



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

Índice

Pág.

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....	9
4. ATENCIONES SAC ON-LINE.....	13
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	16
6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS.....	19
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.....	21



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En 2017 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 45.307 (44.849 en 2016).
- También aumenta el número llamadas atendidas por el 010, concretamente en 2017 se registran 26.894 llamadas atendidas (26.501 se atendieron en 2016).
- Respecto a la vía on line, se ha incrementado en un 23 % el nº de solicitudes que llegan por correo electrónico, a través de la web municipal y por registro electrónico Son atendidas un total de 4.099 de gestiones solicitadas por dichas vía (3.315 en 2016)
- Respecto a Avisos, quejas y sugerencias, se han registrado en el SAC un total de 1.097, lo que supone un descenso de casi el 15% con respecto al año anterior (1258 se registraron en 2016). El 97,72% han sido contestados al ciudadano, cuya respuesta es transmitida en plazo inferior a 15 días en el 91 % de ellos.
- En cuanto a mejoras incorporadas, destacar que, fruto de un convenio derivado del proyecto Edusi, el Ayuntamiento de Tudela se encuentra integrado en el Sistema de Interconexión de Registros, vinculado al Registro General de la Administración General del Estado (ORVE). Así pues, desde septiembre de este año disponemos de servicio de Registro electrónico, tanto para la recepción ciudadana como para el envío de documentos.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

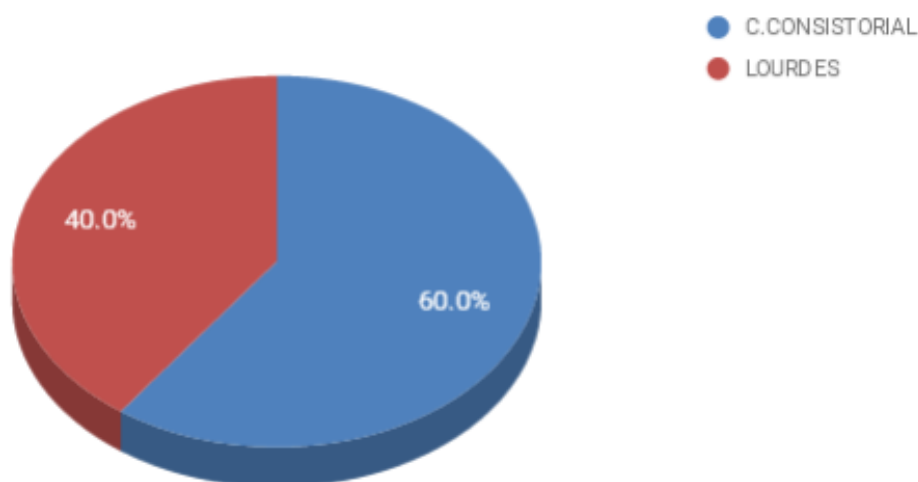
ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2017 a **45.307** personas. 27.201 en la oficina de Casa Consistorial y 18.206 en la oficina del Barrio de Lourdes. En total se han atendido 458 personas más que en el 2016 (44.849 personas).
- La media de atenciones diarias es de **112** personas en SAC **C. Consistorial** y **78** personas en el SAC de **Lourdes**.
- Se realizaron un total de **78.679** gestiones.(46.250 en Casa Consistorial y 31.429 en el SAC del Barrio de Lourdes.).
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 2 minutos 40 segundos y en el SAC de Lourdes 2 minutos y 53 segundos.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 5 minutos y 22 segundos y en el SAC de Lourdes de 4 minutos y 52 segundos

