

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



**MEMORIA
AÑO 2012**



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de **51.648**.
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a **99.884**.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC en Casa Consistorial ha sido de **4 minutos 18 segundos**.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del Barrio de Lourdes ha sido de **5 minutos y 52 segundos**.



TAN CERCA COMO QUIERAS

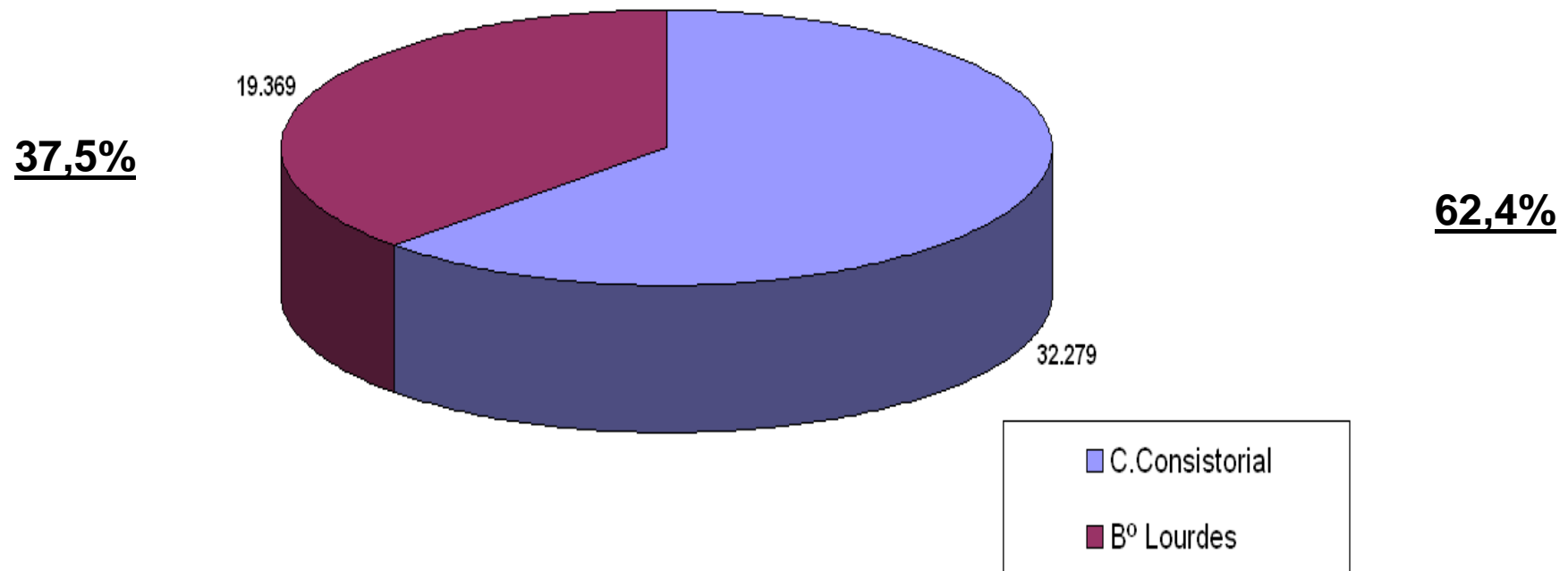
MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 51.648 personas de enero a diciembre de 2012.





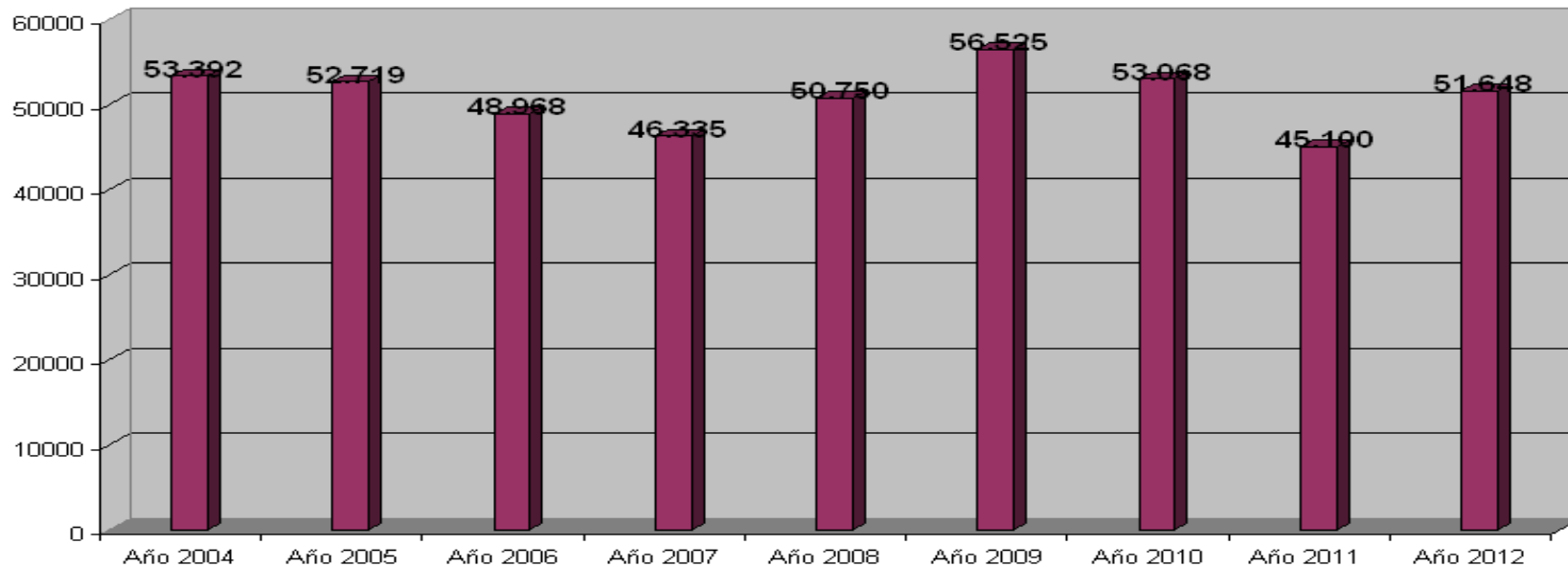
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS



No se disponen datos de personas atendidas hasta el 2004, año en el que se instala el Sistema de Gestión de Turnos.



SAC

TAN CERCA COMO QUIERAS

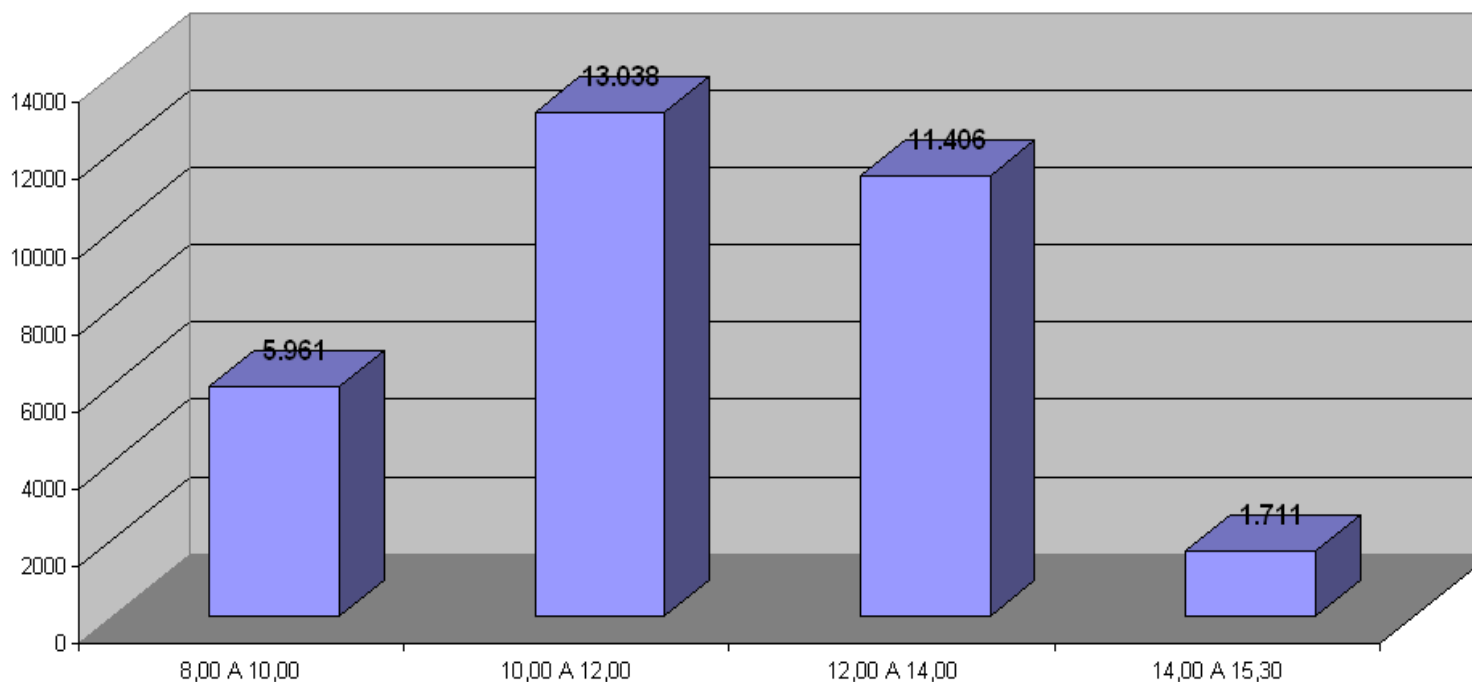
MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2012





