



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

Índice

Pág.

1.ASPECTOS GENERALES MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO	2
2.ATENCIONES: SAC PRESENCIAL	3
3.ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010	11
5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	19
6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS	22
7. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.....	23



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

1. ASPECTOS GENERALES MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

- En el año 2012, el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela cumple el X aniversario de su creación. Entre los aspectos más destacados producidos a lo largo de estos 12 meses, conviene señalar, entre otros, los siguientes:
- A comienzos del año, se modifica el horario de atención del servicio con el fin de adaptarlo a las necesidades ciudadanas, facilitando un horario continuo en lugar del cierre del servicio al mediodía establecido en 2011. Con esta medida se amplía el horario de atención a los usuarios en las dos oficinas en 74,7 horas, respecto al año anterior.
- El 10 de febrero de 2012 se aprueba la nueva Carta de Servicios del SAC, que estará vigente hasta el 10 de febrero de 2014
- El SAC aprueba el nuevo Reglamento del Servicio, modificando el aprobado en el año 2001. Era preciso adaptar el texto a los cambios producidos a lo largo de estos 10 años y a las circunstancias actuales. El Reglamento se aprueba definitivamente el 28 de diciembre de 2012.
- Entre octubre y noviembre de 2012, el Servicio 012 Inflocal realiza una encuesta de valoración del servicio, con el fin de evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.
- En noviembre obtiene el premio a la Calidad de los Servicios Públicos de Navarra por la gestión de los avisos, quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- El SAC cambia su eslogan. Se realiza un concurso para elegir el nuevo eslogan del Servicio. El ganador y nuevo eslogan es “*Tan cerca como quieras*”, de Javier Sebastián Ciria, que fue elegido tras un periodo de votación ciudadana a través de la web municipal.
- En diciembre, con motivo de la celebración del X Aniversario, se invita a escolares de 10 años a visitar el Ayuntamiento para dar a conocer el SAC y el funcionamiento del Ayuntamiento. Nos visitan los alumnos de 5º de Primaria de Elvira España y San Julián.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

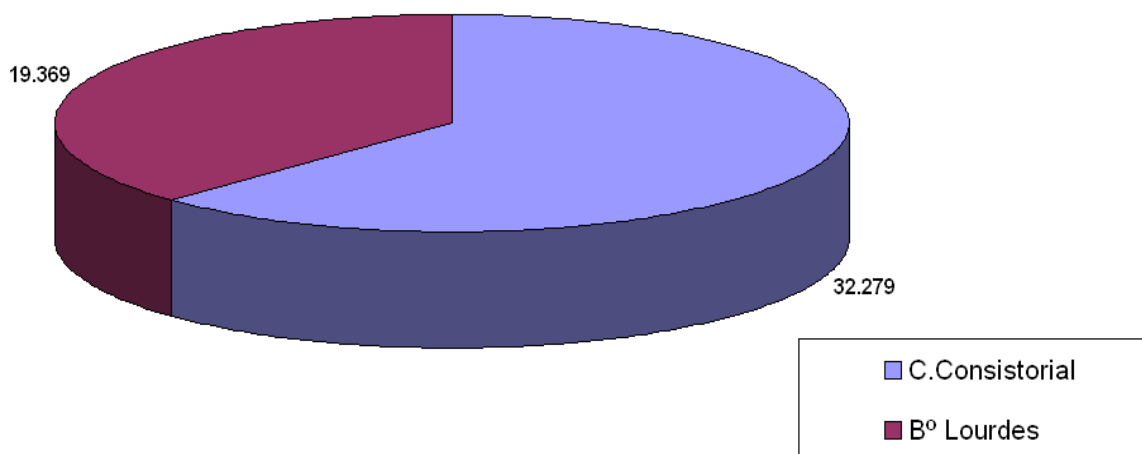
2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL

ASPECTOS DESTACADOS:

- El SAC atiende presencialmente en 2012 a **51.648** personas. 32.279 en la oficina de Casa Consistorial y 19.369 en la oficina del Barrio de Lourdes.
- Se realizaron un total de **99.884** gestiones.(58.069 en Casa Consistorial y 41.815 en el SAC del Barrio de Lourdes.) En C. Consistorial las personas atendidas realizan una media de 1,8 gestiones por persona y en B.Lourdes 2,1 gestiones por persona.
- El tiempo medio de espera en el SAC de Casa Consistorial ha sido de 4 minutos y 18 segundos y en el SAC de Lourdes de 5 minutos y 52 segundos

PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE 2012

El SAC atendió presencialmente 51.648 personas en las dos oficinas (Casa Consistorial y Barrio de Lourdes). De ellas, 32.279 (62,4%) se han atendido en C.Consistorial y 19.369 (37,5%) en B° Lourdes.



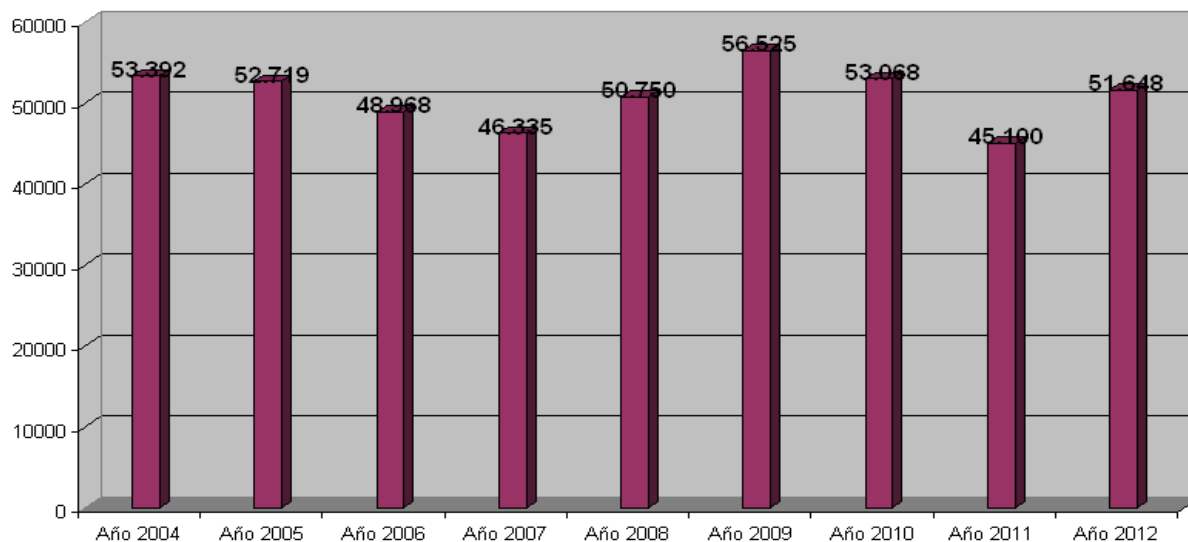


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004-2012

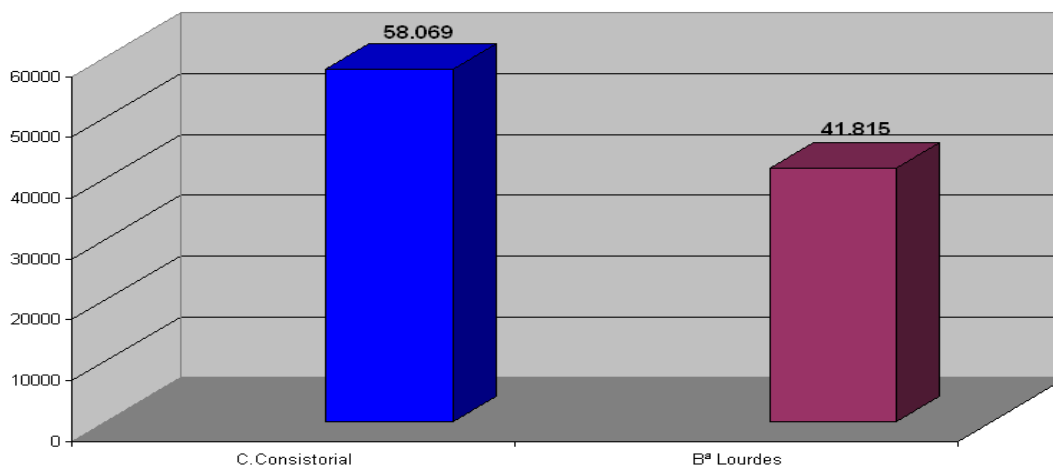
No se disponen datos de personas atendidas en los años 2002 y 2003. Hasta el 2004, no se instala el Sistema de Gestión de Turnos.



En el año 2012 se ha producido un incremento de atenciones presenciales respecto al año anterior. Quizás pueda venir motivada con la inclusión de la gestión de venta de entradas del Gaztambide, que se realiza en el SAC exclusivamente de forma presencial.

GESTIONES REALIZADAS

En las oficinas del SAC se han resuelto en el año 2012, un total de 99.884 demandas de los ciudadanos (58.069 en C. Consistorial y 41.815 en Barrio de Lourdes).