GRÁFICOS

PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2017

Total personas atendidas: 45.307



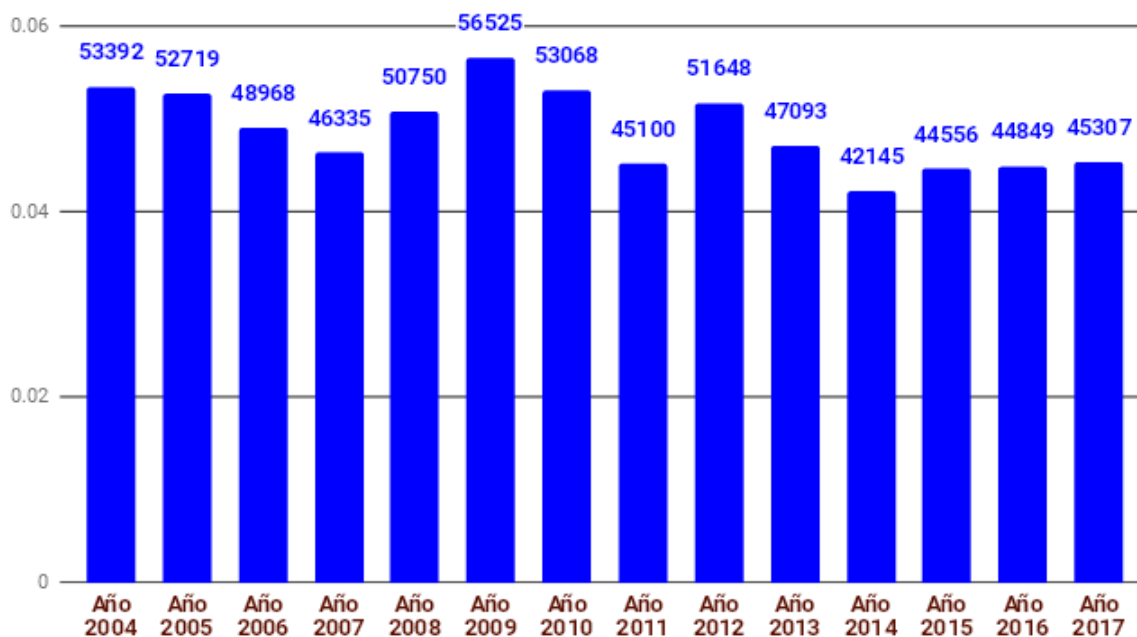


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

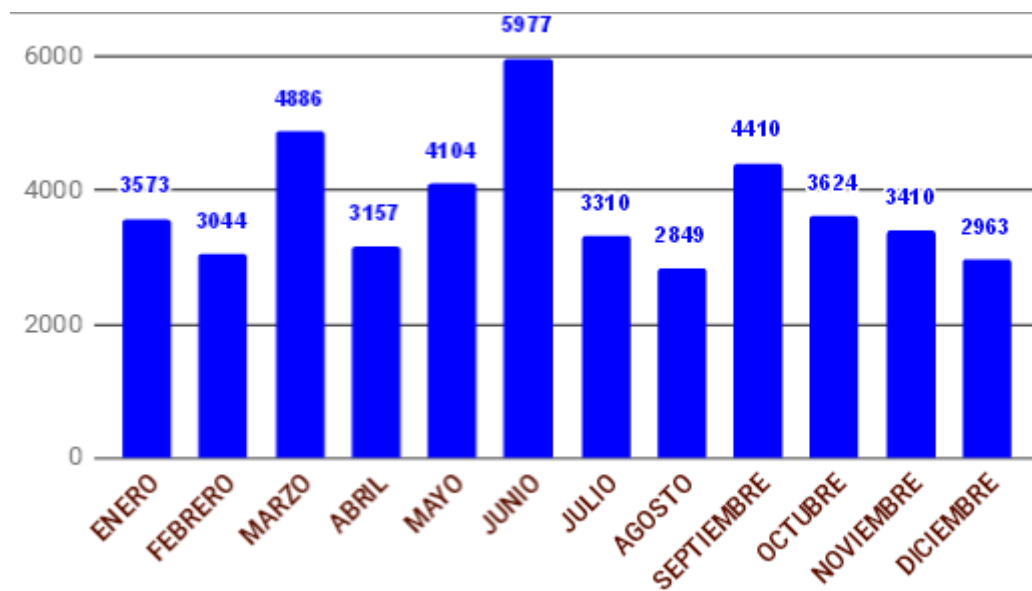
SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2017

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.



PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



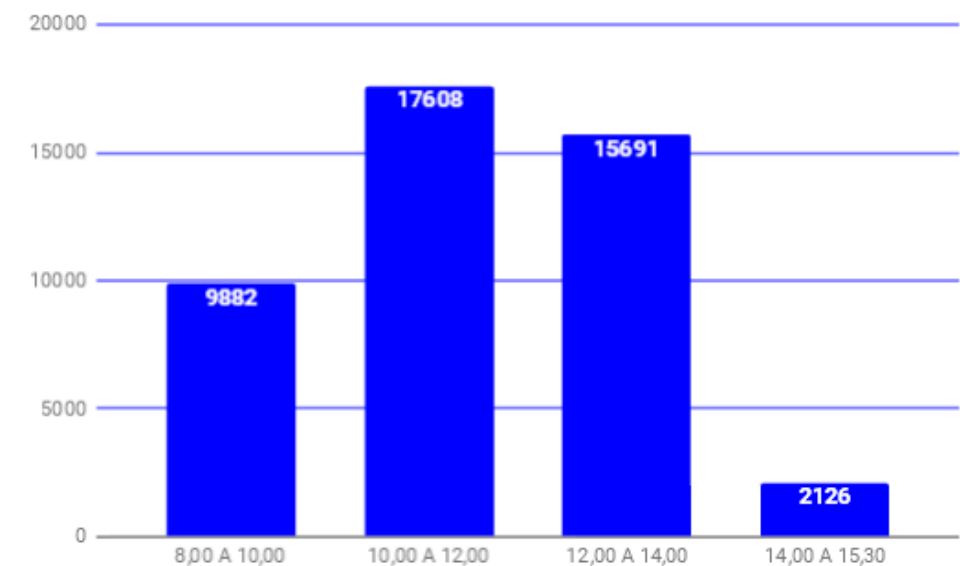
Los picos más altos de personas atendidas se producen en marzo (inscripciones deportivas y guarderías) y junio y septiembre (campana piscinas e inscripción a actividades).



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

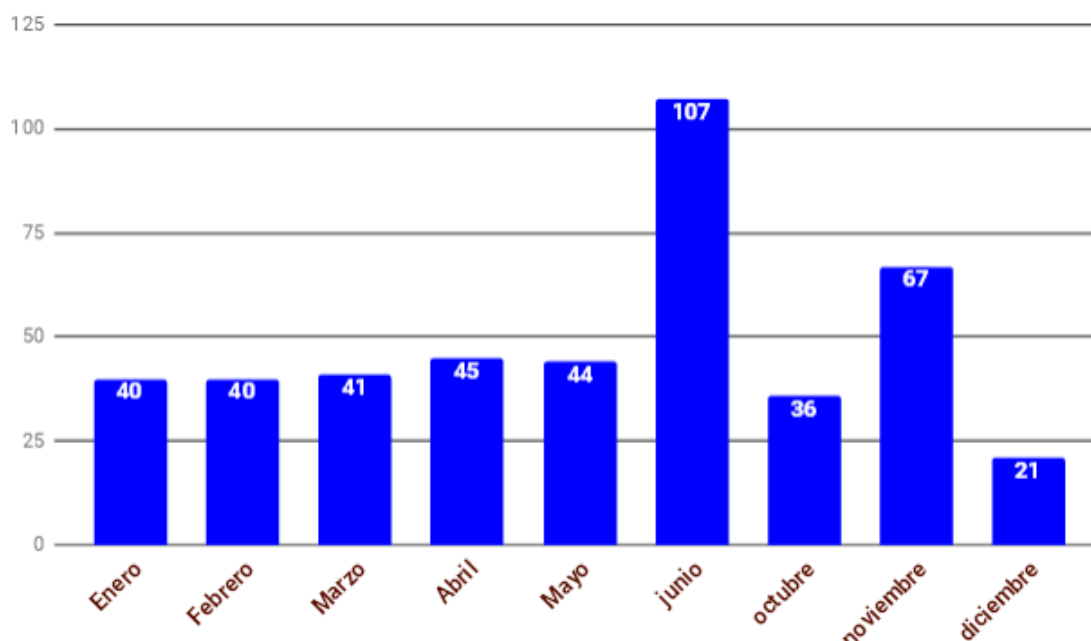
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 441

