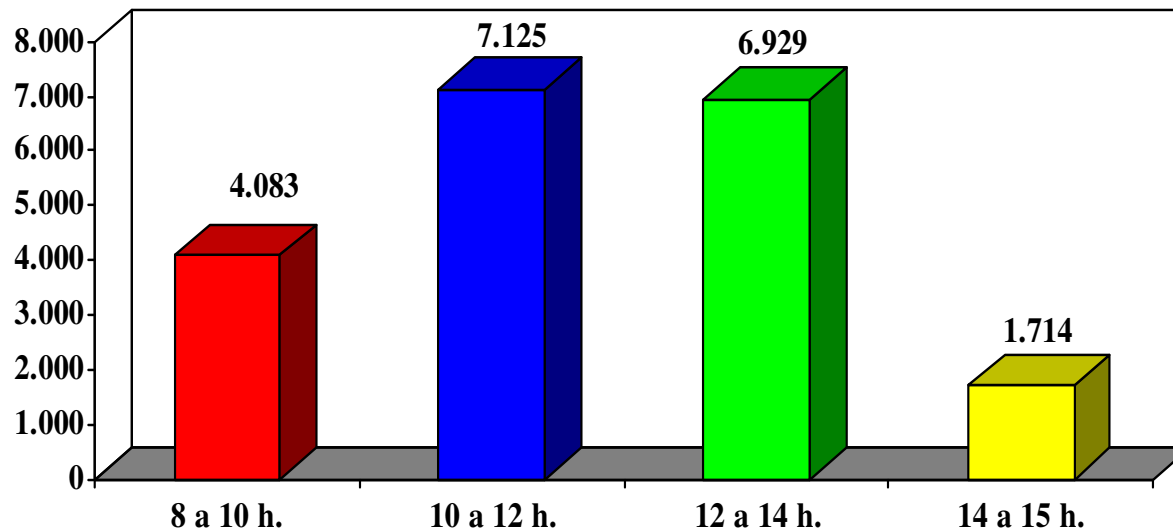




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2010

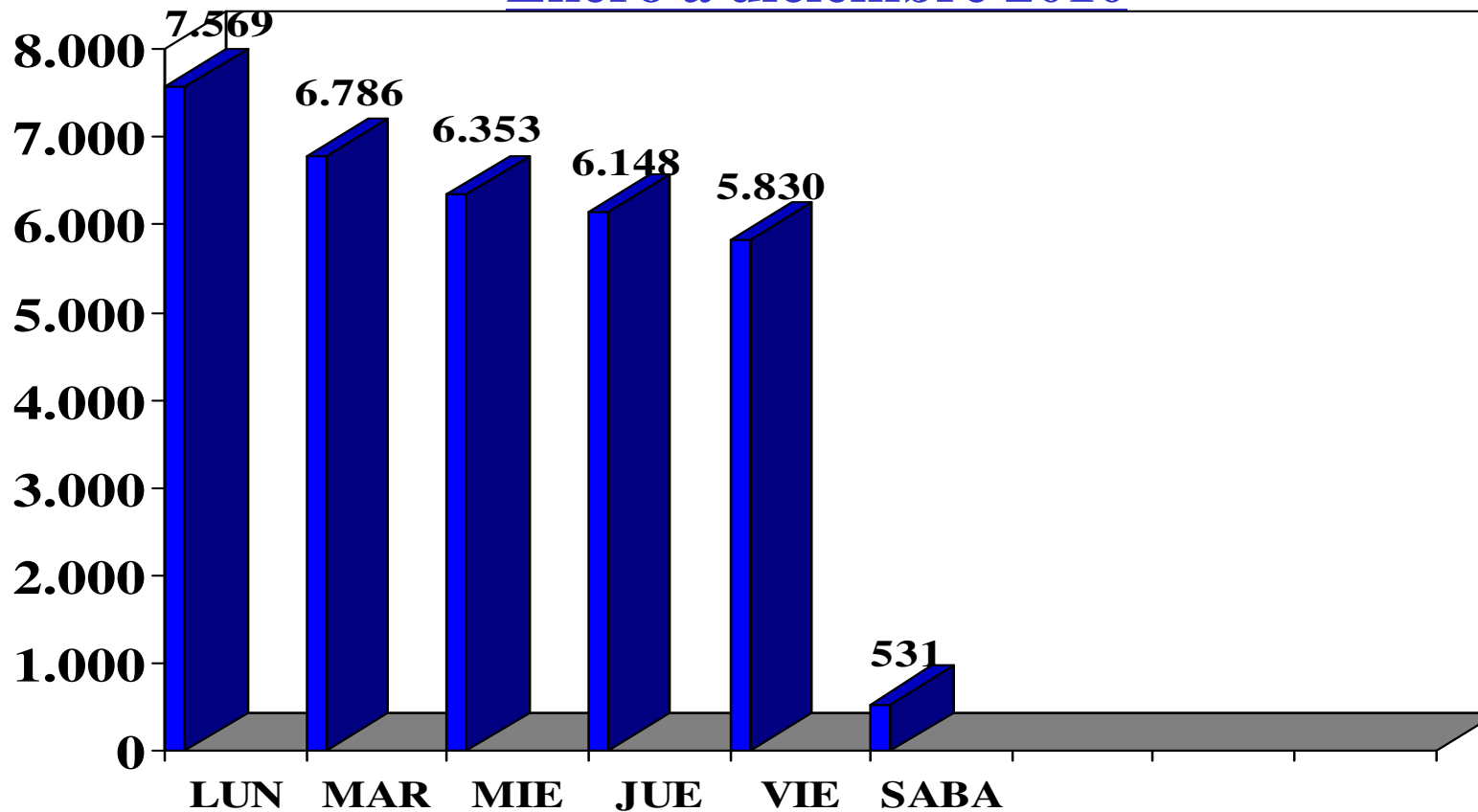




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS POR DÍA