



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

Índice

Pág.

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....	10
4. ATENCIONES SAC ON-LINE	14
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	17
6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS.....	20
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.....	21



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En cuanto a mejoras incorporadas, desde el 1 de abril de 2016 las dos oficinas del SAC (C.Consistorial y Lourdes) dispone de bucles magnéticos para mejorar la atención a usuarios con prótesis auditivas.
- En 2016 el SAC aumenta el número de personas atendidas en todas sus vías de acceso (presencialmente, telefónicamente y on line).
- En cuanto a las personas atendidas presencialmente en sus oficinas (Casa Consistorial y Lourdes), se registra este año un ligero incremento. En concreto se atienden 44.849 (44.556 en 2015).
- Tras cinco años de descenso de llamadas atendidas por el 010, en 2016 se produce un incremento del 25% de atenciones telefónicas. Se registran 26.501 llamadas atendidas (5.402 llamadas más que en 2015).
- Respecto a las solicitudes vía on line, se ha incrementado en un 7,42% el nº de solicitudes que llegan por correo electrónico y a través de la web municipal (Carpeta ciudadana y AQS). Se registran 3.315 gestiones realizadas solicitadas por dichas vías (3.086 en 2015)
- Respecto a Avisos, quejas y Sugerencias, se han registrado en el SAC un total de 1.258, lo que supone un descenso del 10% con respecto al año anterior (1503 se registraron en 2015). De ellos, el 94,20% han sido contestados al ciudadano y, de estos, el 86,72% se han contestado en un plazo inferior a 15 días.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

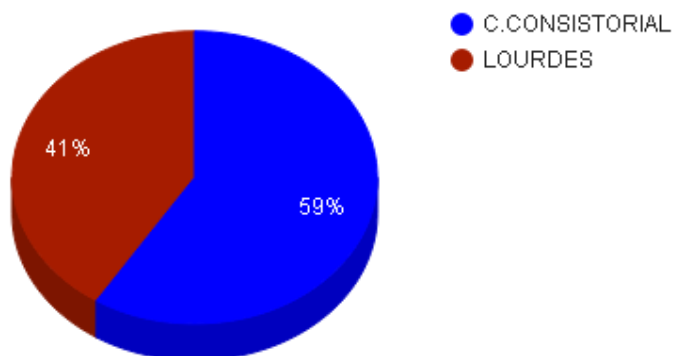
ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2016 a **44.849** personas. 26.476 en la oficina de Casa Consistorial y 18.373 en la oficina del Barrio de Lourdes. En total se han atendido 293 personas más que en el 2015 (44.456 personas). No obstante, en casa consistorial desciende en 841 y en Lourdes asciende en 1.134 el número de atenciones.
- La media de atenciones diarias es de **111** personas en SAC **C. Consistorial** y **72** personas en el SAC de **Lourdes**.
- Se realizaron un total de **93.375** gestiones.(56.986 en Casa Consistorial y 36.389 en el SAC del Barrio de Lourdes.). Se incrementan en 3.399 respecto al año anterior.
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 3 minutos 11 segundos y en el SAC de Lourdes 2 minutos y 46 segundos.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 37 segundos y en el SAC de Lourdes de 4 minutos y 49 segundos