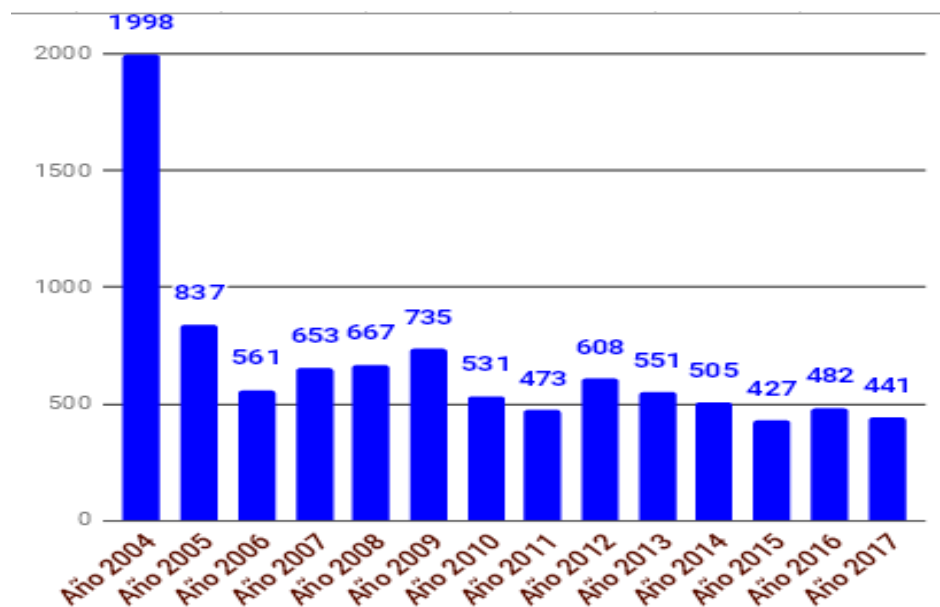




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

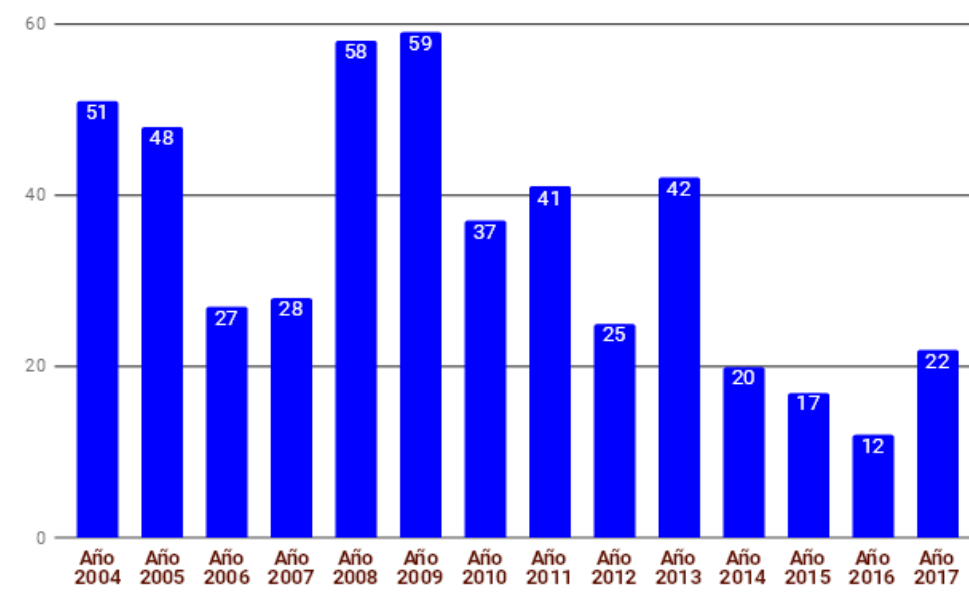
COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004-2017



PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

Total personas atendidas el día apertura en Fiestas de Tudela: 22

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2017





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2017

INFORMACIÓN19.337

Inf. Municipal	19.337
Inf.extramunicipal	1.284
Búsqueda información al ciudadano	1.234
Bolsa vivienda	9
TOTAL	21.864

El total de cuestiones de información ascendió en 2017 a 21.864

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	10.883
Altas y renovaciones de padrón	5.696
Volantes de padrón	10.794
Abono instalaciones	2.915
Inscripción actividades	1.216
Compulsas de documentos	4.138
Volantes económicos	955
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1.050
Tarjeta residente	546
Tarjetas acreditación municipal	1.228
Hoja catastral	1.888
Pin "Carpeta ciudadana"	79
Fes de vida	224
Autorización Quema de rastrojos	4
Introd. y renov. datos terceros	328
Mandos	27
Tarjeta transporte	467
Venta de entradas	7.507



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

Permiso circulación-cambio de domicilio	171
TOTAL	50.116

El total de atenciones de tramitación en 2017 ha sido de 50.116

VARIOS

Votaciones	19
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	4.155
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	365
Recogida curriculum Empleo	85
Citas	694
Otros	1.381
TOTAL	6.699

Total atenciones de varios en 2017 ha sido de 6.630

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios) nos da un total de gestiones realizadas. 78.679



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

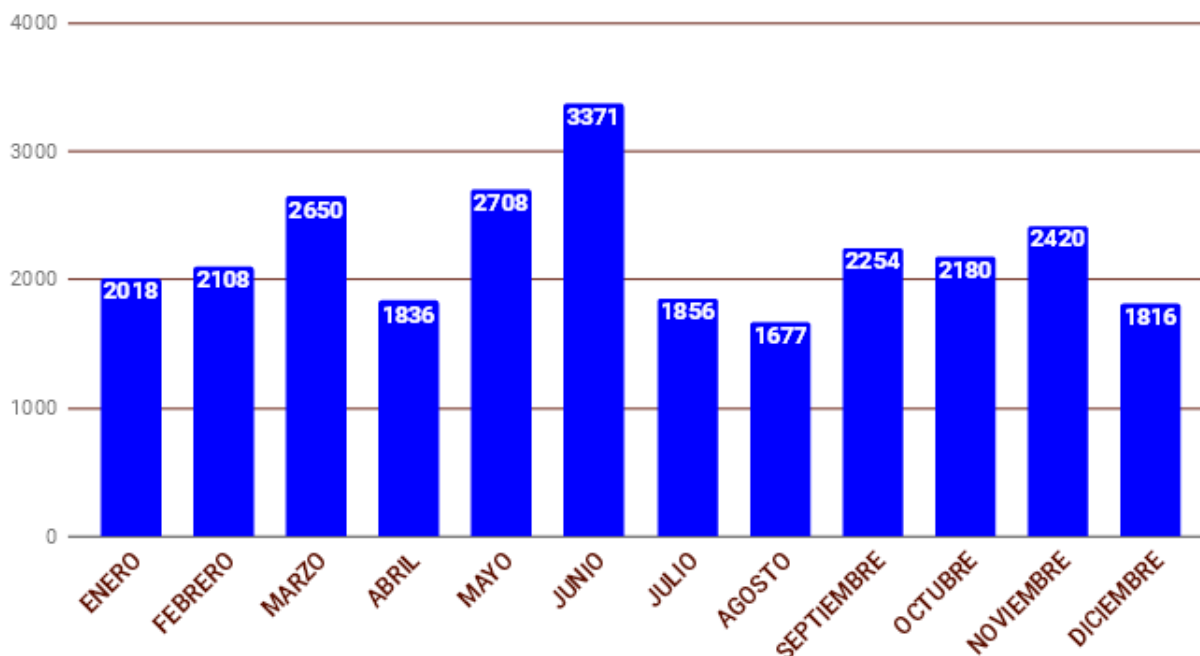
3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de 26.894. Se produce ligero aumento respecto al 2016 (26.501 llamadas)
- Se atiende una media de 109 llamadas al día.
- El tiempo medio de espera ha sido de 27 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 39 segundos.
- Se han codificado un total de 26.615 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 6.576 (25%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 20.039 (75%).

