

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



MEMORIA AÑO 2013



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

ASPECTOS GENERALES



MÁS DESTACADOS

- El 1 de enero de 2013 comienza el cobro de volantes y certificados. Además de la racionalización en su emisión, ha supuesto un ingreso de unos 15.000 €.
- En marzo de 2013 se firma un convenio que permite la recogida y registro de instancias destinadas a Gobierno de Navarra.
- El SAC es finalista en el Premio Ciudadanía a la Buenas Prácticas en los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- En mayo se crea la cuenta de twitter del Ayuntamiento, que es gestionada por el SAC.



MEMORIA AÑO 2013



SAC PRESENCIAL

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de **47.093**
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a **88.415**
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC en Casa Consistorial ha sido de **2 minutos 46 segundos** y en el Barrio de Lourdes de **3 minutos 11 segundos**.
- El tiempo medio de atención en el SAC de Casa Consistorial ha sido de **5 minutos 30 segundos** y en el Barrio de Lourdes ha sido de **5 minutos y 4 segundos**.



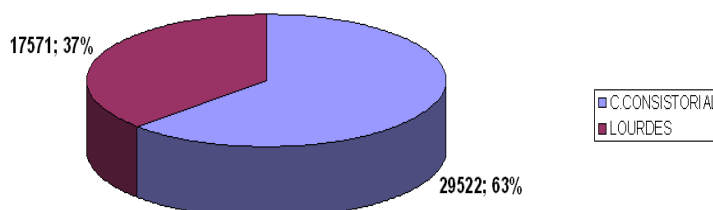
MEMORIA AÑO 2013



SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 47.093 personas de enero a diciembre de 2013.





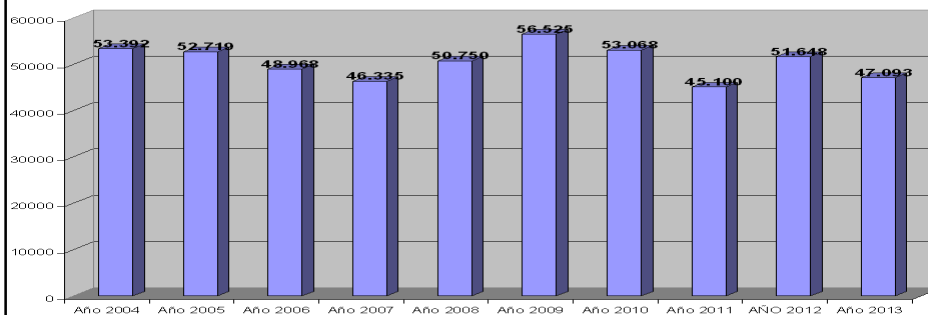
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

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.



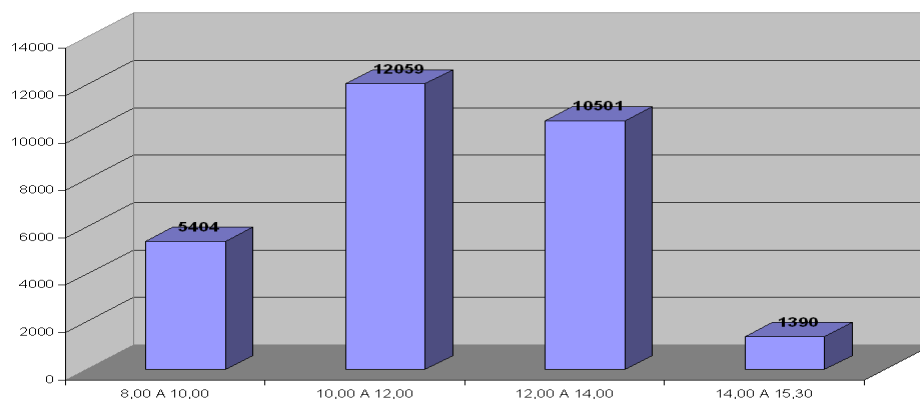
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2013