DE LA SEMANA- Enero a diciembre 2010

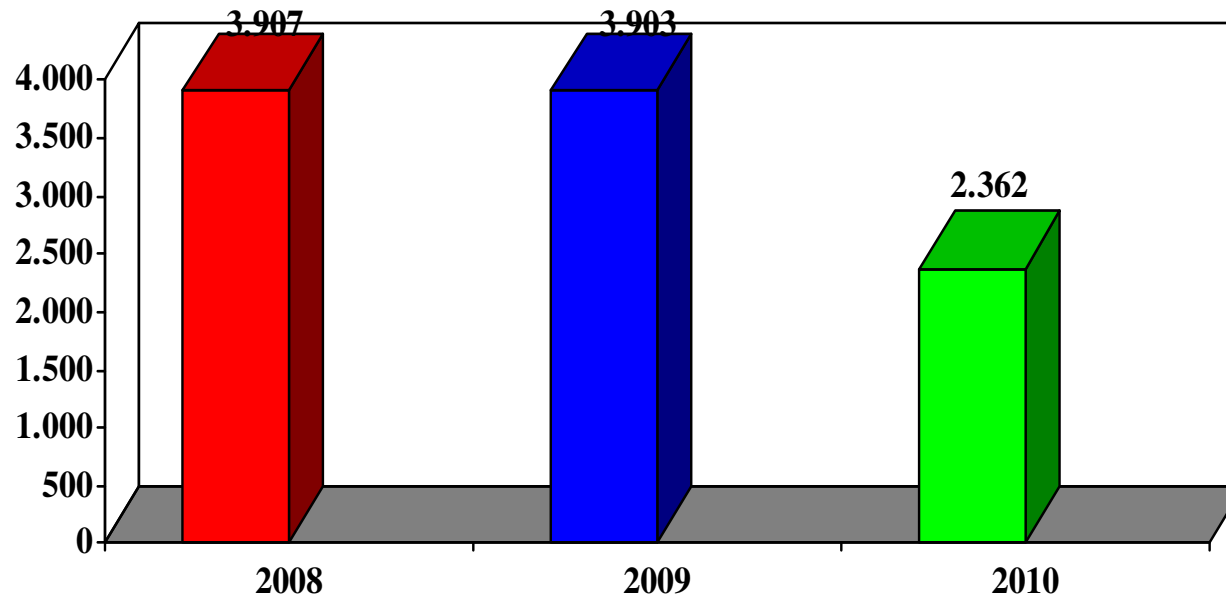




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA 2007/10 PERSONAS ATENDIDAS HORARIO DE MEDIODÍA-TARDE CASA CONSISTORIAL