GRÁFICOS

LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES

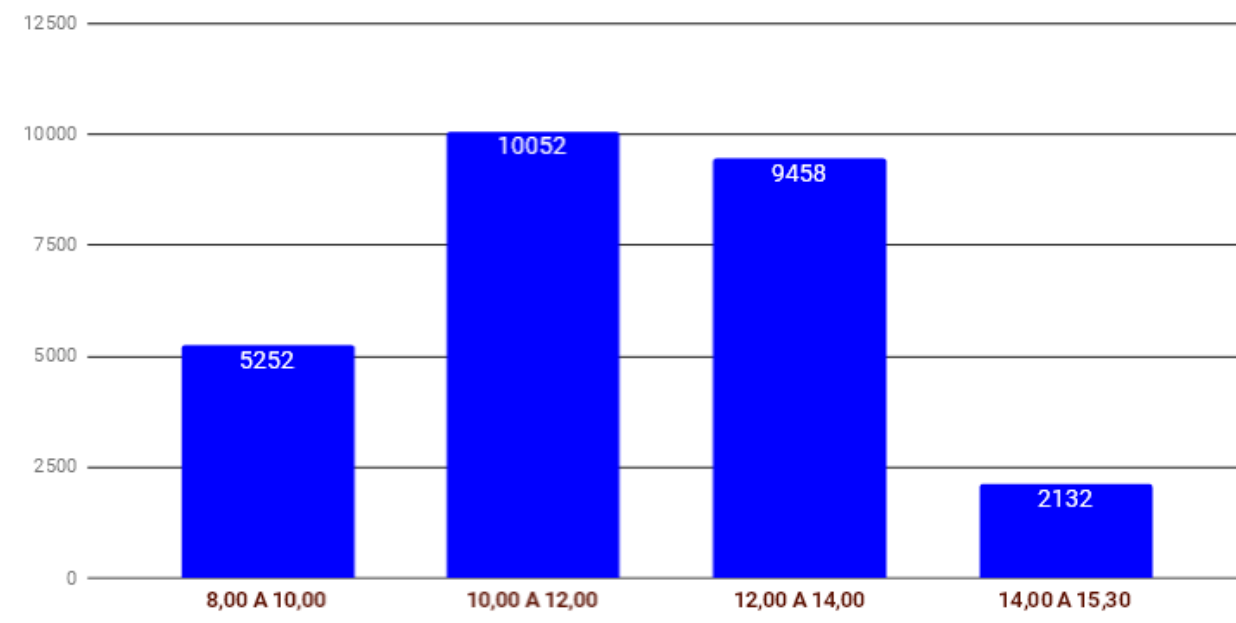




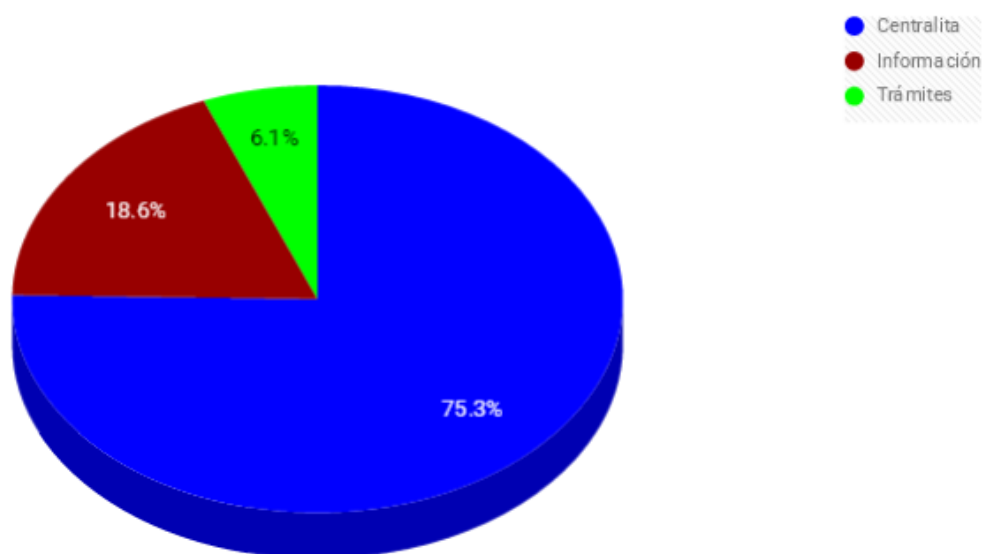
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2017

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	3836
Inf. Extramunicipal	588
Búsqueda de información	535
TOTAL	4.959

TRÁMITES

Volantes y certificados	5
Duplicados de recibos	1
Citas e inscripción actividades	565
Avisos, quejas y sugerencias	158
Otros	888
TOTAL	1.617