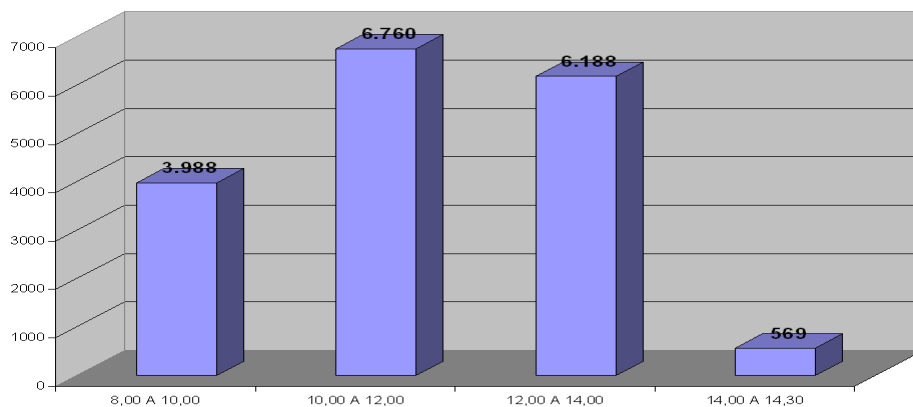
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2013



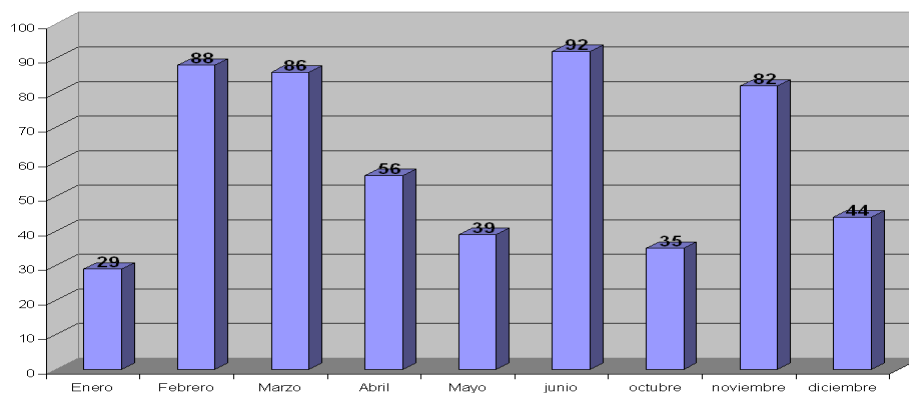
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS



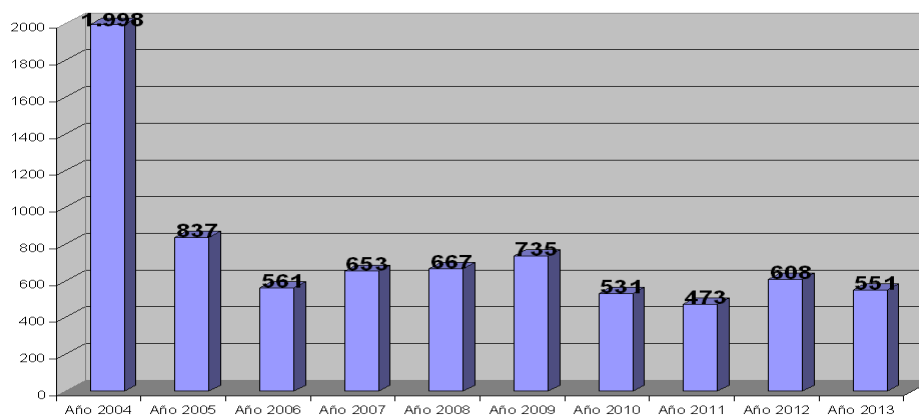
Se atendieron un total de 551 personas en sábados.

MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS

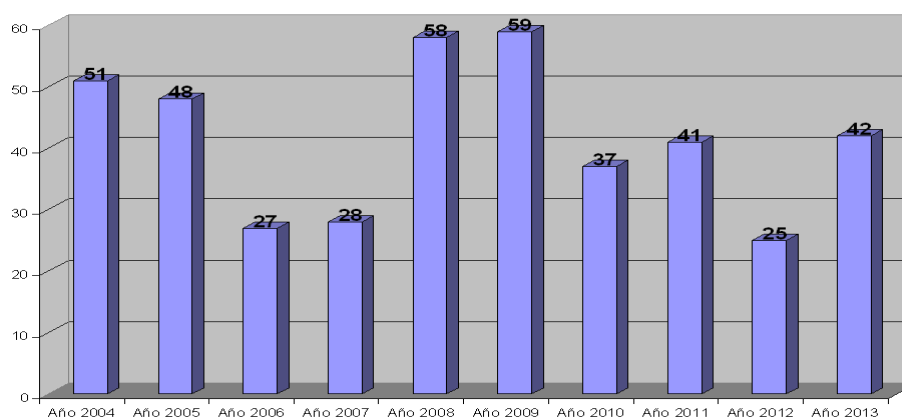


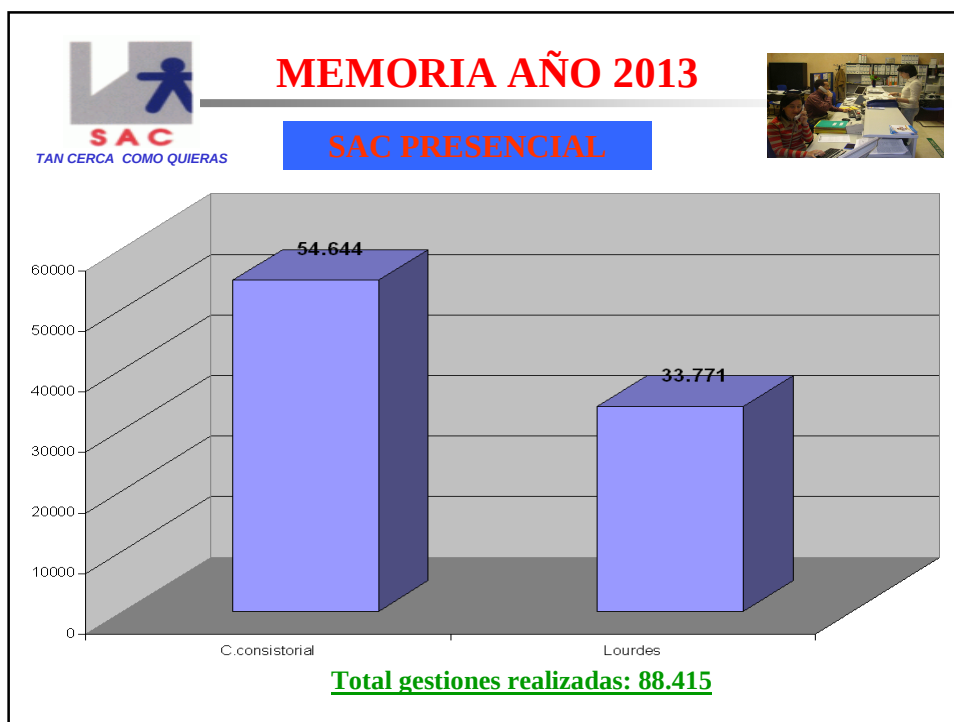
MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



COMPARATIVA ANUAL PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA







SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC PRESENCIAL



TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2013

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	20.221
Inf. extramunicipal	1.467
Búsqueda de información al ciudadano	848
TOTAL	22.536

TOTAL
ATENCIONES
22.536



SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013



SAC PRESENCIAL

TOTAL ATENCIONES

TRAMITACIÓN: 53.477

TRAMITACIÓN

Registro de documentos	10.863
Altas y renovaciones de padrón	5.675
Volantes de padrón	13.501
Abono instalaciones	2.468
Inscripción actividades	1.283
Compulsas de documentos	2.972
Volantes económicos	1.565
Recibos (duplicados domiciliaciones)	1.353
Tarjeta residente	536
Tarjetas acreditación municipal	1.213
Hoja catastral	1.913
Pin "Carpeta ciudadana"	77
Fes de vida	219
Autorización Quema de rastrojos	60
Introd. y renov. datos terceros	198
Mandos	25
Tarjeta transporte	404
Venta de entradas	9.152
TOTAL	53.477



SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013



SAC PRESENCIAL

VARIOS

Consulta censo	31
Suministro de instancia, pliegos y convocatorias	5.788
Recogida de avisos, quejas y sugerencias	395
Recogida curriculum Empleo	451
Citas	390
Otros	5.347
TOTAL	12.402

