



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

Índice

Pág.

1.ASPECTOS GENERALES MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2.ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3.ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010	10
5.AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	16
6.OTRAS GESTIONES REALIZADAS	19
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC	20



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

1. ASPECTOS GENERALES MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- Dejando a un lado los datos estadísticos del servicio, en 2014 podemos destacar:
- NUEVA CARTA SERVICIOS SAC. El 10 de febrero de 2014 la Junta de Gobierno Local aprueba la nueva Carta de Servicios del SAC, que tendrá una vigencia de dos años. En la nueva carta destaca fundamentalmente la nueva redacción del compromiso de tiempos de espera. Estos se reducen a la mitad tanto en presencial (pasando de 10 minutos a 5 minutos), como en telefónico (que pasa de 1 minuto a 30 segundos). Asimismo, el tiempo de contestación de avisos pasa de 20 a 15 días.
- SE INTRODUCE UNA NUEVA GESTIÓN A REALIZAR EN LAS OFICINAS DEL SAC: EL CAMBIO DE DOMICILIO EN TRÁFICO. A través de un convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Tudela y la DGT desde abril se puede solicitar en el SAC el cambio de domicilio en el Permiso de Circulación y en el registro de conductores. En estos primeros 9 meses de prestación del servicio, se han tramitado 101 solicitudes de cambios de domicilio en Tráfico.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

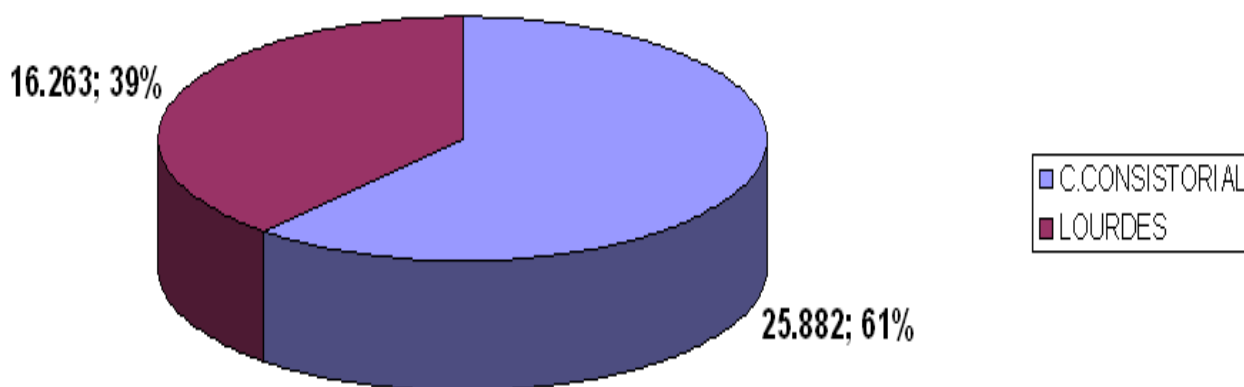
ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2014 a **42.145** personas. 25.882 en la oficina de Casa Consistorial y 16.263 en la oficina del Barrio de Lourdes.
- Se realizaron un total de **85.805** gestiones.(53.556 en Casa Consistorial y 32.249 en el SAC del Barrio de Lourdes.)
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 2 minutos y en el SAC de Lourdes 2 minutos y 7 segundos.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 40 segundos y en el SAC de Lourdes de 4 minutos y 54 segundos

GRÁFICOS

PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2014

Total personas atendidas: 42.145



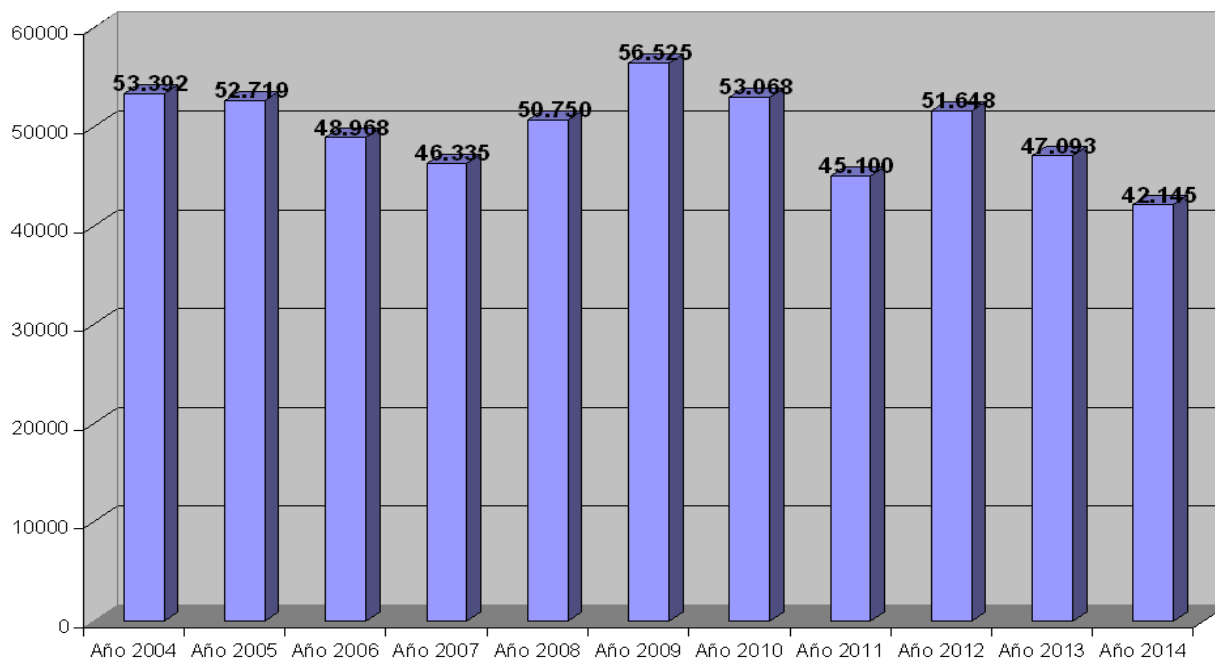


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

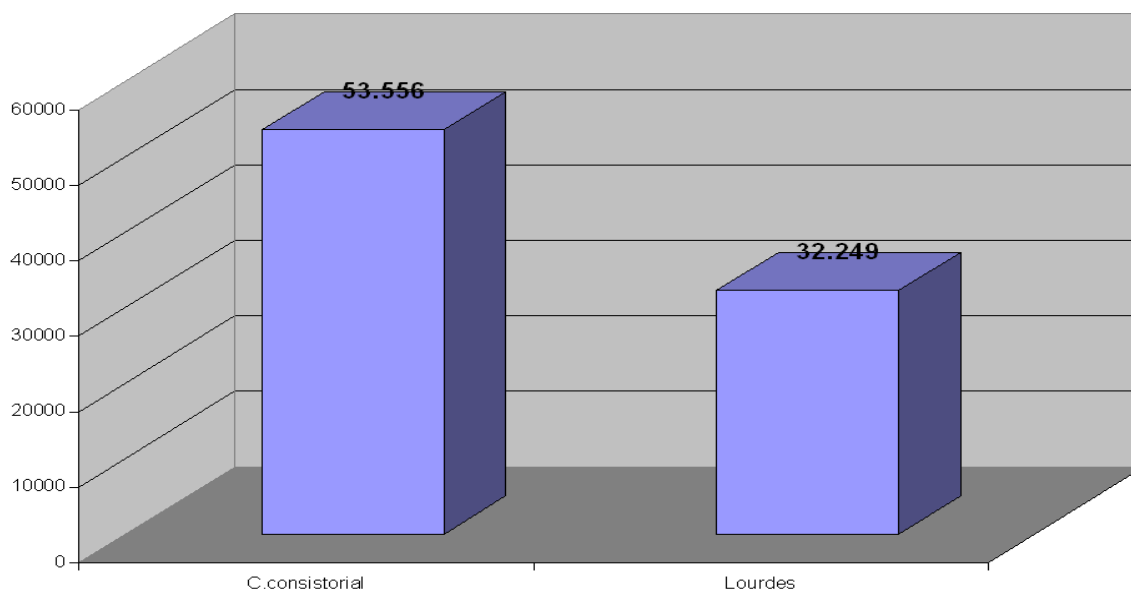
COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2014

No se disponen datos de personas atendidas en los años 2002 y 2003. Hasta el 2004, no se instala el Sistema de Gestión de Turnos.



