



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### Índice

Pág.

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO .....</b>                                | <b>2</b>  |
| <b>2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL .....</b>                                          | <b>3</b>  |
| <b>3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....</b>                                   | <b>10</b> |
| <b>4. ATENCIONES SAC ON-LINE .....</b>                                              | <b>13</b> |
| <b>5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS .....</b>                                        | <b>16</b> |
| <b>6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS.....</b>                                           | <b>19</b> |
| <b>7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE<br/>SERVICIOS DEL SAC.....</b> | <b>20</b> |



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### 1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En 2015, el SAC registra un incremento del 5,7% de personas atendidas presencialmente en sus oficinas (Casa Consistorial y Lourdes). En concreto se atienden 2.411 personas más que en el 2014.
- Continúa el descenso de llamadas atendidas por el 010 iniciado en 2011. En 2015 las atenciones telefónicas han descendido en un 7,5%. Los ciudadanos prefieren el acceso presencial y on line para contactar con el SAC.
- Respecto al acceso on line, se ha incrementado en un 9,2% el nº de solicitudes que llegan por correo electrónico y a través de la web municipal (Carpeta ciudadana y AQS).
- Respecto a Avisos, quejas y Sugerencias, se han registrado en el SAC un total 1.403 AQS, lo que supone un incremento del 23% con respecto al año anterior (1.141 se registraron en 2014). De ellos, el 94,94% han sido contestados al ciudadano y, de estos, el 79,8% se han contestado en un plazo inferior al 15 días, por lo que (aunque por un escaso margen) no se ha cumplido el compromiso del 80% establecido en la Carta de Servicios del SAC.



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### 2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

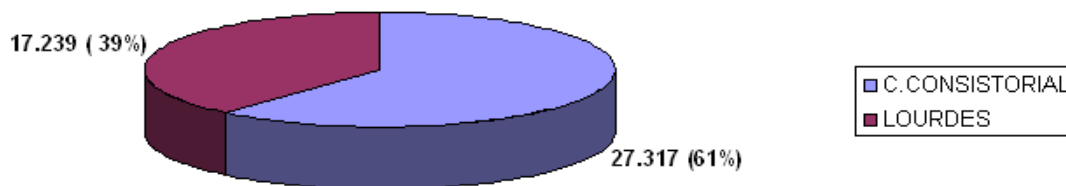
#### ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2015 a **44.556** personas. 27.317 en la oficina de Casa Consistorial y 17.239 en la oficina del Barrio de Lourdes. Se han atendido 2.411 personas más que en el 2014. El incremento de personas atendidas es similar en ambas oficinas.
- Se realizaron un total de **89.976** gestiones.(56.742 en Casa Consistorial y 33.234 en el SAC del Barrio de Lourdes.). Se incrementan en 4.081 respecto al año anterior.
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 2 minutos 47 segundos y en el SAC de Lourdes 2 minutos y 45 segundos.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 28 segundos y en el SAC de Lourdes de 4 minutos y 54 segundos

### GRÁFICOS

#### PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2015

Total personas atendidas: 44.556



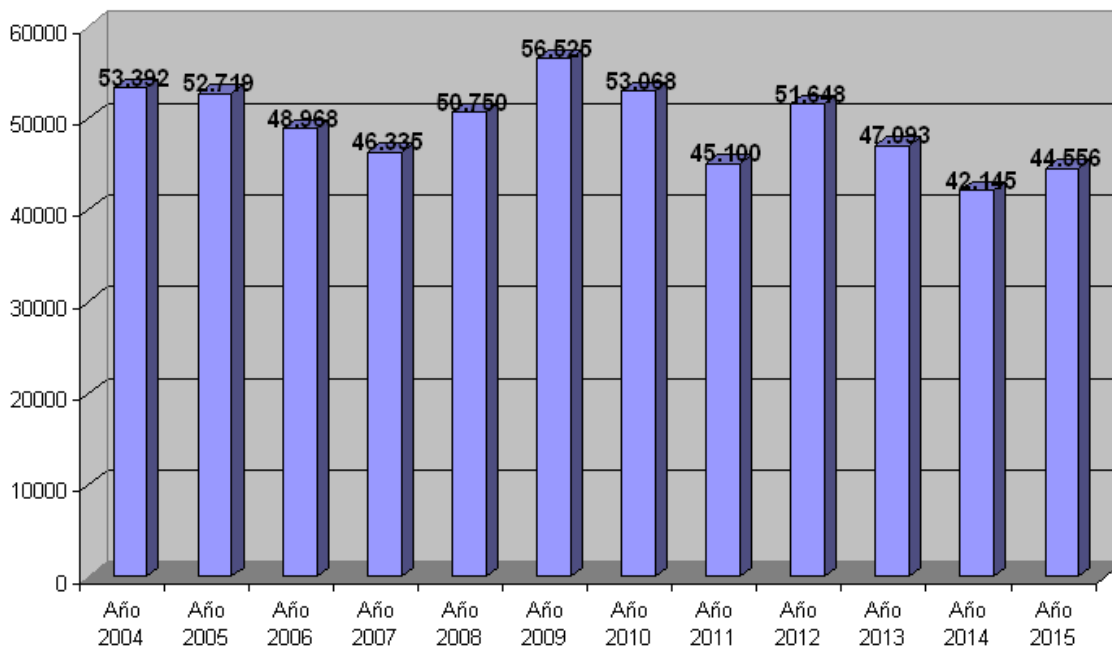


## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

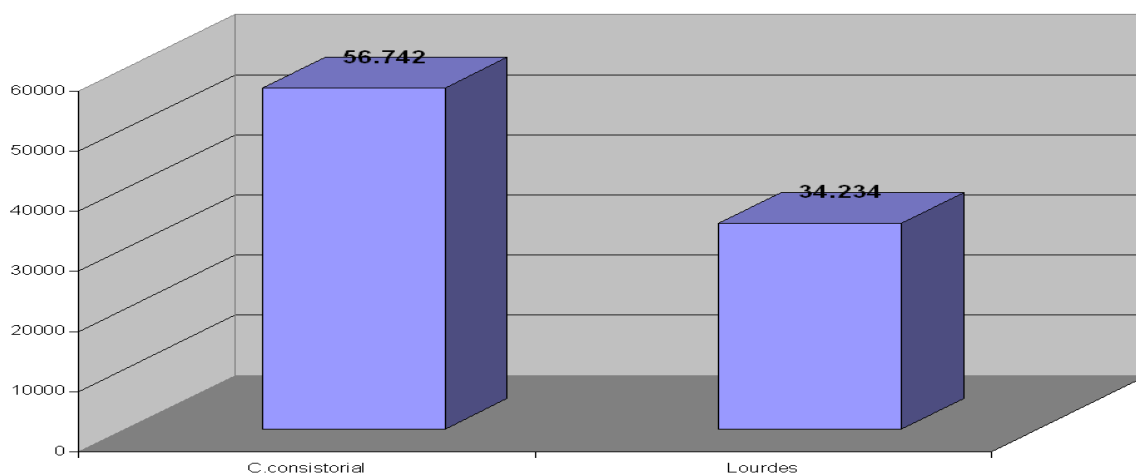
### COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2015