**TOTAL ATENCIONES
VARIOS: 12.402**

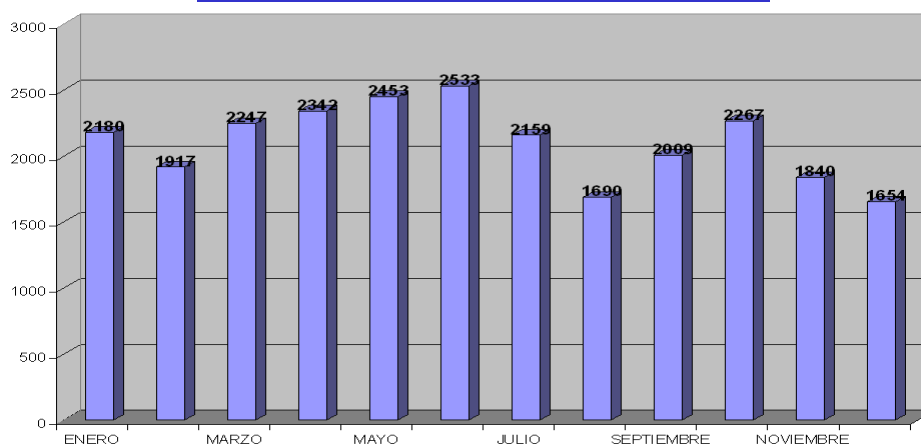


ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas en horario de servicio ha sido de **25.291**.
- Según las 24.484 llamadas codificadas, corresponden a información-gestión **6.018 (28%)** y a centralita **17.742 (73 %)**
- El tiempo medio de espera ha sido de 22 segundos.



LLAMADAS ATENDIDAS POR MESES





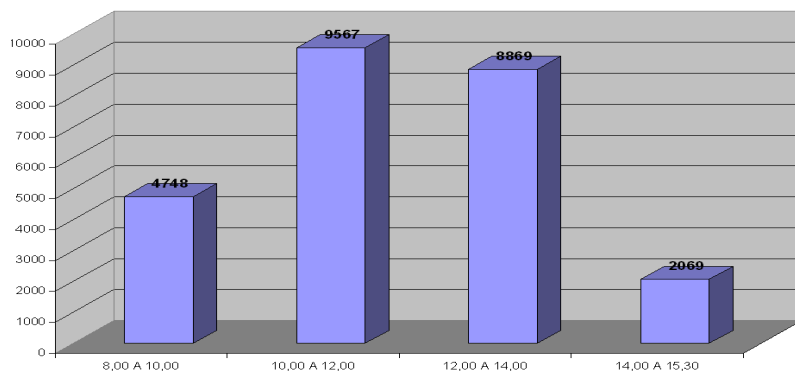
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO



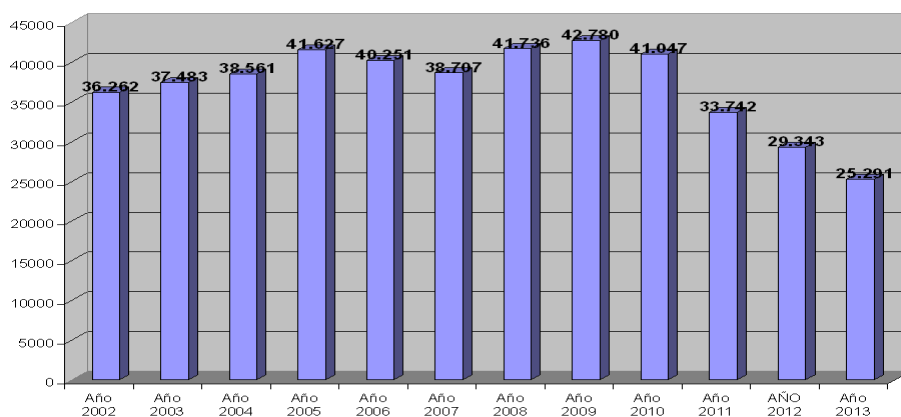
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

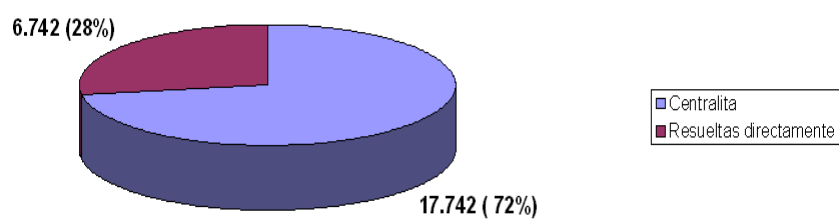
SAC TELEFÓNICO



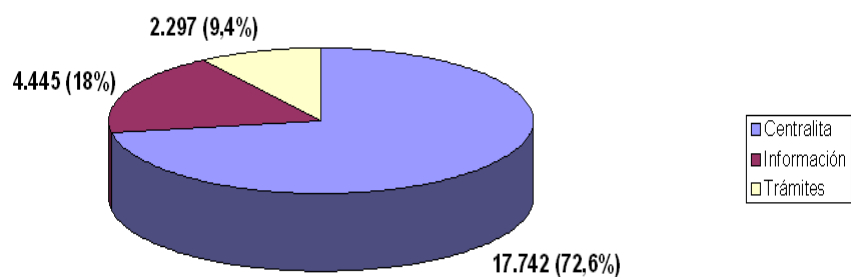
COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS



LLAMADAS DIRIGIDAS A OTROS DEPARTAMENTOS Y RESUELTAS POR EL SAC



TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA



SAC TELEFÓNICO

TIPO DE ATENCIONES 010 TUDELA

INFORMACIÓN

Inf. Municipal	3.609
Inf. Extramunicipal	566
Búsqueda de información	225
Consulta censo	45
TOTAL	4.445

TOTAL INFORMACIÓN: 4.445

CENTRALITA

TOTAL CENTRALITA: 17.742

TRÁMITES

Volantes y certificados	165
Abonos e inscripción a actividades	612
Duplicados de recibos	20
Suministro de pliegos, convocatorias...	4
Modificación de datos	2
Citas	180
Avisos, quejas y sugerencias	238
Otras, indefinidas...	299
TOTAL	2.297

TOTAL TRÁMITES: 2.297

SAC ON LINE



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de accesos a los servicios del SAC ha sido de **23.372**.
- El total de trámites realizados on line asciende a **2.140**. Casi el doble que el pasado año, que se realizaron 1.293 gestiones por esta vía.





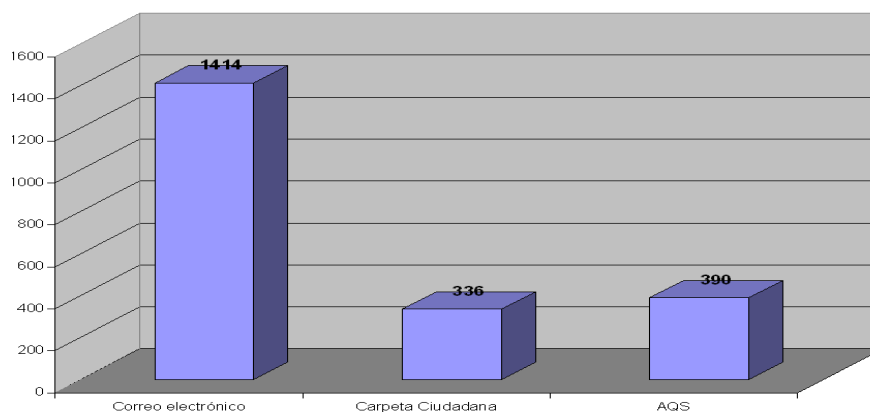
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC ON LINE



TRÁMITES REALIZADOS ON LINE, SEGÚN LAS DISTINTAS VÍAS DE ACCESO



TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013

SAC ON LINE



TIPO DE TRÁMITES REALIZADOS ON LINE

Generación Pin carpeta ciudadana	133
Presentación Instancias carpeta ciudadana	182
Domiciliaciones carpeta ciudadana	21
Certificados, volantes y duplicados (correo electrónico)	1.010
Solicitud información (correo electrónico)	165
Presentación instancias (correo electrónico)	136
Domiciliaciones bancarias (correo electrónico)	93
Pliegos, convocatorias (correo electrónico)	2
Cambios de domicilio (correo electrónico)	8
AQS y Consultas	390
TOTAL	2.140

TOTAL TRÁMITES ON LINE: 2.140



MEMORIA AÑO 2013

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.029.
- EL 100% de los avisos, quejas y sugerencias han sido contestados.
- El 89 % 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 11 días.





SAC
TAN CERCA COMO QUIERAS

MEMORIA AÑO 2013
AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS
Deportes	73
Sac	35
Policia Municipal	107
Brigada de Obras	108
Urbanismo	66
Sanidad	59
Servicios contratados (limpieza y jardines)	260
Educación	30
Empleo	4
Organización y Calidad	14
Festejos	5
Junta de Aguas	31
Personal	2
Alumbrado	198
Castel Ruiz	3
Industria	2
Centros Civicos	2
Hacienda	10
Juventud	3
Turismo	3
Alcaldia	6
Comercio	3
Promoción Industrial	1
Agricultura	1
Secretaria	3
TOTAL	1029

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA



**GRACIAS POR
SU ATENCIÓN**