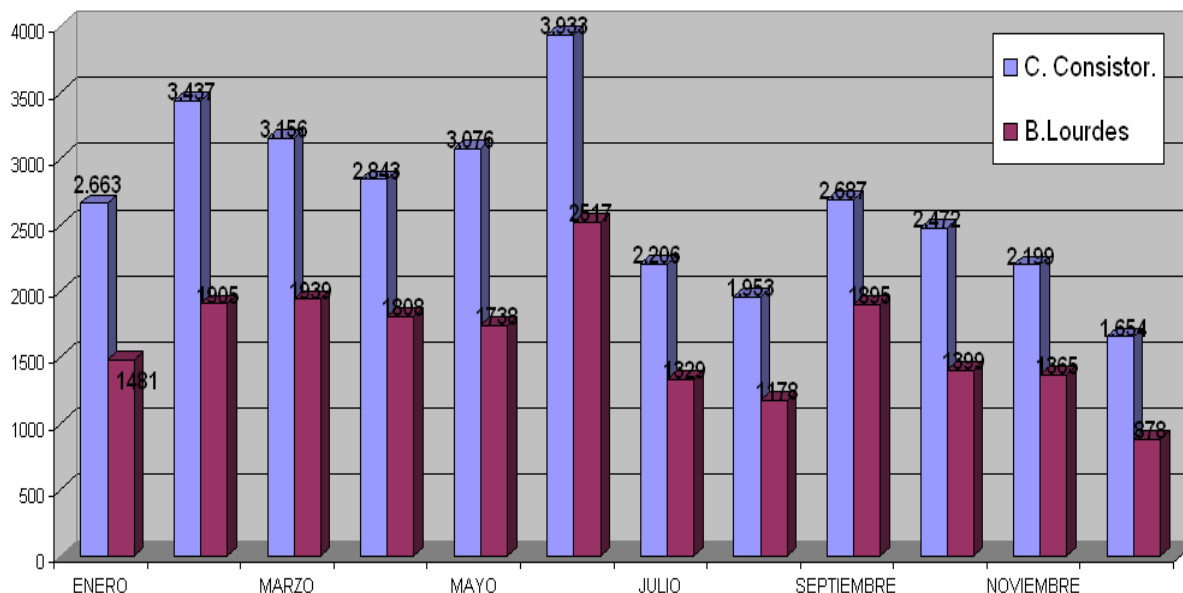




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

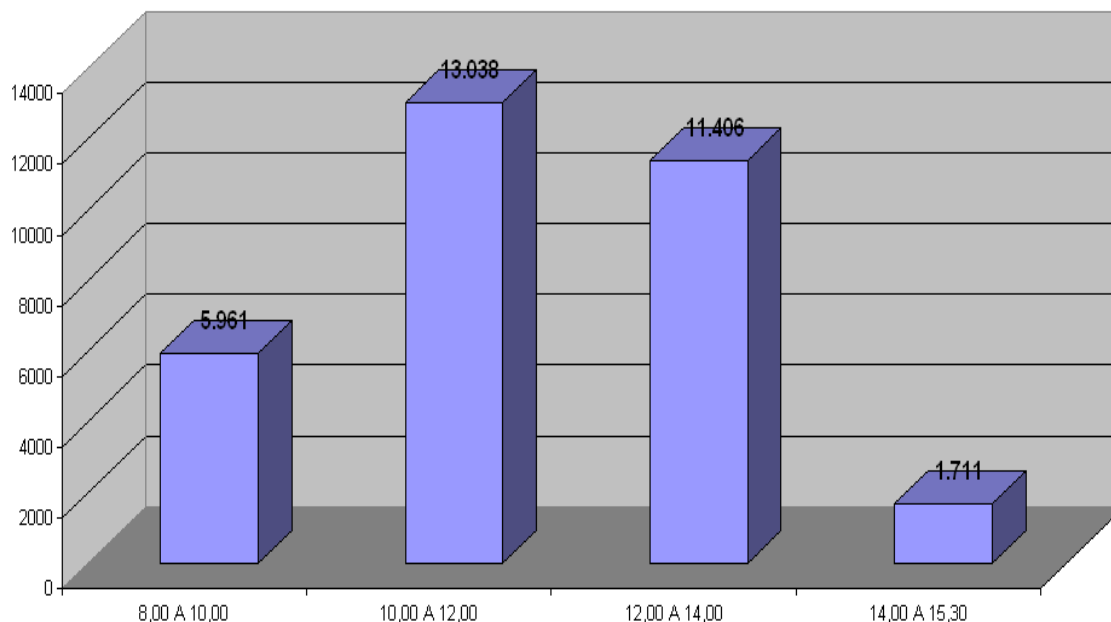
SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



Los picos más altos de personas atendidas se producen en febrero y marzo (campana colegios) y mayo-junio (campana piscinas e inscripción a actividades).

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO C.CONSISTORIAL

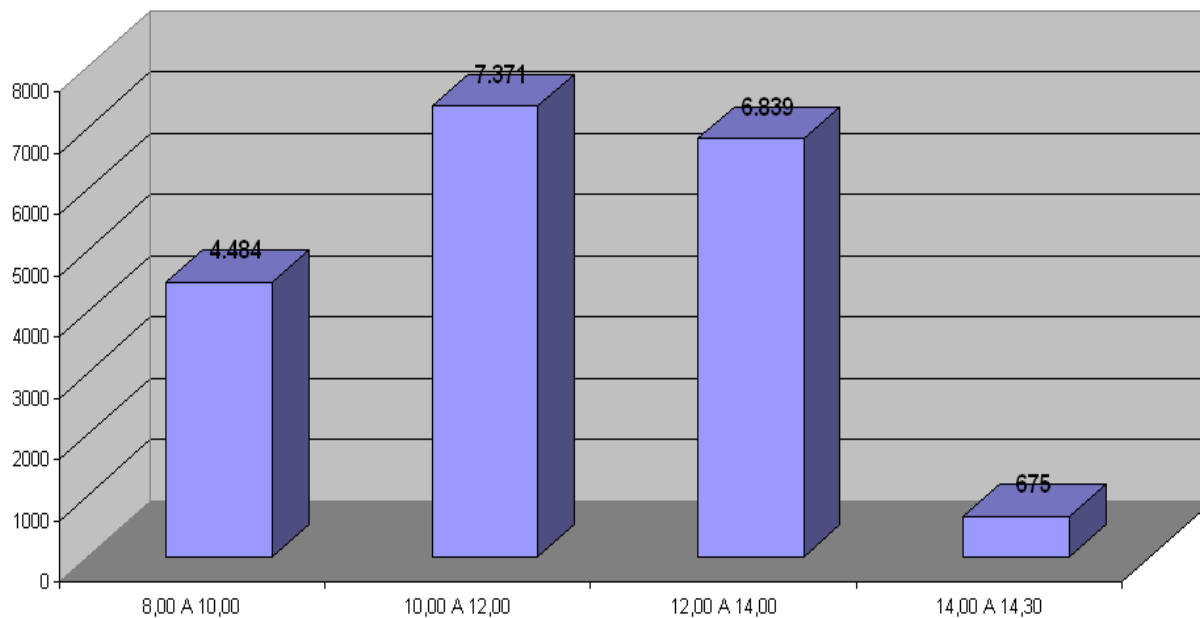




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO LOURDES



RESULTADO CAMBIO HORARIO EN 2012

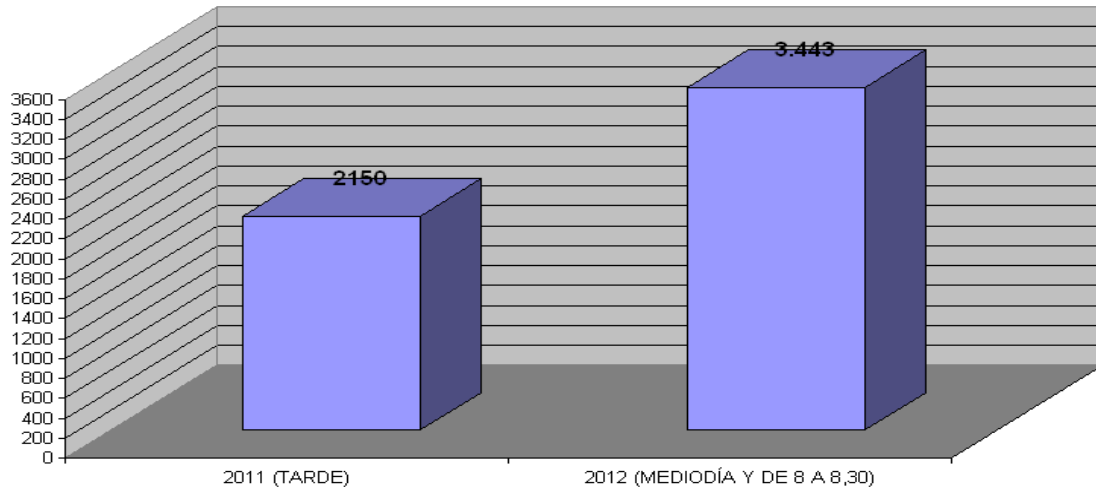
En 2012 se ha modificado el horario de atención al público, con el fin de ajustar éste a las demandas ciudadanas y a una mayor eficiencia económica del servicio. En 2011, se había limitado el horario de atención cerrando en horario de mediodía, retrasando a las 8,30 la apertura en ambas oficinas (C.Consistorial y Lourdes) y abriendo por la tarde de 16,30 h a 18,30 h.. En 2012, se decidió adaptar el horario de apertura del servicio a las demandas de los ciudadanos y, tal y como indicaban las preferencias en las estadísticas de los años precedentes, se volvió a ofrecer al ciudadano el horario de mediodía y se aprovecharon las horas de presencia de los tramitadores del SAC en horarios que el servicio en 2011 estaba cerrado al público. Ello se concretó en la ampliación en 74,7 horas el horario de atención al público del SAC.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