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: 89.976**

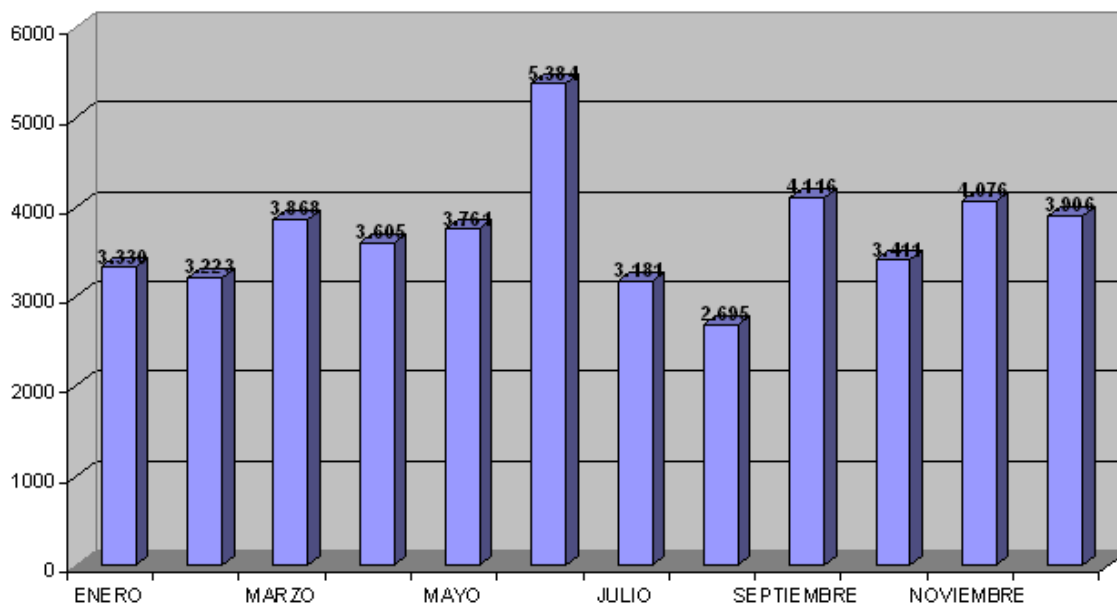




## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

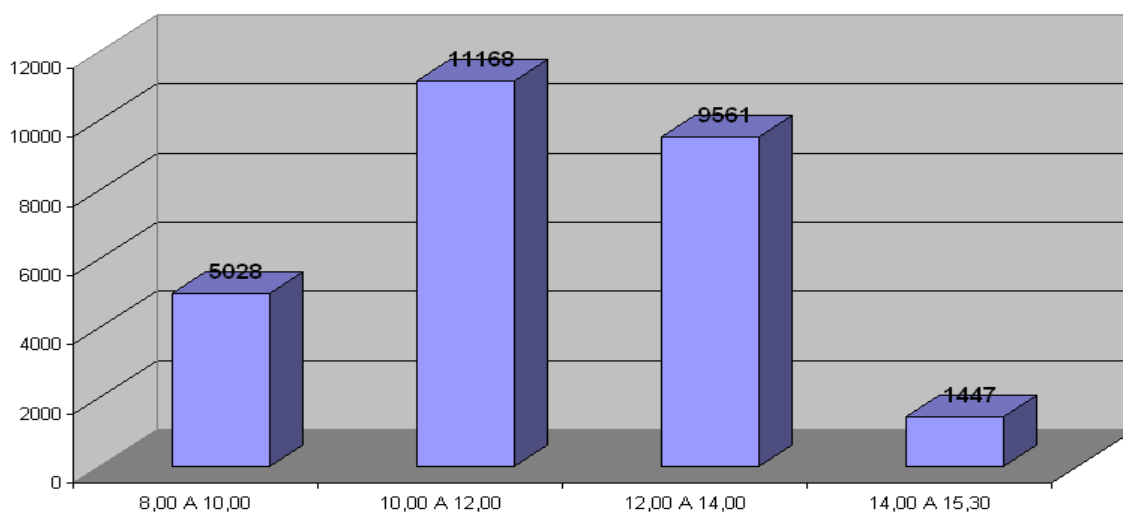
**SAC**  
*Tudela*

### PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



Los picos más altos de personas atendidas se producen en junio y septiembre (campaña piscinas e inscripción a actividades) y en noviembre-diciembre (ayudas sociales).

### PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO C. CONSISTORIAL

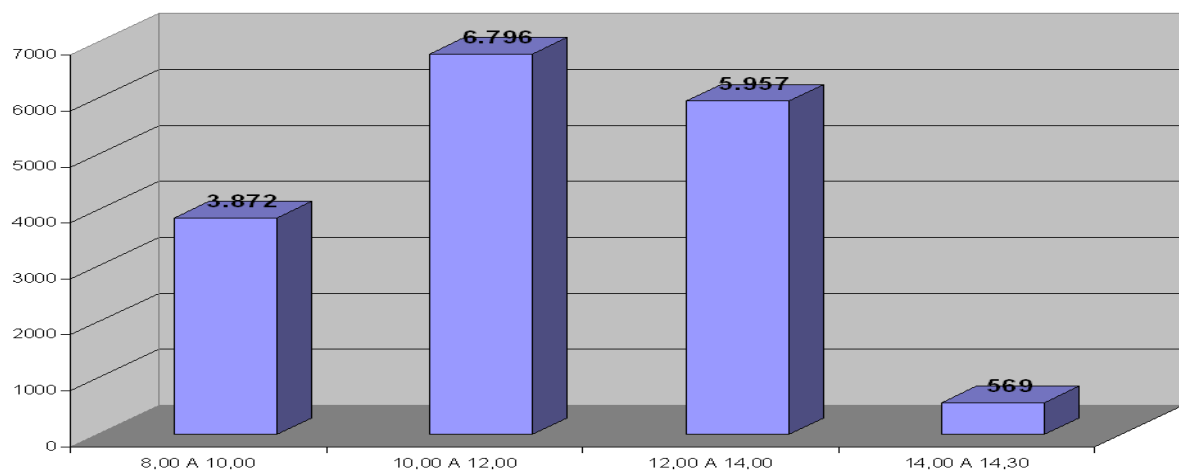




## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

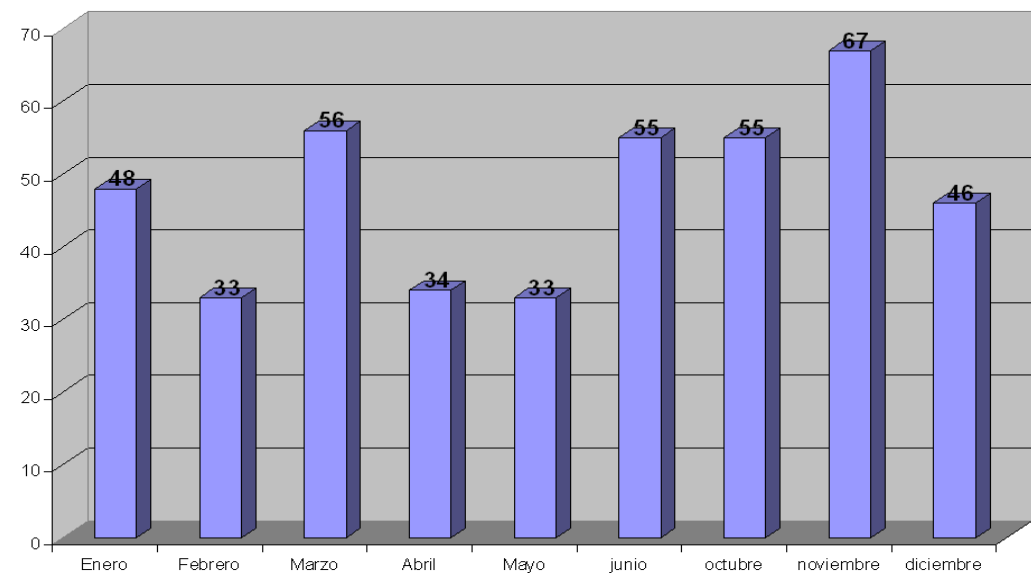
### PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO LOURDES



En horario de mediodía (de 14 h. a 15,30 h) se ha incrementado en un 19,4 % el nº de personas atendidas . En concreto, se ha pasado de 1.688 en 2014 a 2.016 personas atendidas en 2015.

### PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

**Total personas atendidas en sábados: 427**

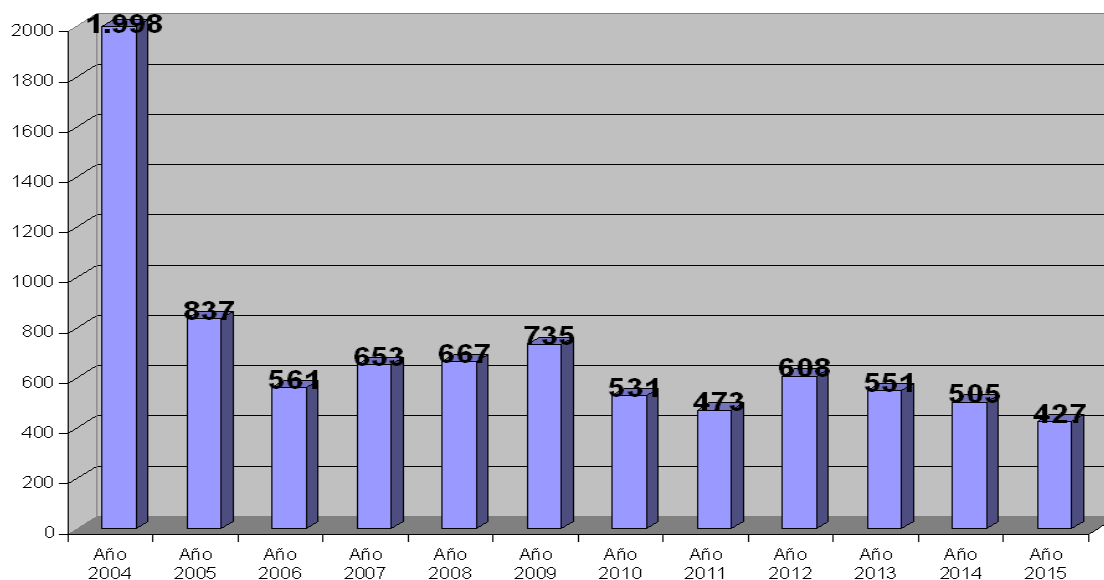




## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

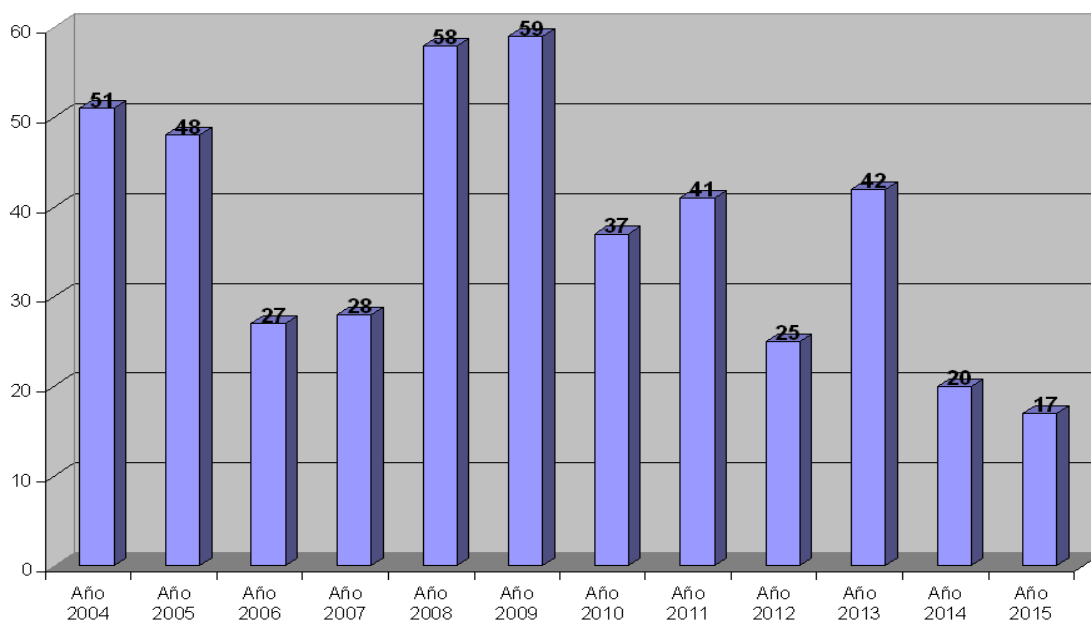
**SAC**  
Tudela

### COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004-20015



### COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2015

#### Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 17





## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2015

#### INFORMACIÓN

|                      |        |
|----------------------|--------|
| Inf. Municipal       | 18.991 |
| Inf.extramunicipal   | 1,464  |
| Búsqueda información | 1.890  |
| TOTAL                | 22.345 |

El total de cuestiones de información ascendió en 2015 a 22.345.

#### TRAMITACIÓN

|                                         |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Registro de documentos                  | 13.402 |
| Altas y renovaciones de padrón          | 5.902  |
| Volantes de padrón                      | 11.356 |
| Abono instalaciones                     | 2.172  |
| Inscripción actividades                 | 1.154  |
| Compulsas de documentos                 | 8.874  |
| Volantes económicos                     | 1.223  |
| Recibos (duplicados-domiciliaciones)    | 1.358  |
| Tarjeta residente                       | 527    |
| Tarjetas acreditación municipal         | 889    |
| Hoja catastral                          | 1.987  |
| Pin "Carpeta ciudadana"                 | 53     |
| Fes de vida                             | 267    |
| Autorización Quema de rastrojos         | 26     |
| Introd. y renov. datos terceros         | 139    |
| Mandos                                  | 71     |
| Tarjeta transporte                      | 382    |
| Venta de entradas                       | 7.353  |
| Permiso circulación-cambio de domicilio | 184    |
| TOTAL                                   | 57.319 |

El total de atenciones de tramitación en 2015 ha sido de 57.319



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### VARIOS

|                                                  |        |
|--------------------------------------------------|--------|
| Consulta censo                                   | 120    |
| Suministro de instancia, pliegos y convocatorias | 6.537  |
| Recogida de avisos, quejas y sugerencias         | 505    |
| Recogida curriculum Empleo                       | 215    |
| Citas                                            | 360    |
| Otros                                            | 2.575  |
| TOTAL                                            | 10.312 |

Total atenciones de varios en 2015 ha sido de 10.312

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios) nos da un total de gestiones realizadas. 89.976