GRÁFICOS

PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2016

Total personas atendidas: 44.849



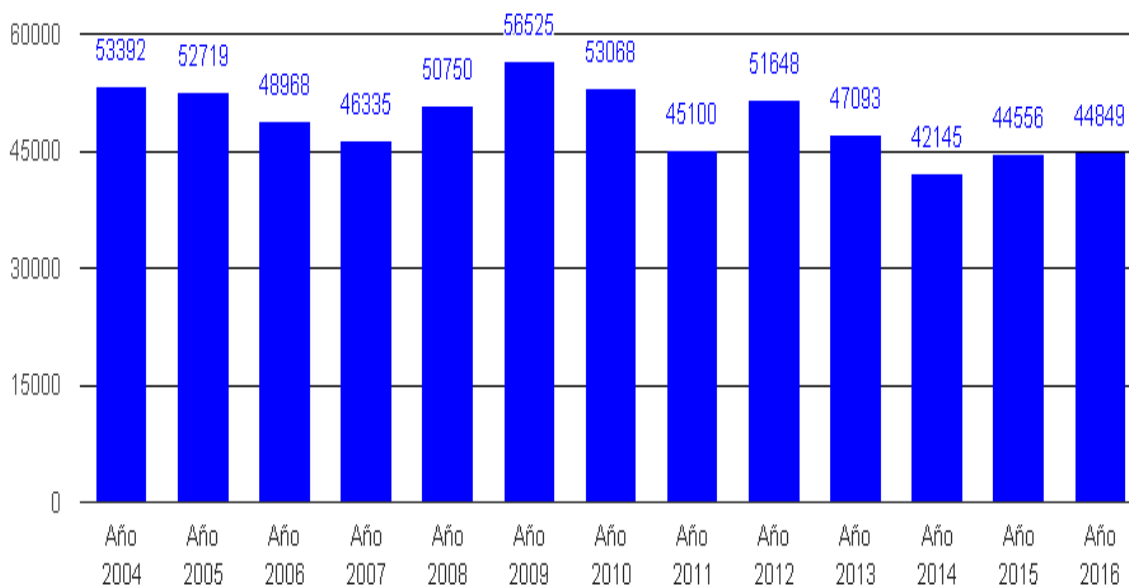


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

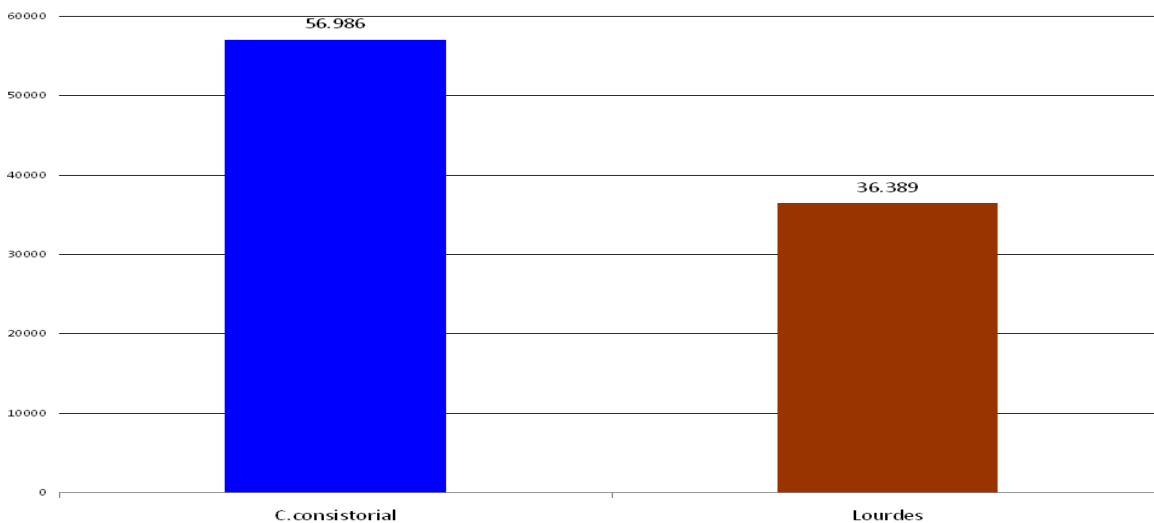
COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2016

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: 93.375

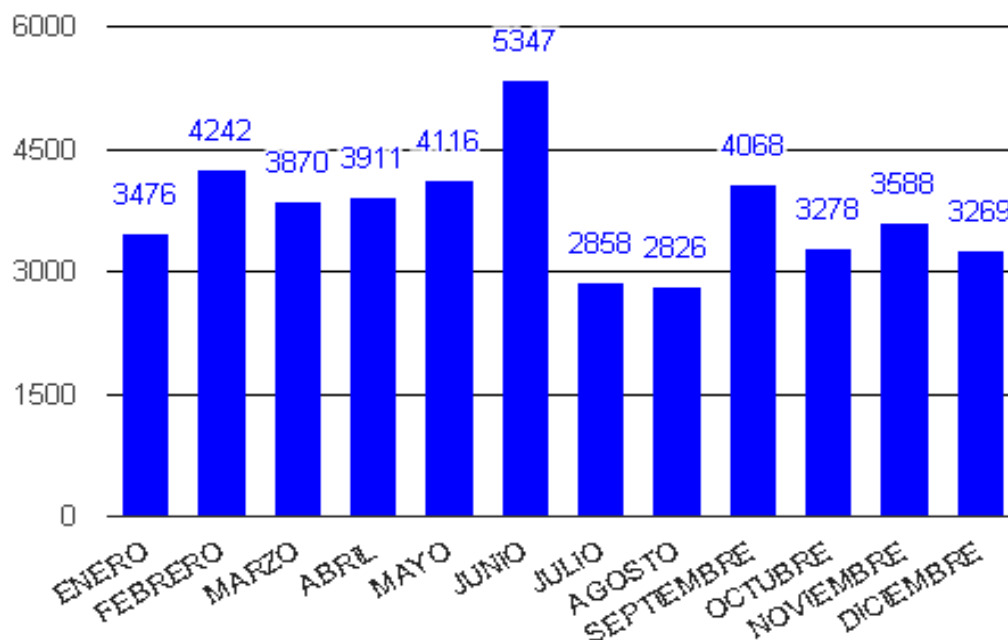




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

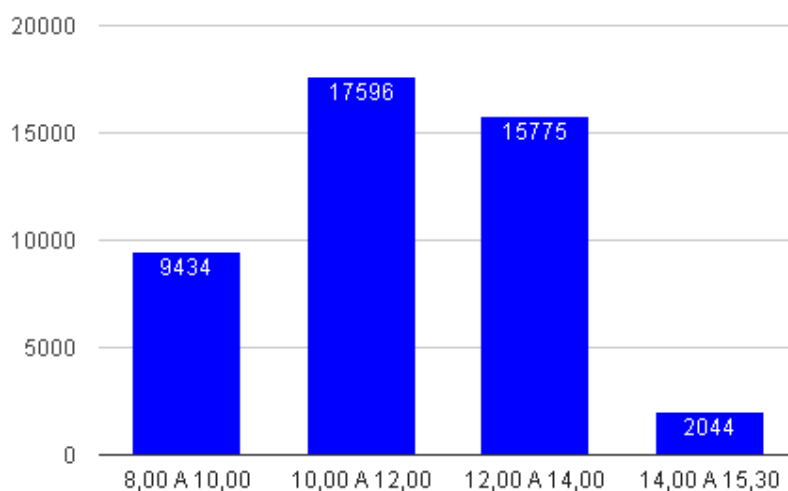
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



Los picos más altos de personas atendidas se producen en febrero (venta de entradas Gaztambide) y junio y septiembre (campana piscinas e inscripción a actividades).