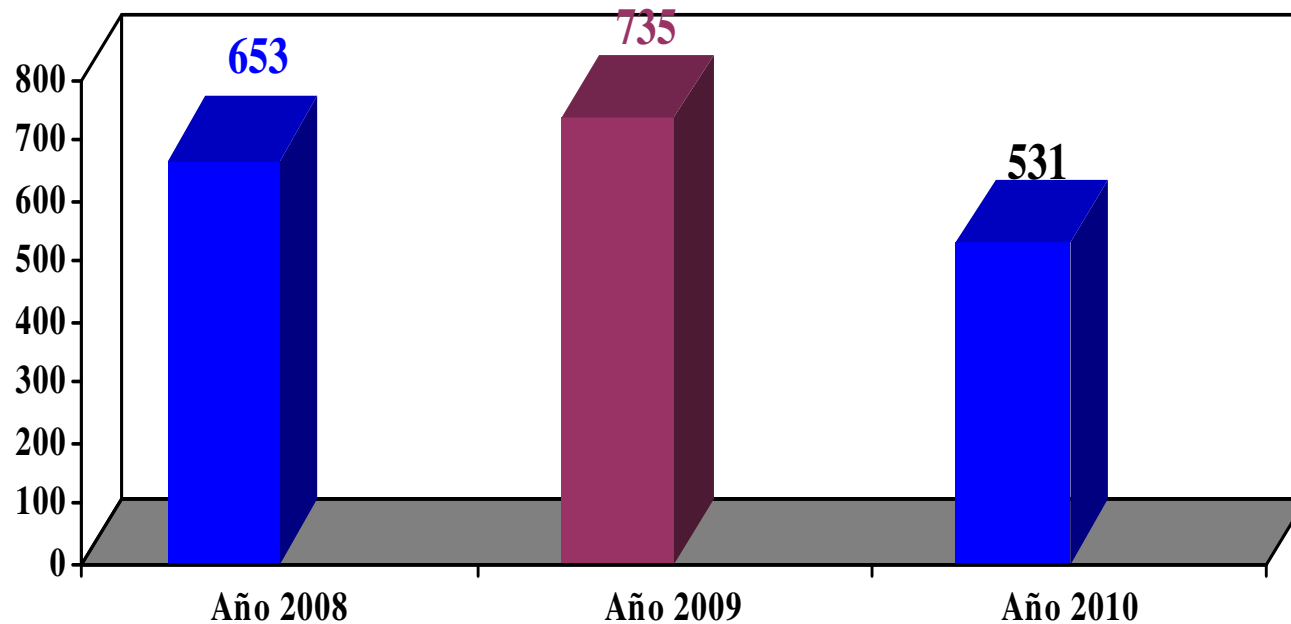




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2007/2010

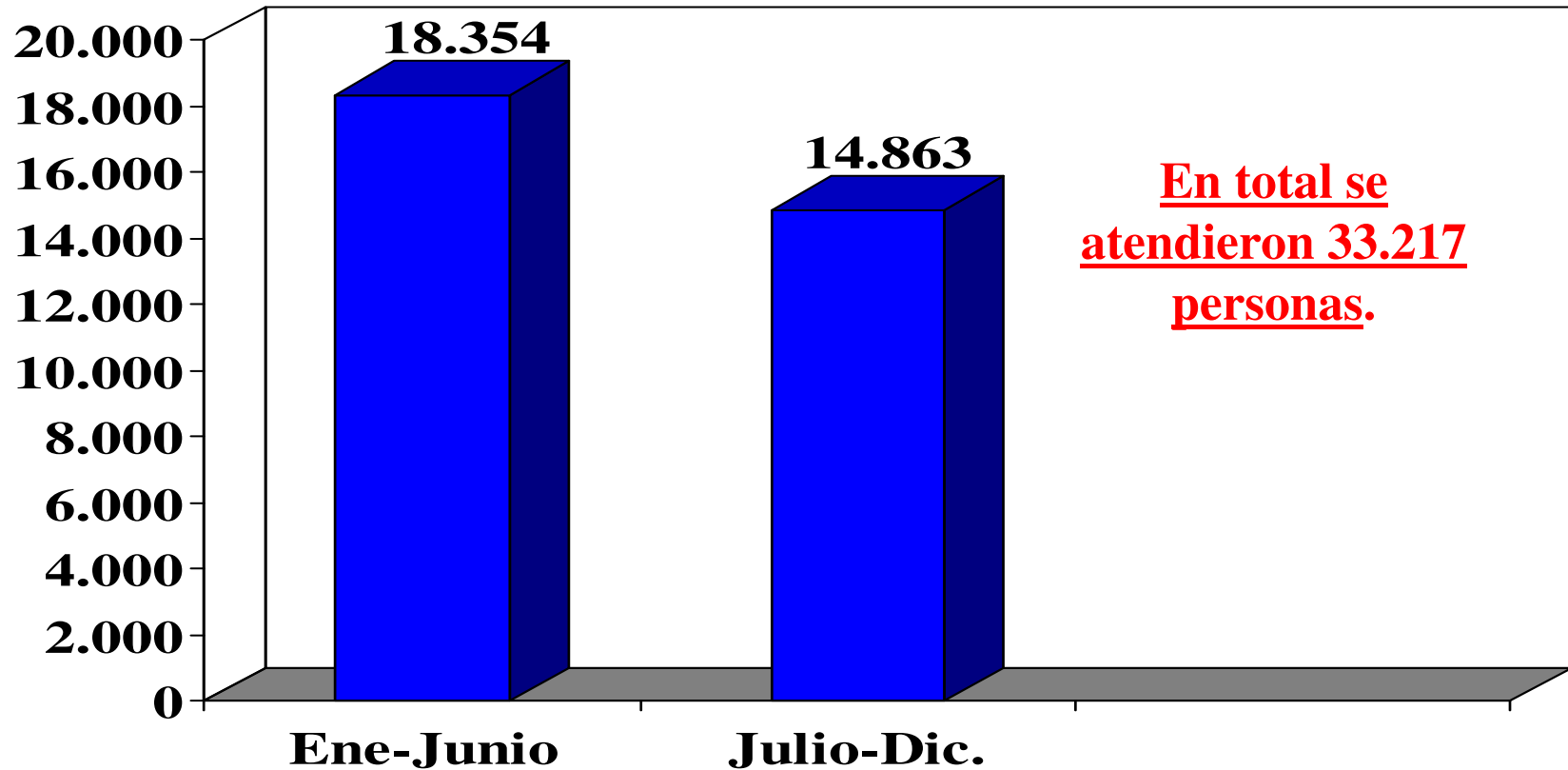




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS POR SEMESTRES OFICINA PLAZA VIEJA