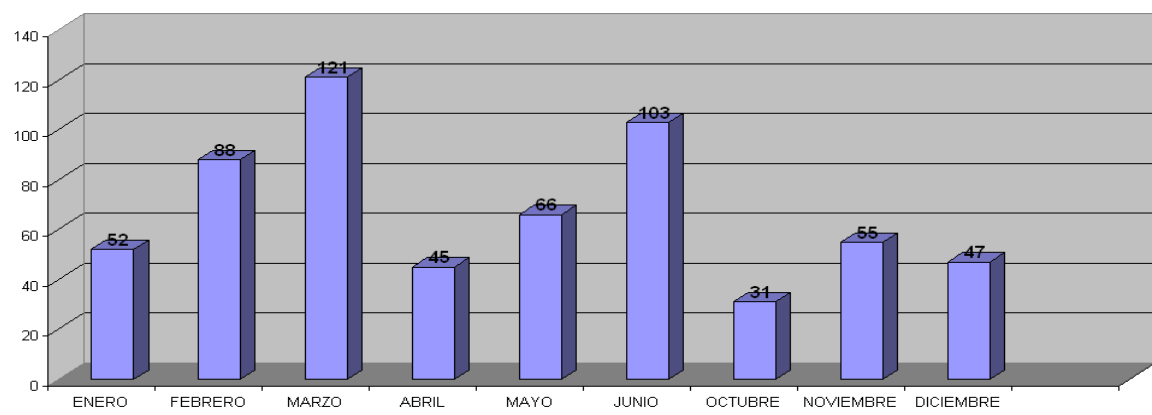
SAC
Tudela

COMPARATIVA DE PERSONAS ATENDIDAS EN 2011 (TARDE) Y PERSONAS ATENDIDAS EN 2012 (MEDIODÍA Y DE 8,00 A 8,30)



Queda probado que el nº de atenciones presenciales en 2012 en los horarios cerrados al público el año anterior es superior a las registradas en horario de tarde en 2011. Ello refleja que la decisión tomada, además de que ha supuesto mayor nº de horas de atención presencial (74 horas), ha conseguido adecuar la atención a las demandas actuales de los ciudadanos y racionalizar los recursos, sobre todo por el ajuste del calendario de trabajo del personal del SAC al de apertura del servicio

PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS



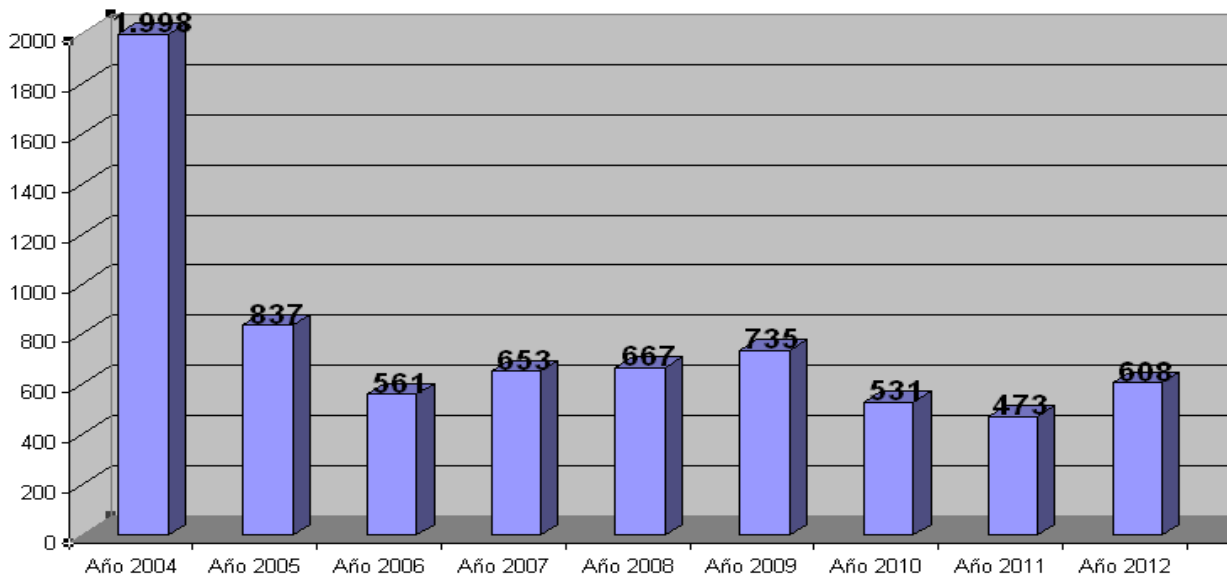
En los sábados que estuvo abierto el servicio se atendieron a un total de 608 personas.



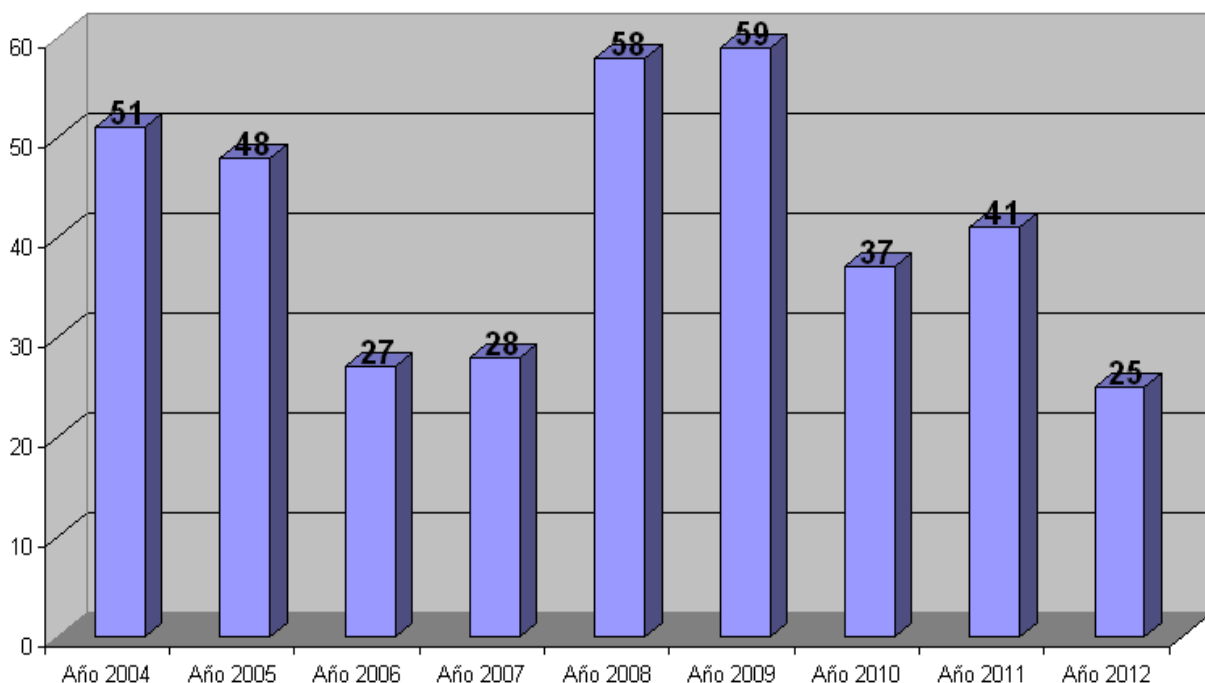
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004-2012



COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS FIESTAS DE TUDELA 2004-2012





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

Nº Y TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL SAC PRESENCIAL AÑO 2012

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	21.765
Inf.extramunicipal	2109
Búsqueda de información al ciudadano	819
TOTAL	24.693

El total de cuestiones de información ascendió en 2012 a 24.693.

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	11.315
Altas y renovaciones de padrón	6.743
Volantes de padrón	20.565
Abono instalaciones	2.747
Inscripción actividades	1.745
Compulsas de documentos	3.743
Volantes económicos	1.729
Recibos (duplicados-domiciliaciones)	1.371
Volantes económicos	1900
Consulta catastro-IAE	2268
Tarjeta residente	525
Tarjetas acreditación municipal	910
Hoja catastral	2.336
Pin "Carpeta ciudadana"	31
Fes de vida	218
Autorización Quema de rastrojos	396
Introd. y renov. datos terceros	242
Mandos	21
Tarjeta transporte y bono bus	557
Venta de entradas	9.152
TOTAL	68.514



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

El total de atenciones de tramitación en 2012 ha sido de 68.514.

VARIOS

Consulta censo	2
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	4.715
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	485
Recogida curriculum Empleo	533
Citas	326
Otros	616
TOTAL	6.677

Total atenciones de varios en 2012 ha sido de 6.677.

Sumando los tres capítulos de atenciones (información, tramitación y varios) nos da un total de gestiones realizadas. 99.884.