GESTIONES REALIZADAS

Total gestiones realizadas: 85.805

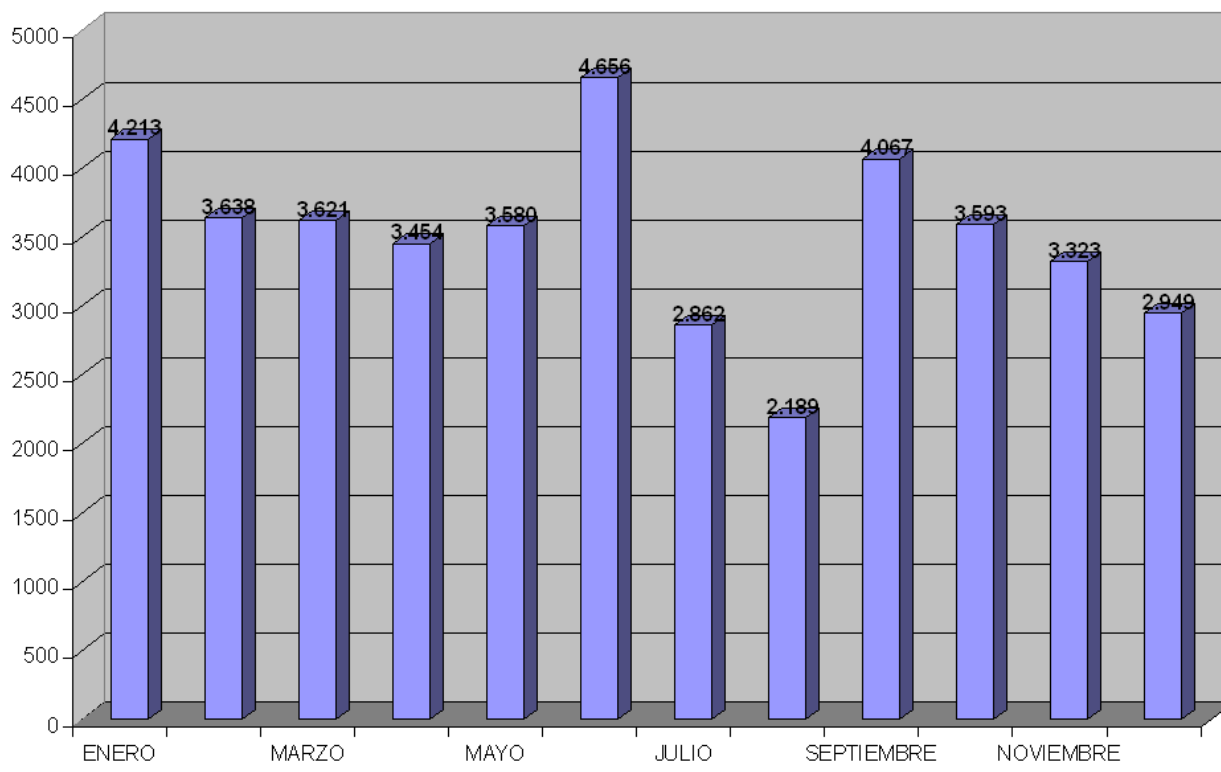




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

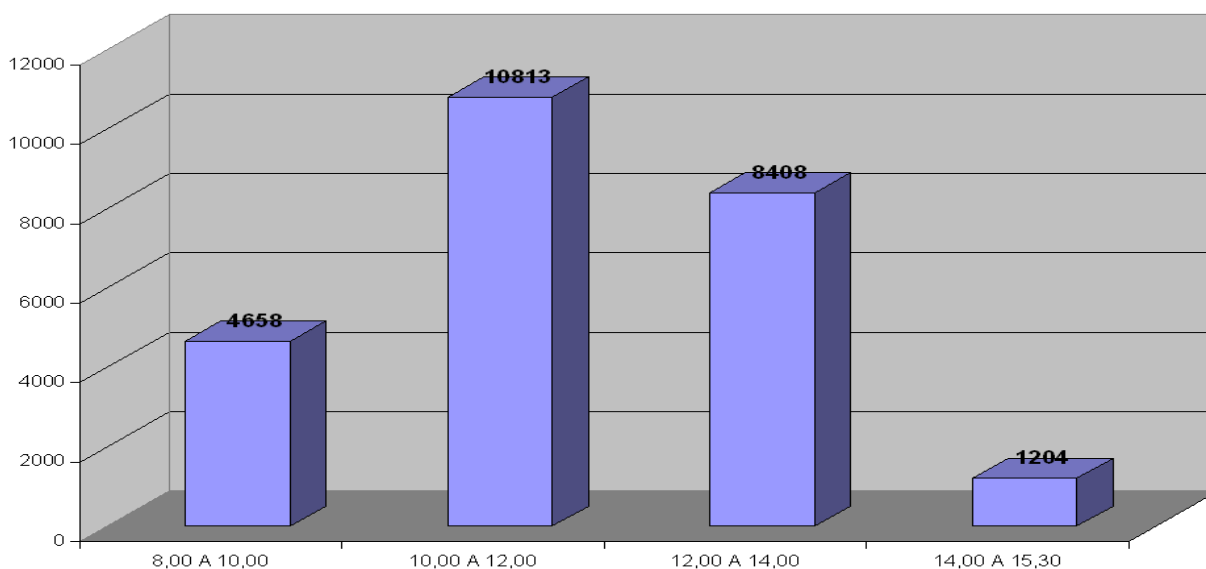
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



Los picos más altos de personas atendidas se producen en enero, junio y septiembre (campaña piscinas e inscripción a actividades).