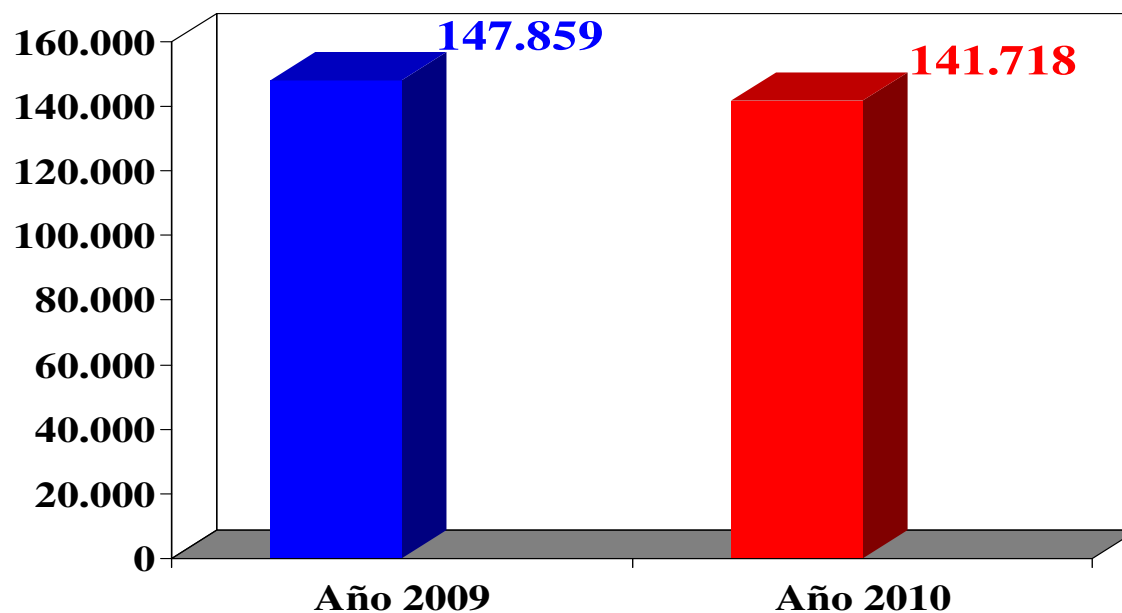




MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS





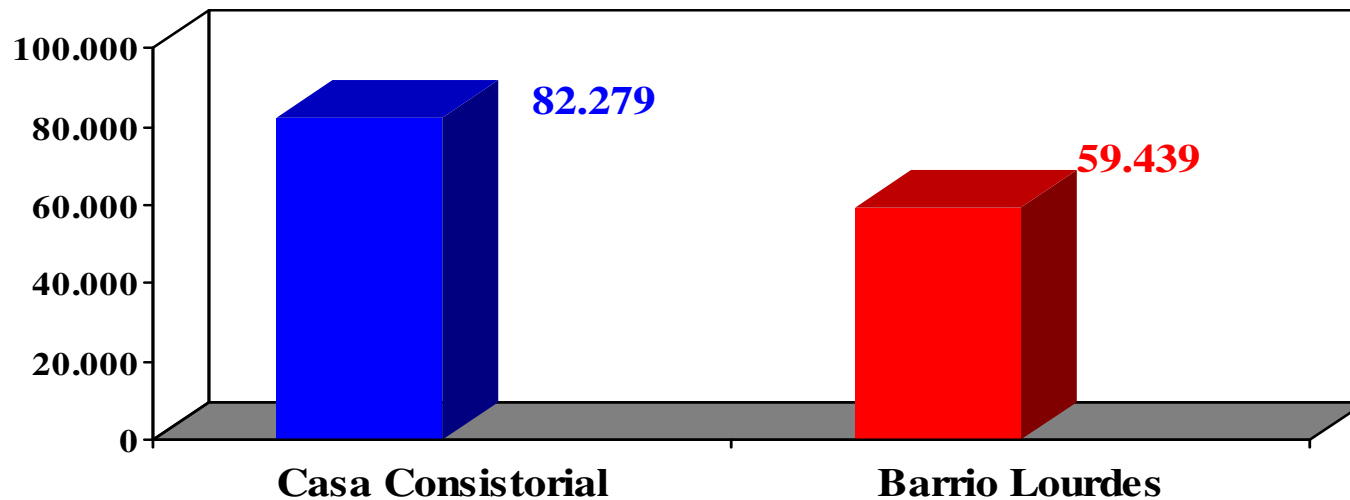
MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS-ENERO A DICIEMBRE

Total gestiones realizadas:

141.718





MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2010

INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	20.649
Inf.dependencias municipales	2.844
Inf. Cursos, convoc., etc	3.216
Inf.extramunicipal	2.517
Consultas recibos y domiciliaciones	6.097
Consultas Catastro/IAE	3.789
Información tarjetas de residente	566
Información al ciudadano (búsqueda, información, falta documentación)	2.289