CENTRALITA

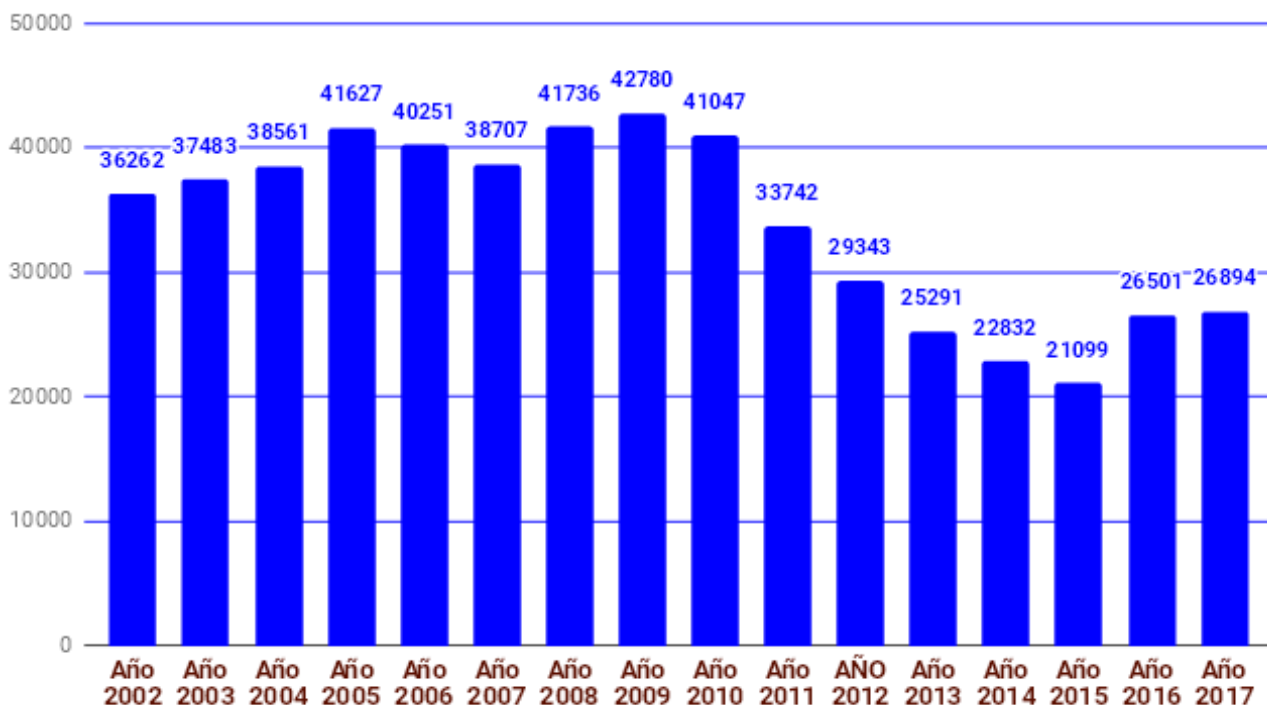
El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **20.039**



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LAMADAS ATENDIDAS 2002 A 2017



Se ha producido un ligero aumento de llamadas atendidas respecto al año anterior.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE LA WEB, E-MAIL Y REGISTRO ELECTRÓNICO)

ASPECTOS DESTACADOS:

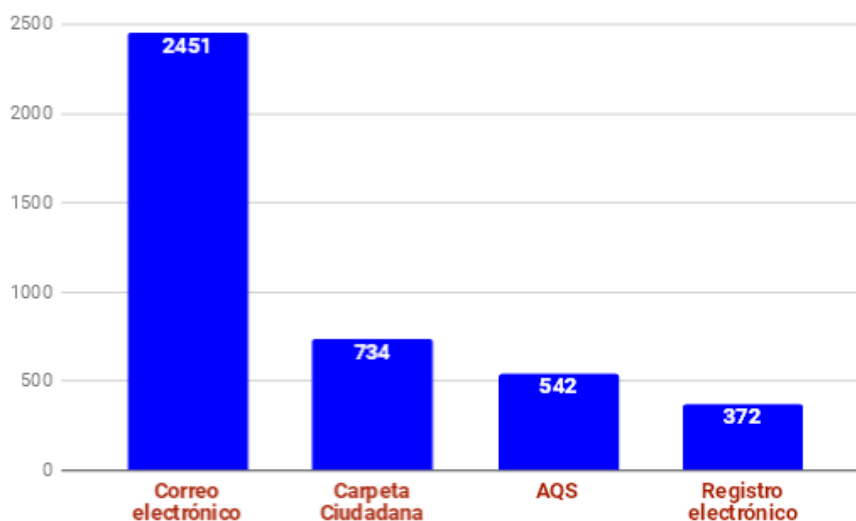
- El total de trámites solicitados al SAC a través de la web, correo electrónico y registros telemáticos en 2017 asciende a 4.099 (3.315 en 2016). En este cómputo no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de carpeta ciudadana (volantes, consultas de padrón, recibos...), 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 2017 ha sido de 23.012

GRAFICOS

TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE AÑO 2017

El nº de trámites realizados on line en el 2017 asciende a 4.099. De ellos, 2451 fueron solicitados por el correo electrónico sac010@tudela.es . 1.276 por medio de la página web (734 a través de carpeta ciudadana y 542 en Consultas y AQS). 372 a través de Registros electrónicos (352 Registro General electrónico-ORVE y 20 Registro electrónico de Gobierno de Navarra).

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 2017

SAC
Tudela

TIPOLOGÍA DE TRÁMITES REALIZADOS

Solicitados a través de la web

Generación Pin <u>carpeta ciudadana</u>	176
Presentación Instancias <u>carpeta ciudadana</u>	535
Domiciliaciones <u>carpeta ciudadana</u>	23
AQS y Consultas	542
TOTAL	1.276

Solicitados a través de correo electrónico

Solicitud de información	271
Presentación de solicitudes	616
Certificados, volantes y duplicados	1396
Domiciliaciones de recibos	76
Cambios de domicilio	6
Remisión de documentación	85
Solicitud de pliegos y documentación	1
TOTAL	2.451