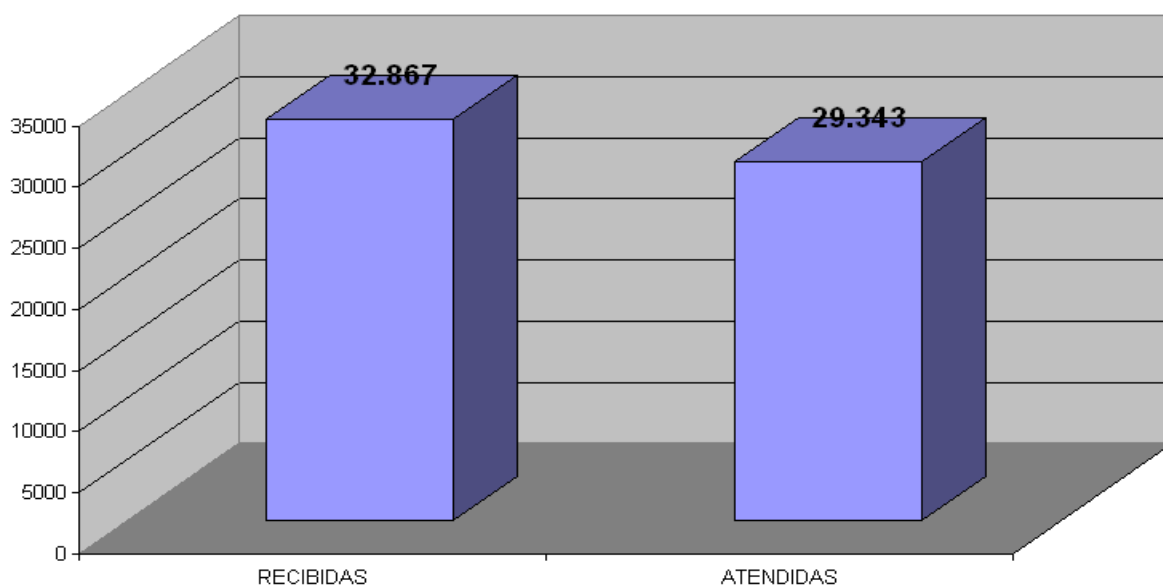


3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº total de llamadas recibidas ha sido de 32.867. De ellas, el 010 Tudela atendió un total de 29.343. Gran parte de llamadas perdidas se recibieron fuera de horarios de atención al público y otras como consecuencia de estos tres primeros meses de configuración por el cambio de la centralita del Ayuntamiento.
- Se han codificado un total de 28.127 llamadas. De ellas, el nº de llamadas correspondientes a información y gestión realizada desde el SAC ha sido de 9.760 (35%) y el nº de llamadas de Centralita ha ascendido a 18.367 (65%).
- En horario de mediodía (14 a 15,30 h.) se contestaron 2.685 llamadas (9,1% del total). Cabe señalar que en 2011 en horario de tarde (de 16,30 a 18,30 h) tan sólo se contestaron 903 llamadas (2,67% del total). Ello pone de manifiesto que existe una mayor demanda ciudadana de atención telefónica en horario de mediodía que en horario de tarde.

LLAMADAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR EL 010

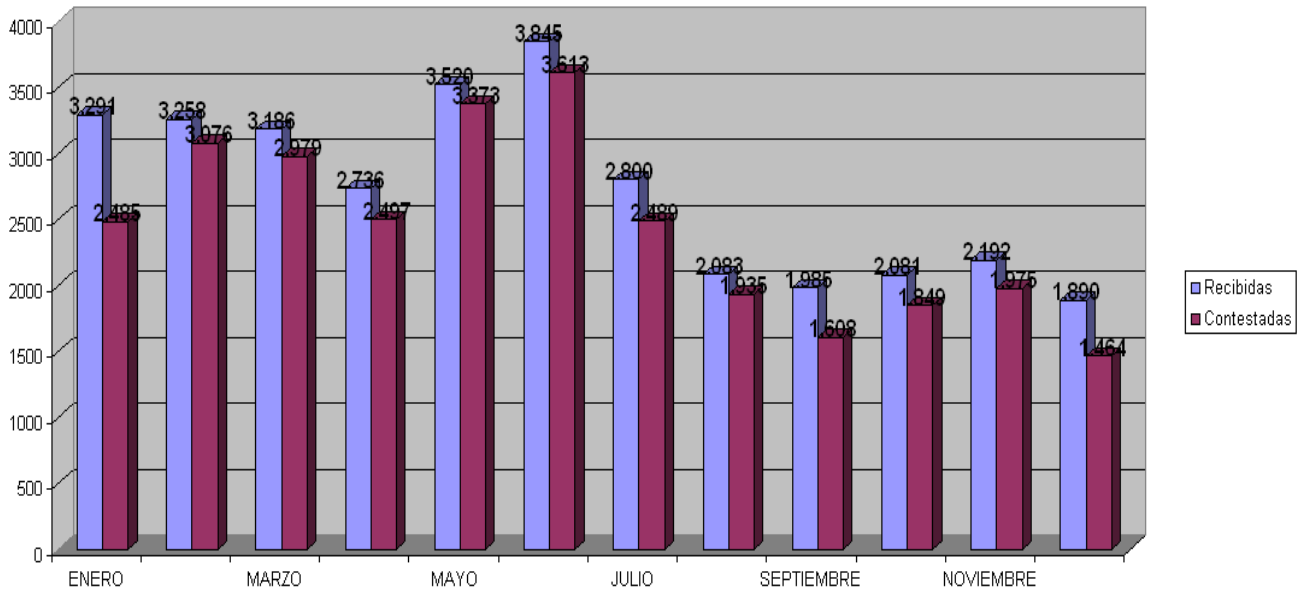




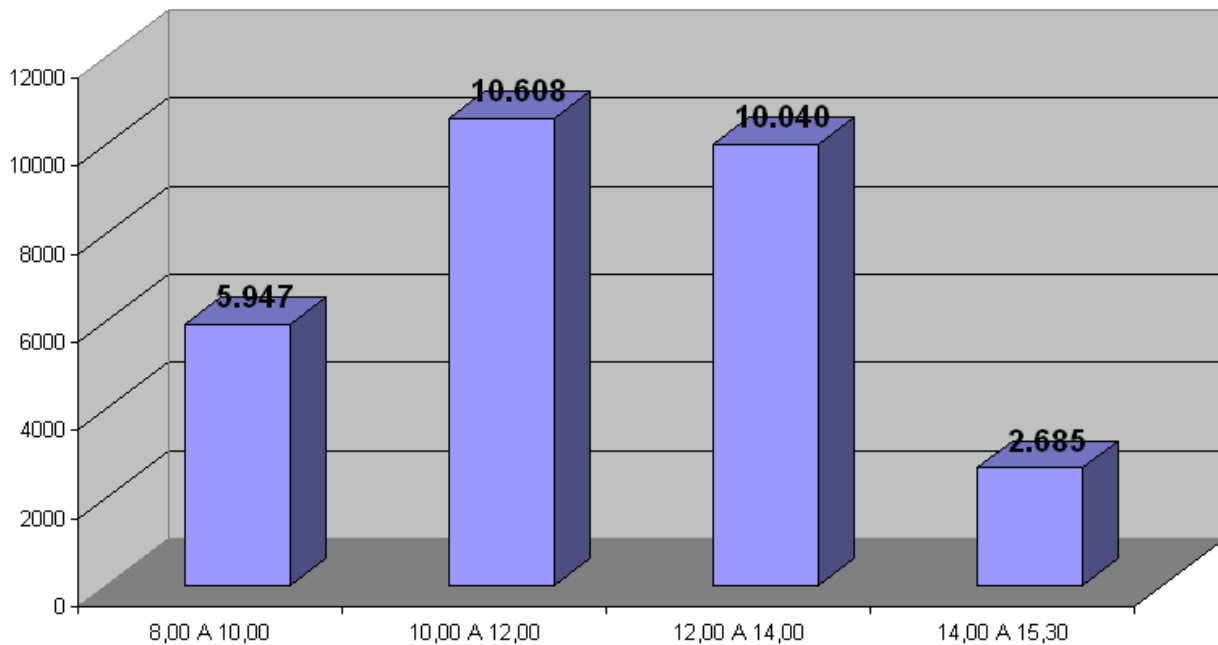
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

LLAMADAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR MESES



LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

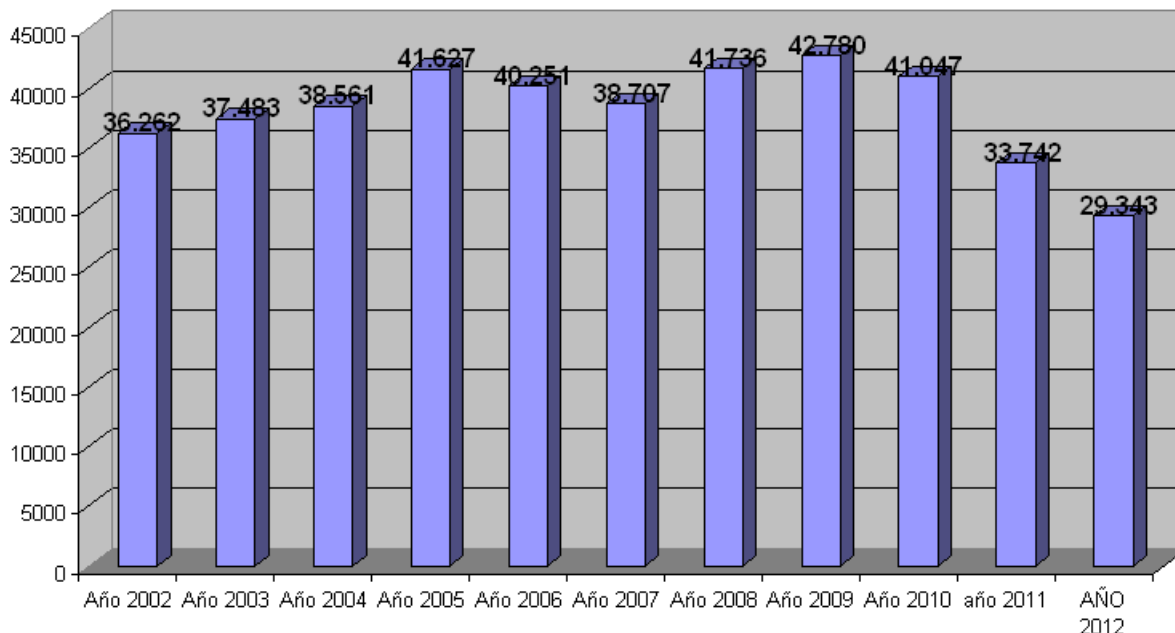




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

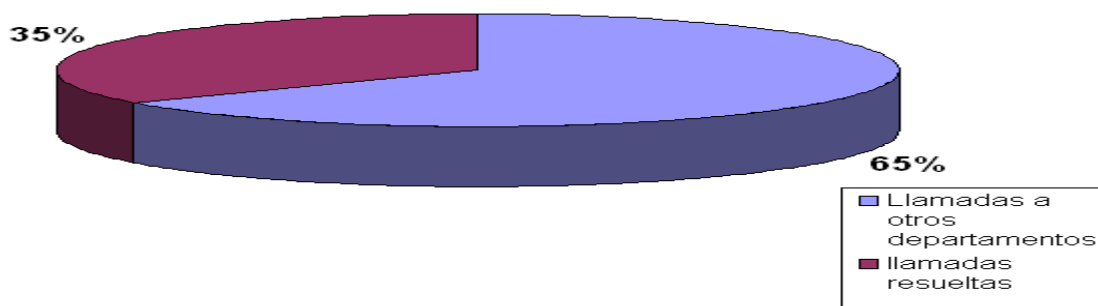
SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS



Desde el 2010 se ha producido un ligero decremento de llamadas atendidas, motivada por un descenso de la actividad derivada de la crisis y una mayor utilización de otros cauces (web, correo electrónico...). Asimismo, con la nueva centralita instalada a partir del mes de septiembre se posibilita a los ciudadanos marcar las distintas extensiones municipales sin necesidad de pasar por la centralita, lo que contribuye al descenso en las atenciones por parte del personal del SAC.