**TOTAL
ATENCIONES
INFORMACIÓN:
41.967**



MEMORIA AÑO 2010

**TOTAL ATENCIONES
TRAMITACIÓN:78.180**

SAC PRESENCIAL

Registro documentos	17.623
Altas de padrón	2.409
Volantes padrón	28.160
Cambios domicilio y otros	3.561
Renovación/Confirm. Residen.	1.066
Abono instal. deportivas	4.205
Inscripción activ. deportivas	1.645
Compulsas documentos	5.631
Volantes corriente de pagos	458
Duplicados/domiciliac. recibos	969
Volantes catastro/IAE	2.502

Tarjetas acreditac. Municipal	2.707
Inscrip. Activi. C. Cívicos	667
Fes de Vida	164
Hoja catastral	2.304
Apertura consulta expedientes	644
Tarjetas transporte tarifas soc.	619
Renovac. Tarjetas transporte	408
Bienestar Social	584
Tarjetas residentes, mandos	763
Pin "Carpeta Ciudadana"	94
Solicitud quema de rastrojos	293



MEMORIA AÑO 2010

SAC PRESENCIAL

VARIOS

TIPO DE GESTIONES

**TOTAL ATENCIONES
VARIOS:21.571**

Venta bono bus	216
Suministro instancias, pliegos, convoc.	15.155
Recogida avisos, quejas y sugerencias	868
Otros (plusvalía, venta libros, etc.)	3.953
Citas	509
Recogida curricula Empleo	837
Recogida de encuestas	33



MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas ha sido de 41.047 (47.125 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de 15.564.
- El 98,39 % de las llamadas no llegan al minuto de espera para ser atendidas.
- En horario de tarde (de 15 a 18 h.) se contestaron 1.503 llamadas.