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



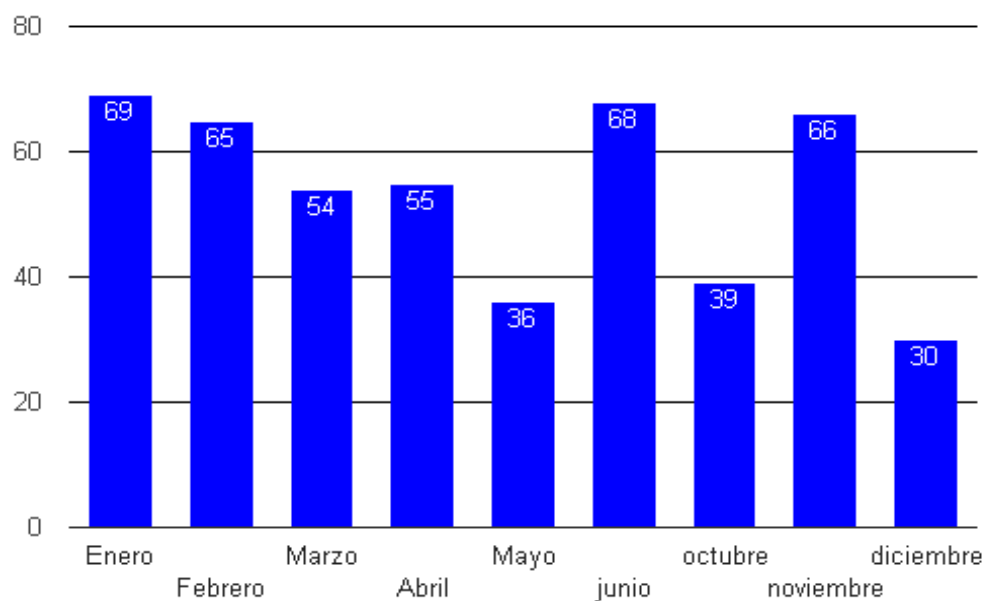


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

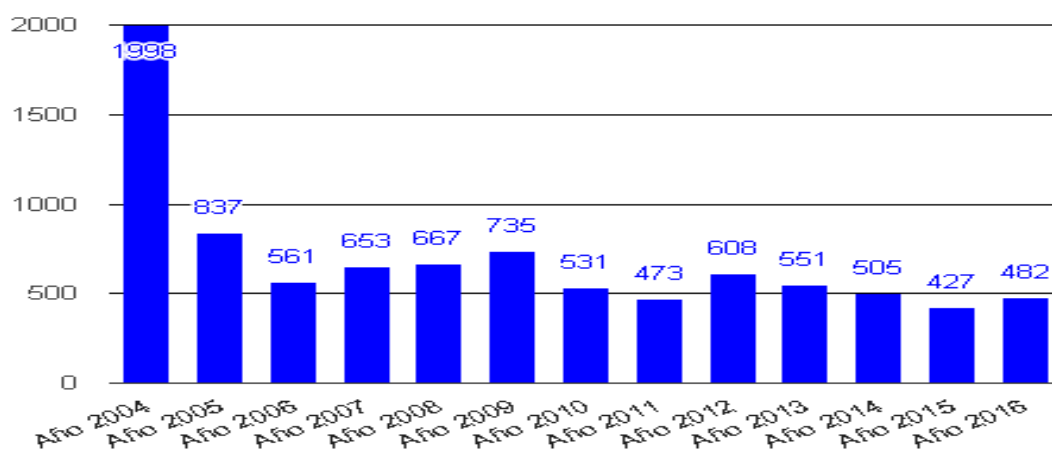
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 482



COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004-20016





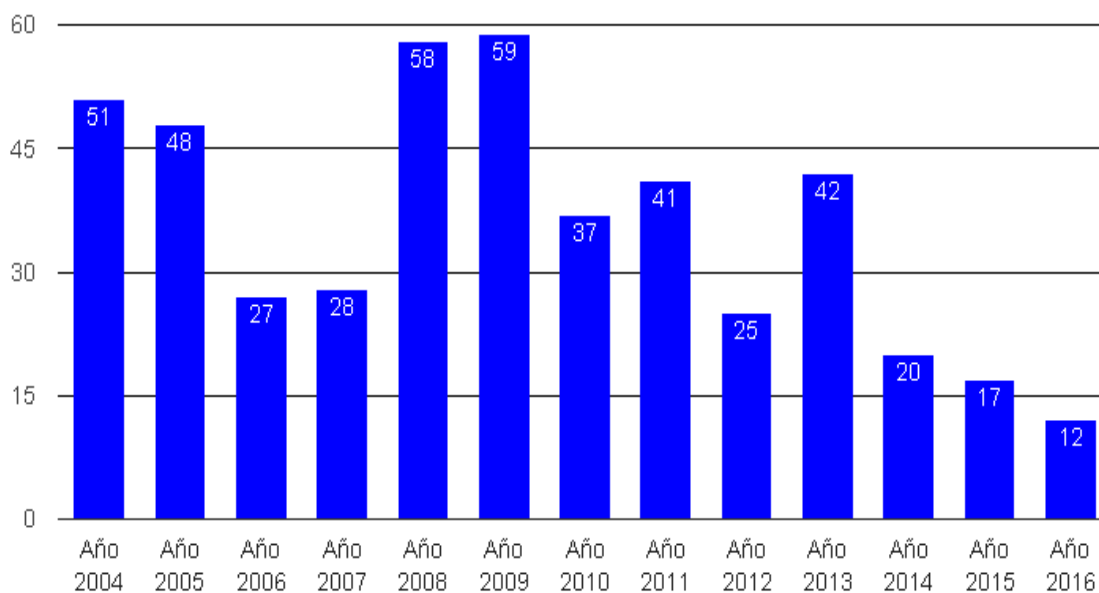
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 12

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2016





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2016

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	21.570
Inf.extramunicipal	1.156
Búsqueda información	1.960
TOTAL	24.686

El total de cuestiones de información ascendió en 2016 a 24.686

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	12.977
Altas y renovaciones de padrón	5.881
Volantes de padrón	10.975
Abono instalaciones	2.508
Inscripción actividades	1.158
Compulsas de documentos	8.136
Volantes económicos	1.153
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1739
Tarjeta residente	586
Tarjetas acreditación municipal	839
Hoja catastral	2.101
Pin "Carpeta ciudadana"	44
Fes de vida	224
Autorización Quema de rastrojos	1
Introd. y renov. datos terceros	233
Mandos	36
Tarjeta transporte	329
Venta de entradas	11105
Permiso circulación-cambio de domicilio	265
TOTAL	60.290

El total de atenciones de tramitación en 2016 ha sido de 60.290



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

VARIOS

Consulta censo	62
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	5.666
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	380
Recogida curriculum Empleo	152
Citas	580
Otros	1.559
TOTAL	8.399

Total atenciones de varios en 2016 ha sido de 8.399

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios) nos da un total de gestiones realizadas. 93.375