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO C. CONSISTORIAL

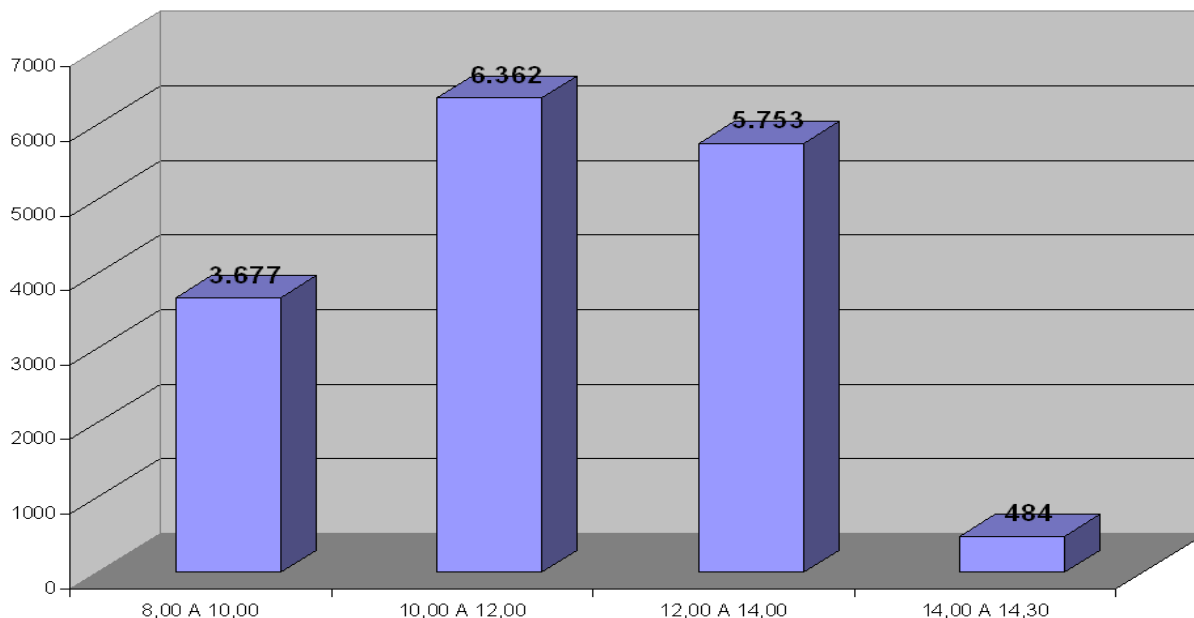




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

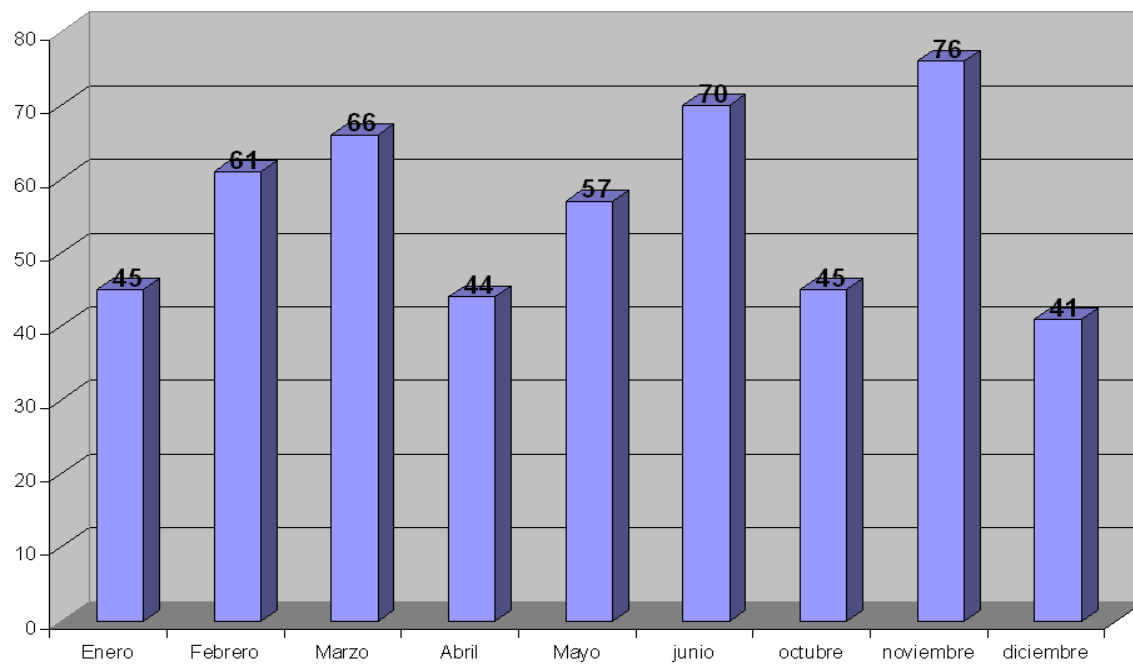
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO LOURDES



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 505

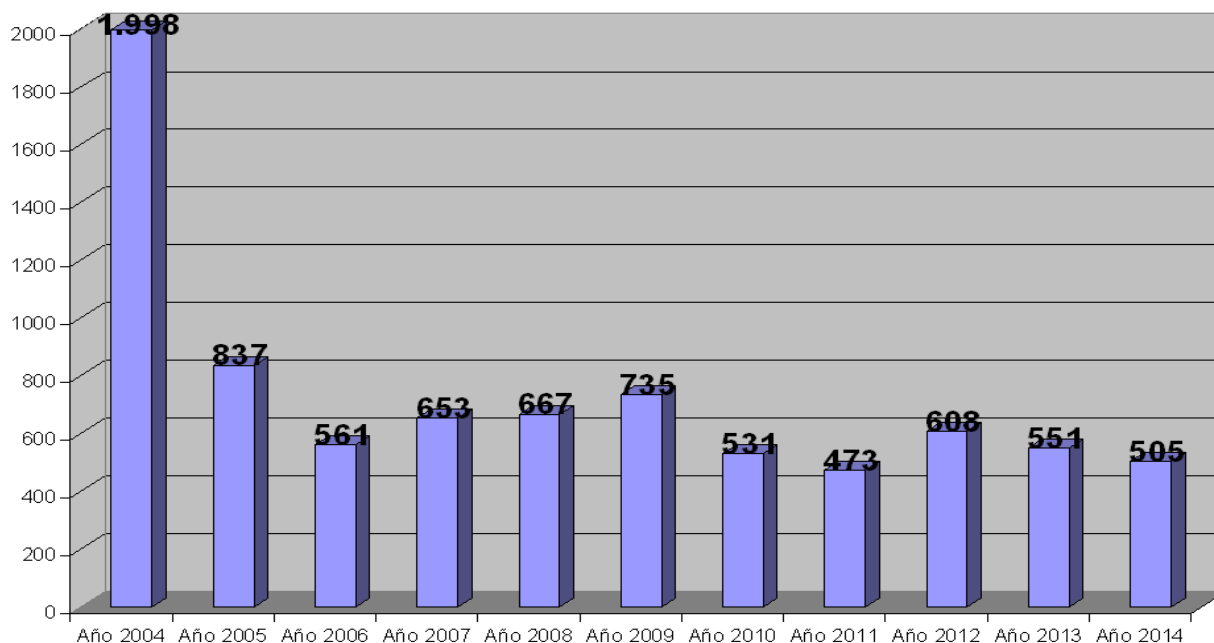




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

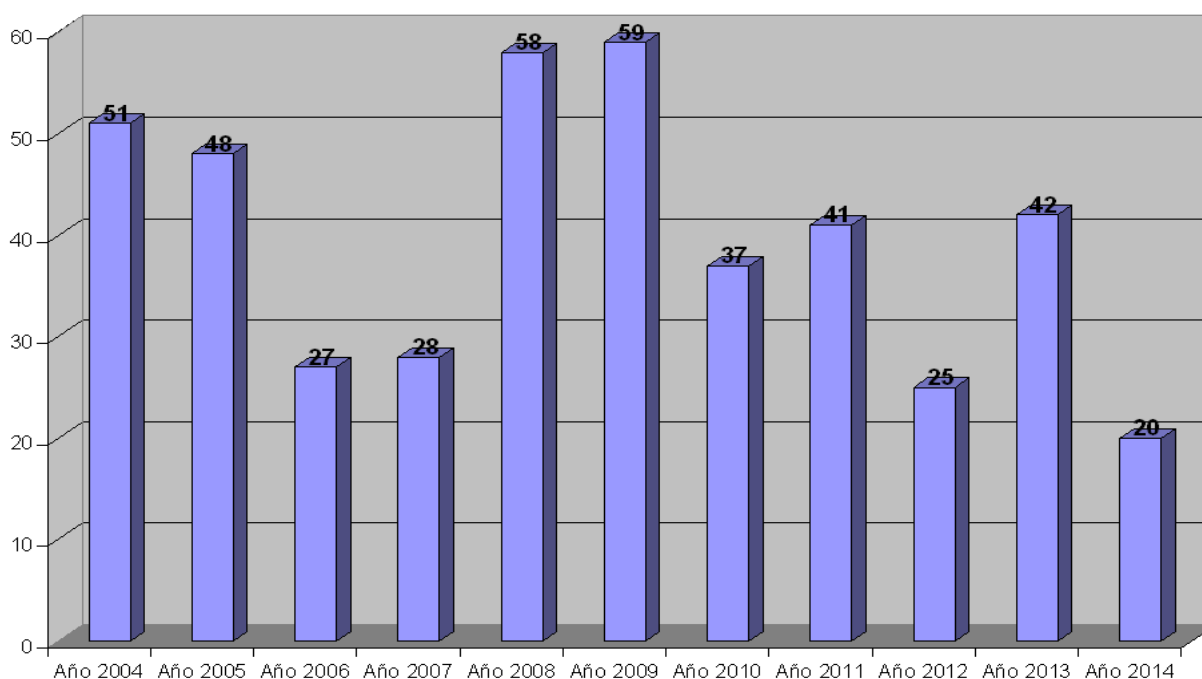
SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004-2014



COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2014

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 20





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2014

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	17.964
Inf.extramunicipal	1,554
Búsqueda de información al ciudadano	1.148
TOTAL	20.666

El total de cuestiones de información ascendió en 2014 a 20.666.

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	10.725
Altas y renovaciones de padrón	5.565
Volantes de padrón	11.702
Abono instalaciones	2.067
Inscripción actividades	1.417
Compulsas de documentos	6.449
Volantes económicos	1.261
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1.338
Tarjeta residente	530
Tarjetas acreditación municipal	938
Hoja catastral	2.085
Pin "Carpeta ciudadana"	63
Fes de vida	220
Autorización Quema de rastrojos	22
Introd. y renov. datos terceros	139
Mandos	49
Tarjeta transporte	369
Venta de entradas	9.734
Permiso circulación-cambio de domicilio	150
TOTAL	54.823

El total de atenciones de tramitación en 2014 ha sido de 54.823



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

VARIOS

Consulta censo	59
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	6.033
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	324
Recogida curriculum Empleo	893
Citas	318
Otros	2.689
TOTAL	10.316

Total atenciones de varios en 2014 ha sido de 10.316.