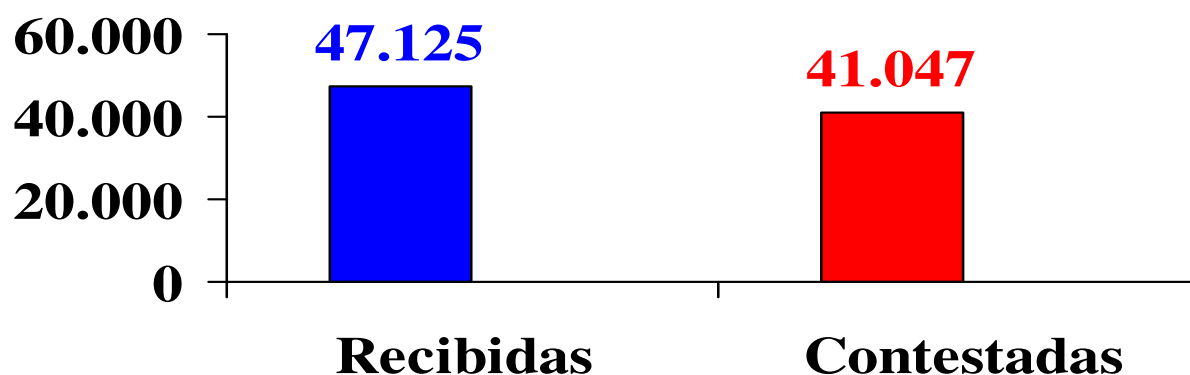


MEMORIA AÑO 2010

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

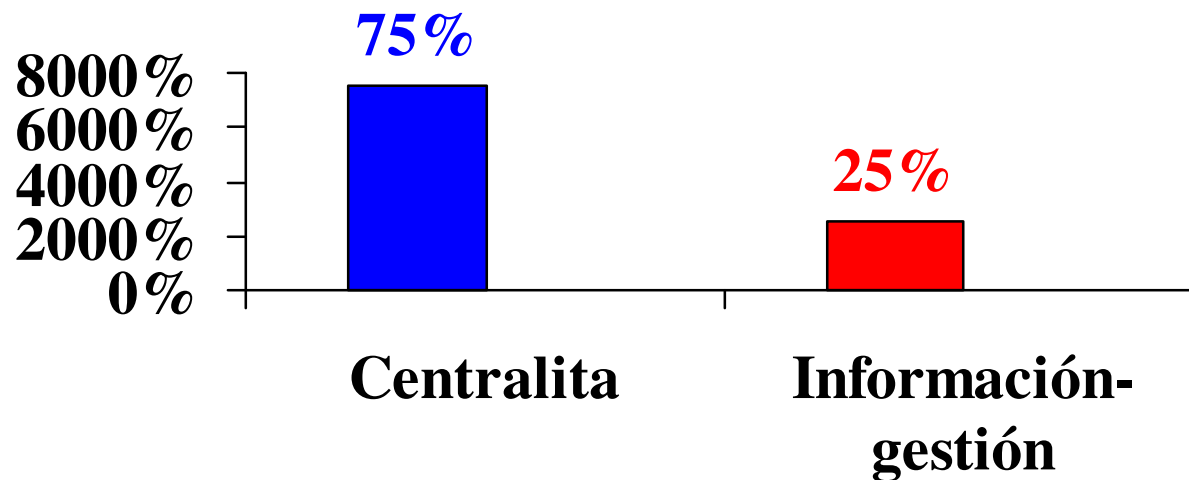


MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



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



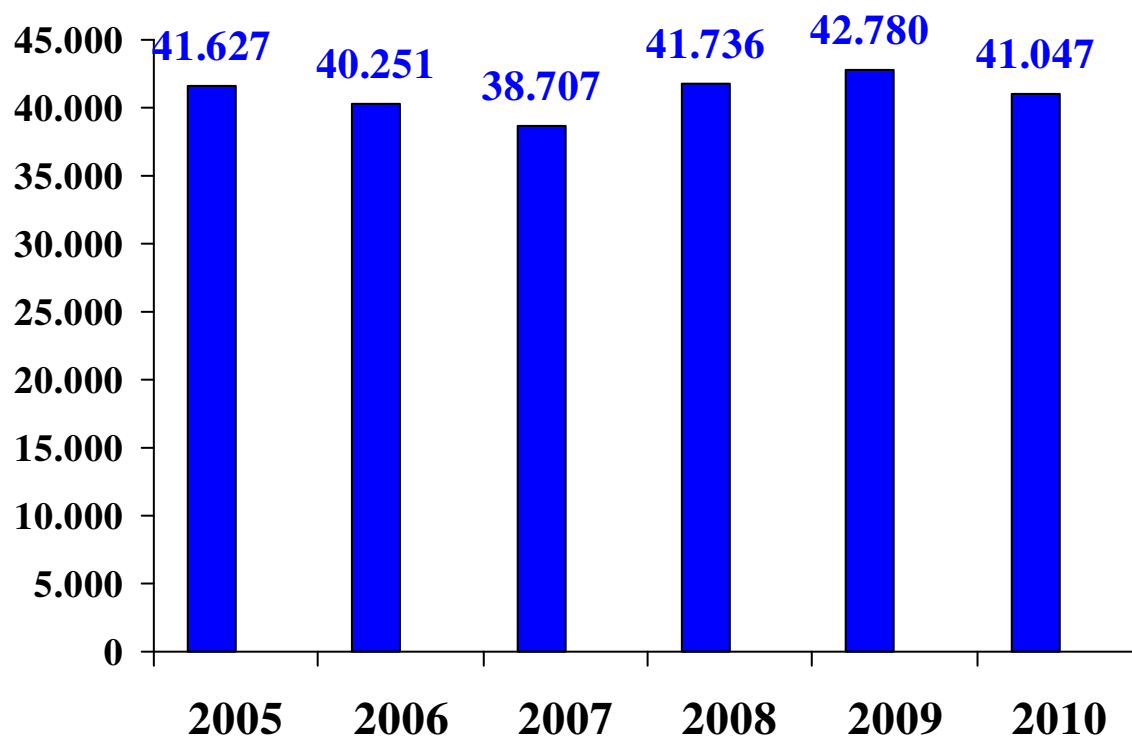


MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2004/2010 DE LLAMADAS CONTESTADAS



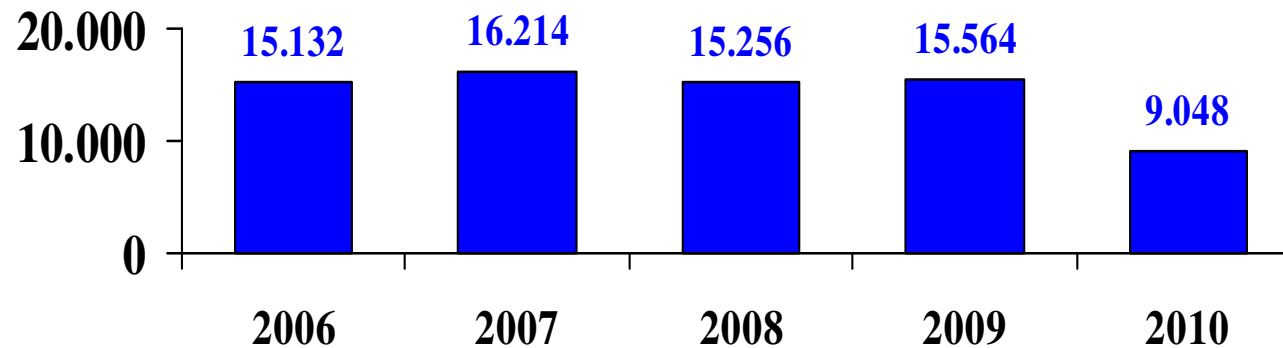


MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2004/2010 SOBRE N°DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN-GESTIÓN