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

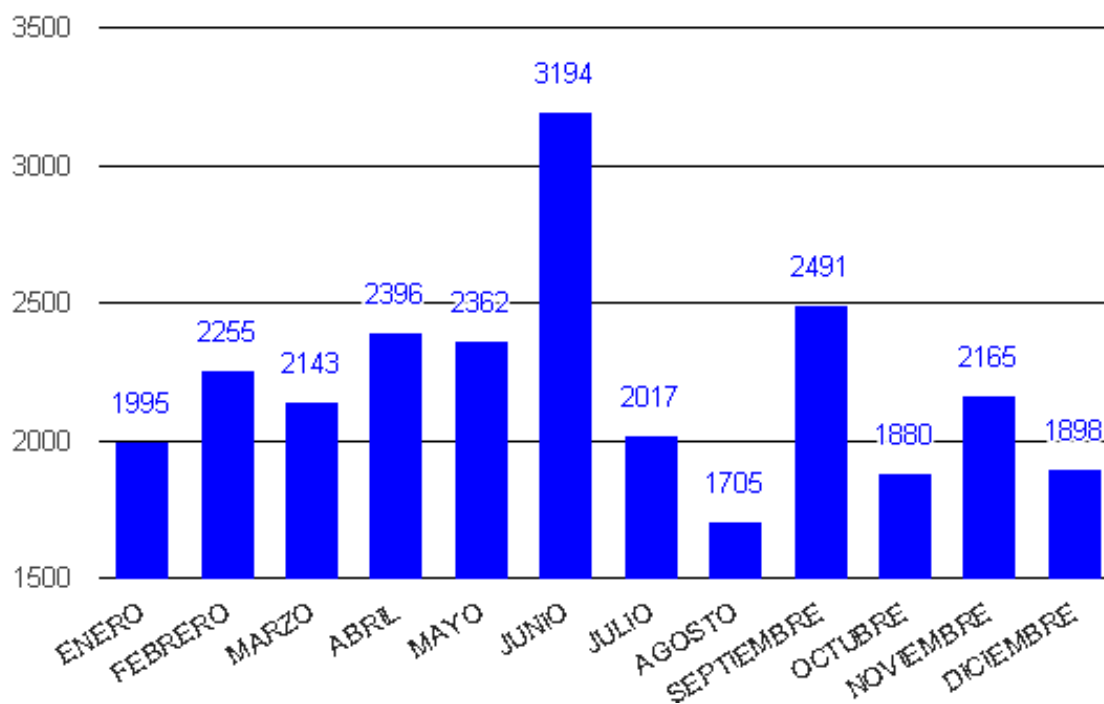
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 26.501.
- Se atiende una media de 108 llamadas al día.
- El tiempo medio de espera ha sido de 12 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 44 segundos.
- Se han codificado un total de 27.141 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 7.660 (29 %) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 19.481 (71%).

GRÁFICOS

LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

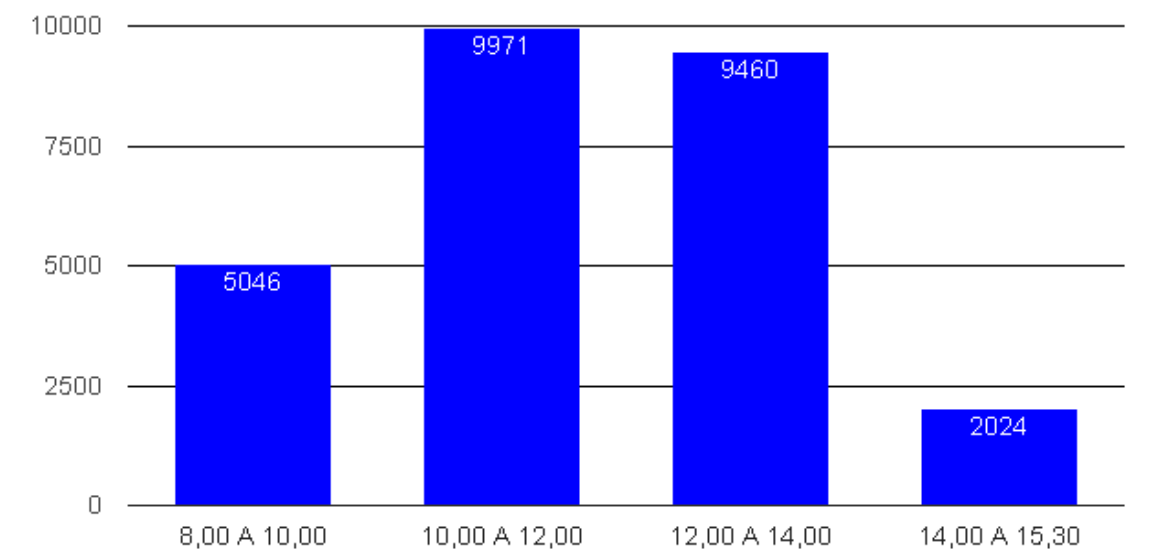




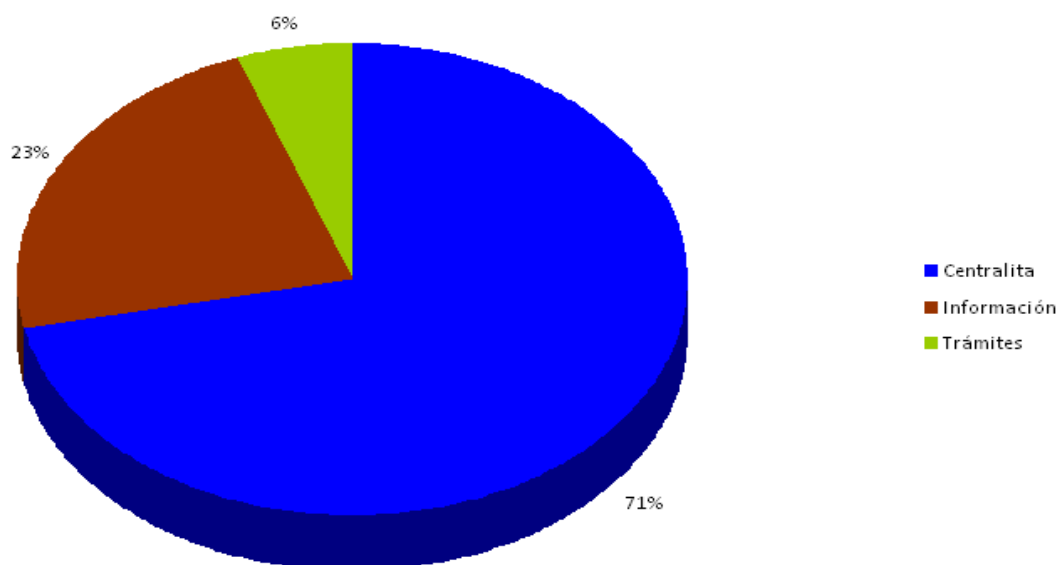
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2016

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	4.949
Inf. Extramunicipal	546
Búsqueda de información	639
TOTAL	6.134

TRÁMITES

Volantes y certificados	11
Abonos e inscripción a actividades	187
Duplicados de recibos	1
Suministro de pliegos, convocatorias...	3
Citas	489
Avisos, quejas y sugerencias	165
Censo	7
Encuestas y otros	640
TOTAL	1.526