PORCENTAJE DE LLAMADAS DIRIGIDAS A OTROS DEPARTAMENTOS Y RESUELTAS DIRECTAMENTE POR EL SAC

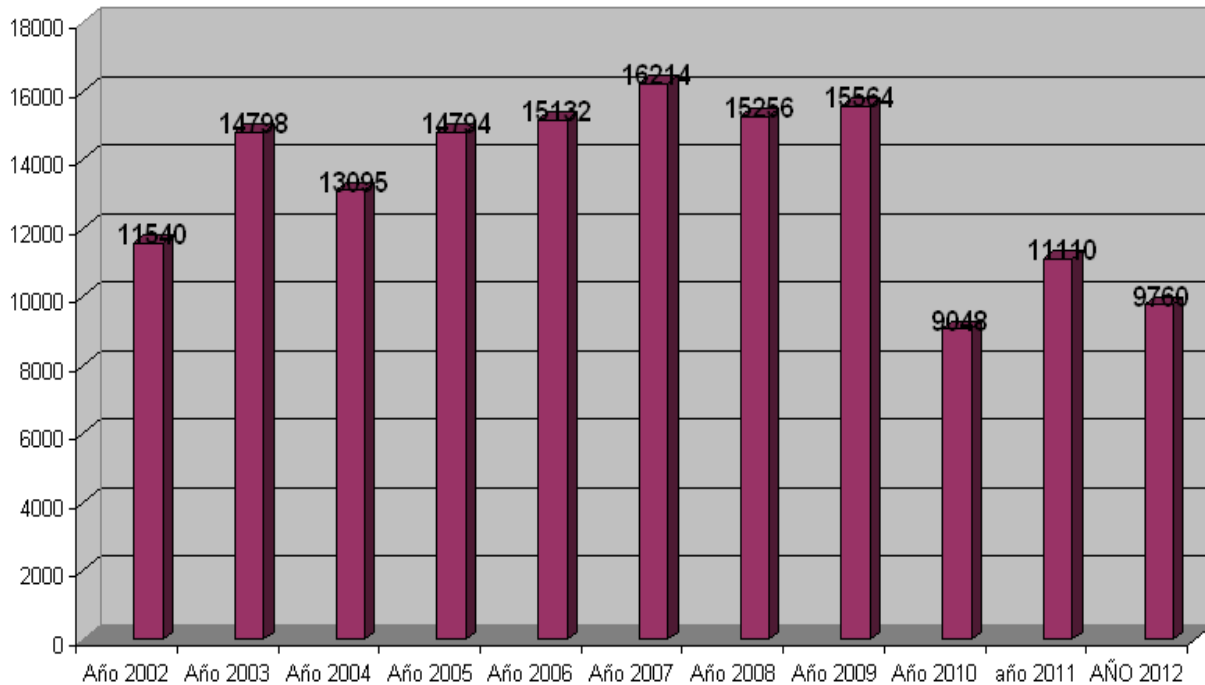




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL LLAMADAS RESUELTAS DIRECTAMENTE POR EL SAC



Respecto al 2011 ha descendido proporcionalmente al nº de llamadas atendidas. No obstante, el nº de cuestiones resueltas por el servicio es mayor que en 2010, a pesar de que en dicho año el nº de llamadas atendidas fue considerablemente mayor.

TIPO DE DEMANDAS ATENDIDAS POR EL 010 EN EL 2012

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	5.619
Inf. Extramunicipal	1.293
Búsqueda de información	998
Consulta censo	17
TOTAL	7.927

El total de llamadas atendidas de **información** ascendió en 2012 a **7.927**.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

TRÁMITES

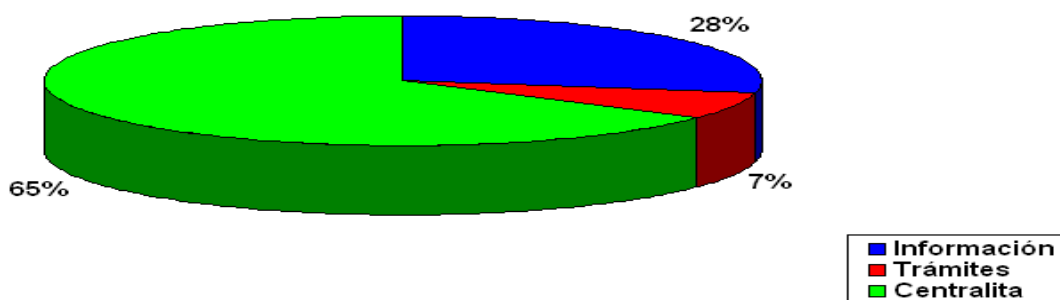
Volantes y certificados	140
Abonos e inscripción a actividades	677
Duplicados de recibos	31
Suministro de pliegos, convocatorias...	10
Modificación datos	8
Citas	196
Avisos, quejas y sugerencias	231
Otras, indefinidas...	540
TOTAL	1.833

El total de trámites realizados por teléfono ascendió en 2011 a **1.833**.

CENTRALITA

El nº de llamadas de Centralita, es decir llamadas que se pasan a otros departamentos municipales ha sido de **18.367**

VISIÓN GRÁFICA DEL TIPO DE ATENCIONES DEL 010 TUDELA



INFORMACIÓN: 7.927

TRÁMITES: 1.833

CENTRALITA: 18.367



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

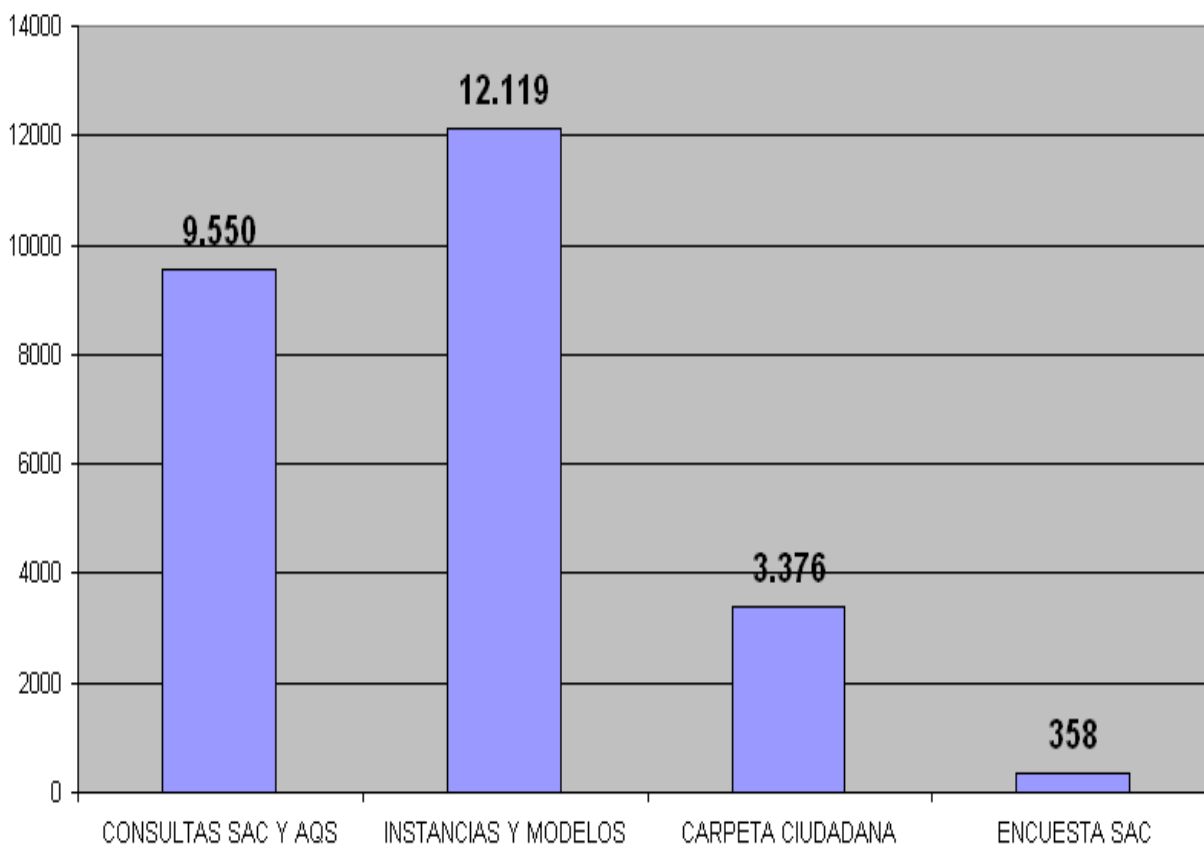
4. ATENCIONES: SAC ON-LINE

ASPECTOS DESTACADOS:

- El nº accesos a los servicios del SAC on line en el año 2012 ha sido de 25.403. Se sigue incrementando el nº de accesos por esta vía.
- El total de trámites realizados on line en 2012 asciende a 1.293.