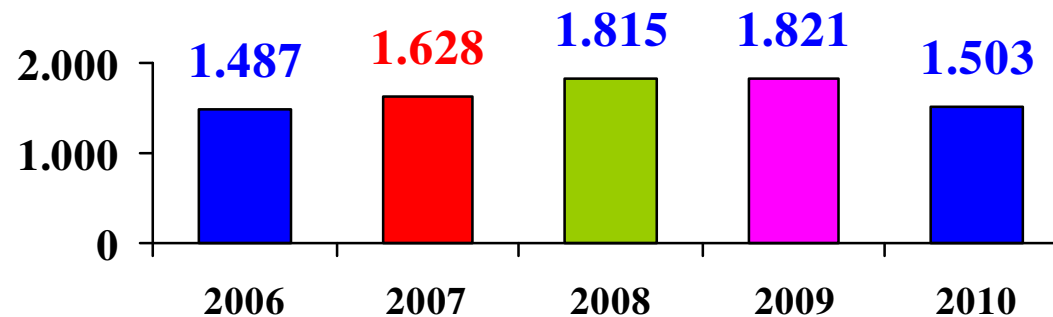


MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS HORARIO
TARDE (15 A 18 H)
COMPARATIVA 2005/2010



Se ha producido un descenso de llamadas horario de 15 a 18 horas



MEMORIA AÑO 2010



SAC TELEFÓNICO

INFORMACIÓN

Inf.padrón	628
Inf.Policía Municipal	172
Inf. Convoc. personal	36
Información General Ayuntam.	850
Inform. Agric., Ganad., Montes	56
Inf. extramunicipal	605
Información asociac., entidades	2.303
Información Secretaría	98
Inform. Gabinete Alcaldía	1
Inf. Economía y Hacienda	803
Inform. OMIC	134

Inf. Urbanismo y Servic. Contr	90
Inf. Cultura, Turismo, Festejos	261
Información Deportes	391
Inf. Educ., C. Cívicos, Juven.	207
Información Guardería	234
Información Junta de Aguas	23
Inf. Agencia Ejecutiva	12
Inf. B. Social y Sanidad	119
Búsqueda inform. ciudadano	91
Otros	105

TOTAL INFORMACIÓN:7.219



MEMORIA AÑO 2010

SAC TELEFÓNICO



TRÁMITES

TIPO DE GESTIONES

Volantes padrón	170
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	98
Duplicados de recibos	49
Pliegos, instancias y convocatorias	7
Inscripciones	401
Inscripciones on line	225
Citas	243
Avisos, quejas y sugerencias	200
Otras, indefinidas	436