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios) nos da un total de gestiones realizadas. 85.805



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

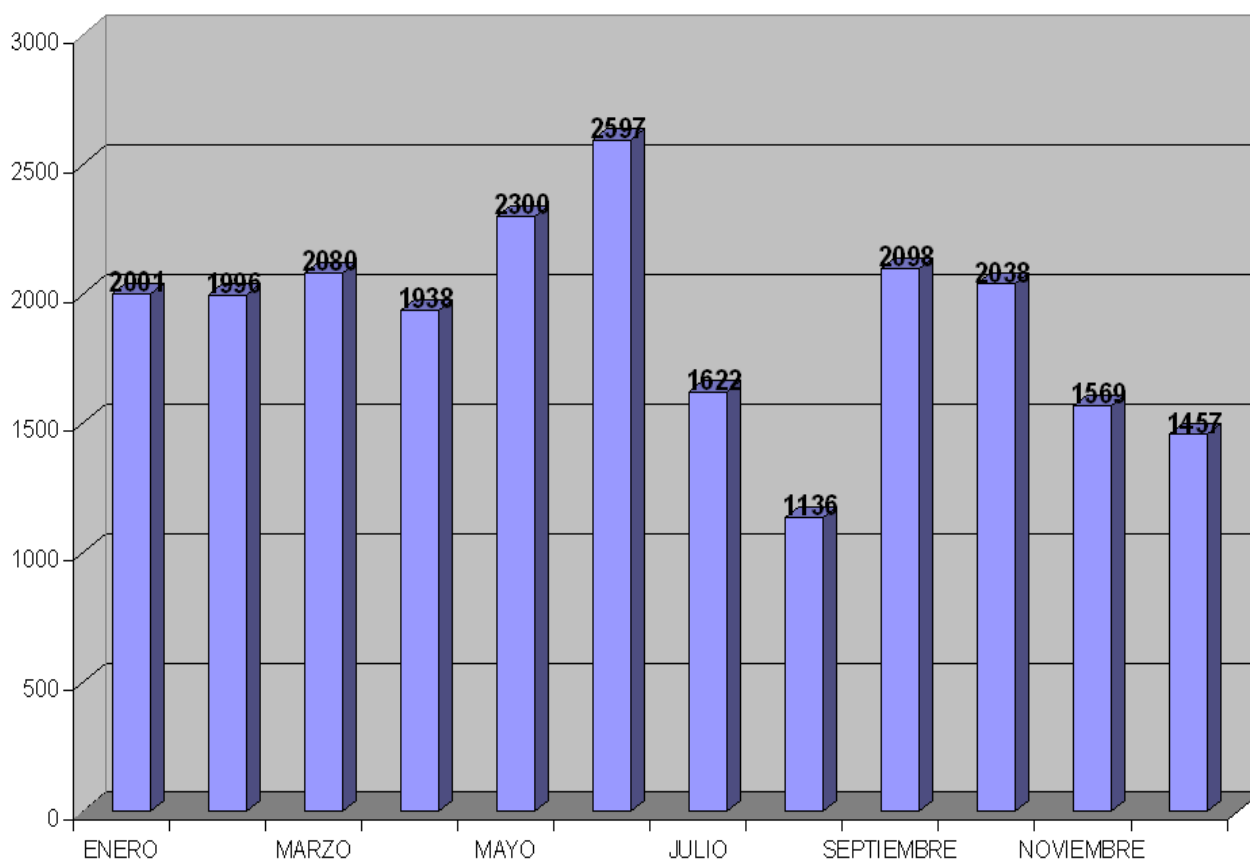
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 22.832.
- El tiempo medio de espera en la atención ha sido de 19 segundos
- Se han codificado un total de 22.408 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 5.841 (28%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 16.567 (72%).

GRÁFICOS

LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

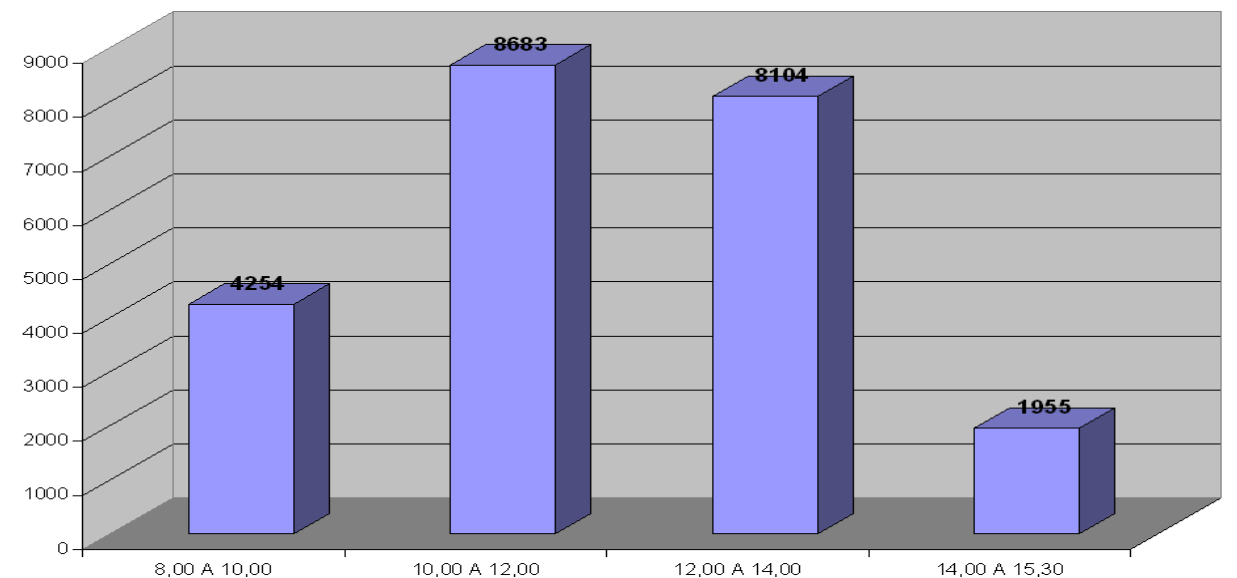




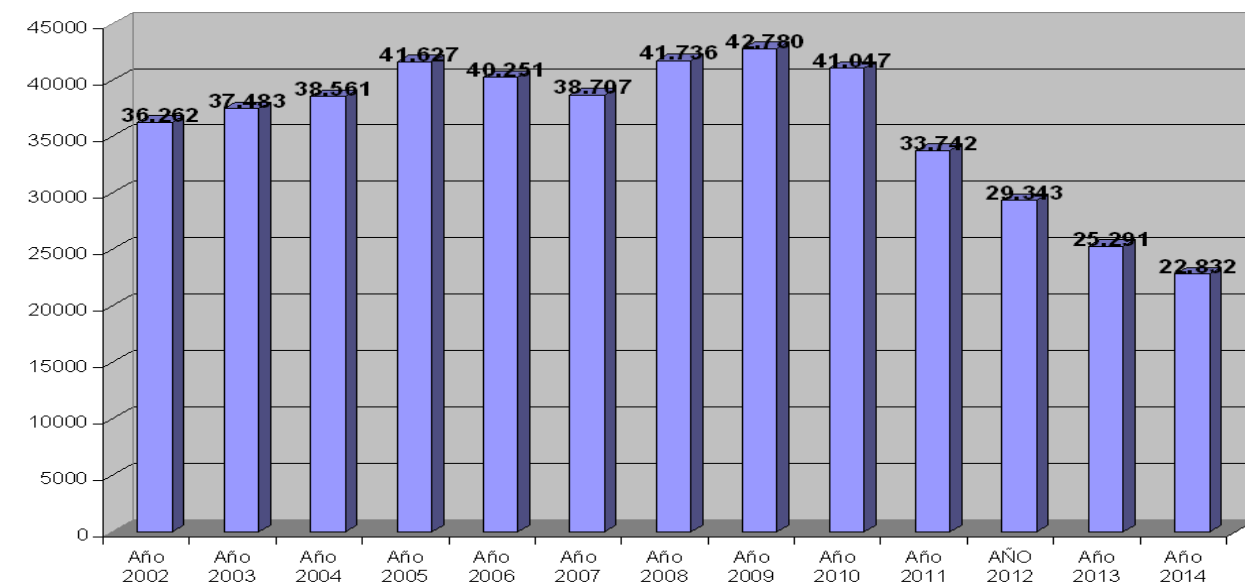
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