ACCESOS SAC TUDELA ON LINE AÑO 2012

En 2012 se registraron un total de 25.403 accesos al SAC on line . Las páginas de acceso son las representadas en el siguiente cuadro.



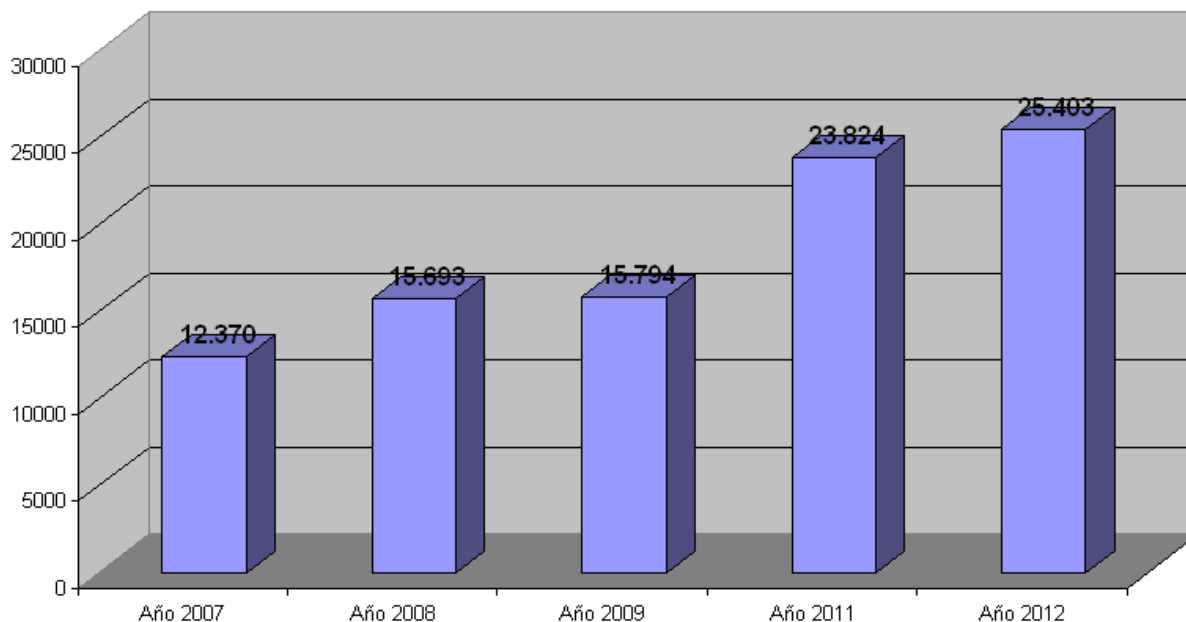


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

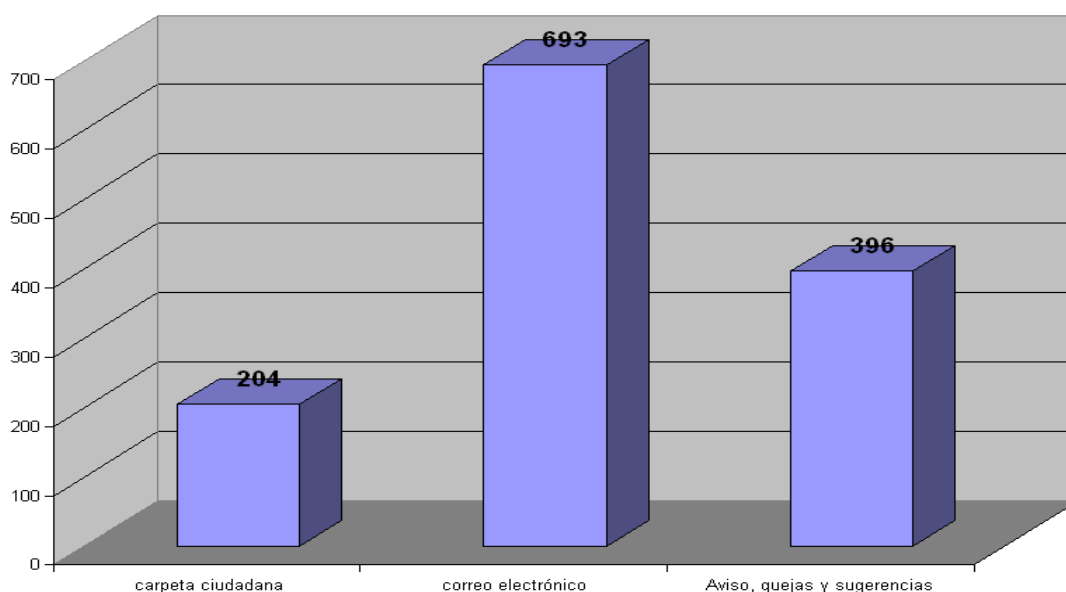
COMPARATIVA ANUAL ACCESOS SAC ON LINE

Hay que tener en cuenta que el SAC On line se puso en marcha en el año 2007. El nº de accesos se ha incrementado a más del doble desde su inicio.



TRÁMITES REALIZADOS ON LINE AÑO 2012

El nº de trámites realizados On line durante el 2012 asciende a 1.293 (204 se realizan a través de carpeta ciudadana; 693 vía correo electrónico y 396 avisos, quejas y sugerencias)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

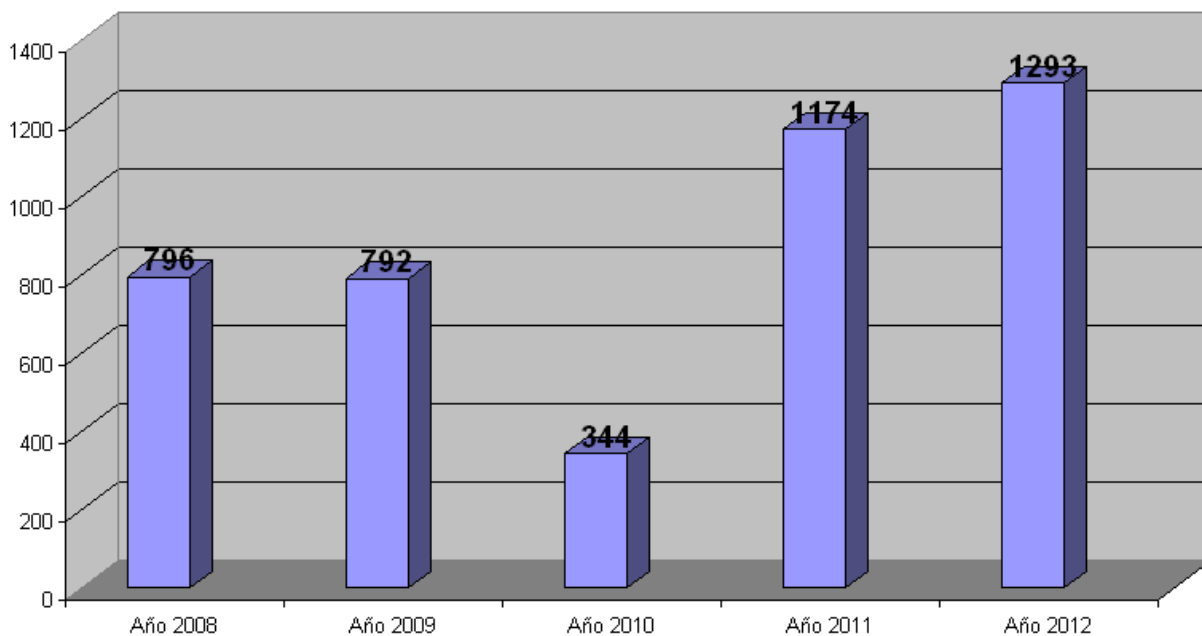
SAC
Tudela

TIPO TRÁMITES REALIZADOS ON LINE

Generación Pin carpeta ciudadana	79
Presentación Instancias y solicitudes	220
Certificados, volantes y duplicados de recibos	322
Solicitud información	188
Domiciliaciones bancarias	79
Pliegos, convocatorias	3
Avisos, quejas y sugerencias	396
Cambios de domicilio	6
TOTAL	1.293

