

# CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



*Tu Ayuntamiento, tan  
cerca como quieras*

On line:   
[www.tudela.es](http://www.tudela.es)  
[sac10@tudela.es](mailto:sac10@tudela.es)

Desde Tudela:  
 010  
Fuera de Tudela o móvil:  
 902 242 010

OFICINAS  
SAC Casa Consistorial  
SAC Barrio de Lourdes



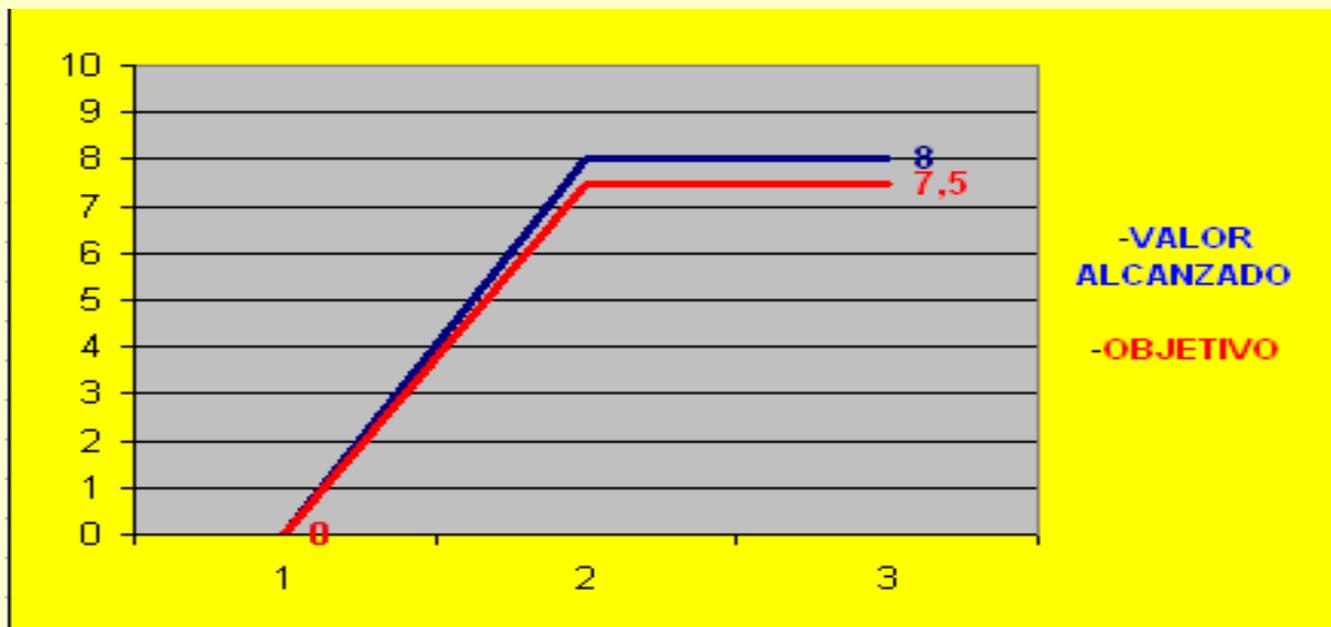
Ayuntamiento de Tudela

# SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Amabilidad

**Compromiso: En una escala del 1 al 10 la nota media de los usuarios superará el 7,5.**



**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# **CUMPLIMIENTO COMPROMISOS**

## **CARTA SERVICIOS AÑO 2012**

### **Voluntad de servicio**

**Compromiso: Se verifica con el número de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano. El número de incumplimientos no será mayor a 5 al año.**

**Se realizan 932 búsquedas presenciales y 994 búsquedas telefónicas.**  
**No se registran incumplimientos.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Información

**Compromiso: Al menos se realizará una campaña anual de divulgación del SAC.**

**Se realizan 5 campañas de divulgación del SAC en 2011.**

**Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de ciudadanos encuestados será de 7 sobre conocimiento del SAC.**

**7,8 de cada 10 encuestados conoce el SAC**

**Compromiso: El 80% de las fichas de información del SAC habrán sido revisadas plazo máximo 7 días.**

**El 92,6% de las fichas de información están vigentes.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Atención

**-Compromiso SAC Presencial: El tiempo medio de espera de los ciudadanos no superará los 10 minutos.**

El tiempo medio de espera en SAC C.Consistorial es de 4 minutos 18 segundos.

El tiempo medio de espera en SAC Lourdes es de 5 minutos 52 segundos.