COMPARATIVA ANUAL DE LAMADAS ATENDIDAS



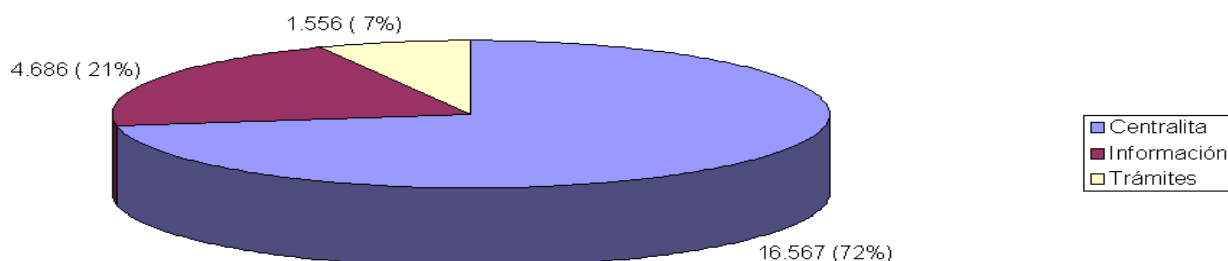
Desde el 2010 se ha producido un ligero decremento de llamadas atendidas, motivada una mayor utilización de otros cauces (web, correo electrónico...). Asimismo, la nueva centralita instalada a partir del mes de septiembre de 2012 posibilita a los ciudadanos marcar las distintas extensiones municipales sin necesidad de pasar por la centralita.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010



TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2014

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	3857
Inf. Extramunicipal	567
Búsqueda de información	251
Consulta censo	11
TOTAL	4.686

TRÁMITES

Volantes y certificados	46
Abonos e inscripción a actividades	431
Duplicados de recibos	11
Suministro de pliegos, convocatorias...	8
Citas	192
Avisos, quejas y sugerencias	179
Otras, indefinidas...	689
TOTAL	1.556

CENTRALITA

El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **16.567**



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

4. ATENCIONES: SAC ON-LINE

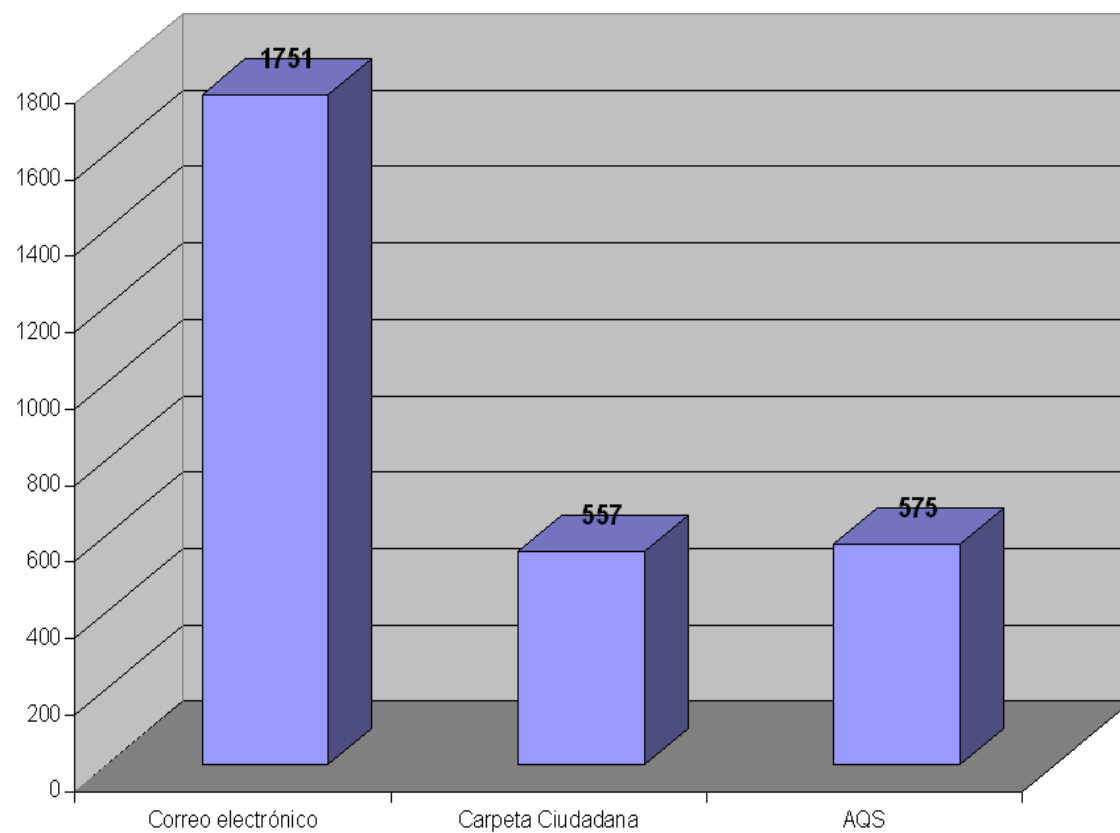
ASPECTOS DESTACADOS:

- El total de trámites realizados on line en 2014 asciende a 2.883.
- El nº accesos a los servicios del SAC on line a través de la web municipal en el año 2014 ha sido de 28.145.

GRAFICOS

TRÁMITES REALIZADOS ON LINE AÑO 2014

El nº de trámites realizados On line durante el 2014 asciende a 2.883 (557 se realizan a través de carpeta ciudadana; 1751 vía correo electrónico y 575 a través de consultas y avisos, quejas y sugerencias)





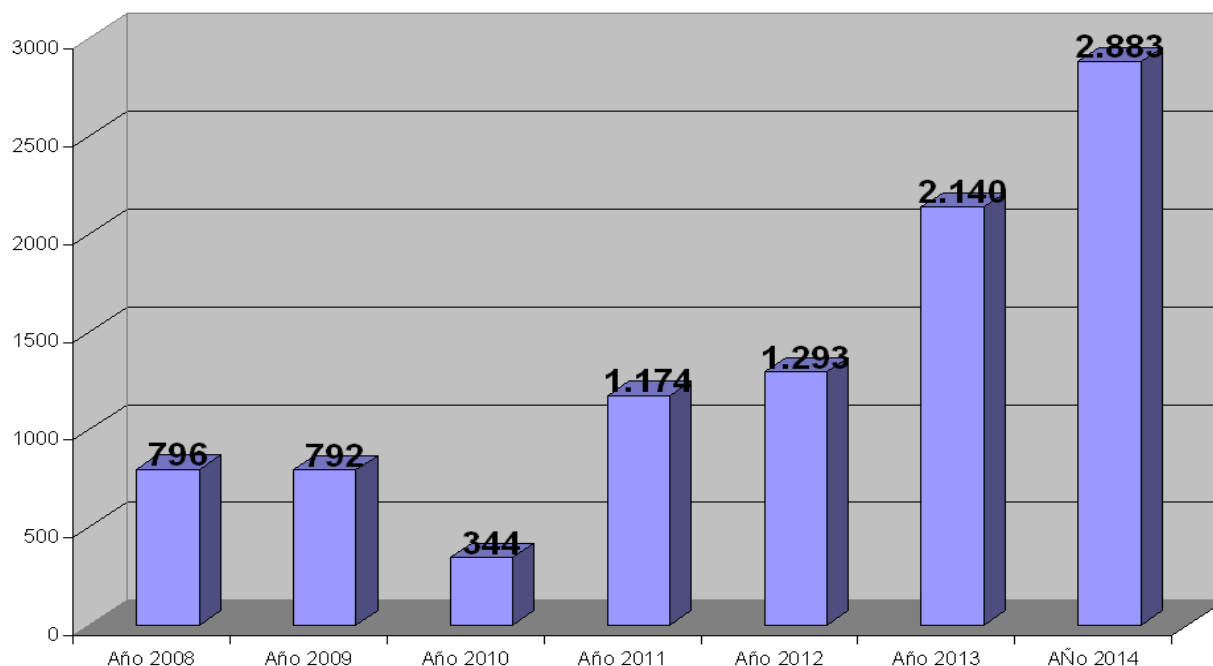
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

TIPO TRÁMITES REALIZADOS ON LINE

Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>	110
Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>	439
Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>	7
Cambios domicilio padrón <u>carpeta ciudadana</u>	1
Certificados, volantes y duplicados (<u>correo electrónico</u>)	1.172
Solicitud información (<u>correo electrónico</u>)	214
Presentación instancias (<u>correo electrónico</u>)	253
Domiciliaciones bancarias (<u>correo electrónico</u>)	92
Pliegos, convocatorias (<u>correo electrónico</u>)	5
Cambios de domicilio (<u>correo electrónico</u>)	15
AQS y Consultas	575
TOTAL	2.883