Registro electrónico

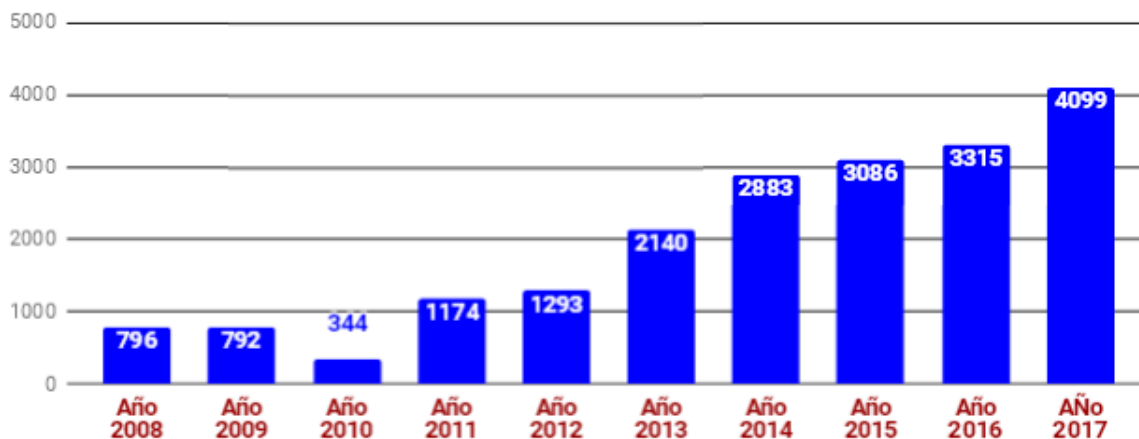
Recibidos Registro General Electrónico (ORVE)	264
Enviados Registro General Electrónico (ORVE)	88
Recibidos Registro Electrónico Gobierno Navarra	20
TOTAL	372



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

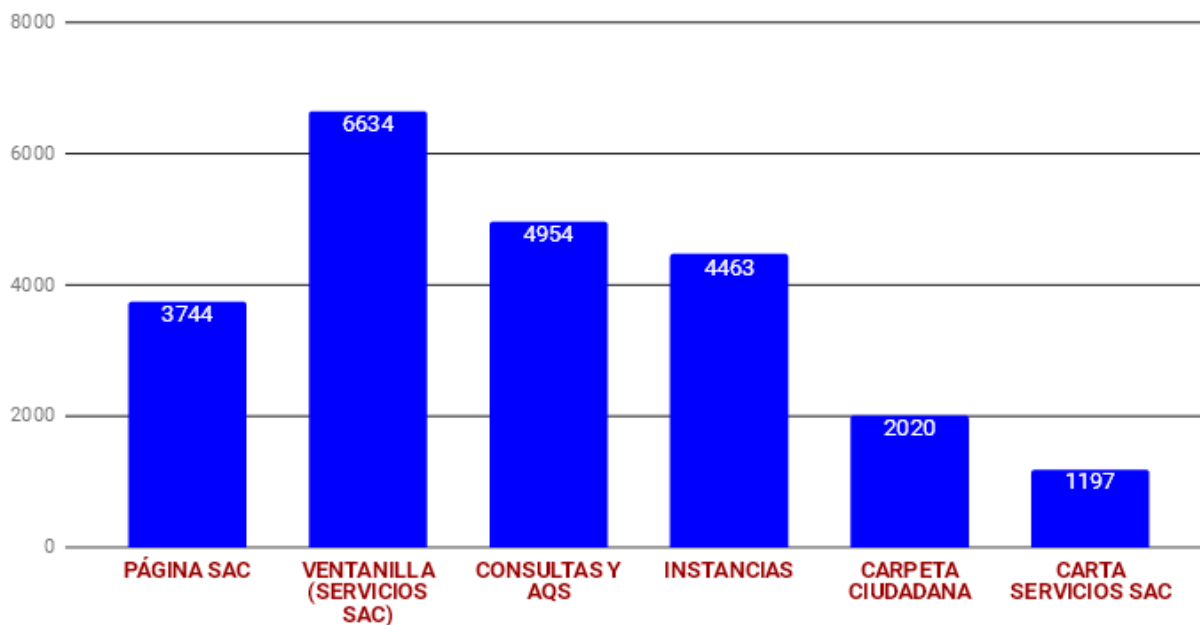
SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE



ACCESOS SAC TUDELA A TRAVÉS DE LA WEB AÑO 2017

En 2016 se registraron un total de 23.012 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.





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

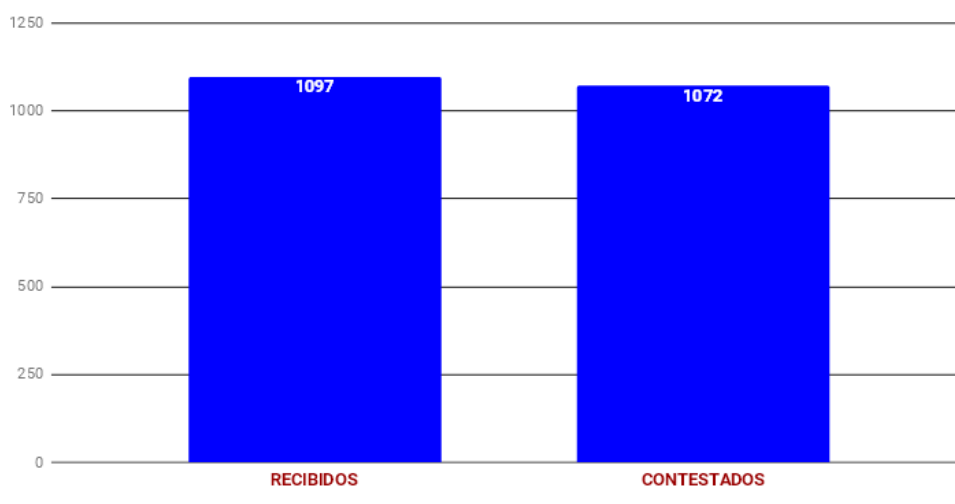
SAC
Tudela

5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.097
- Del total de recibidos, 1.081 son avisos, quejas o sugerencias y 16 son agradecimientos.
- El 97,72 % de los avisos han sido contestados.
- El 91 % de los ciudadanos ha recibido la respuesta 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



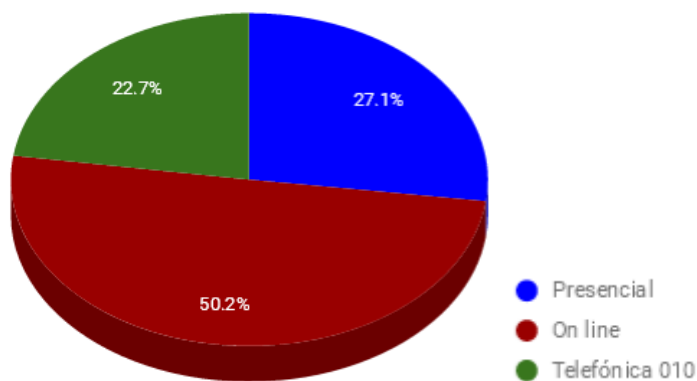
AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2017

Se han recibido presencialmente 297 AQS, 551 on line y 249 telefónicamente.

