



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
*Tudela*

## Índice

Pág.

<b>1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ATENCIONES SAC ON-LINE .....</b>	<b>10</b>
<b>5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>12</b>
<b>6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>17</b>

Código:

MEMORIA SAC 2022

Fecha:

20/04/2023

Nº Revisión:

0

Página:

1 de 17



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
*Tudela*

## 1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

### ATENCIÓN PRESENCIAL

- El año 2022 las oficinas del SAC han estado abiertas al público sin más restricciones de acceso que las derivadas de las normas establecidas en cada momento para la prevención de la pandemia de Covid19.
- Se han atendido presencialmente a **39.914** personas. De estas 25.585 se atienden en Casa Consistorial y 14.329 en Lourdes. El pasado año se atendieron 30.521, lo que supone un aumento del 30,7%, respecto al año anterior.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de **29.110**. (38.165 llamadas se contestaron en 2021). Se han contestado un 31% menos de llamadas que el año anterior
- El porcentaje de llamadas atendidas supone el 83,7% de las recibidas (38.652), por lo que no se han podido contestar 9.542 llamadas, un 16,3 % del total.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 9,56 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 1 minuto y 4 segundos. De las llamadas contestadas, el 95,04% se atienden en 30 segundos y el 99,05 % en 90 segundos.



## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
*Tudela*

### **ATENCIÓN TELEMÁTICA**

- El total de trámites gestionados por el SAC en 2022, solicitados a través del correo electrónico y registros telemáticos ha sido de **14.305** (18.274 en 2020). Hay que tener en cuenta que en este cómputo no se incluyen los trámites que el ciudadano realiza directamente a través de la sede electrónica (volantes, consultas de padrón, recibos...), ni los registros que directamente llegan a los departamento desde la sede y que no requieren ninguna intervención del SAC
- La sede electrónica del Ayuntamiento de Tudela se puso en marcha en julio de 2021 facilitando a las personas la realización de trámites de forma autónoma, sin la mediación del SAC, como consultas de recibos, expedientes, volantes de empadronamiento y realización de solicitudes y trámites específicos a los diferentes departamentos municipales.
- .. **AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**
- El número de avisos, quejas y sugerencias recibidos ha sido de **852** (1.051 se recibieron en 2021).
- Del total de recibidos, 381 son avisos y 471 quejas o sugerencias.
- El 59,58 % (227) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El 58,81 % (277) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- La implementación a lo largo del año 2022 de un nuevo procedimiento de resolución de avisos, quejas, sugerencias ha podido ocasionar un cierto desajuste, que puede ser el principal motivo para la disminución de las respuestas contrastadas.