CENTRALITA

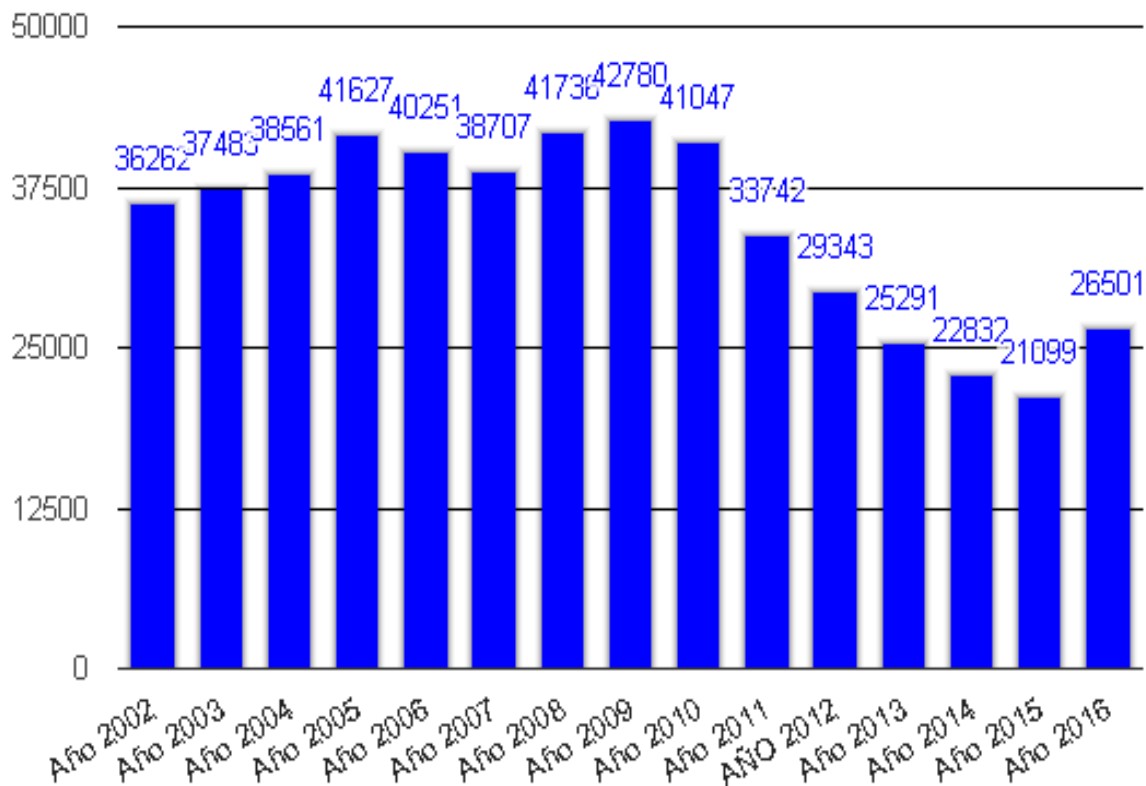
El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **19.841**



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LAMADAS ATENDIDAS



Se ha producido un aumento del 25 % de llamadas atendidas, respecto al año anterior. Se rompe la tendencia decreciente de llamadas atendidas que se inició en el año 2010.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE LA WEB Y CORREO ELECTRÓNICO)

ASPECTOS DESTACADOS:

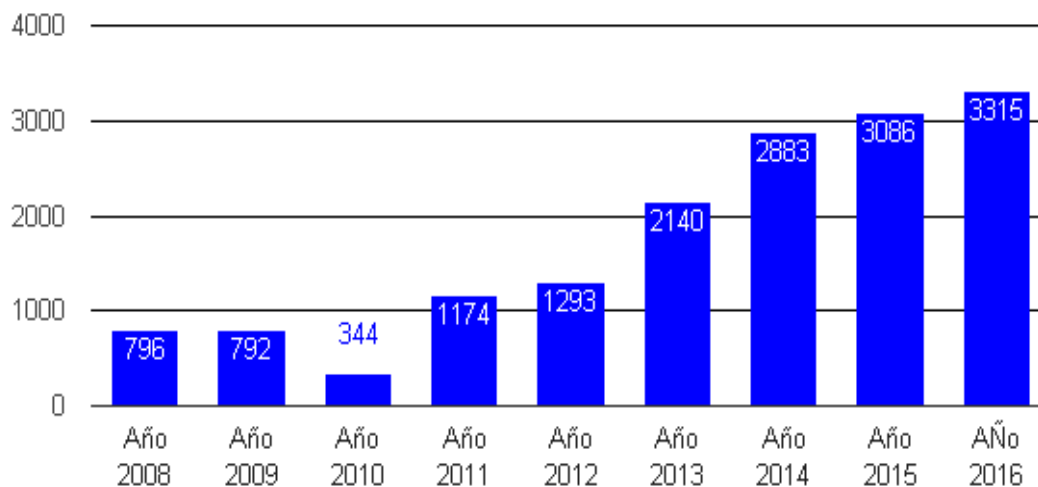
- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web y el correo electrónico que se han realizado en 2016 asciende a 3.315 (no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de carpeta ciudadana (volantes, consultas de padrón, recibos...), ya que no es posible su contabilización.
- El nº accesos a los servicios del SAC on line a través de la web municipal en el año 2016 ha sido de 29.994

GRAFICOS

TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2015

El nº de trámites realizados on line en el 2016 asciende a 3.315. De ellos, 2173 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es y 1.142 por medio de la página web (497 a través de carpeta ciudadana y 645 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 2016