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

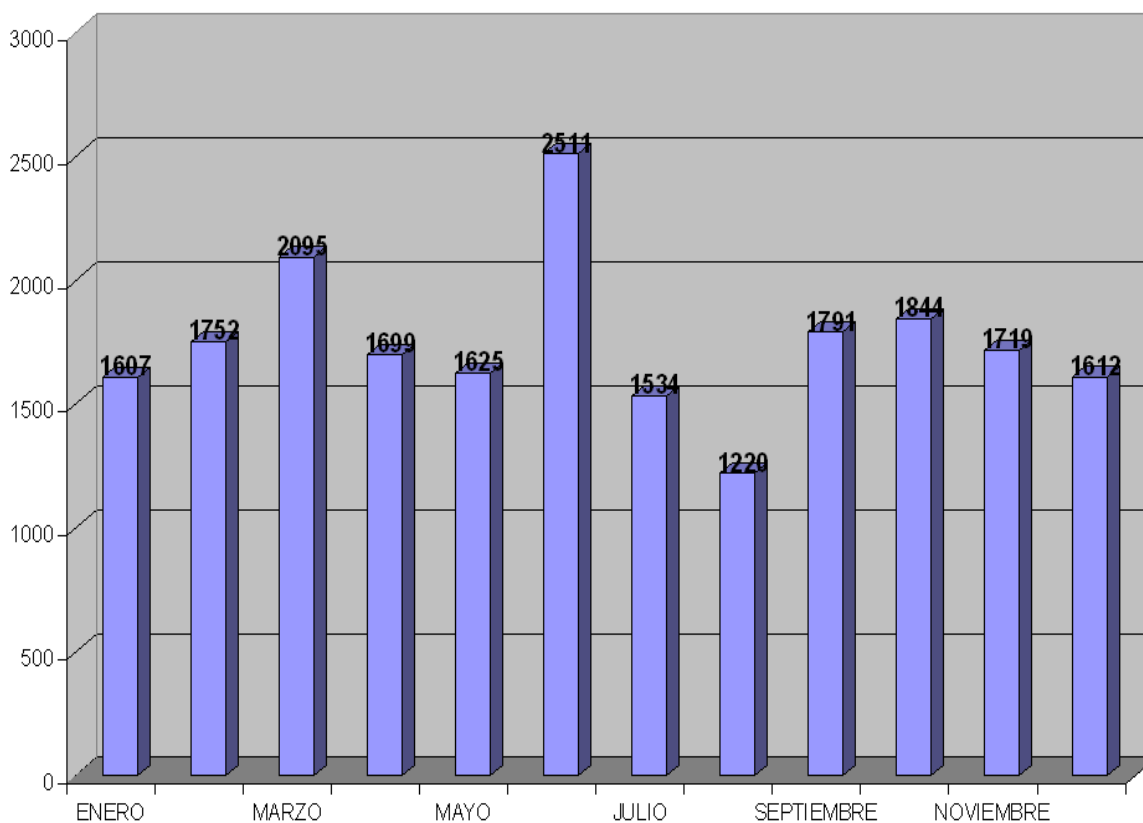
### 3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

#### ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 21.009.
- El tiempo medio de espera ha sido de 12 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 1 minuto.
- Se han codificado un total de 22.497 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 9.400 (42%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 13097 (58%).

#### GRÁFICOS

##### LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

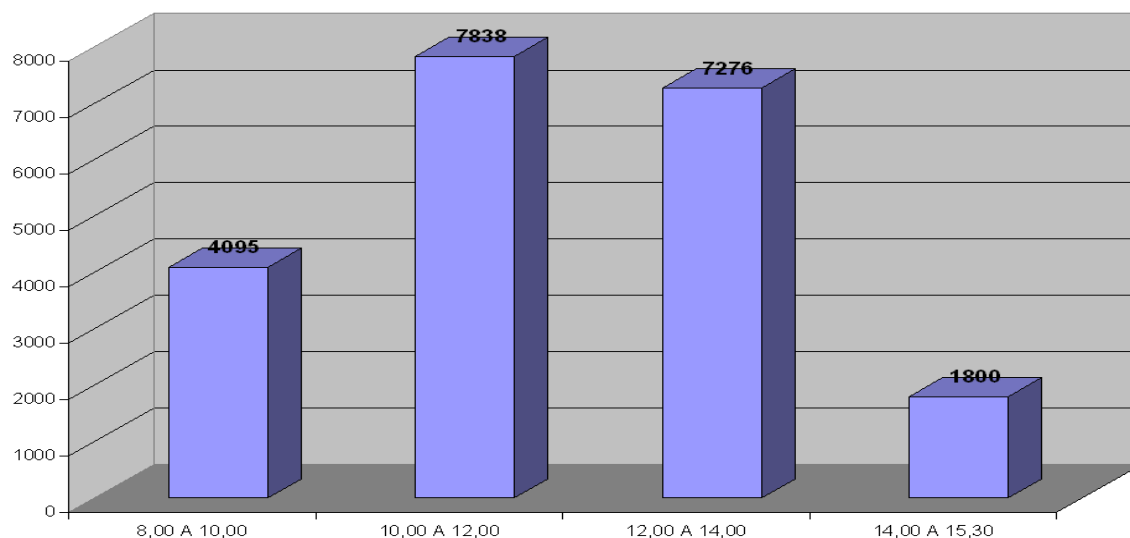




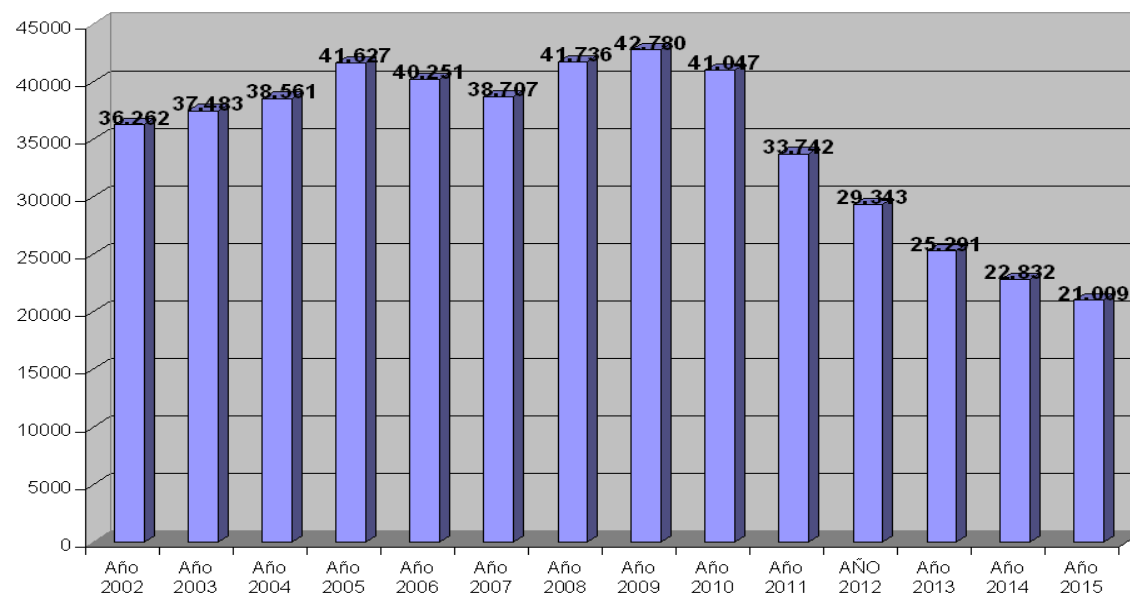
## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



### COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS



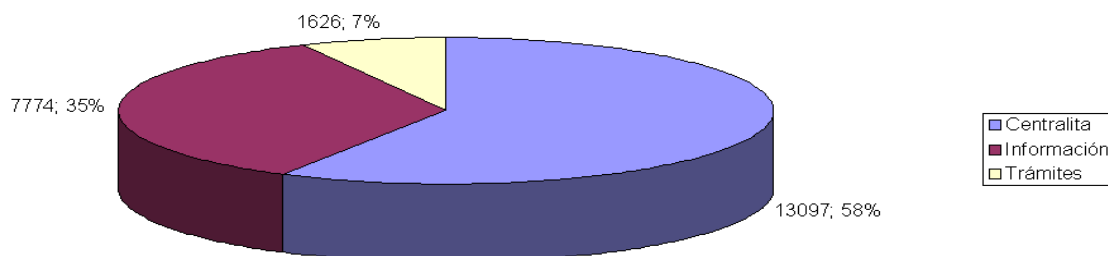
Desde el 2010 se ha producido un decremento de llamadas atendidas, motivada por una mayor utilización de otros cauces (web, correo electrónico...). Asimismo, la nueva centralita instalada a partir del mes de septiembre de 2012 posibilita a los ciudadanos marcar las distintas extensiones municipales sin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



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010



### TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2015

#### INFORMACIÓN

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| Inf. Municipal          | 6.276        |
| Inf. Extramunicipal     | 858          |
| Búsqueda de información | 640          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>7.774</b> |

#### TRÁMITES

|                                         |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| Volantes y certificados                 | 22           |
| Abonos e inscripción a actividades      | 558          |
| Duplicados de recibos                   | 18           |
| Suministro de pliegos, convocatorias... | 4            |
| Citas                                   | 354          |
| Avisos, quejas y sugerencias            | 282          |
| Censo                                   | 53           |
| Otras, indefinidas...                   | 335          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>1.626</b> |

#### CENTRALITA

El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **13.097**



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### 4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE LA WEB Y CORREO ELECTRÓNICO)

#### ASPECTOS DESTACADOS:

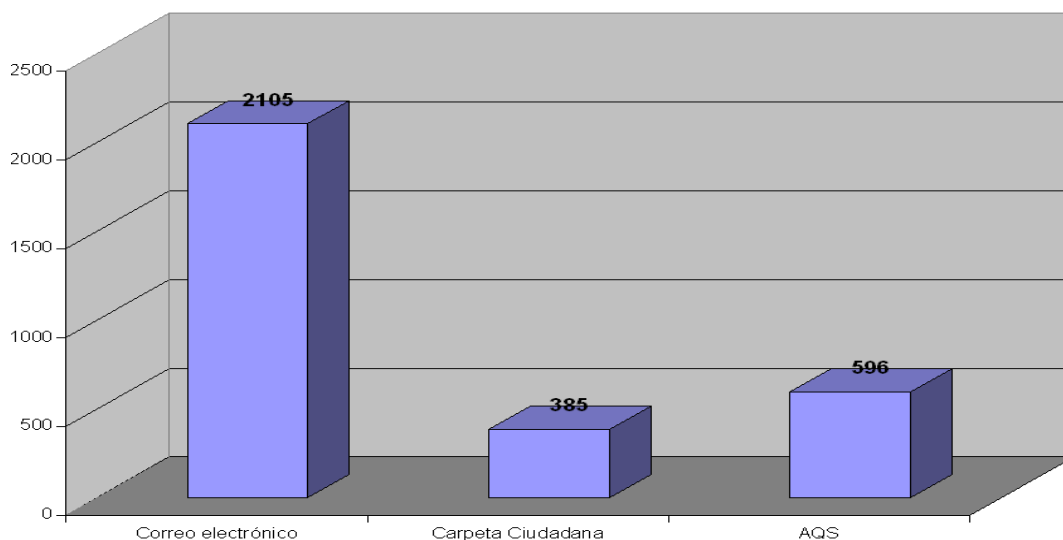
- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web y el correo electrónico que se han realizado en 2015 asciende a 3.086 (no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de carpeta ciudadana (volantes, consultas de padrón, recibos...), ya que no es posible su contabilización.
- El nº accesos a los servicios del SAC on line a través de la web municipal en el año 2015 ha sido de 30.733

#### GRAFICOS

#### TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2015

El nº de trámites realizados on line en el 2015 asciende a 3.086. De ellos, 2105 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es y 981 por medio de la página web (385 a través de carpeta ciudadana y 596 en Consultas y AQS).

Como se ha dicho anteriormente, no se pueden contabilizar los trámites que directamente realiza el ciudadano usuario de carpeta ciudadana con pin o DNI electrónico (consultas de padrón, recibos, expedición de volantes, duplicados de recibos...).





## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### TIPOLOGÍA DE TRÁMITES REALIZADOS

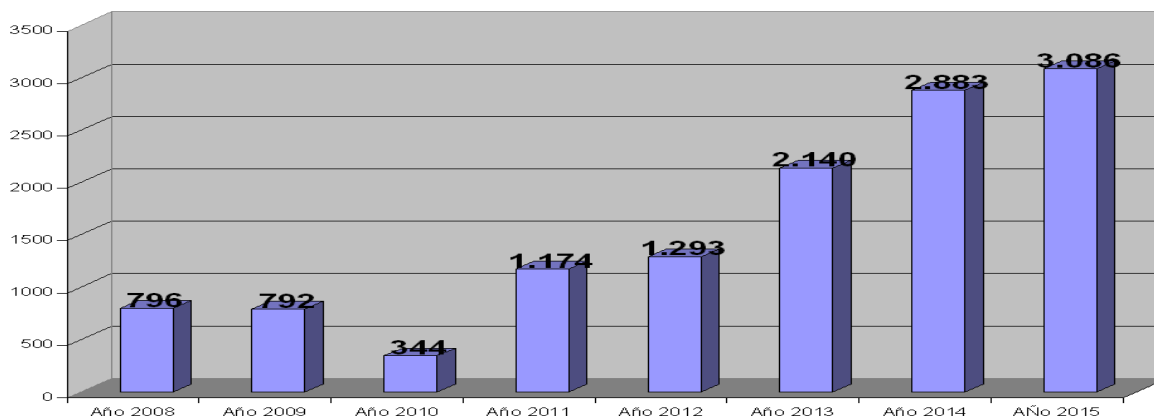
#### Solicitados a través de la web

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>           | 111        |
| Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>  | 258        |
| Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>          | 13         |
| Cambios domicilio padrón <u>carpeta ciudadana</u> | 3          |
| AQS y Consultas                                   | 596        |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>981</b> |

#### Solicitados a través de correo electrónico

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| Solicitud de información             | 222         |
| Presentación de solicitudes          | 364         |
| Certificados, volates y duplicados   | 1245        |
| Domiciliaciones de recibos           | 188         |
| Cambios de domicilio                 | 11          |
| Remisión de documentación            | 28          |
| Solicitud de pliegos y documentación | 8           |
| Citas previas                        | 39          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>2105</b> |

### COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE



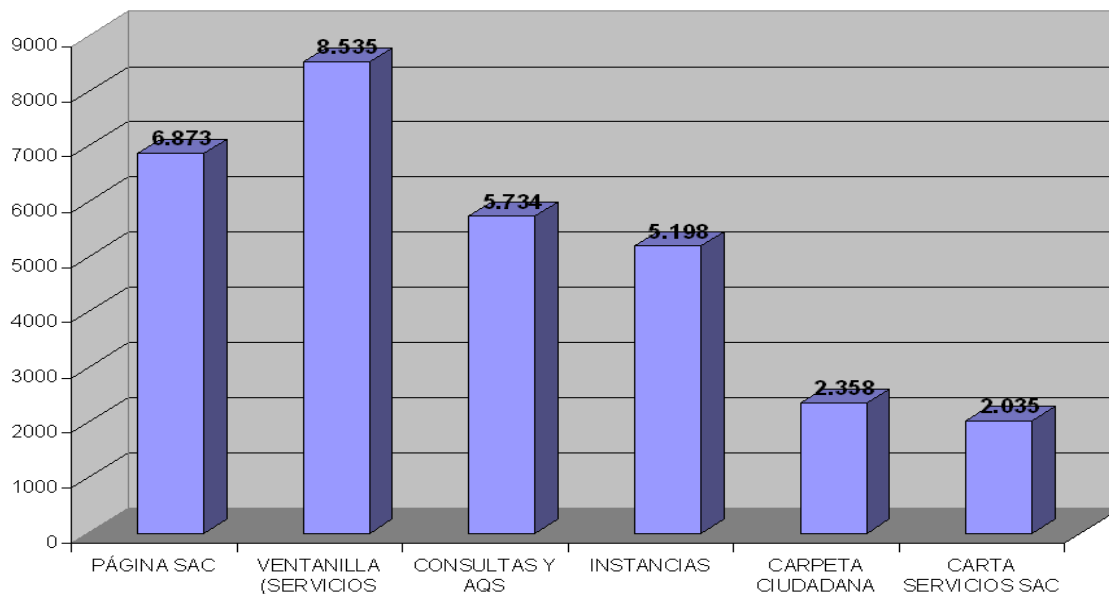


## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

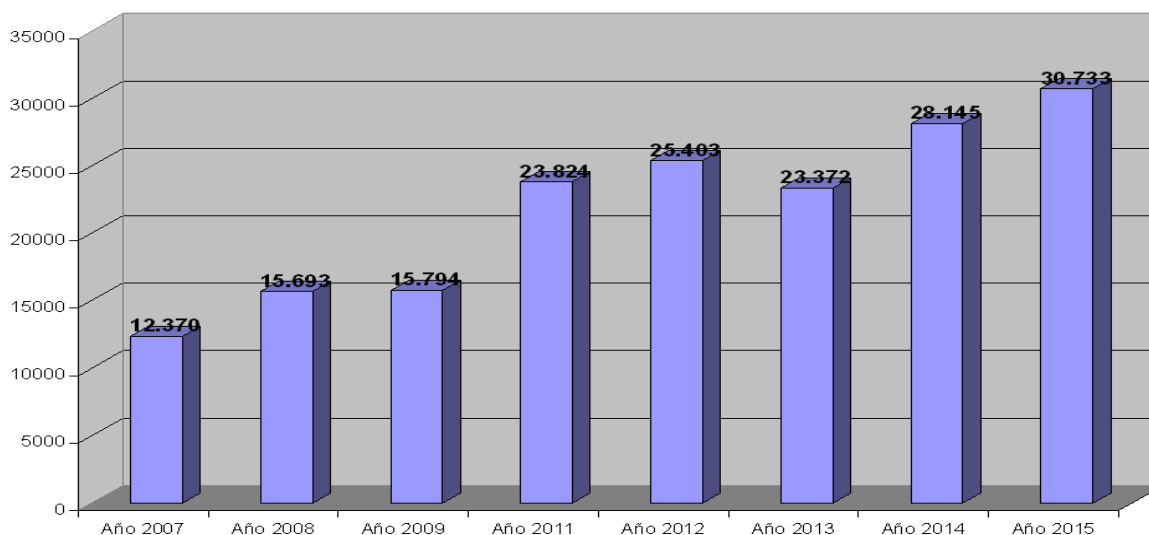
### ACCESOS SAC TUDELA A TRAVÉS DE LA WEB AÑO 2015

En 2015 se registraron un total de 28.145 accesos on line a la información del SAC. 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 2015

**SAC**  
*Tudela*

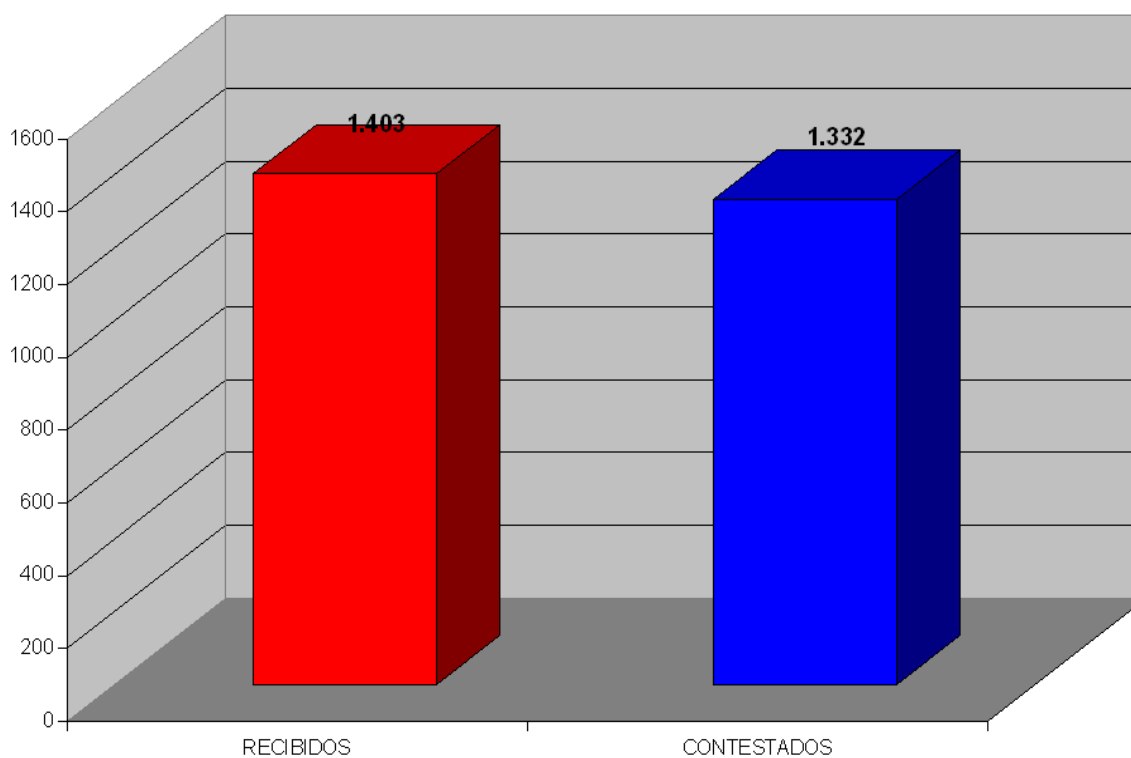
### 5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.403.
- El 94,94 % de los avisos han sido contestados.
- El 79,8 % 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 10 días.