SAC

TAN CERCA COMO QUIERAS

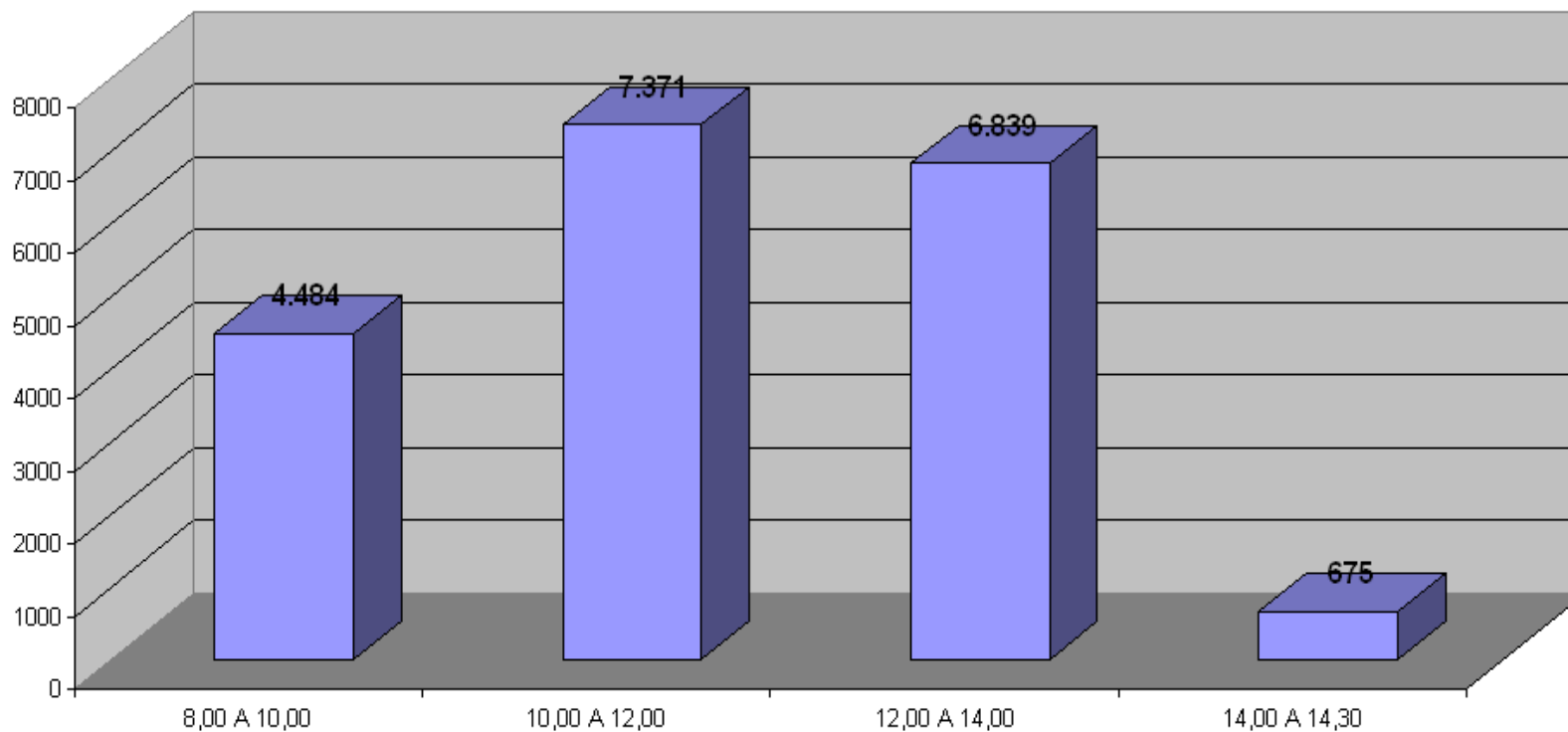


MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2012





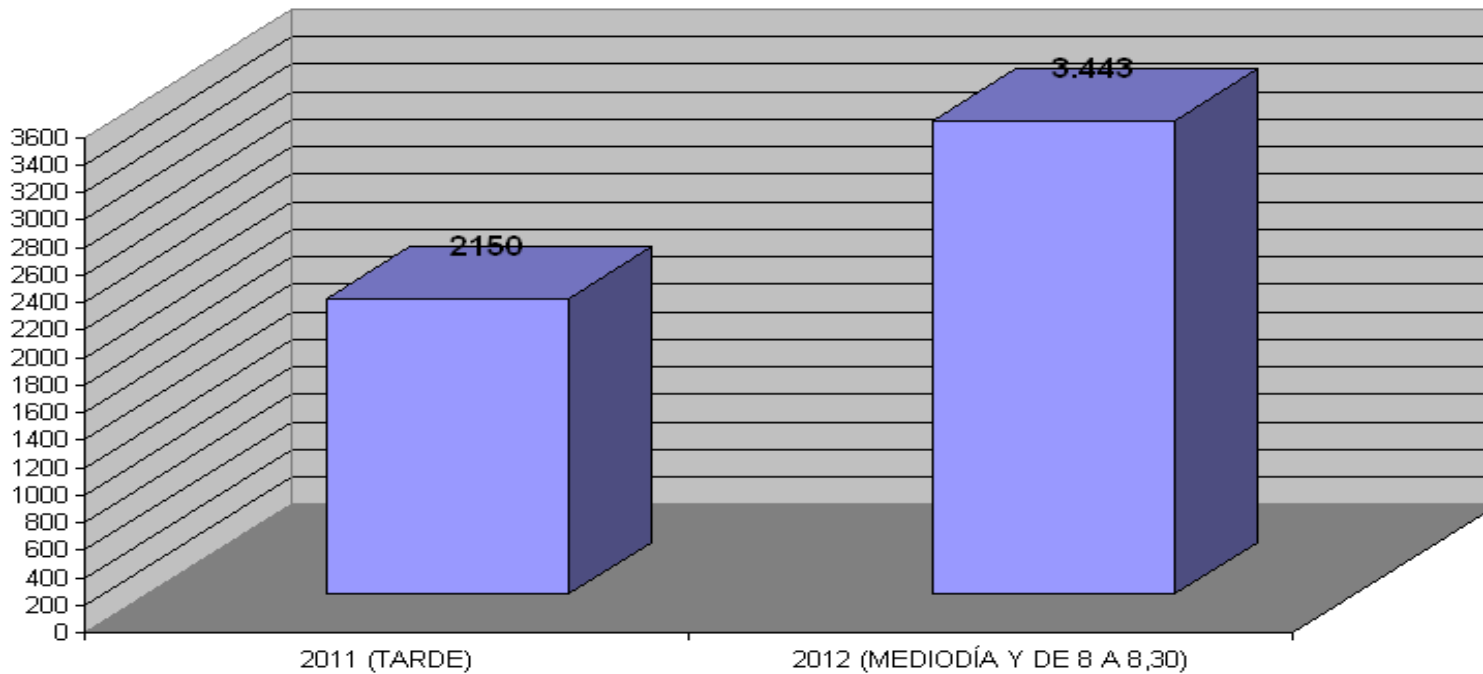
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL



CAMBIO HORARIO: COMPARATIVA ATENCIONES 2011 (TARDES) Y PERSONAS ATENDIDAS 2012 (MEDIODÍA Y DE 8 A 8,30 H)