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

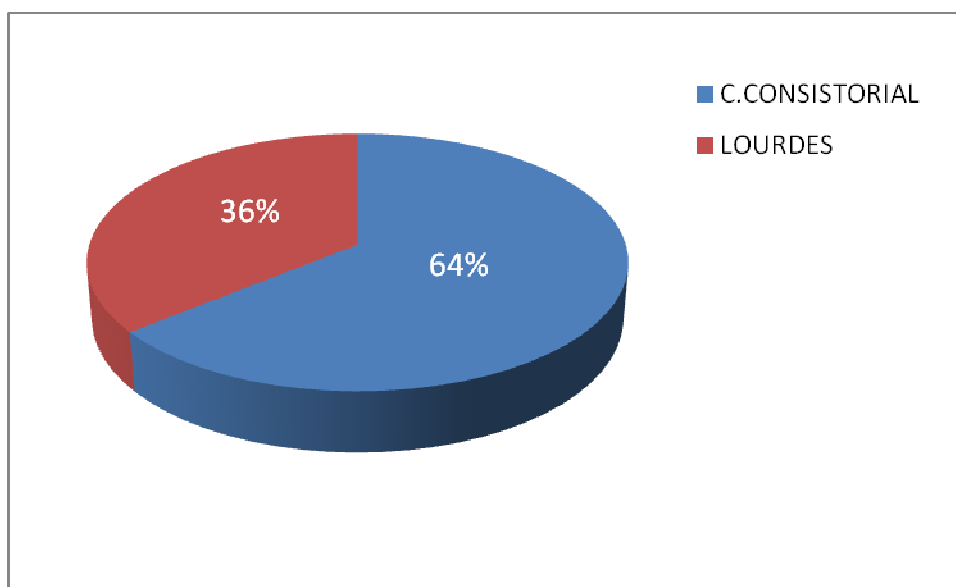
SAC  
Tudela

## 2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL.

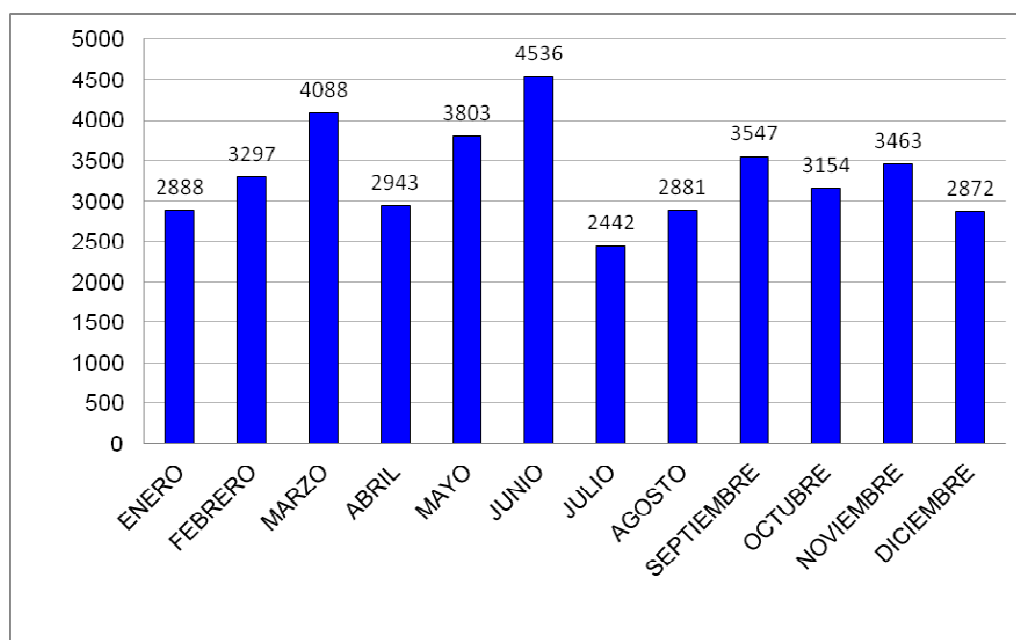
### GRÁFICOS

**Total personas atendidas en 2022: 39.914**

25.585 en Casa Consistorial y 14.329 en Lourdes



### . PERSONAS ATENDIDAS POR MESES

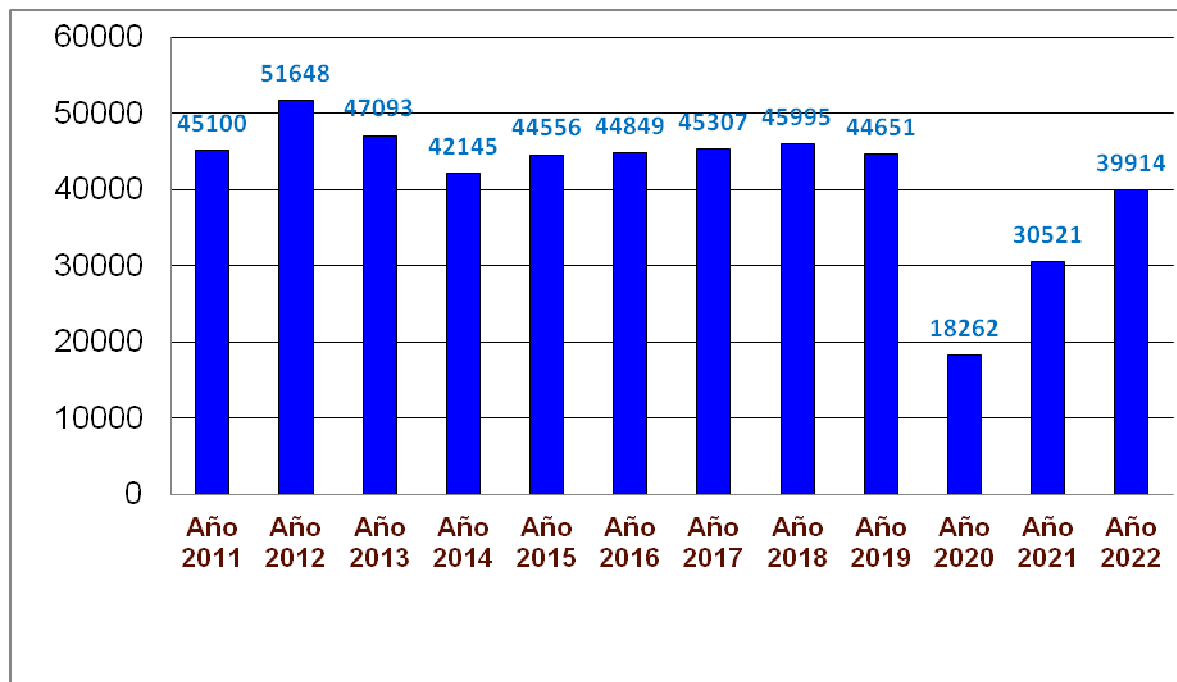