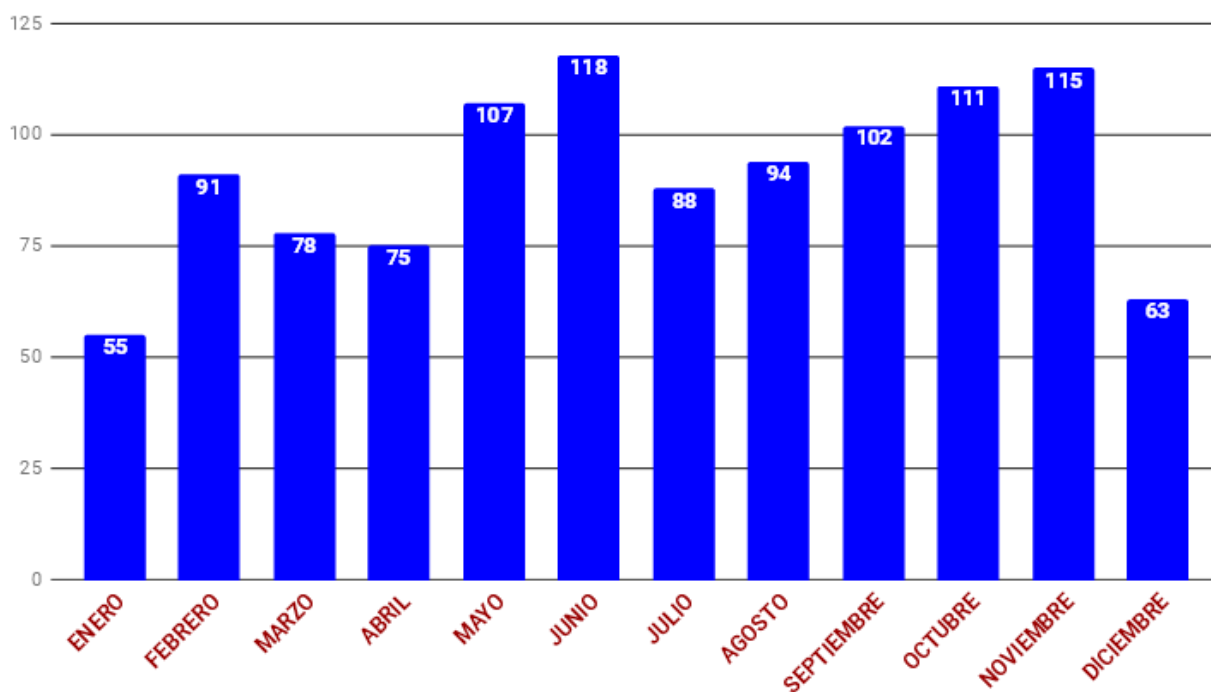


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela



AVISOS RECIBIDOS POR MESES

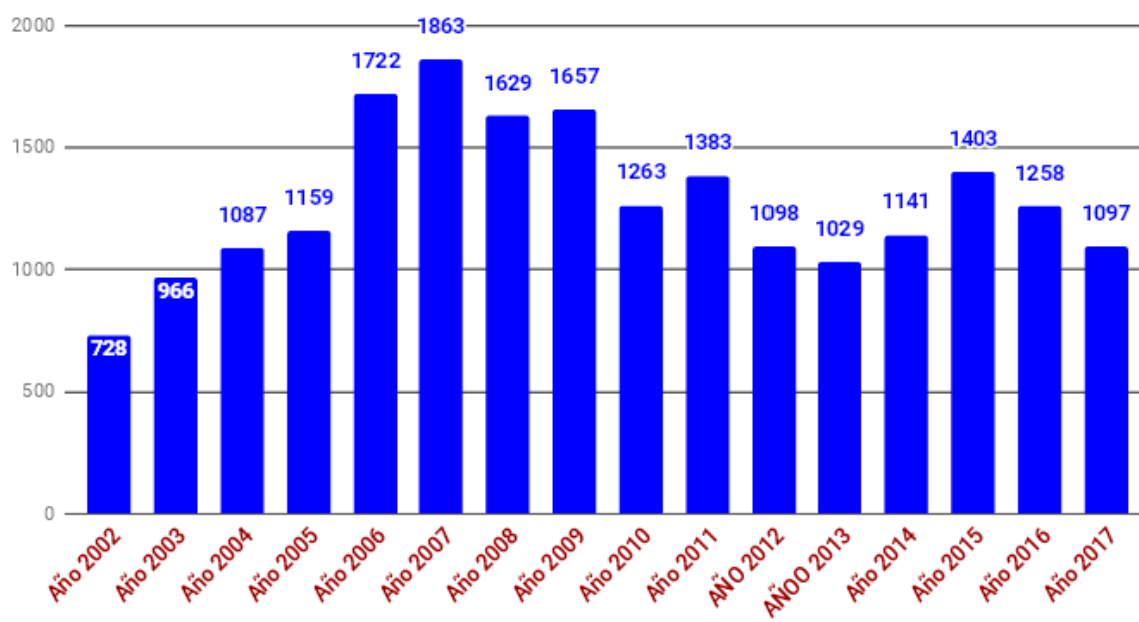


COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2017)



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela



AQS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES	% CONTESTADOS RESPECTO A RECIBIDOS
Agricultura	16	16	0	100,00%
Alcaldía	13	12	1	92,31%
Alumbrado	92	87	5	94,57%
Bienestar Social	1	0	1	0,00%
Brigada de Obras	86	86	0	100,00%
Castel Ruiz	8	6	2	75,00%
Centros Cívicos	4	4	0	100,00%
Comercio	5	5	0	100,00%
Deportes	52	52	0	100,00%
Educación	4	3	1	75,00%
Festejos	11	11	0	100,00%
Hacienda	4	3	1	75,00%
Industria	2	2	0	100,00%
Junta de Aguas	22	9	13	40,91%
Juventud	6	6	0	100,00%
Organización y modernización	9	9	0	100,00%
Personal	3	3	0	100,00%
Policía Municipal	207	207	0	100,00%
SAC	4	4	0	100,00%
Sanidad	26	26	0	100,00%
Secretaría	1	0	1	0,00%
Servicios contratados(limpieza, jardines...)	412	412	0	100,00%
Turismo	13	13	0	100,00%
Urbanismo	96	96	0	100,00%
TOTAL	1097	1072	25	97,72%

De los 1.097 AQS recibidos, 16 son agradecimientos: 6 a Servicios Contratados, 4 a Policía, 2 a Brigada 1 a Urbanismo, 1 a Turismo, 1 a Castel Ruiz y 1 a Alcaldía.