SAC

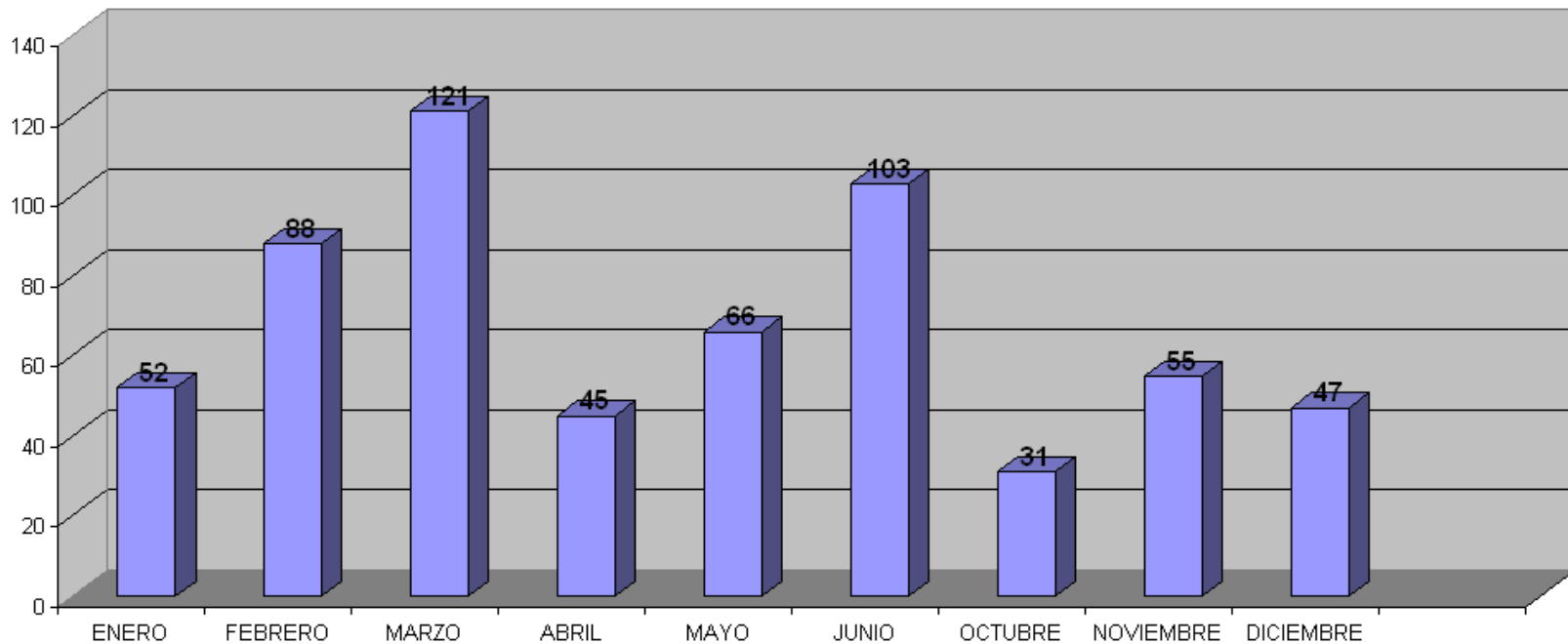
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS



Se atendieron un total de 608 personas en sábados.



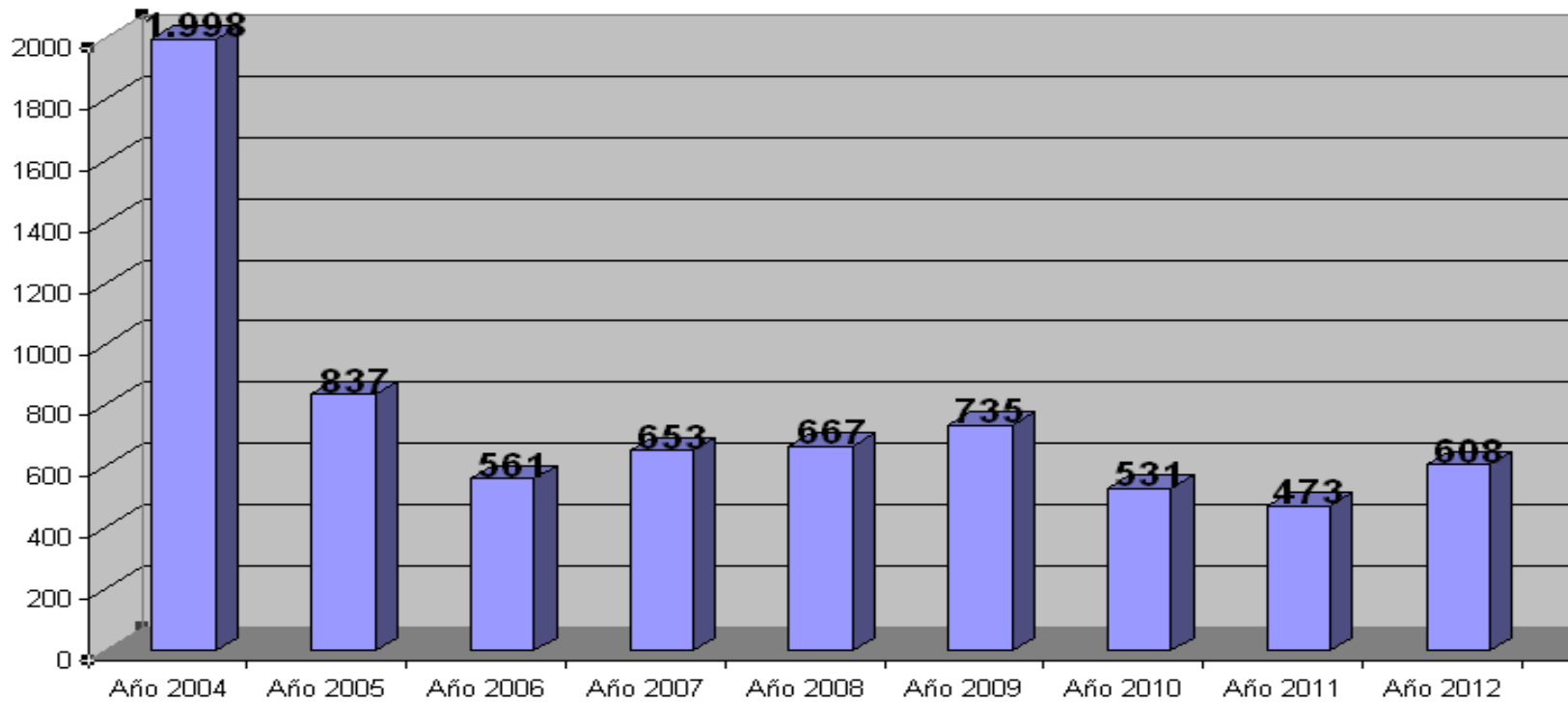
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS



MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS





SAC

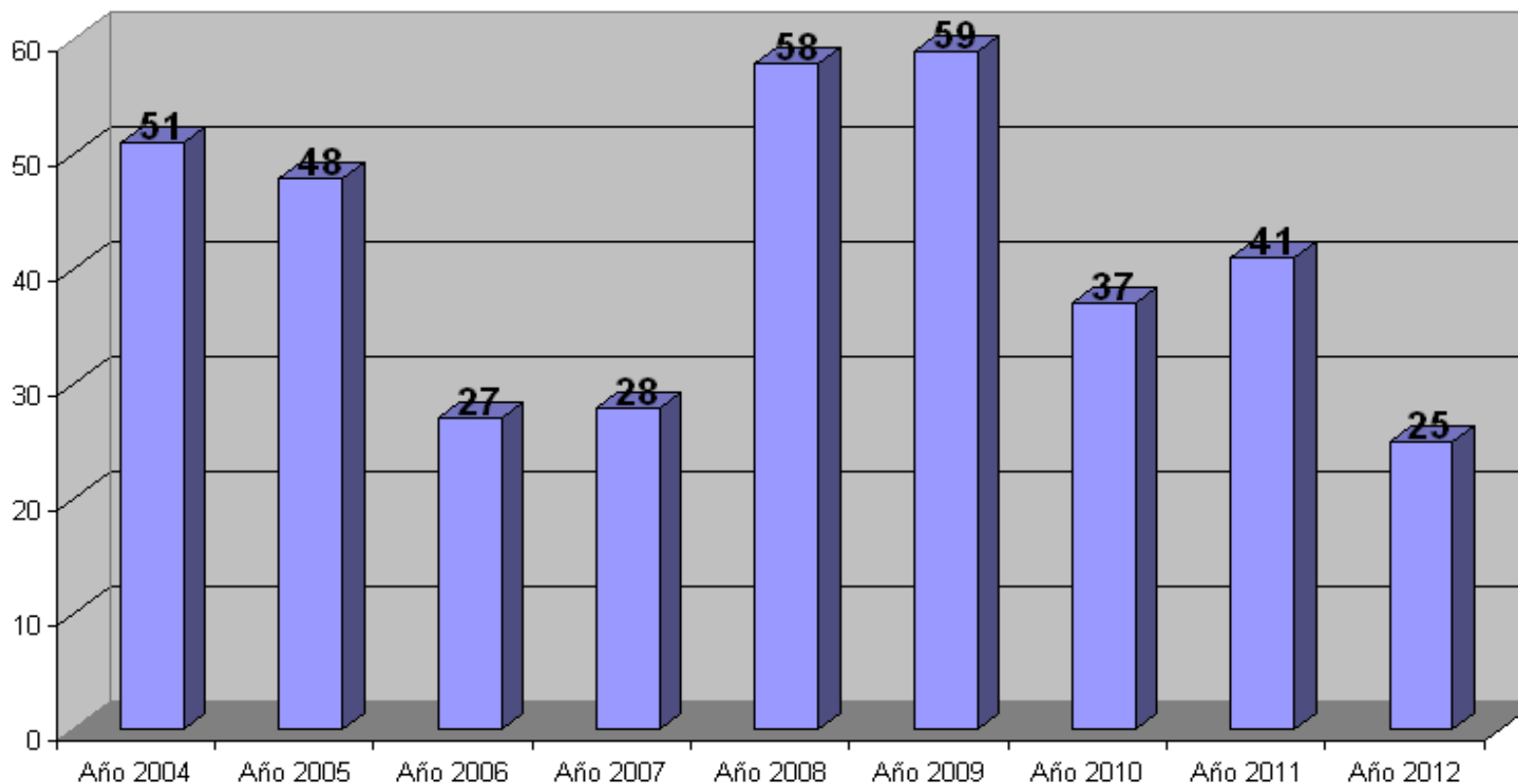
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA