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES REALIZADOS ON LINE



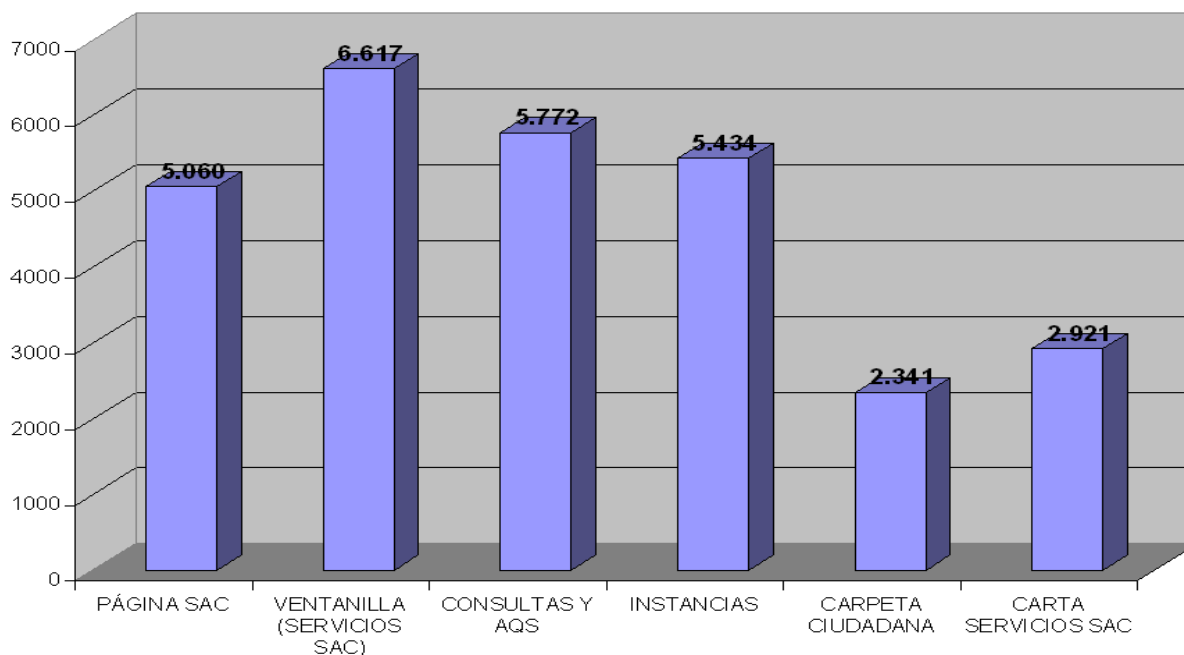


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

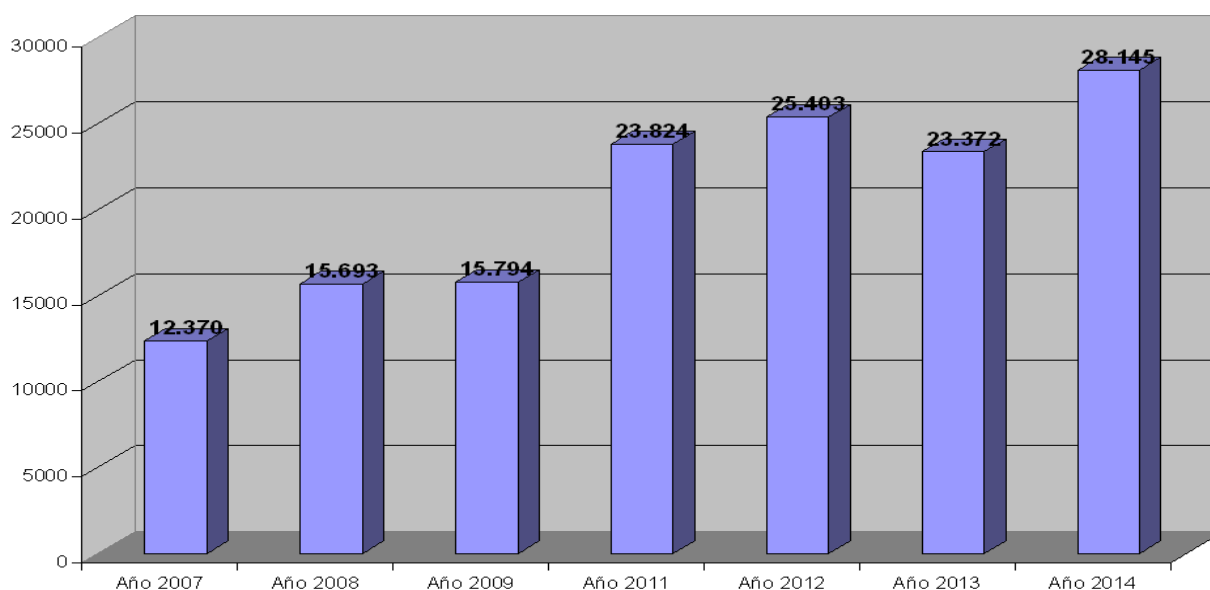
ACCESOS SAC TUDELA ON LINE AÑO 2014

En 2013 se registraron un total de 28.145 accesos al SAC on line . Las páginas de acceso al SAC a través de la página web municipal son las representadas en el siguiente cuadro.



COMPARATIVA ANUAL ACCESOS SAC ON LINE

La comparativa anual es la siguiente, teniendo en cuenta que el SAC On line se puso en marcha en el año 2007:





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

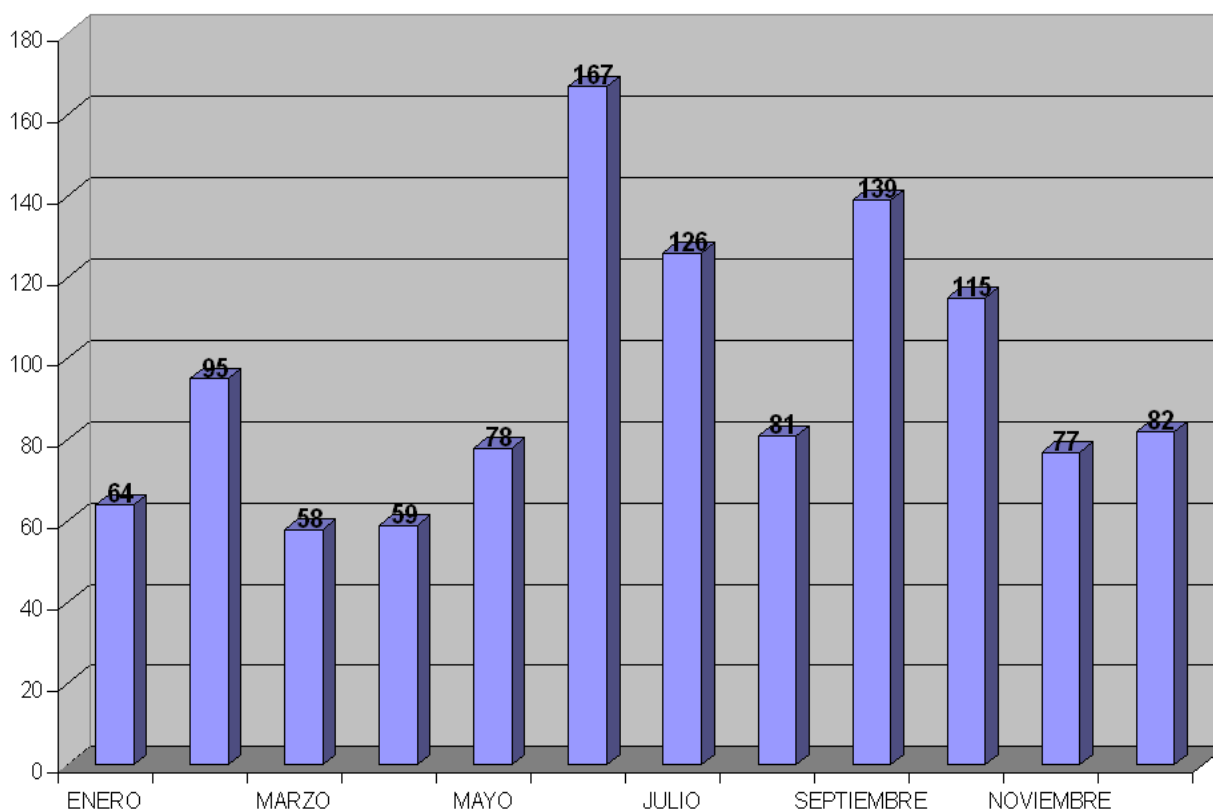
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.141.
- El 100 % de los avisos han sido contestados.
- El 84 % de los ciudadanos ha recibido la respuesta a sus avisos en un plazo inferior a 15 días.
- El plazo medio de contestación de avisos al ciudadano ha sido de 8 días.