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE TRÁMITES REALIZADOS

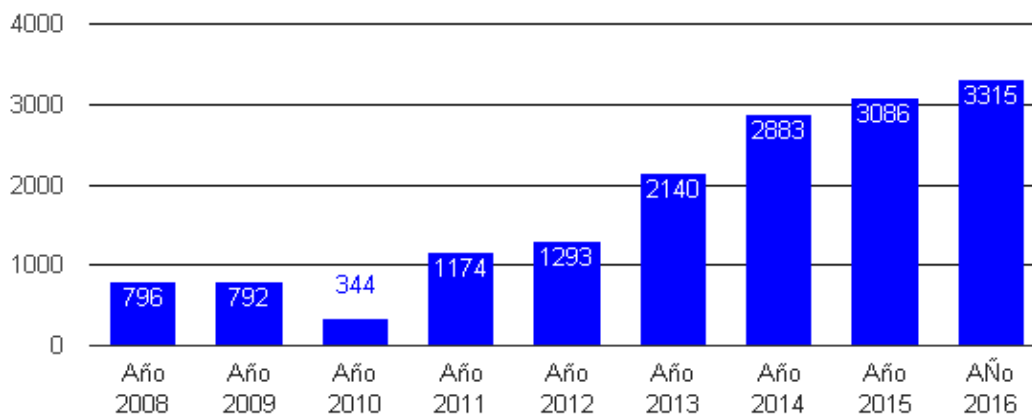
Solicitados a través de la web

Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>	123
Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>	365
Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>	8
Cambios domicilio padrón <u>carpeta ciudadana</u>	1
AQS y Consultas	645
TOTAL	1142

Solicitados a través de correo electrónico

Solicitud de información	255
Presentación de solicitudes	434
Certificados, volantes y duplicados	1328
Domiciliaciones de recibos	93
Cambios de domicilio	9
Remisión de documentación	53
Solicitud de pliegos y documentación	1
TOTAL	2173

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE



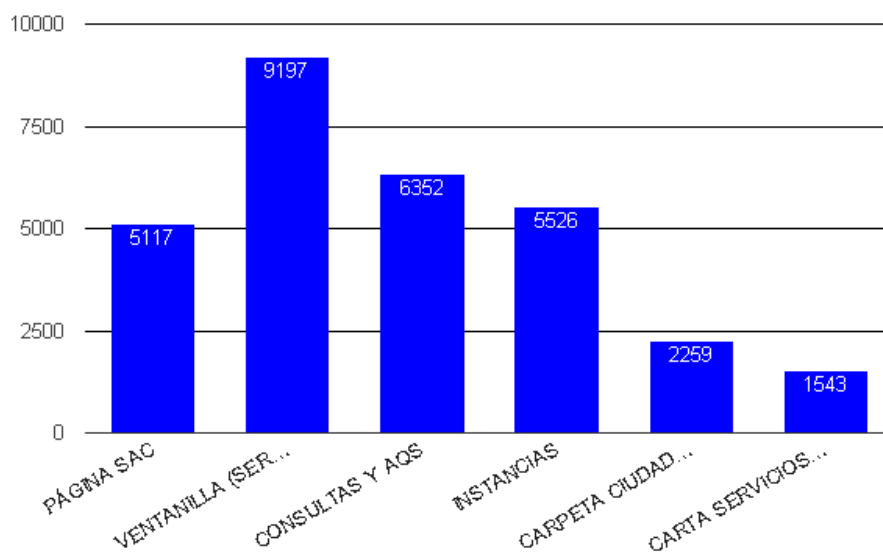


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

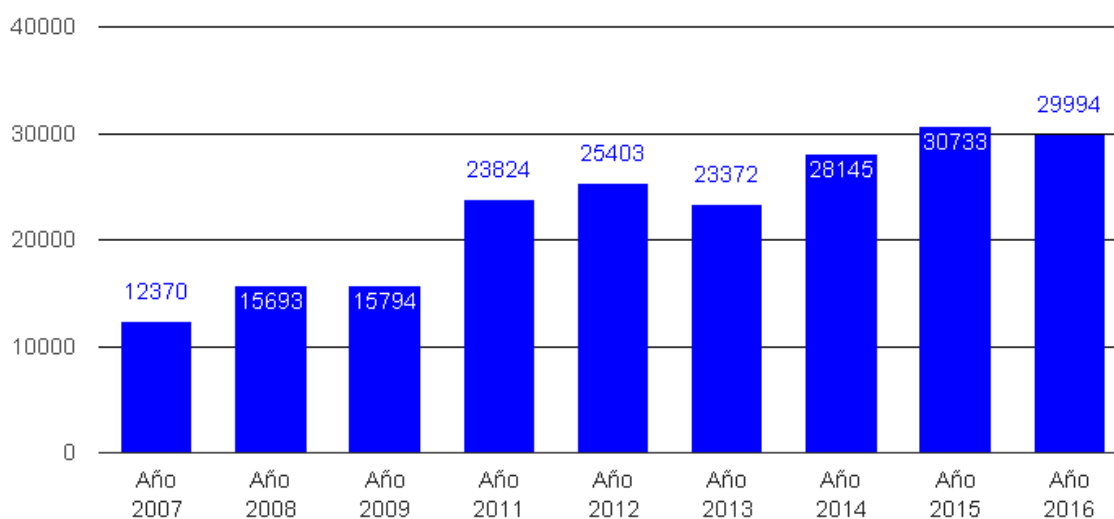
ACCESOS SAC TUDELA A TRAVÉS DE LA WEB AÑO 2016

En 2016 se registraron un total de 29.994 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 2016