SAC

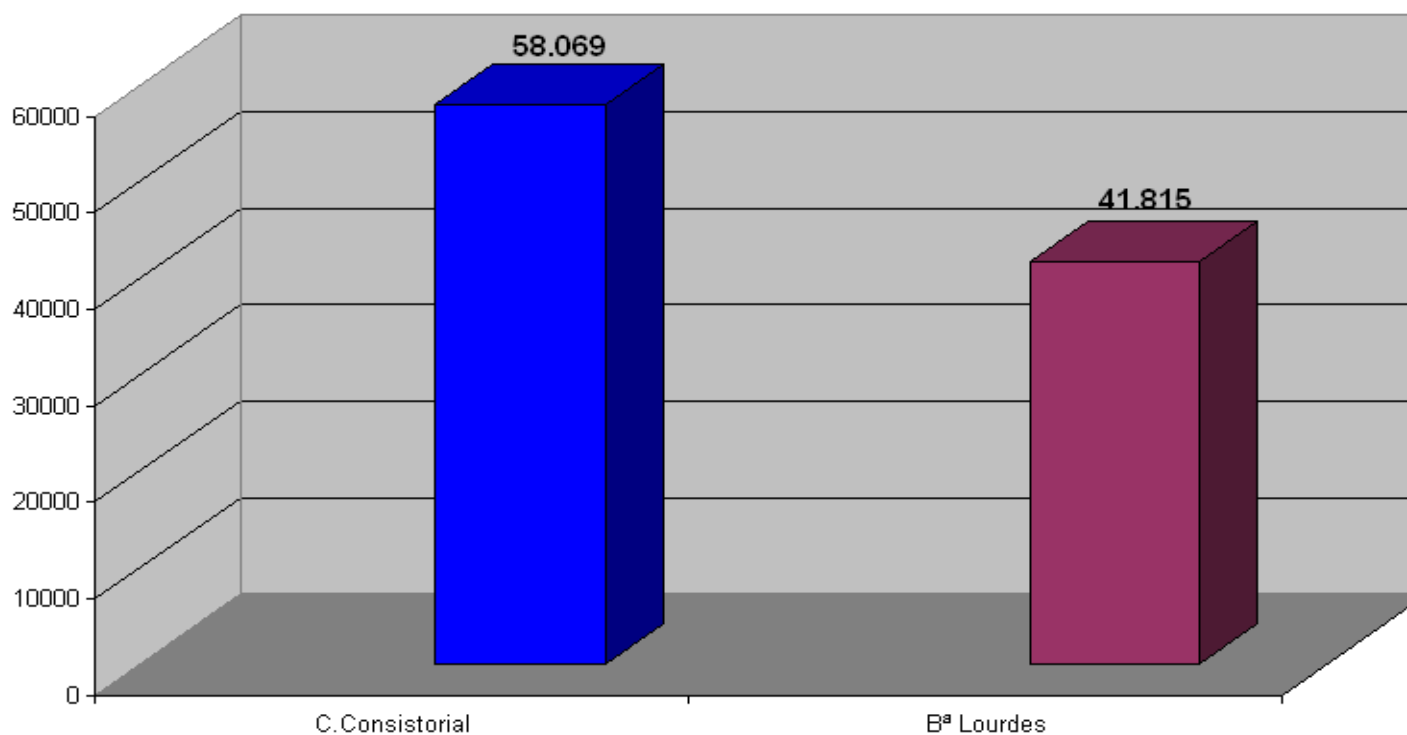
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS



Total gestiones realizadas: 99.884



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC PRESENCIAL



TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2012

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	21.765
<u>Inf. extramunicipal</u>	2109
Búsqueda de información al ciudadano	819
TOTAL	24.693

**TOTAL
ATENCIONES
24.693**



SAC

TAN CERCA COMO QUIERAS

TRAMITACIÓN

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

TOTAL ATENCIONES

TRAMITACIÓN:68.514

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



SAC

TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC PRESENCIAL

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
VARIOS: 6.677**



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas en horario de servicio ha sido de **29.343** (32.867 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de **9.760 (35%)** y el n° de llamadas de centralita **18.367 (65 %)**
- En horario de mediodía (de 14,00 a 15,30 h..) se contestaron **2.685** llamadas (9,1 % del total).



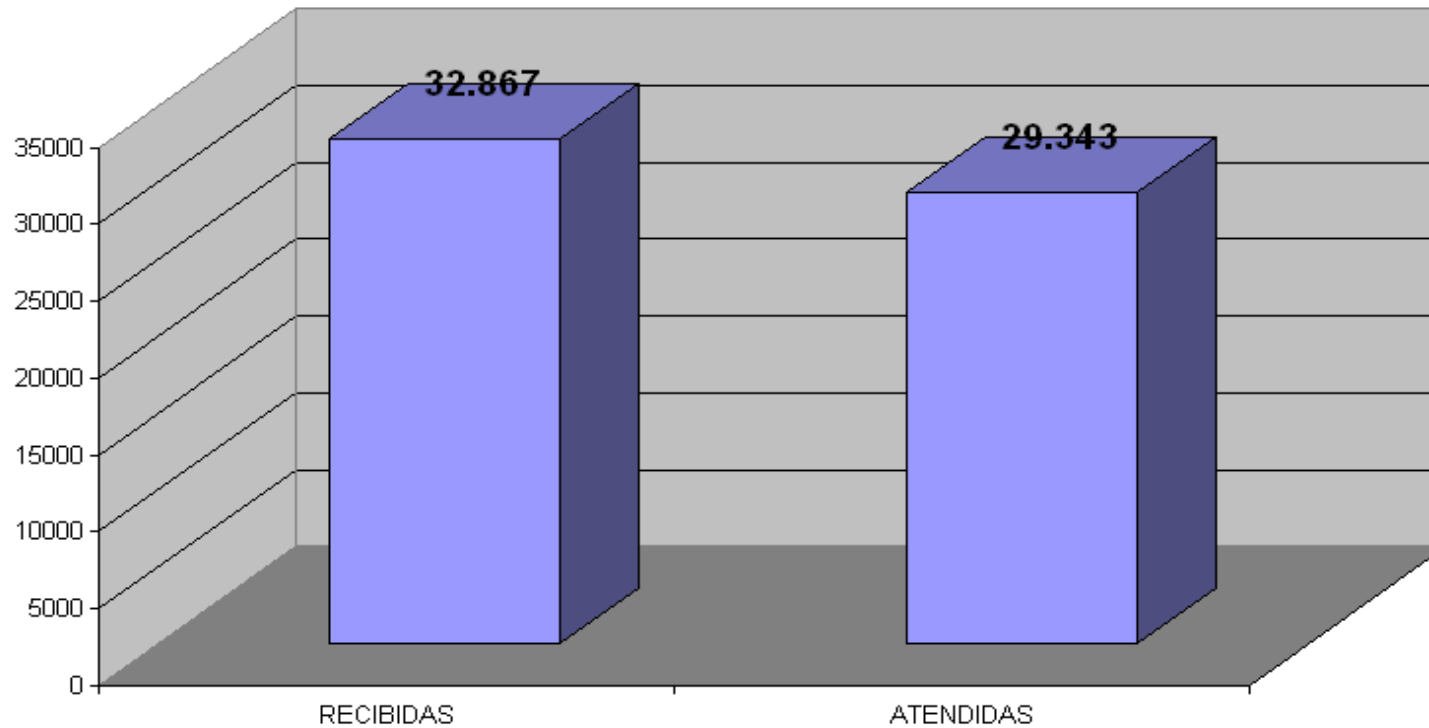
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS CONTESTADAS EN HORARIO DE SERVICIO