GRAFICOS

AVISOS RECIBIDOS POR MESES

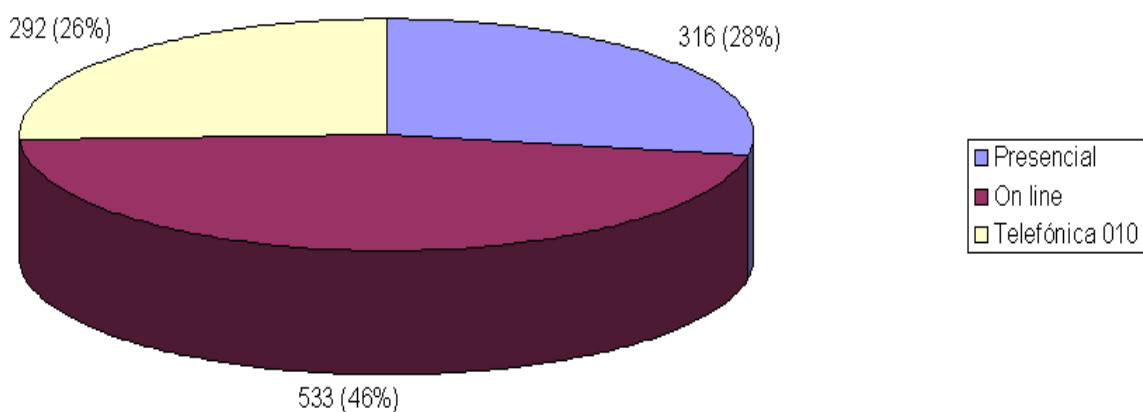




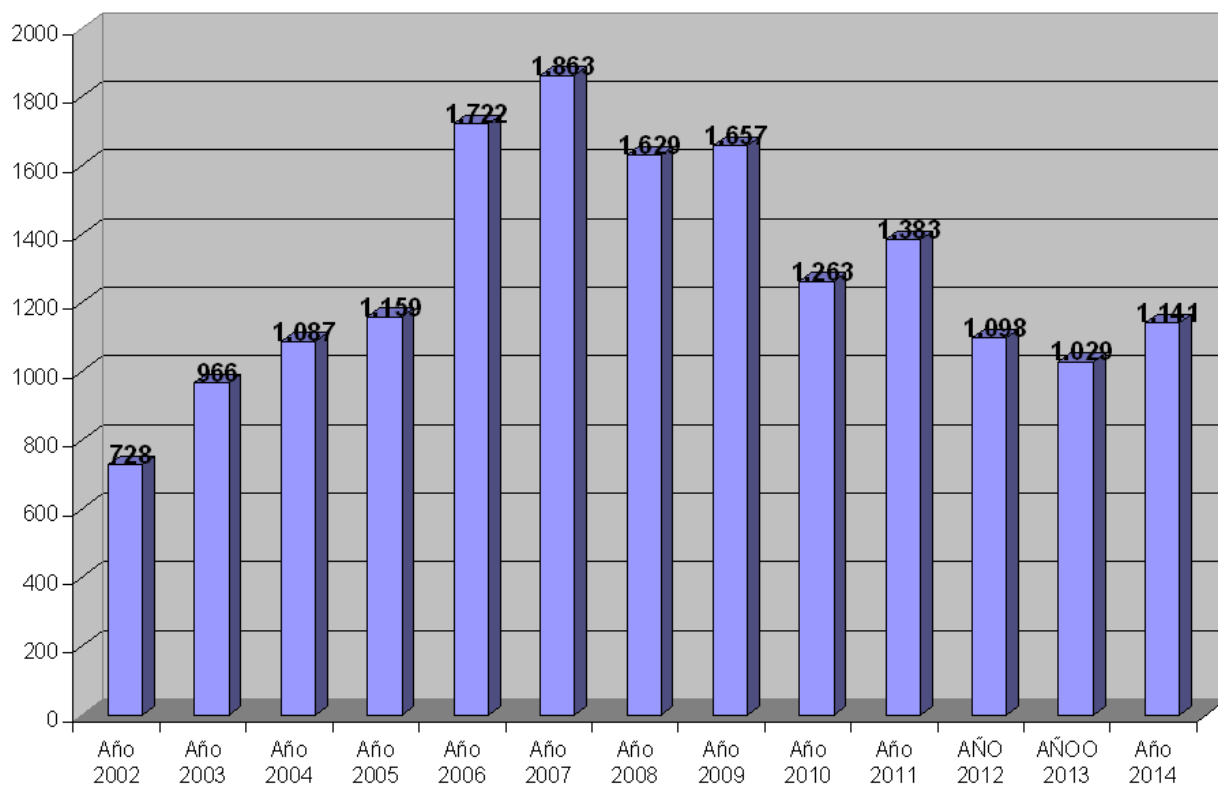
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2014



COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2014)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

AVISOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS
Agricultura	5
Alcaldía	7
Alumbrado	152
Bienestar Social	1
Brigada de Obras	89
Castel Ruiz	6
Centros Cívicos	4
Comercio	3
Deportes	58
Educación	33
Empleo	1
Festejos	149
Hacienda	3
Industria	1
Junta de Aguas	30
Juventud	3
Omic	1
Organización y Calidad	4
Personal	3
Policía Municipal	123
Promoción Industrial	2
Sac	24
Sanidad	41
Servicios contratados(/limpieza, jardines...)	305
Turismo	5
Urbanismo	87



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

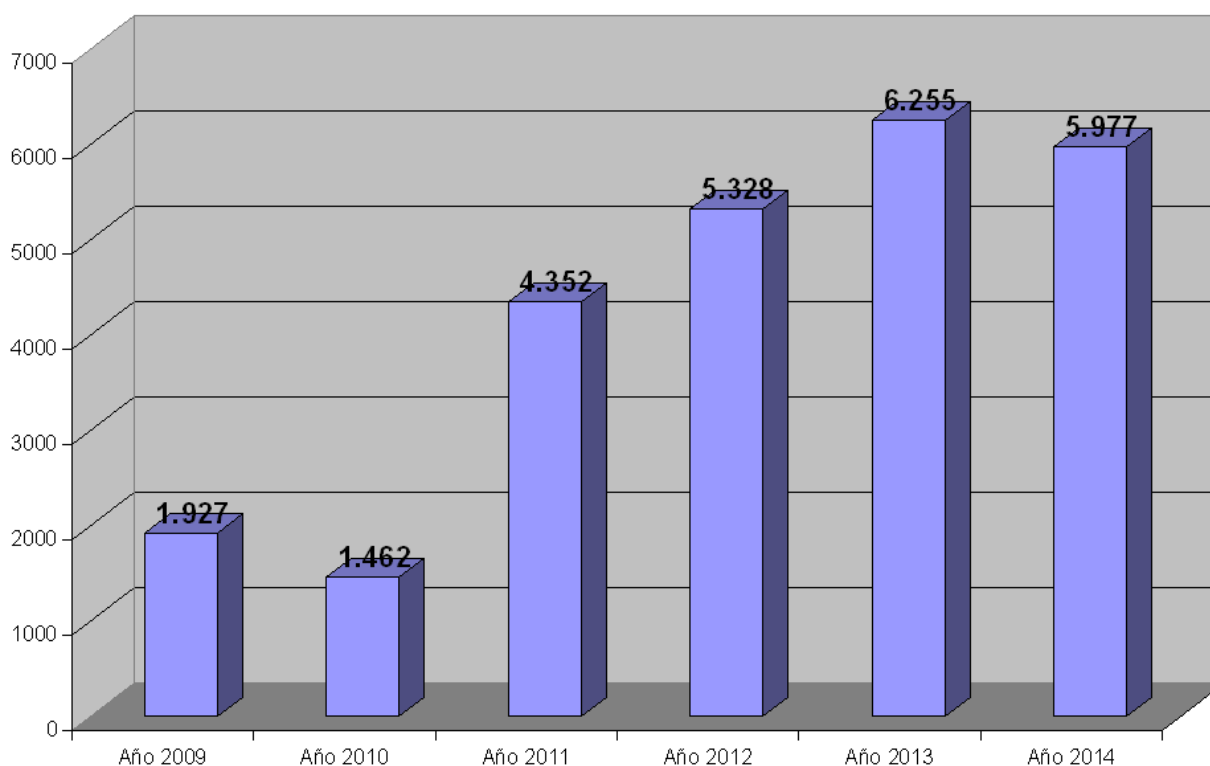
SAC
Tudela

6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS

- El personal del SAC ha llevado a cabo la actualización de 1.151 fichas de información de Tudela de la Base de Datos de Información de “012Infonavarra”, que se encuentra a disposición de los ciudadanos a través de nuestro servicio y en la web municipal “consultas”.
- Además del Registro de las solicitudes de los ciudadanos que se reciben en el Ayuntamiento presencialmente y vía on line, el SAC ha realizado el Registro de 5.977 documentos que llegan por correo postal o fax.