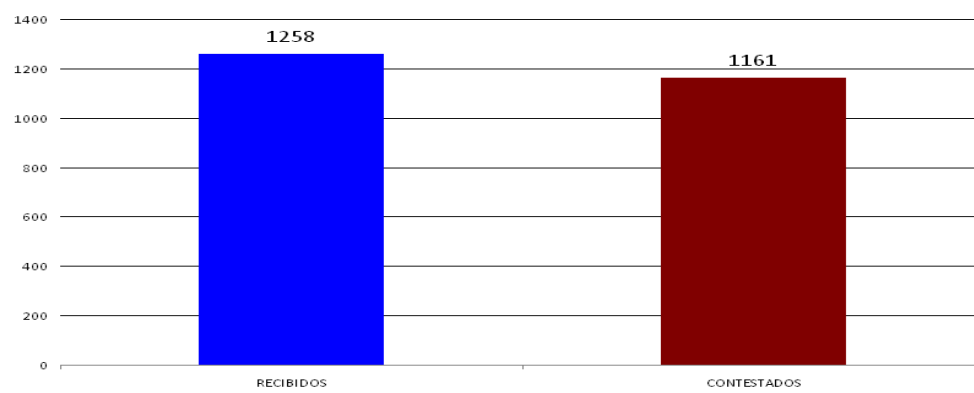
SAC
Tudela

5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

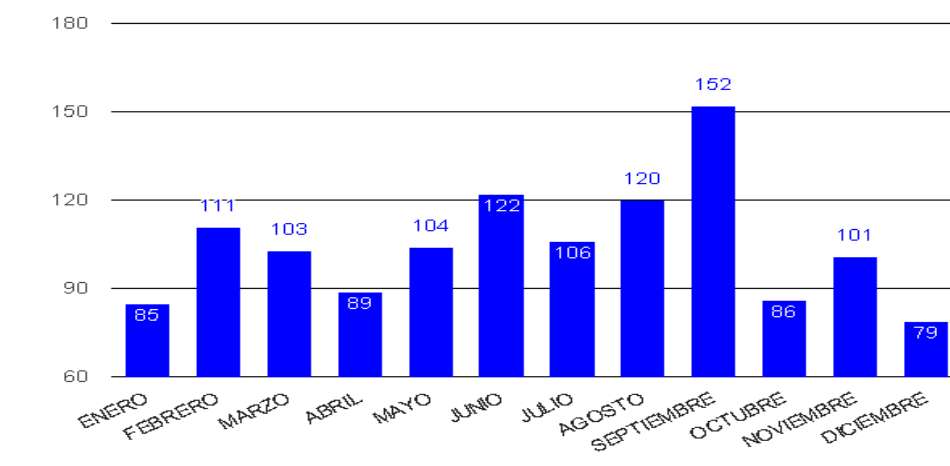
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.258.
- Del total de recibidos, 1245 son avisos, quejas y sugerencias y 13 son agradecimientos.
- El 94,20 % de los avisos han sido contestados.
- El 86,72 % 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 7 días.

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS



AVISOS RECIBIDOS POR MESES



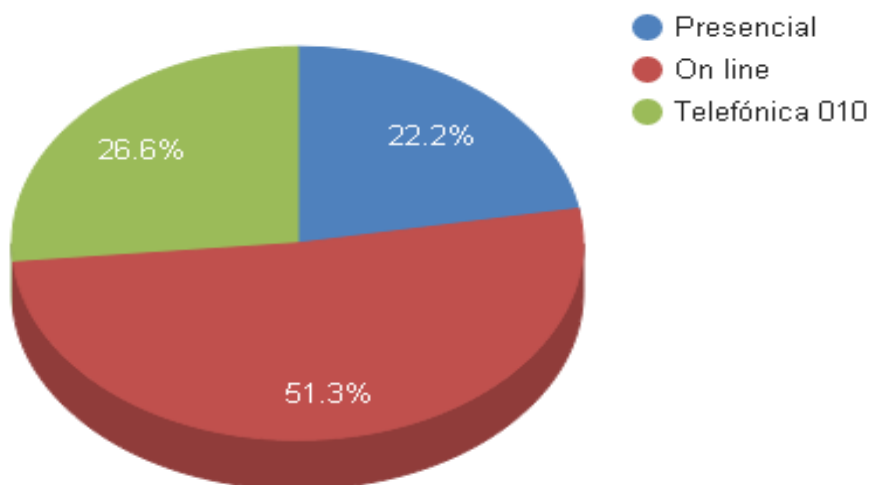


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

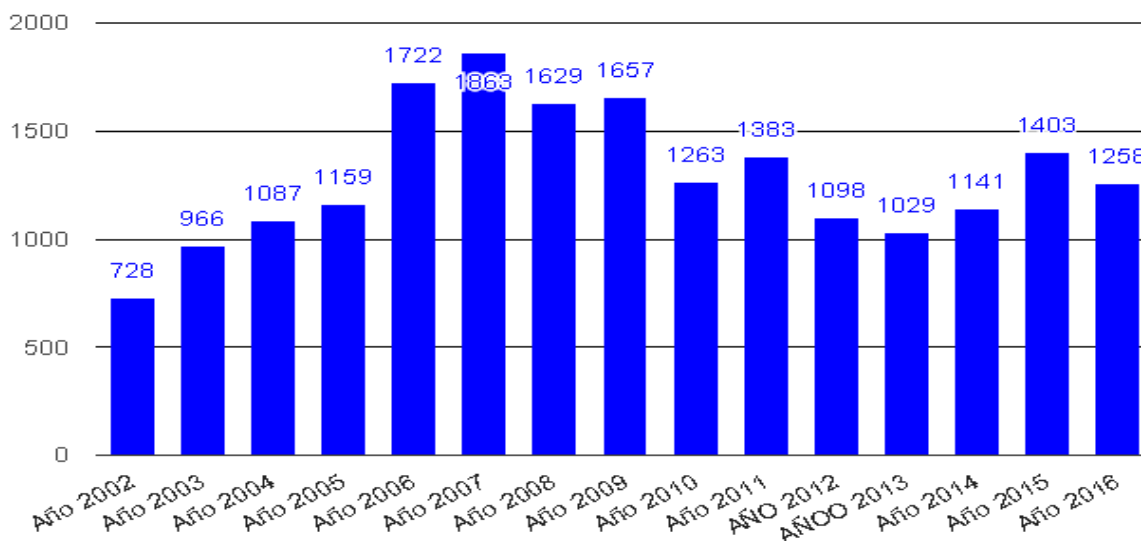
SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2016

Se han recibido presencialmente 279 AQS, 645 on line y 334 telefónicamente.



COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2016)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Alcaldía	6	6	0	100,00%
Agricultura	16	16	0	100,00%
Alumbrado	150	148	2	98,67%
Bienestar Social	4	4	0	100,00%
Brigada de Obras	147	147	0	100,00%
Castel Ruiz	5	5	0	100,00%
Centros Cívicos	5	5	0	100,00%
Comercio	6	6	0	100,00%
Deportes	70	70	0	100,00%
Educación	12	12	0	100,00%
Empleo	1	1	0	100,00%
Festejos	9	9	0	100,00%
Hacienda	1	1	0	100,00%
Industria	1	1	0	100,00%
Junta de Aguas	27	25	2	92,59%
Juventud	9	9	0	100,00%
Omic	1	1	0	100,00%
Organización y modernización	11	11	0	100,00%
Personal	6	6	0	100,00%
Policía Municipal	193	193	0	100,00%
SAC	4	4	0	100,00%
Sanidad	53	53	0	100,00%
Secretaría	4	3	1	75,00%
Servicios contratados(limpieza, jardines...)	417	417	0	100,00%
Turismo	6	6	0	100,00%
Urbanismo	94	26	68	27,66%
TOTAL	1258	1185	73	94.20%