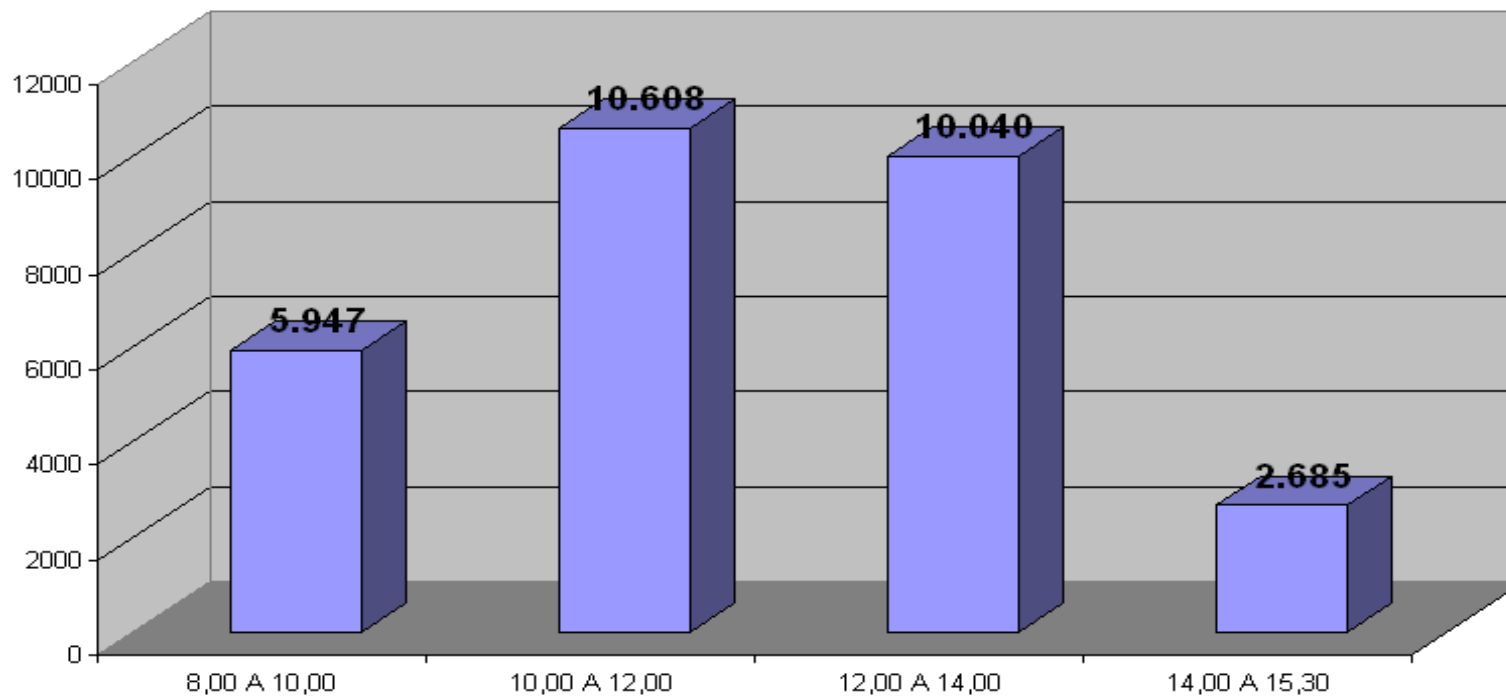
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO





SAC

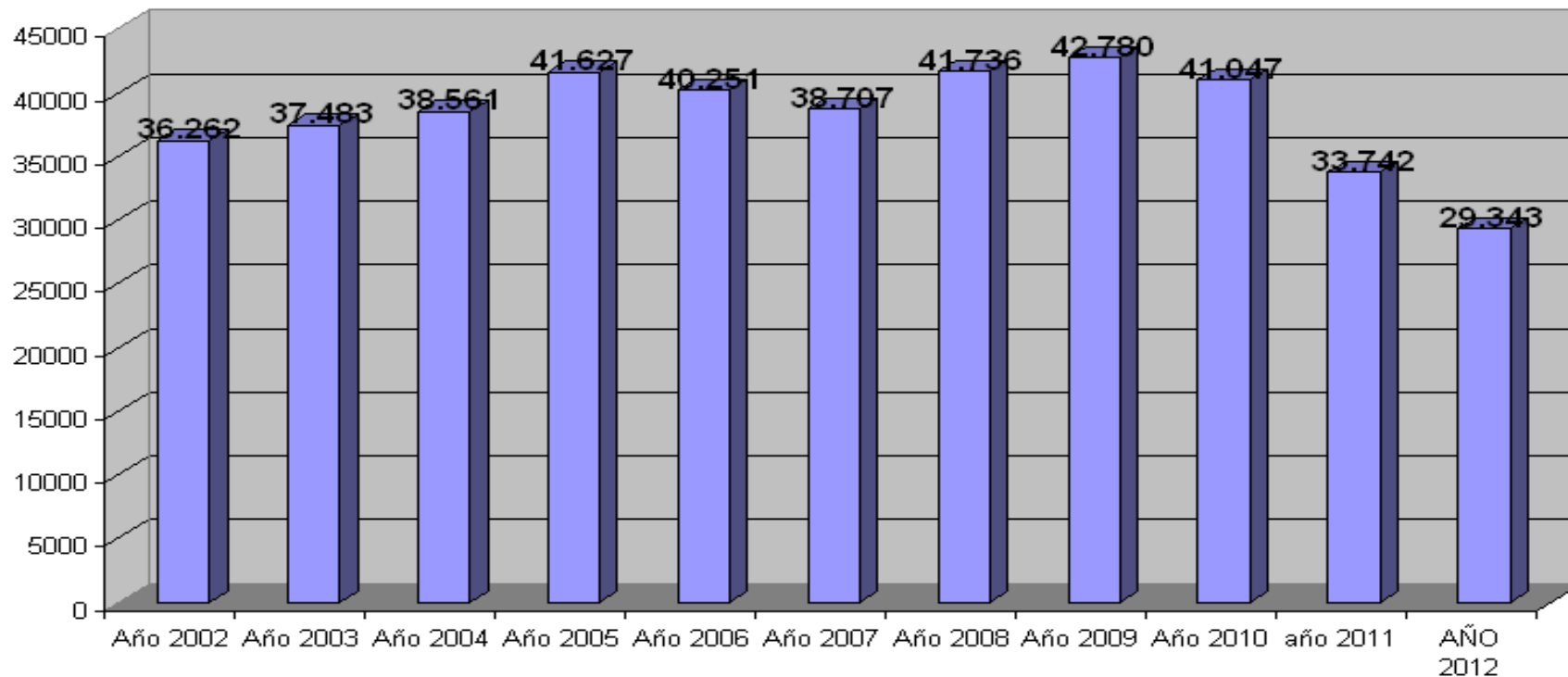
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS





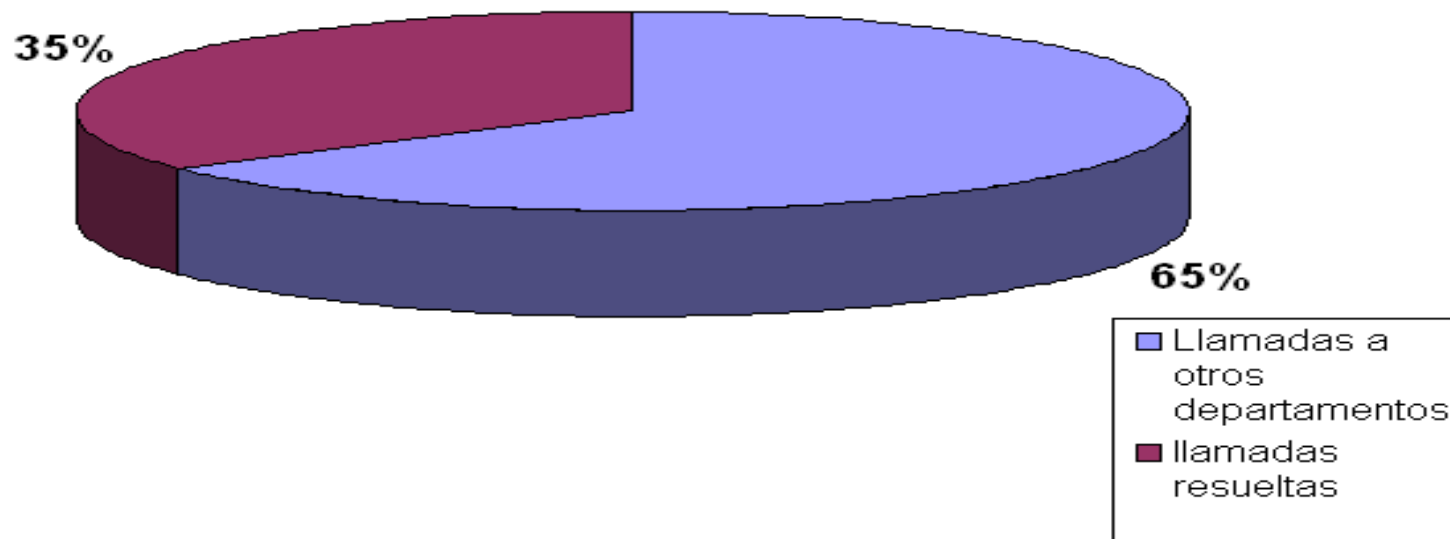
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS DIRIGIDAS A OTROS DEPARTAMENTOS Y RESUELTAS POR EL SAC