**-Compromiso SAC Telefónico: El tiempo medio de espera en la atención de la llamada no superará el minuto.**

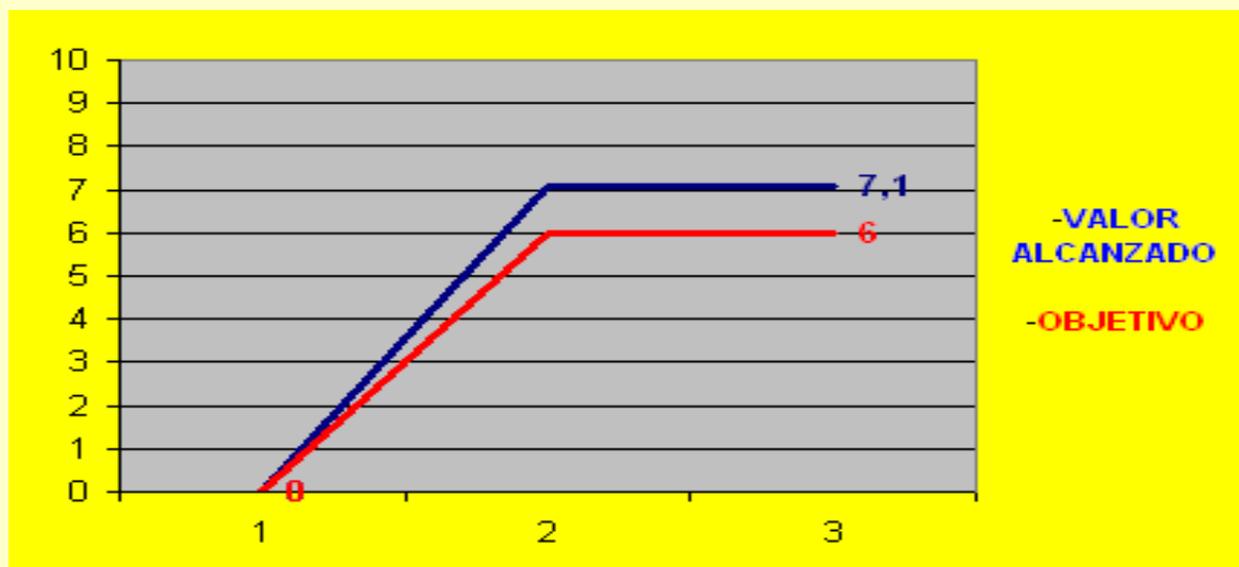
El tiempo medio de espera en el 010 ha sido de 27 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Accesibilidad

**Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios SAC superará el 6 en cuanto a la valoración de la amplitud de los horarios de atención.**

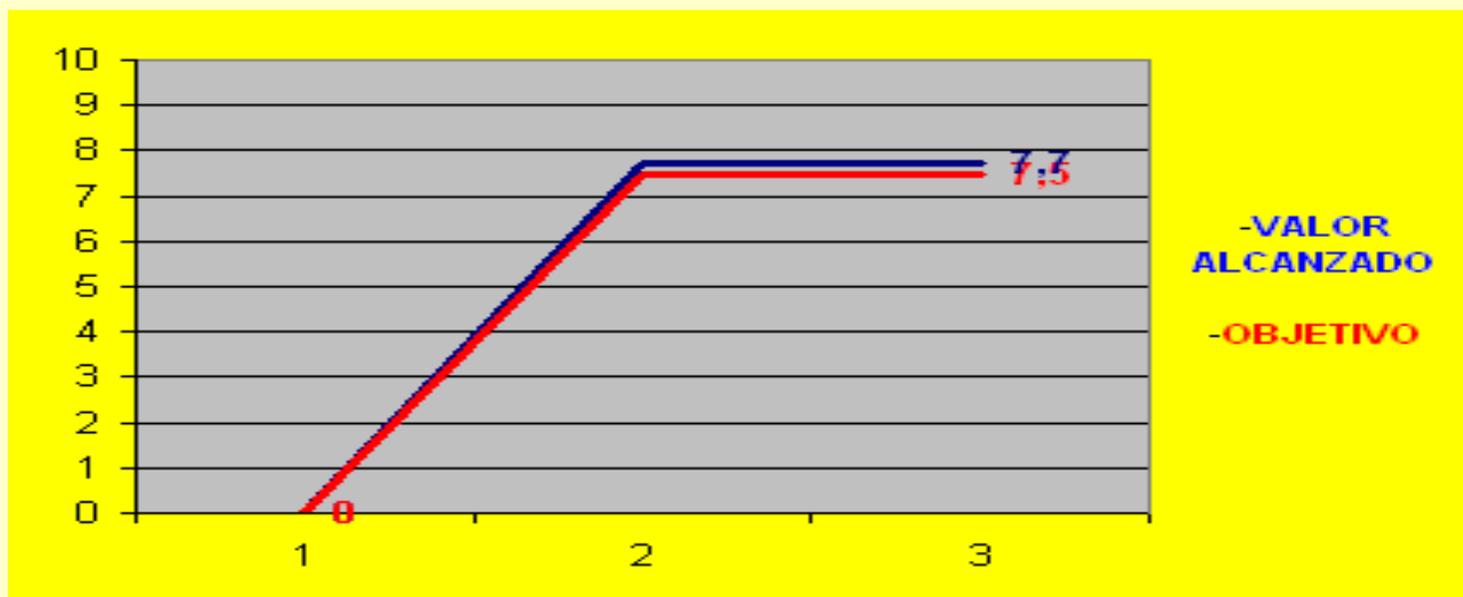


**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Rapidez y eficacia

**Compromiso: En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados será superior a 7,5 tanto para resolución demanda como rapidez gestión.**



**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012

## Instalaciones y equipamiento

**Compromiso: Se introducirá como mínimo una mejora anual y se introducirá al menos una nueva gestión a realizar.**

**Se han introducido 5 mejoras:**

- Nueva página web.
- Instalación datáfonos inalámbricos.
- Nueva centralita telefónica.
- Auriculares para atención telefónica
- Nuevo programa de atención ciudadana.

**Se han introducido 2 nuevos trámites a realizar:**

- Venta entradas Gaztambide.
- Actuaciones urbanísticas comunicadas.

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**

# **CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS AÑO 2012**

## **Avisos, quejas y sugerencias**

**Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días.**

**El 90% de los avisos, quejas y sugerencias son contestados a los ciudadanos en un plazo inferior a 20 días.**

**SE CUMPLE EL COMPROMISO**