El total de trámites realizados vía on line ascendió en 2012 a **1.293**

COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES REALIZADOS ON LINE



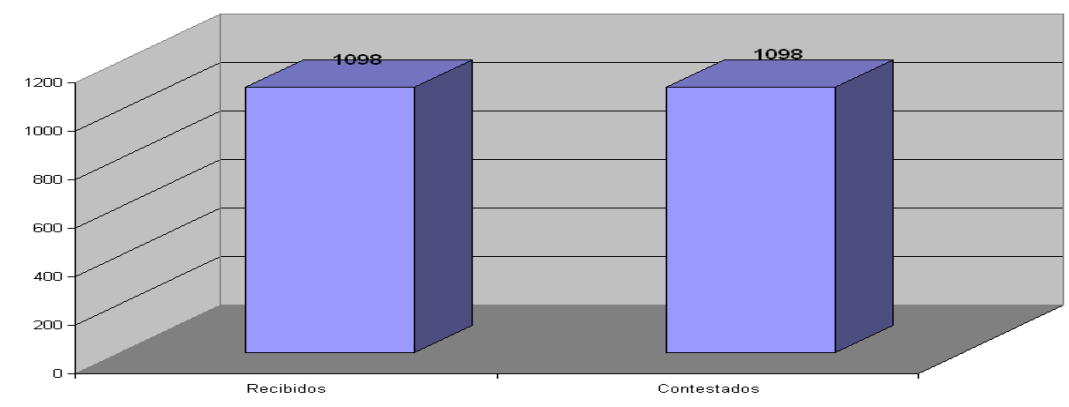


5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

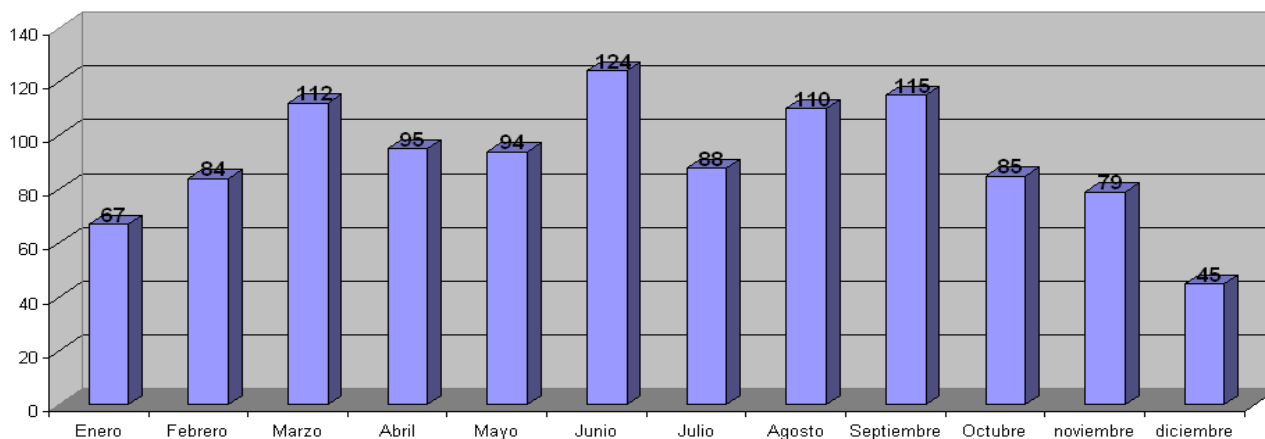
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1.098.
- El 100 % de los avisos han sido contestados. En 2011 se contestaron el 96%.
- El 90% de los ciudadanos ha recibido la respuesta a sus avisos en un plazo inferior a 20 días. El pasado año el porcentaje de ciudadanos que recibió su respuesta en plazo inferior a 20 días fue el 81%.
- El plazo medio de contestación de los avisos al ciudadano ha sido de 8 días.

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS AL CIUDADANO



AVISOS RECIBIDOS POR MESES

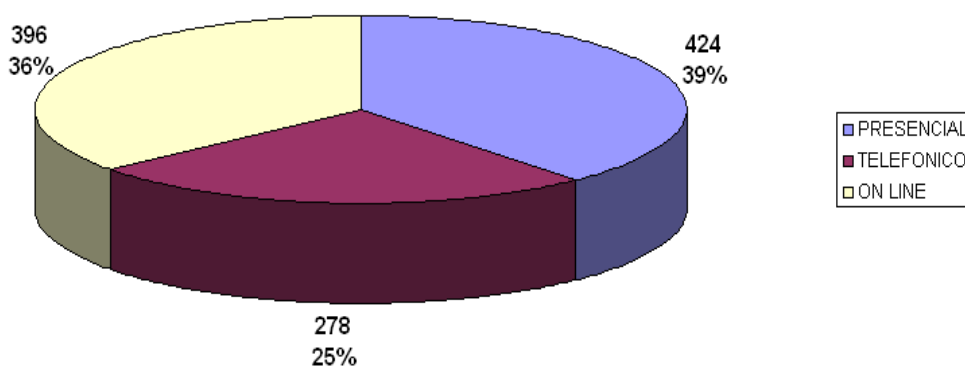




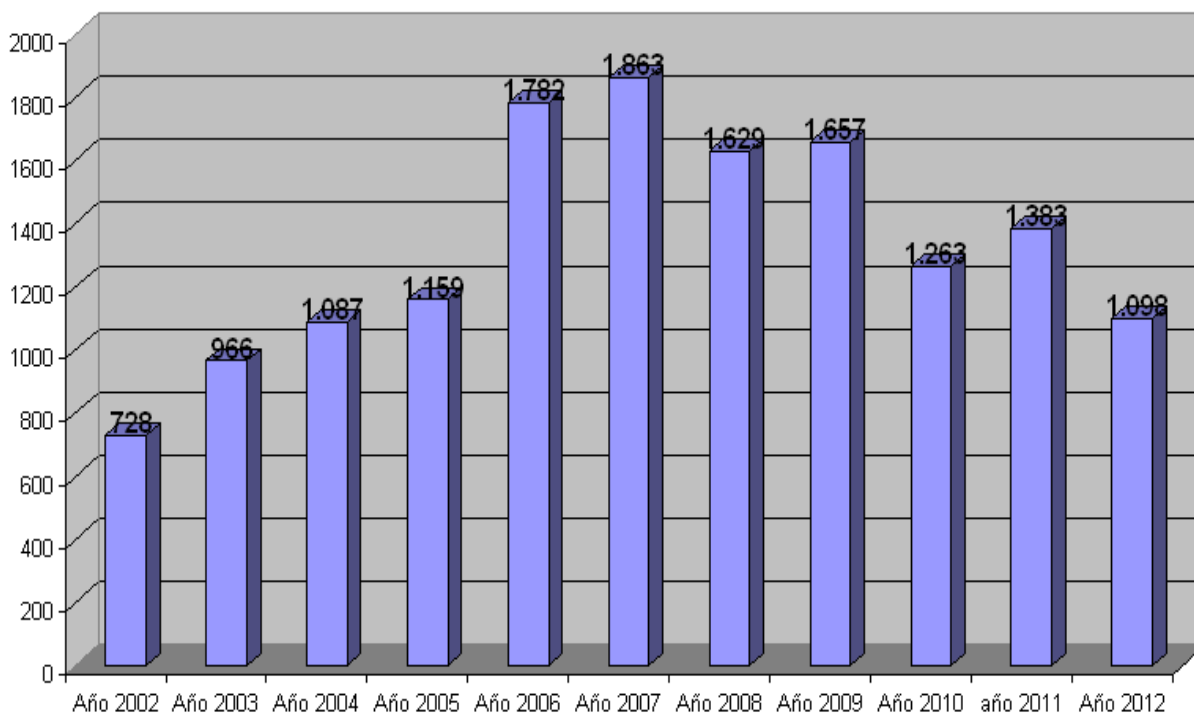
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2012



COMPARATIVA ANUAL AVISOS RECIBIDOS (2002-2012)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

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

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS
DEPORTES	122
SAC	22
POLICÍA MUNICIPAL	154
BRIGADA DE OBRAS	87
URBANISMO	103
SECRETARÍA	3
ALCALDÍA	15
SANIDAD	77
JUNTA DE AGUAS	24
SERVICIOS CONTRATADOS	401
EDUCACIÓN	10
CENTROS CÍVICOS	5
CASTEL-RUIZ	11
EMPLEO	2
TURISMO	14
AGRICULTURA	3
PERSONAL	8
HACIENDA	6
FESTEJOS	10
JUVENTUD	4
ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	13
OMIC	1
BIENESTAR SOCIAL	2
COMERCIO	1
TOTAL	1098

TOTAL AVISOS RECIBIDOS: 1.098

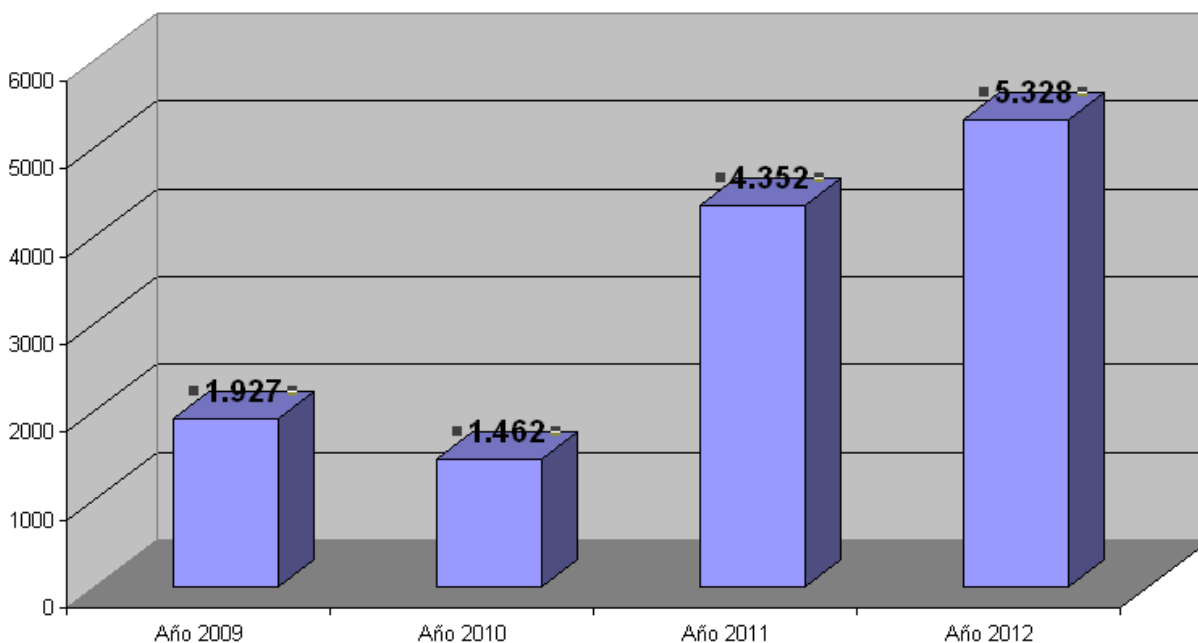


6. OTRAS GESTIONES REALIZADAS

- El personal del SAC ha llevado a cabo la actualización de 1.200 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 5.328 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).