SAC

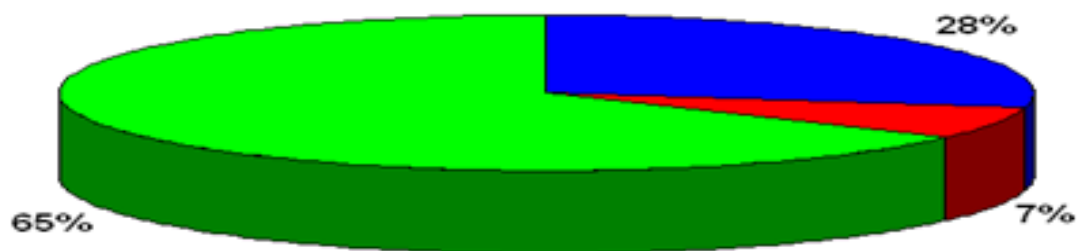
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC TELEFÓNICO



TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA



INFORMACIÓN: 7.927

TRÁMITES: 1.833

CENTRALITA: 18.367



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



SAC TELEFÓNICO

TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA

INFORMACIÓN

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

TOTAL INFORMACIÓN:7.927

CENTRALITA

TOTAL CENTRALITA:18.367

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

TOTAL TRÁMITES:1.833



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC ON LINE



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de accesos a los servicios del SAC ha sido de **25.403**. Continúa el incremento con respecto a años anteriores.
- El total de trámites realizados on line asciende a **1.293**. En 2012, se realizaron 1.174 gestiones por esta vía.



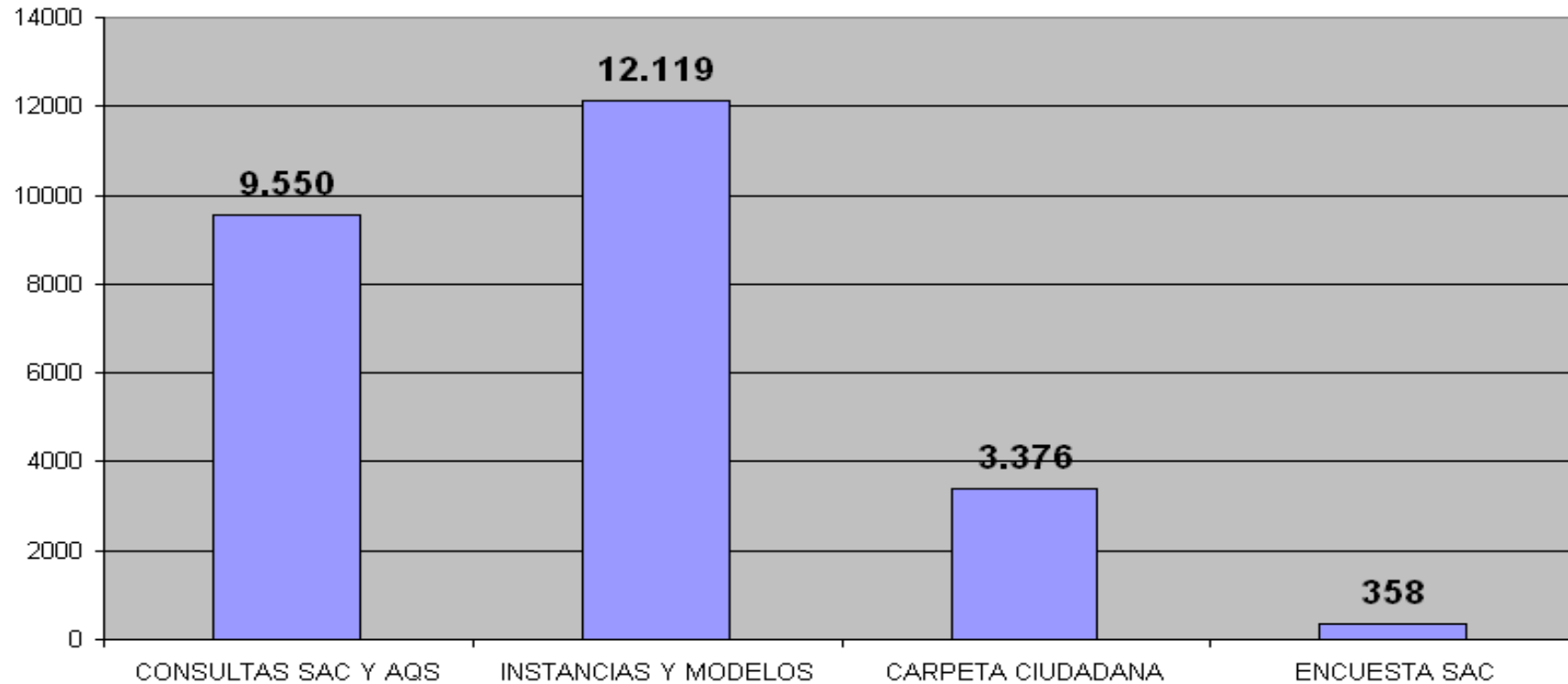
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC ON LINE



ACCESOS SAC TUDELA ON LINE





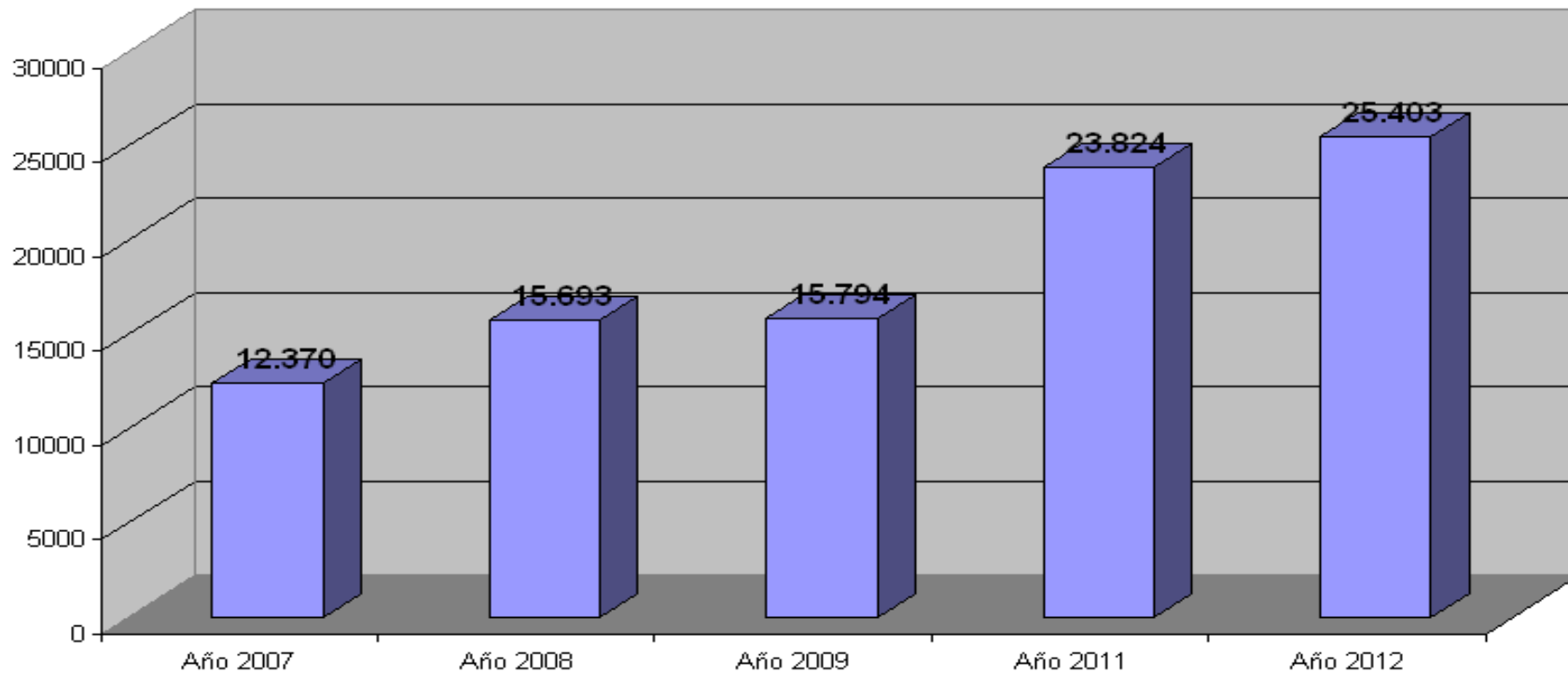
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC ON LINE