#### GRAFICOS

##### AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS

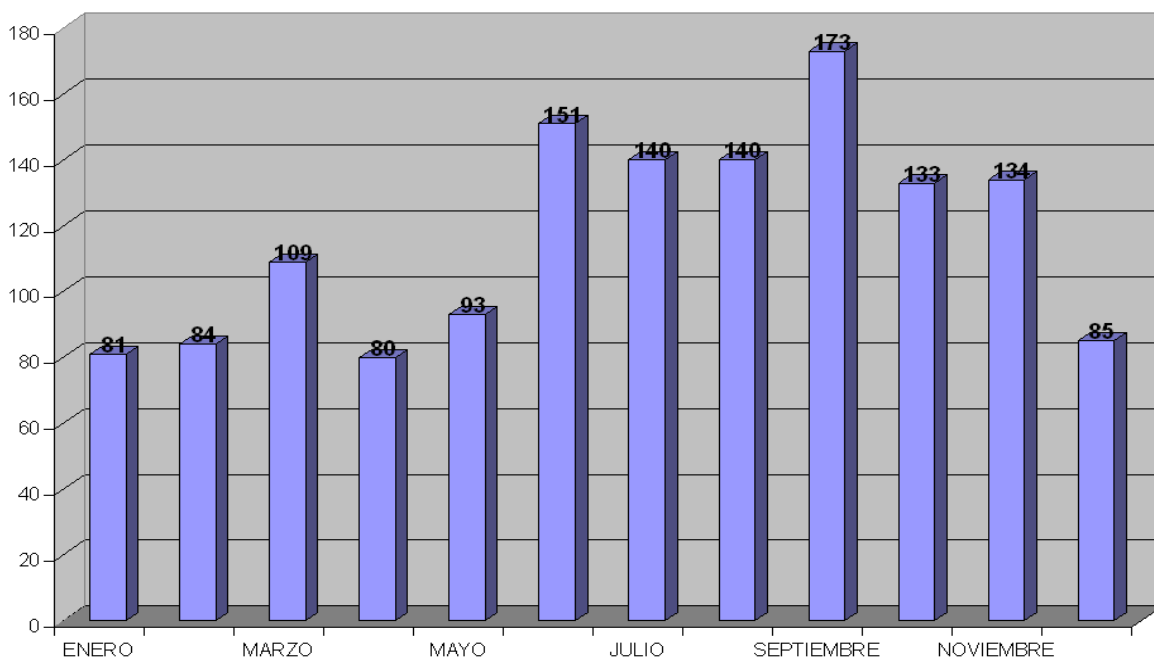




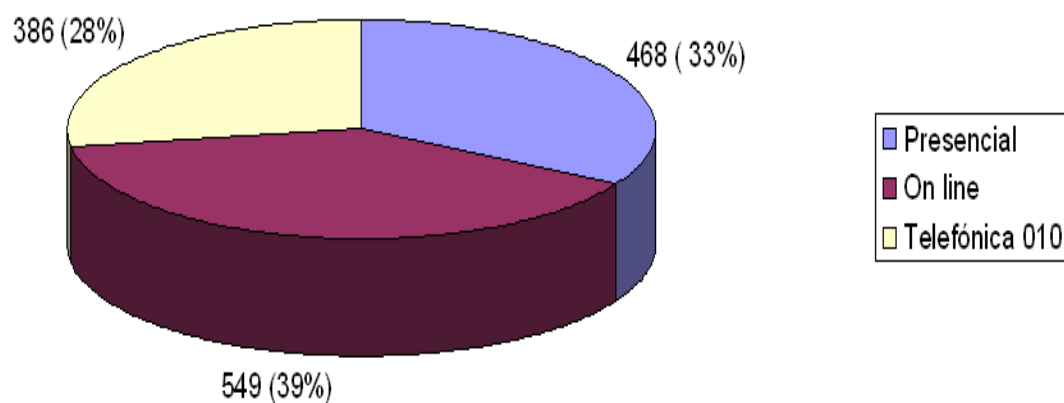
## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### AVISOS RECIBIDOS POR MESES



### AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2015

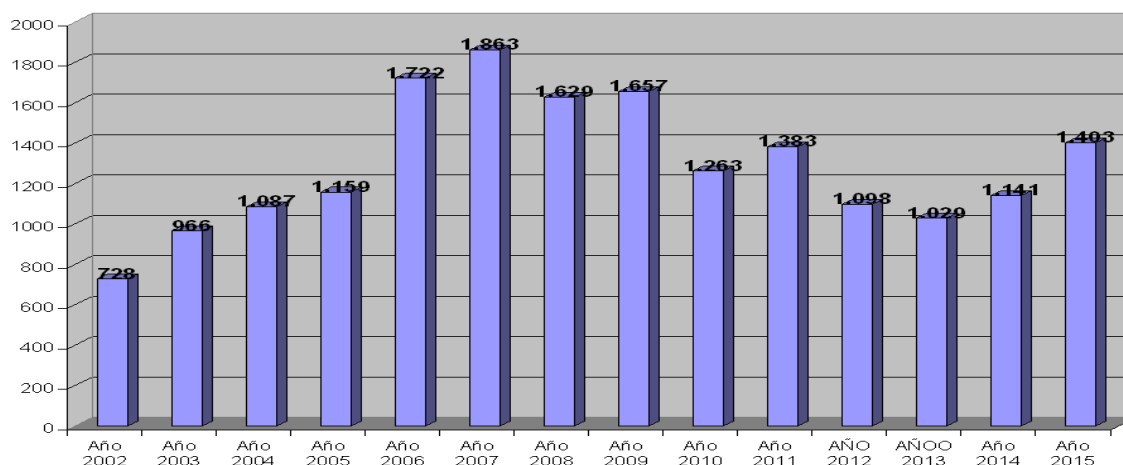




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
Tudela

## COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2015)



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

| CENTRO DE GESTIÓN                             | RECIBIDOS   | CONTESTADOS | PENDIENTES | % CONTESTADOS<br>RESPECTO A RECIBIDOS |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------|------------|---------------------------------------|
| Agricultura                                   | 18          | 18          | 0          | 100,00%                               |
| Alcaldía                                      | 11          | 9           | 2          | 81,82%                                |
| Alumbrado                                     | 182         | 182         | 0          | 100,00%                               |
| Bienestar Social                              | 3           | 3           | 0          | 100,00%                               |
| Brigada de Obras                              | 135         | 125         | 10         | 92,59%                                |
| Castel Ruiz                                   | 6           | 6           | 0          | 100,00%                               |
| Centros Cívicos                               | 6           | 6           | 0          | 100,00%                               |
| Comercio                                      | 1           | 1           | 0          | 100,00%                               |
| Deportes                                      | 104         | 103         | 1          | 99,04%                                |
| Educación                                     | 19          | 19          | 0          | 100,00%                               |
| Festejos                                      | 10          | 10          | 0          | 100,00%                               |
| Hacienda                                      | 7           | 6           | 1          | 85,71%                                |
| Industria                                     | 3           | 3           | 0          | 100,00%                               |
| Junta de Aguas                                | 43          | 41          | 2          | 95,35%                                |
| Juventud                                      | 5           | 5           | 0          | 100,00%                               |
| Organización y Calidad                        | 4           | 4           | 0          | 100,00%                               |
| Personal                                      | 6           | 6           | 0          | 100,00%                               |
| Policía Municipal                             | 194         | 194         | 0          | 100,00%                               |
| Promoción Industrial                          | 1           | 1           | 0          | 100,00%                               |
| Sac                                           | 9           | 9           | 0          | 100,00%                               |
| Sanidad                                       | 53          | 53          | 0          | 100,00%                               |
| Secretaría                                    | 3           | 3           | 0          | 100,00%                               |
| Servicios contratados (limpieza, jardines...) | 429         | 427         | 2          | 99,53%                                |
| Turismo                                       | 7           | 7           | 0          | 100,00%                               |
| Urbanismo                                     | 144         | 91          | 53         | 63,19%                                |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>1403</b> | <b>1332</b> | <b>71</b>  | <b>94,94%</b>                         |