6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS

- El personal del SAC ha llevado a cabo la actualización de 1.140 fichas de información de Tudela de la Base de Datos de Información de “012Infonavarra”, que se encuentra a



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

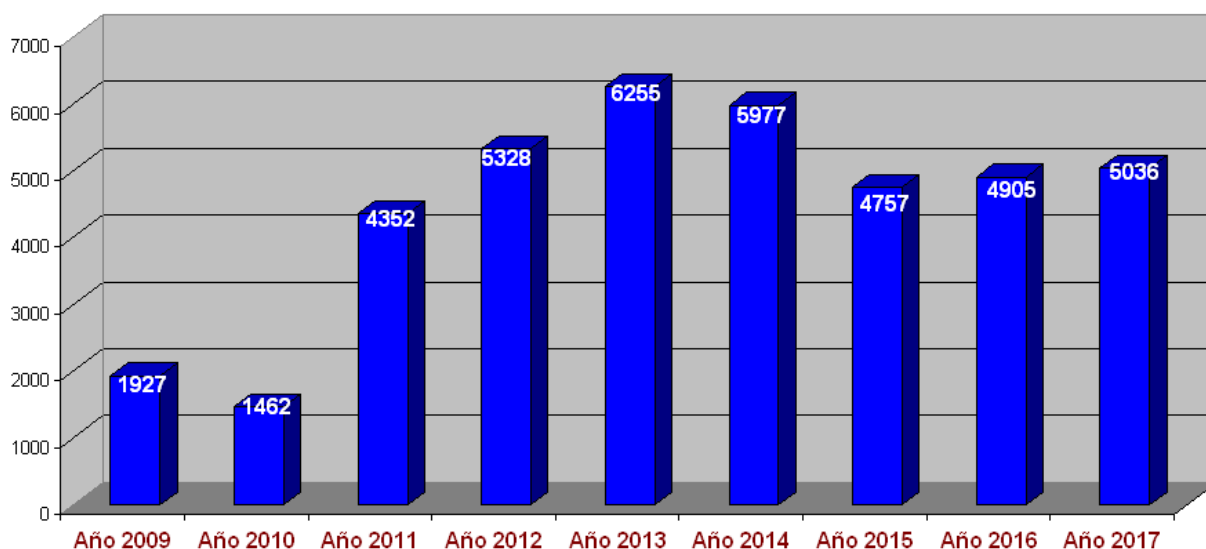
SAC
Tudela

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 5.036 documentos que llegan por correo postal o fax.

COMPARATIVA ANUAL DE REGISTROS DE CORREO POSTAL 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 2017

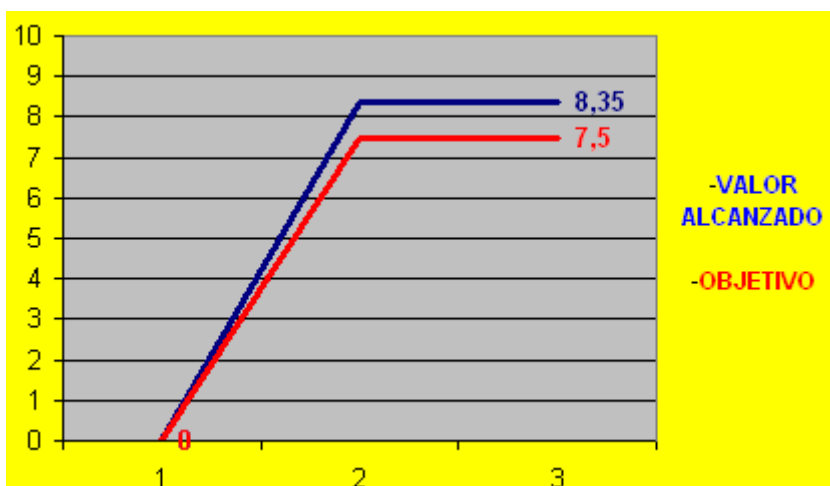
SAC
Tudela

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 8,35.



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 más de 30 comunicaciones sobre servicios del SAC:

- Se difunde en web, medios y redes sociales la memoria del 2016 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Campaña calles (medios, web, Twister...).
- Votación cartel fiestas (web, Twitter y medios).
- En redes y web inscripciones, venta de entradas.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

- 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 84,29 %

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 40 segundos

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 2 minutos 53 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 26 segundos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

SAC
Tudela

Atención on line

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

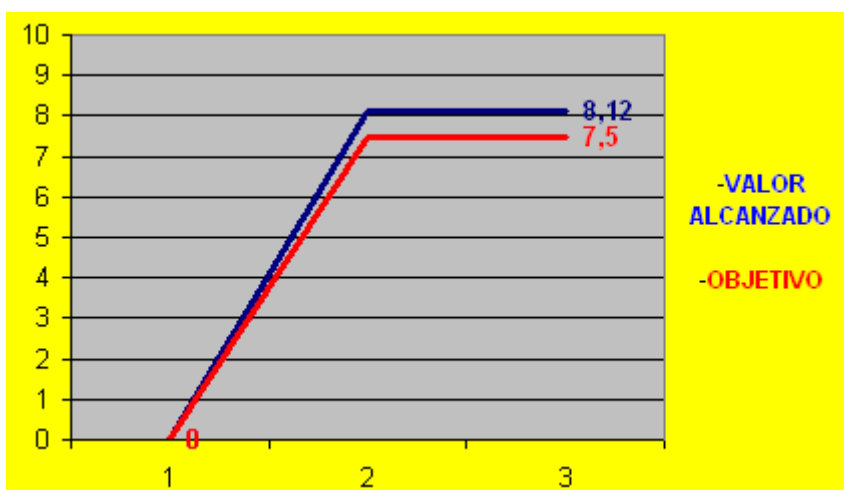
No se han registrado incumplimientos. Sólo alguna demora por causas ajenas al servicio. (fallos en aplicativos, conexiones...)

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 8,12.**

No hay quejas al respecto.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2017

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 91 %.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.