COMPARATIVA ANUAL ACCESOS SAC ON LINE





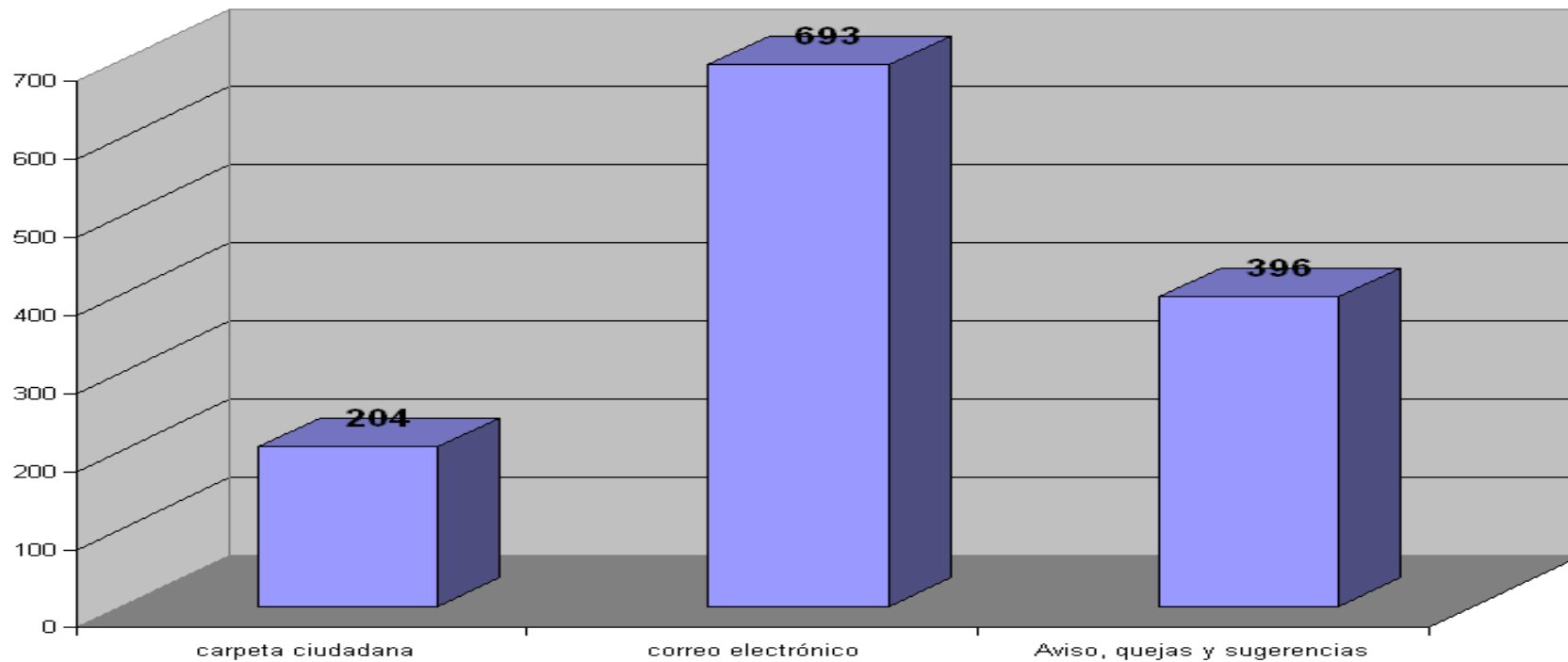
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2011

SAC ON LINE



TRÁMITES REALIZADOS ON LINE, SEGÚN LAS DISTINTAS VÍAS ON LINE





TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC ON LINE



TIPO DE 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

TOTAL TRÁMITES ON LINE: 1.293



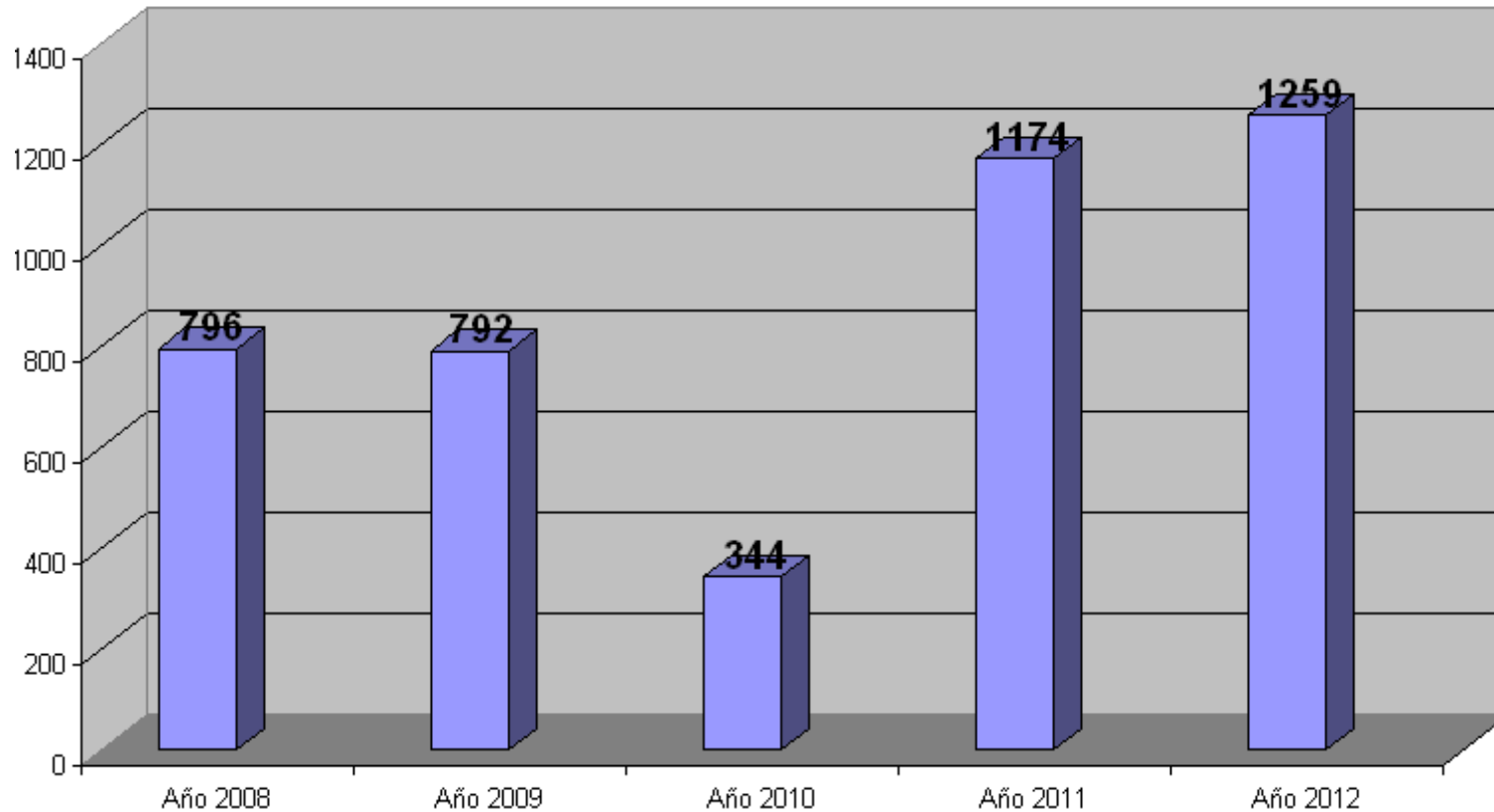
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

SAC ON LINE



COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES REALIZADOS ON LINE

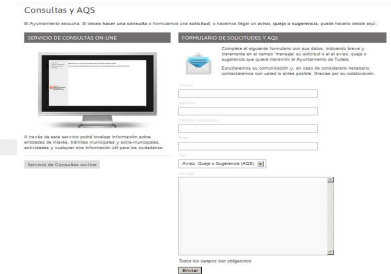




TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



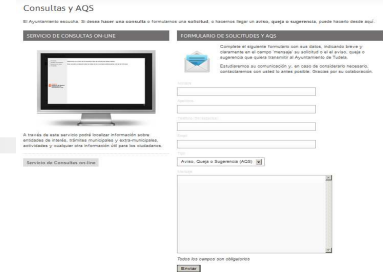
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.098.
- EL 100% de los avisos, quejas y sugerencias han sido contestados.
- El 90% de los ciudadanos ha recibido respuesta a sus avisos en un plazo inferior a 20 días.
- El plazo medio de contestación de avisos al ciudadano ha sido de 8 días.