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

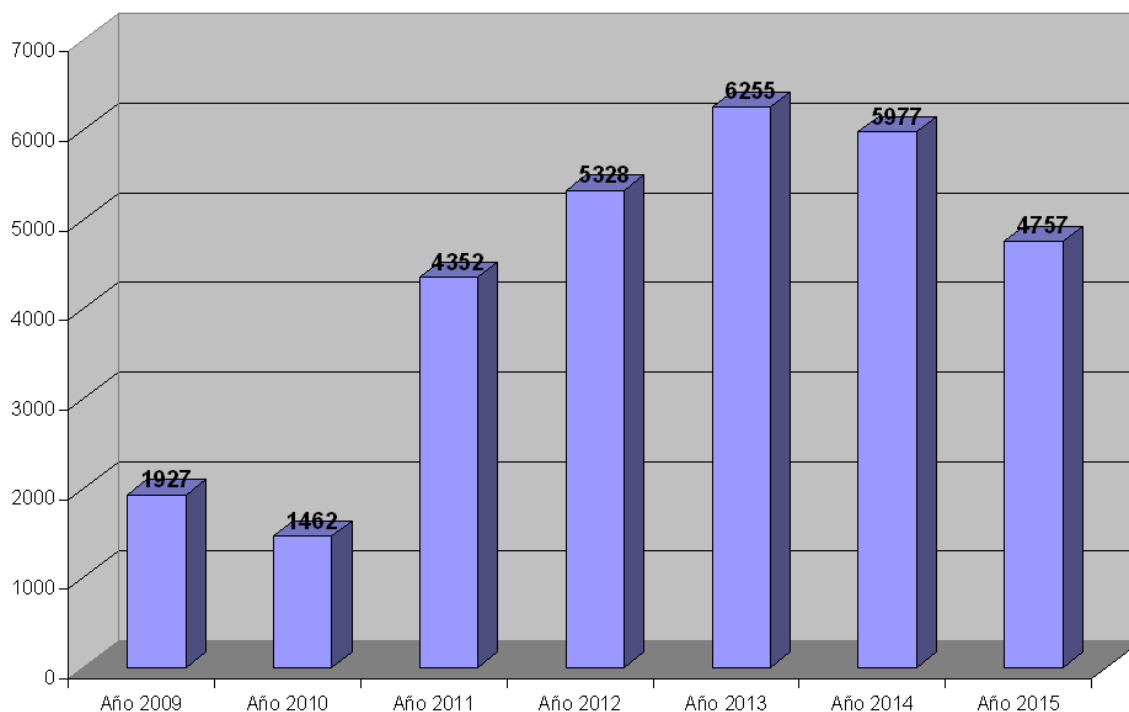
**SAC**  
Tudela

### 6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS

- El personal del SAC ha llevado a cabo la actualización de 1.141 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 4.757 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 2015

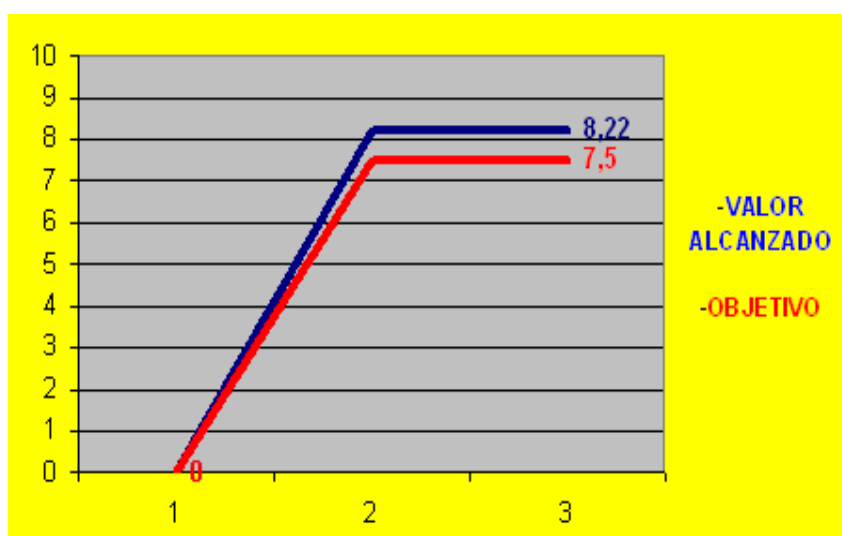
SAC  
Tudela

### 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 8,22**.



*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 **27 comunicaciones** sobre servicios del SAC:

En 1º semestre, se realizan aproximadamente 15 comunicaciones:

-Se difunde en web, medios y redes sociales la memoria del 2014 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios. Reportaje sobre SAC en prensa diaria.

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



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

En 2º semestre, se realizan unas 12 comunicaciones:

- En redes y web inscripciones visitas y taller San Nicolás, inscripciones deportivas.
- En Twitter y web información sobre confirmación asistencia recogida pañuelo niños nacidos año anterior.
- Web y Twitter, información sobre solicitud autorización caza en SAC.
- En redes y web cita previa mesas participación ciudadana.
- En Twitter y web, información recogida bolsas de comercio en Lourdes.

### **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 82,94 %

*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 y 47 segundos

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos 45 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 12 segundos.

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*

|                             |                      |                   |                     |
|-----------------------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Código:<br>MEMORIA SAC 2015 | Fecha:<br>26/01/2016 | Nº Revisión:<br>0 | Página:<br>21 de 23 |
|-----------------------------|----------------------|-------------------|---------------------|



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

SAC  
Tudela

### Atención on line

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

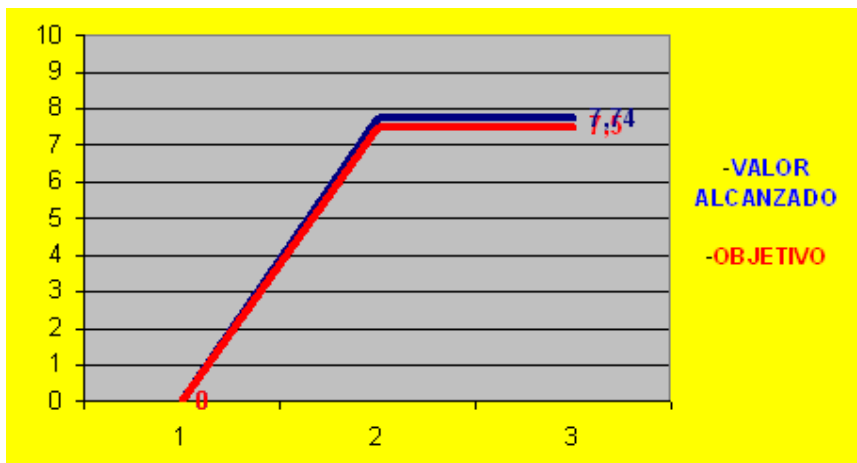
No se han registrado incumplimientos

*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 7,74**.

Se ha mejorado la valoración respecto al 2014, ya que el pasado año fue de 7,3 con lo que no se cumplió el compromiso.

No hay quejas al respecto.

*SE CUMPLE EL COMPROMISO.*



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2015

**SAC**  
*Tudela*

### Solicitudes de documentación

**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.

No se han registrado incumplimientos

*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 ha sido del 79,8%.

*NO SE CUMPLE EL COMPROMISO.*