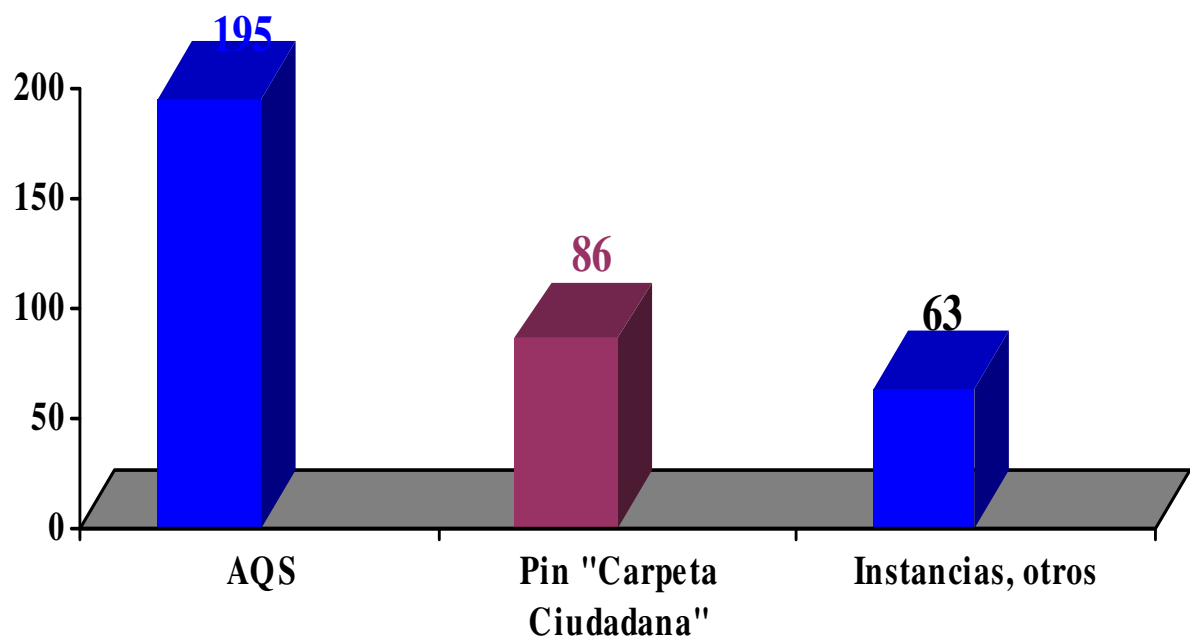
TOTAL TRÁMITES:1.829

CENTRALITA: 27.906



MEMORIA AÑO 2010

2010
TRAMITACIONES A TRAVÉS PÁGINA WEB
(www.tudela.es)





MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



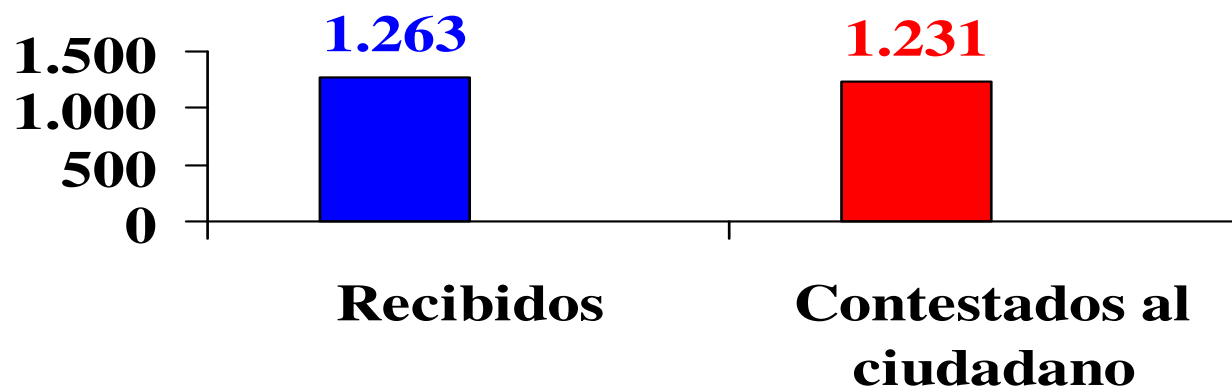
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.263.
- El 97,47 % de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos.
- El 85 % de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos en menos de 20 días.
- Se ha contestado a los ciudadanos con una media de 7,89 días por aviso en este año.



MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS- ENERO A DICIEMBRE



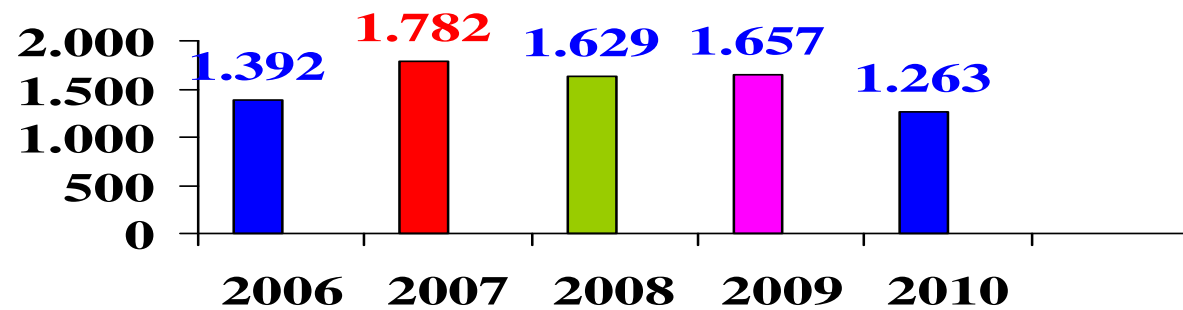
El 98,01% de los ciudadanos reciben respuesta a sus avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC



MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA 2005/2010



Continúa el incremento progresivo de Avisos, quejas y sugerencias

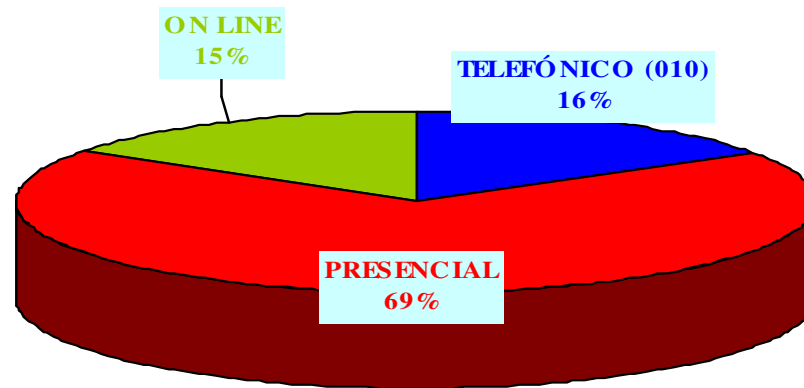


MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN

Se ha producido





MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	FELICITACIONES
ECONOMÍA Y HACIENDA	5	5	
CENTRO CASTEL-RUIZ	23	22	1
FESTEJOS	31	31	1
TURISMO	60	59	1
POLICÍA MUNICIPAL	160	160	4
SECRETARÍA ALCALDÍA	4	0	
URBANISMO	188	182	3
INDUSTRIA	2	2	
CONTRATADOS	348	346	4
BRIGADA DE OBRAS	23	23	
AGRICULTURA	1	1	
EDUCACIÓN, C. CÍVICOS	58	54	



MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
EMPLEO	5	0	
DEPORTES	129	128	
SAC	92	92	1
BIEN. SOCIAL GUARDERÍA	2	2	
SANIDAD	86	85	1
JUNTA DE AGUAS	10	8	
PERSONAL	20	20	
PROMOCIÓN INDUSTRIAL	2	2	
COMERCIO	4	4	
JUVENTUD	4	3	
EDUCACIÓN	6	2	
TOTAL	1263	1231	16



MEMORIA AÑO 2010

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA VÍAS DE RECEPCIÓN 2009/2010