De los 1258 AQS recibidos, 13 son agradecimientos: 3 a Festejos, 2 a Alumbrado, 2 a Deportes, 1 a Brigada, 1 a Servicios Contratados, 2 a Policía, 1 a Urbanismo y 1 al SAC.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

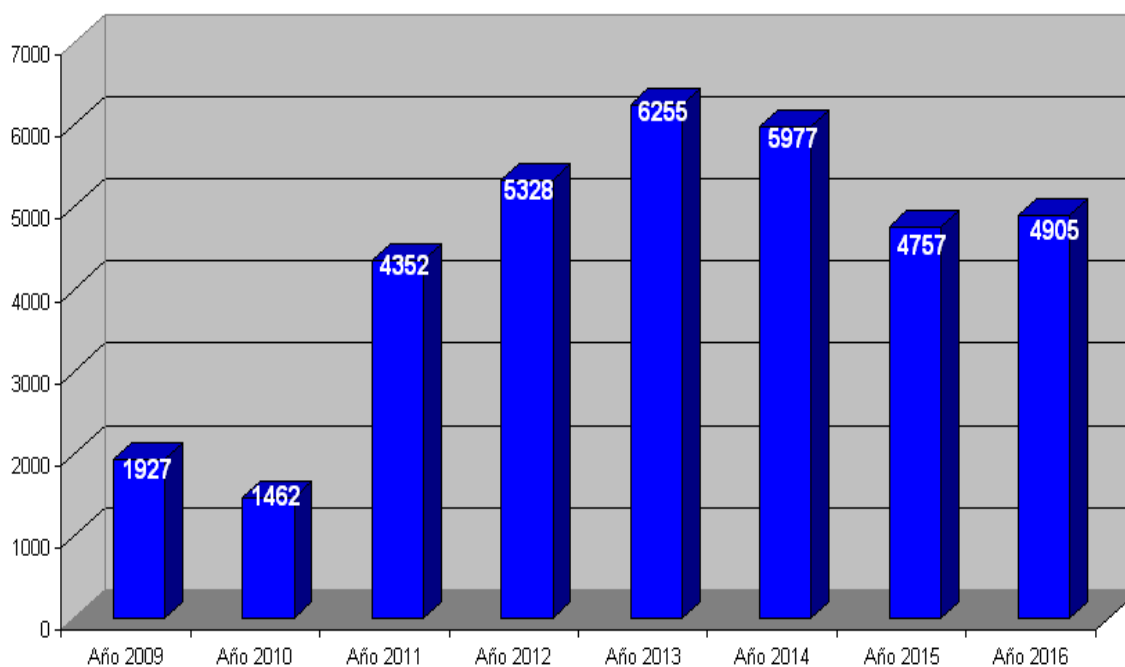
SAC
Tudela

6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS

- El personal del SAC ha llevado a cabo la actualización de 1.139 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 4.905 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 2016

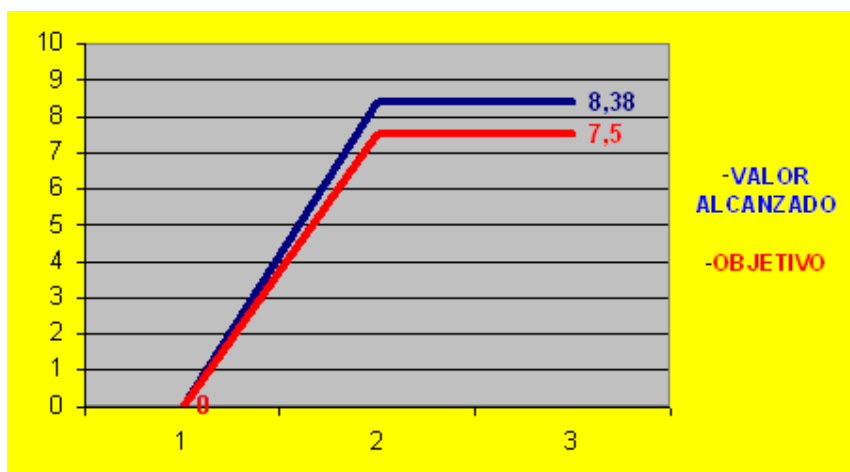
SAC
Tudela

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 8,38**.



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 **31 comunicaciones** sobre servicios del SAC:

- Se difunde en web, medios y redes sociales la memoria del 2015 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Implantación servicio atención a sordos. Web, Twitter y medios).
- Campaña peatonalización (web y twitter).
- Votación cartel fiestas (web, Twitter y medios).



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

- 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.
- Presupuestos participativos (web-twitter, medios).
- Recogida dorsales S.Silvestre (web, Twitter).

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 82,31 %

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 3 minutos y 11 segundos

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos 46 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: MEMORIA SAC 2016	Fecha: 31/01/2017	Nº Revisión: 0	Página: 22 de 24
-----------------------------	----------------------	-------------------	---------------------



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

SAC
Tudela

Atención on line

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

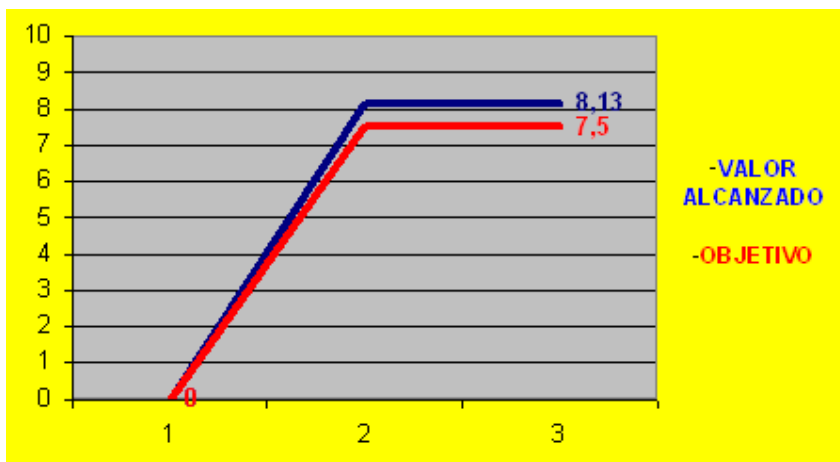
No se han registrado incumplimientos

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 8,13.**

No hay quejas al respecto.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2016

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 86,72 %.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.