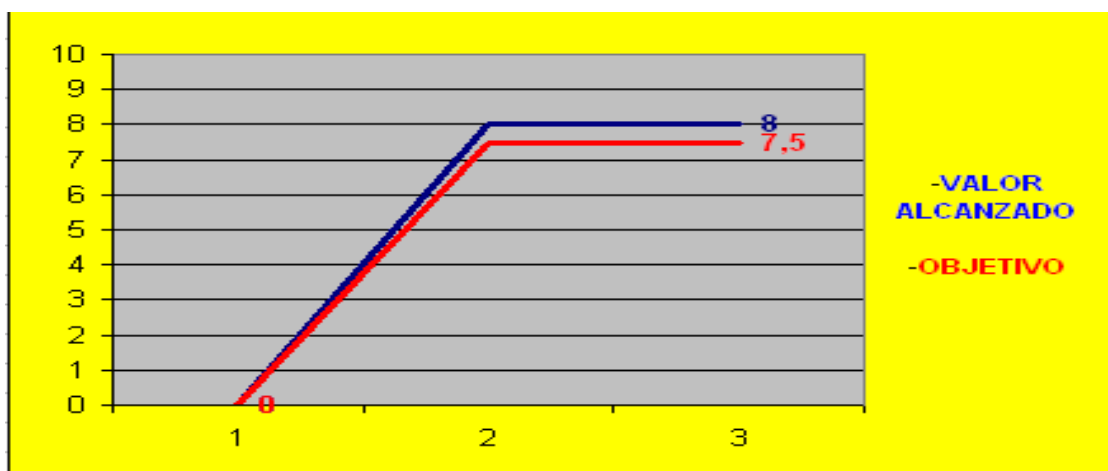
Como se desprende del cuadro anterior, en estos años se ha producido un importante incremento de registro de documentos recibidos por correo postal o fax



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 CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: VOLUNTAD DE SERVICIO

Compromiso: se verifica con el número de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano. El número de incumplimientos será inferior a 5.

Se realizaron 932 búsquedas presenciales y 994 búsquedas telefónicas. No se registraron incumplimientos.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

COMPROMISO DE: INFORMACIÓN

Campañas de divulgación del SAC

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

Se realizaron 5 campañas de divulgación del SAC en 2012:

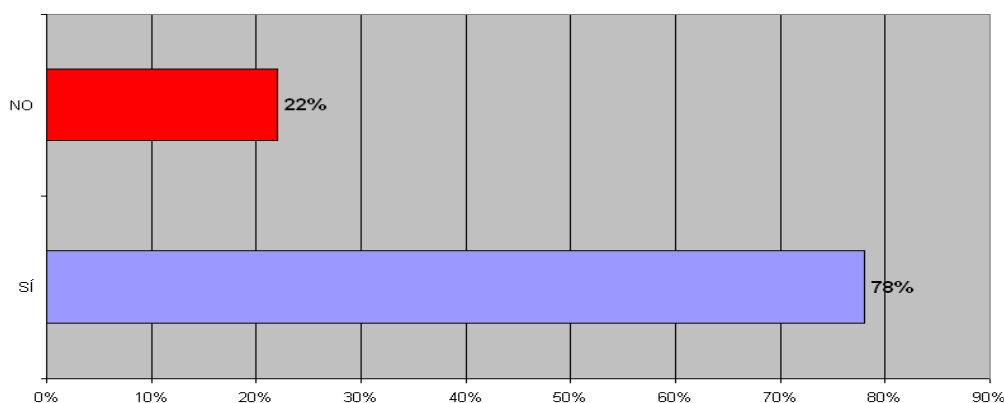
- En Febrero, se difundió la memoria del 2011 y el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.
- En marzo de 2012, se realizó una nota de prensa sobre la nueva Carta de Servicios aprobada.
- En octubre se dio a conocer el Concurso para la obtención del nuevo eslogan del SAC.
- En noviembre de 2012 se difundió la obtención por parte del SAC del Premio a la Calidad de los Servicios Públicos.
- En diciembre se comunicó el resultado del concurso del eslogan del SAC.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

Conocimiento del servicio

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

7,8 personas de cada 10 ha respondido afirmativamente sobre el conocimiento del SAC.



El 78% de los encuestados respondió que conocía el SAC.

SE CUMPLE EL COMPROMISO.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

Fichas vigentes en la base de datos de información

Compromiso: El porcentaje de fichas revisadas será mayor al 80%.

El porcentaje de fichas vigentes es del 92,6 %

SE CUMPLE EL COMPROMISO

COMPROMISO DE: ATENCIÓN

Tiempos espera Sac Presencial

Compromiso: El tiempo medio de espera de los ciudadanos no superará los 10 minutos.

En SAC Casa Consistorial: el tiempo medio de espera ha sido de 4 minutos 18 segundos.

En SAC Barrio Lourdes: el tiempo medio de espera ha sido de 5 minutos 52 segundos

SE CUMPLE EL COMPROMISO

Tiempos espera Sac Telefónico-010

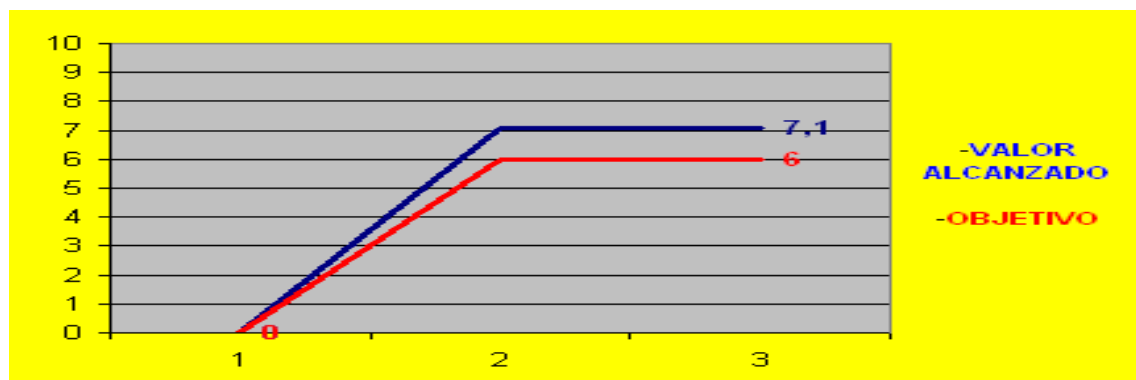
Compromiso: El tiempo medio de espera de los no superará el minuto.

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

SE CUMPLE EL COMPROMISO.

COMPROMISO DE: ACCESIBILIDAD

Compromiso: Nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán los más amplios posibles, adecuados a las necesidades ciudadanas. En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados superará el 6.





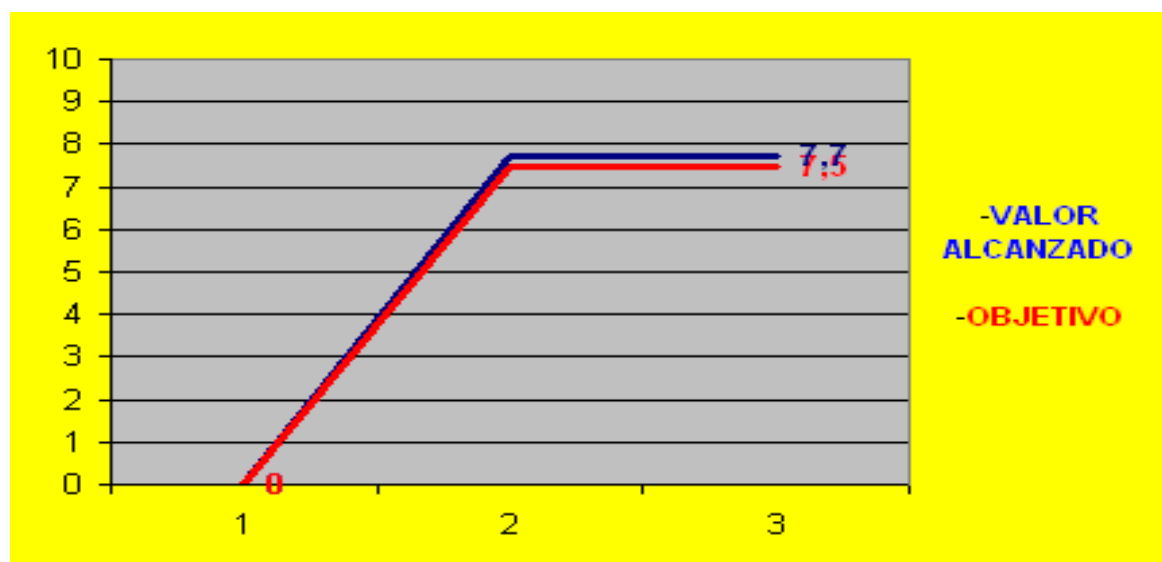
MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

SE CUMPLE EL COMPROMISO

COMPROMISO DE: RAPIDEZ Y EFICACIA

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 CUMPLE EL COMPROMISO

COMPROMISO DE: INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO E INCREMENTO DE GESTIONES

Compromiso: Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamiento del servicio, a ampliar las gestiones que se pueden realizar en el SAC y a introducir anualmente, como mínimo una nueva gestión.

En 2012 se han introducido 5 mejoras de instalaciones y equipamiento:

-Nueva página web.

-Instalación datáfonos inalámbricos.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2012

SAC
Tudela

- Nueva centralita telefónica.
- Auriculares para atención telefónica
- Nuevo programa de atención ciudadana.

Respecto a nuevas gestiones, se incrementan las siguientes:

- Venta entradas Gaztambide.
- Actuaciones urbanísticas comunicadas.

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 20 días.

El porcentaje de avisos transmitidos en un plazo inferior a 20 días del 90%

SE CUMPLE EL COMPROMISO.