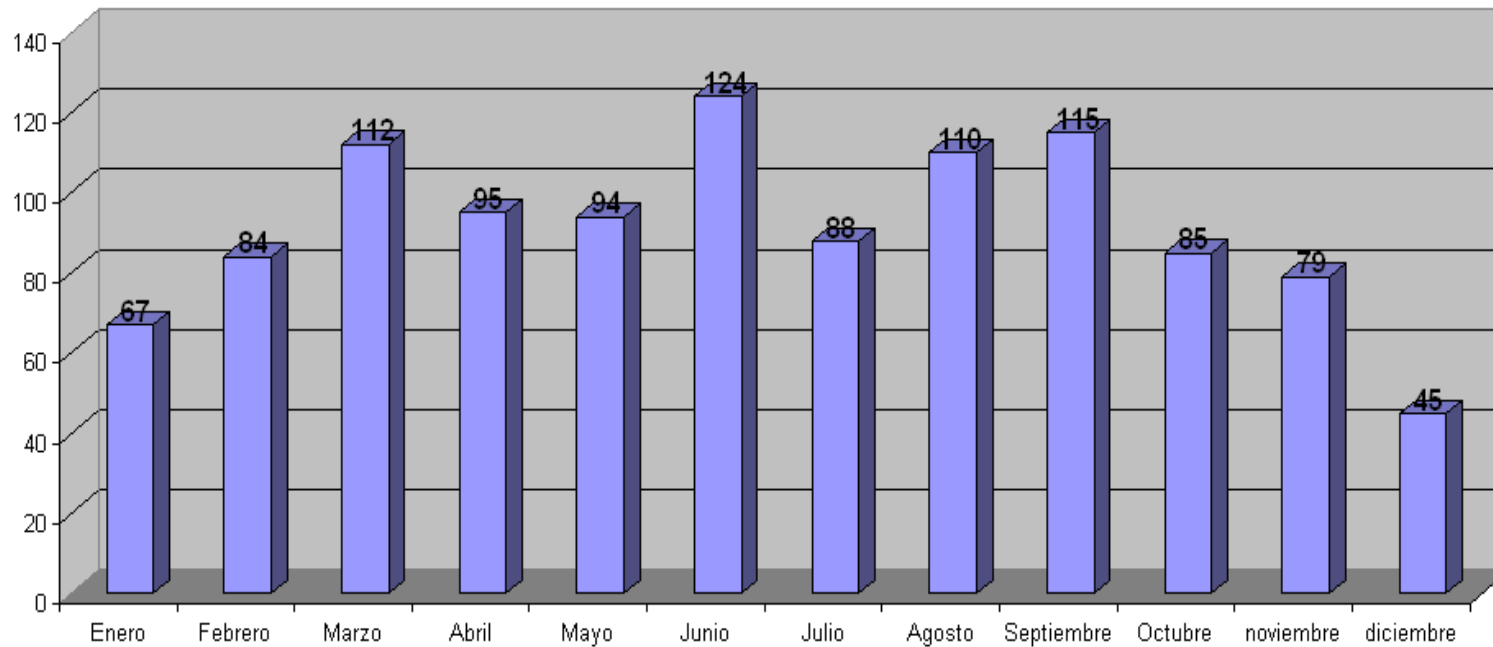
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR MESES

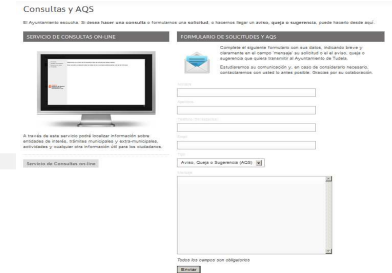




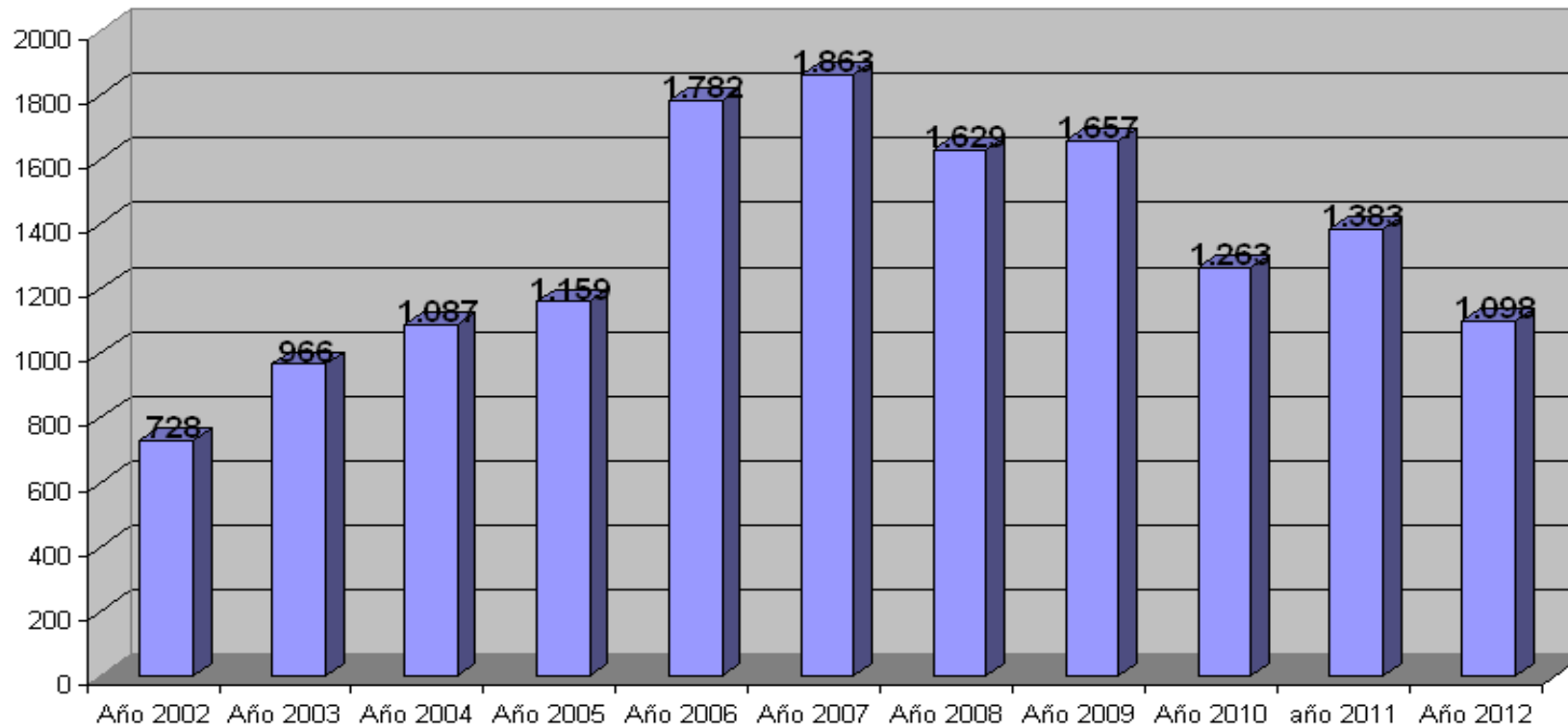
SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDOS



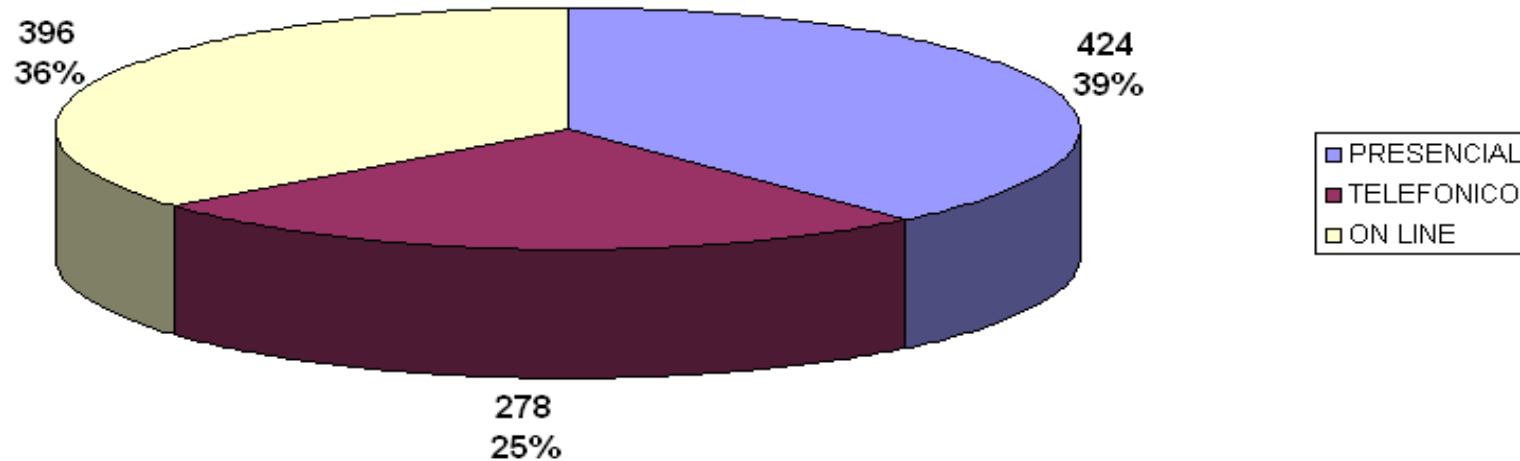
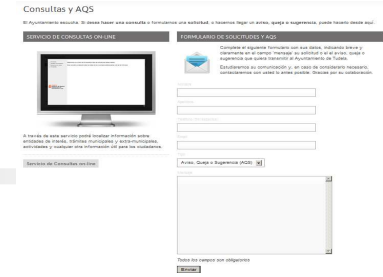


SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN





TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2012



AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS 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

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



**GRACIAS POR
SU ATENCIÓN**