COMPARATIVA ANUAL DE REGISTROS DE CORREO Y FAX REALIZADOS POR EL SAC

El SAC comenzó a registrar los escritos recibidos por correo y fax en el año 2008. Hasta ese momento, el Registro de correo se realizaba desde Servicios Generales. El gráfico mostrado recoge los datos anuales desde el 2009 (años completos en los que se realizó el registro de correo por parte del SAC).





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

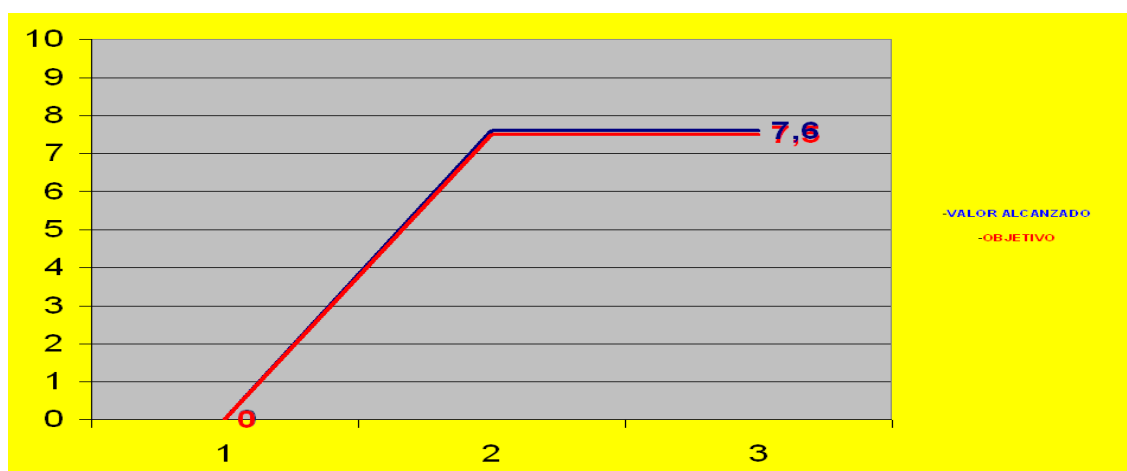
SAC
Tudela

7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC

COMPROMISO DE: AMABILIDAD

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

Se ha obtenido una puntuación media de 7,6.



SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Información sobre servicios

Compromiso: Se realizarán al menos 10 comunicaciones anuales sobre los servicios del SAC a través de web, prensa, redes, sociales...

Se realizaron aproximadamente 20 comunicaciones sobre servicios del SAC:

En 1º trimestre, se realizan aproximadamente 10 comunicaciones:

-Se difunde en web, medios y redes sociales la memoria del 2013 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios. Reportaje sobre SAC en prensa diaria.

-Difusión nueva Carta de Servicios (web y redes).



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

-Inscripciones servicios (guardería, ludotecas, deportes...)

En 2º trimestre, se realizan unas 5 comunicaciones:

-Anuncio del SAC en web.

-Difusión nuevo trámite de cambio de domicilio en Tráfico en web y redes.

En 3º trimestre, se realizan 3 comunicaciones:

-En redes y web información sobre venta anticipada de entradas, horarios del servicio en fiestas, inscripciones visitas San Nicolás.

En 4º trimestre, se realizan 2 comunicaciones:

-En web y redes, campaña inscripción actividades deportivas, renovación veladores.

Información actualizada

Compromiso: Al menos el 80% de las fichas informativas de la Base de Datos de Información del SAC estarán vigentes

El porcentaje de fichas vigentes es del 84,5 %

SE CUMPLE EL COMPROMISO

COMPROMISO DE: ATENCIÓN

Tiempos espera Sac Presencial

Compromiso: El tiempo medio de espera de los ciudadanos no superará los 5 minutos.

En SAC Casa Consistorial: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos.

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos 7 segundos

SE CUMPLE EL COMPROMISO

Tiempos espera Sac Telefónico-010

Compromiso: El tiempo medio de espera de atención de la llamada no superará los 30 seg .

El tiempo medio de espera en el 010 ha sido de 19 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

Código: MEMORIA SAC 2014	Fecha: 26/01/2015	Nº Revisión: 0	Página: 21 de 23
-----------------------------	----------------------	-------------------	---------------------



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

Atención on line

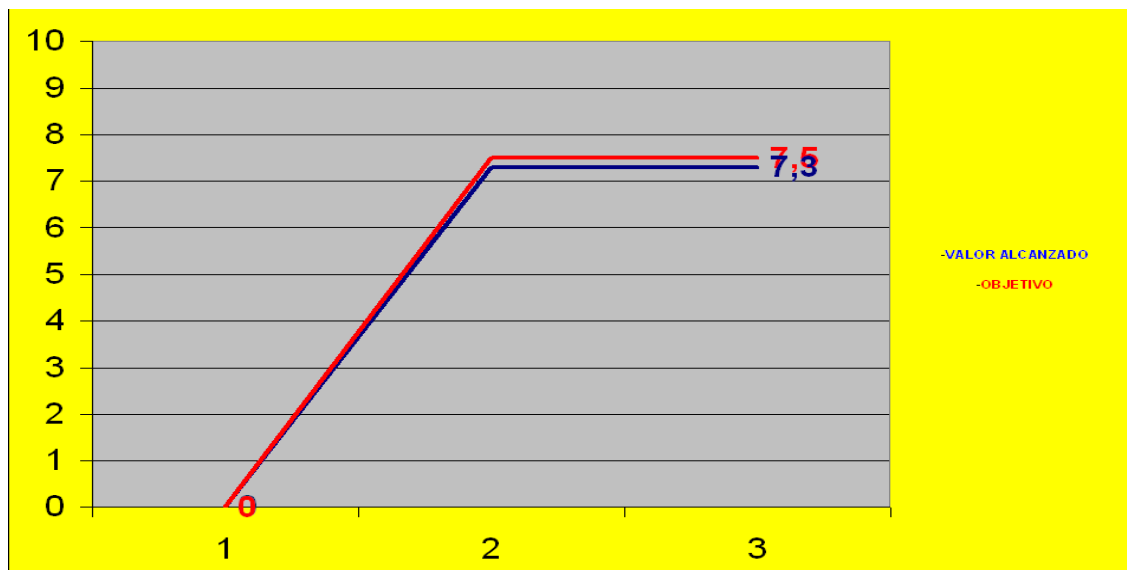
Compromiso: Las solicitudes on line serán tramitadas en el primer día hábil siguiente a la recepción.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: RAPIDEZ Y EFICACIA

Celeridad en la resolución de demandas

Compromiso: Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas al SAC son resueltas de forma inmediata si los ciudadanos aportan la documentación establecida al efecto. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados será superior al 7,5, tanto en la resolución de su demanda como para la rapidez de la realización de la gestión. Las quejas anuales sobre ineficacia y rapidez no serán superiores a 5



Se ha obtenido una puntuación media de 7,3 .
No hay quejas al respecto.

NO SE CUMPLE EL COMPROMISO

Solicitudes de documentación



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2014

SAC
Tudela

Compromiso: Las solicitudes de documentación general o personal que se realicen a través del 010 o por correo electrónico se enviarán en el primer día hábil. El nº de incumplimientos no será superior a 5 al año.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Compromiso: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 15 días hábiles.

El porcentaje de avisos transmitidos en un plazo inferior a 15 días del 84%

SE CUMPLE EL COMPROMISO.