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

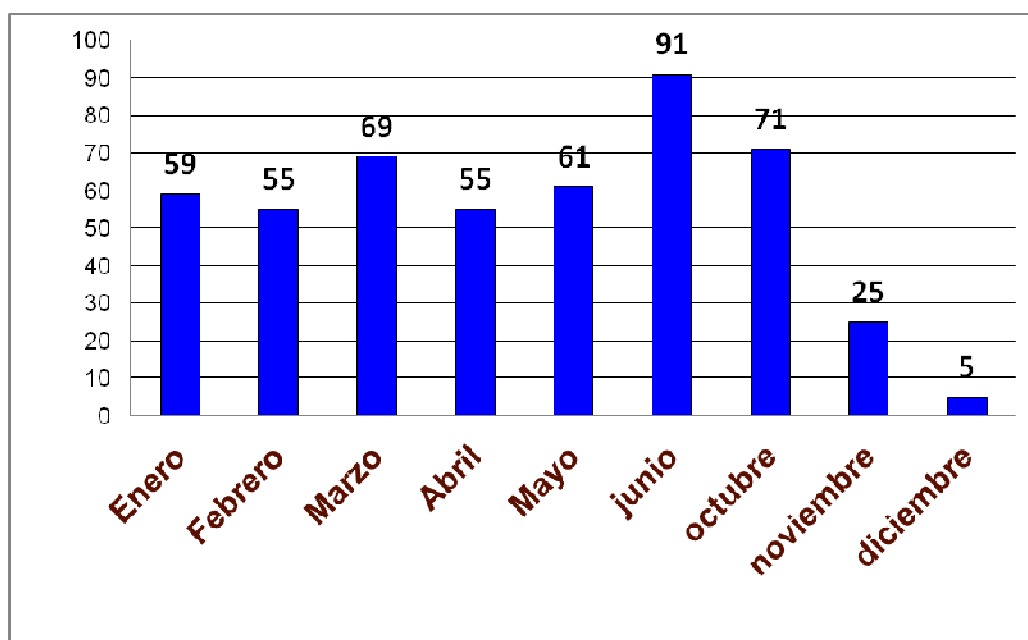
SAC  
Tudela

## COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2011-2022



## PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 491

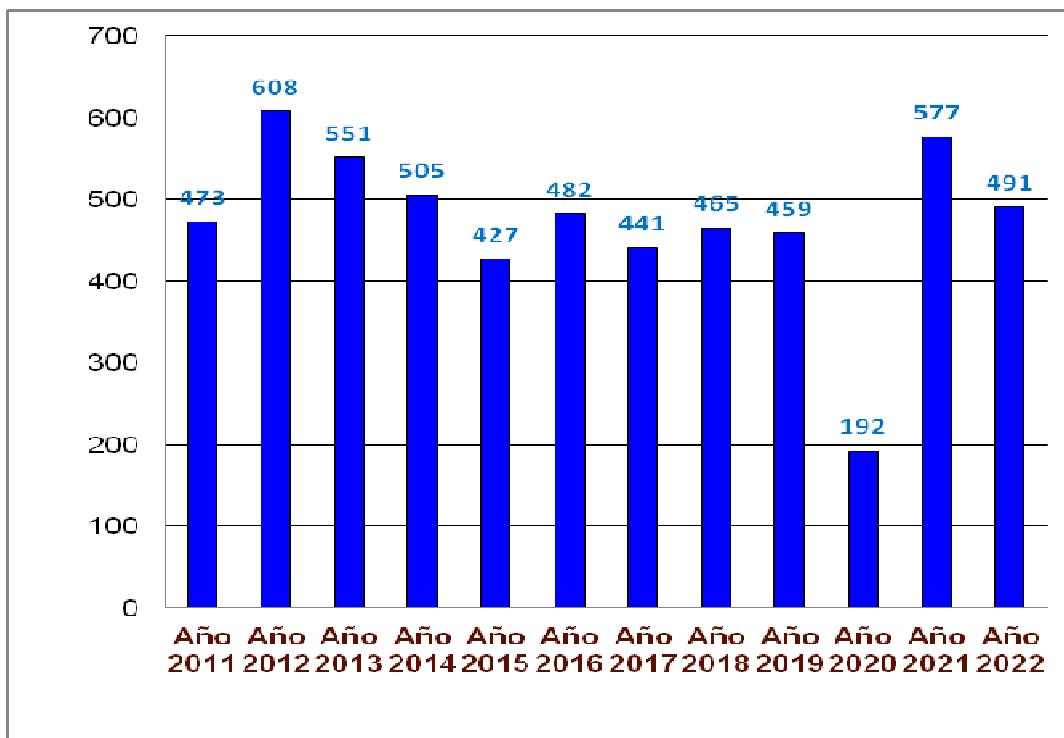




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

SAC  
Tudela

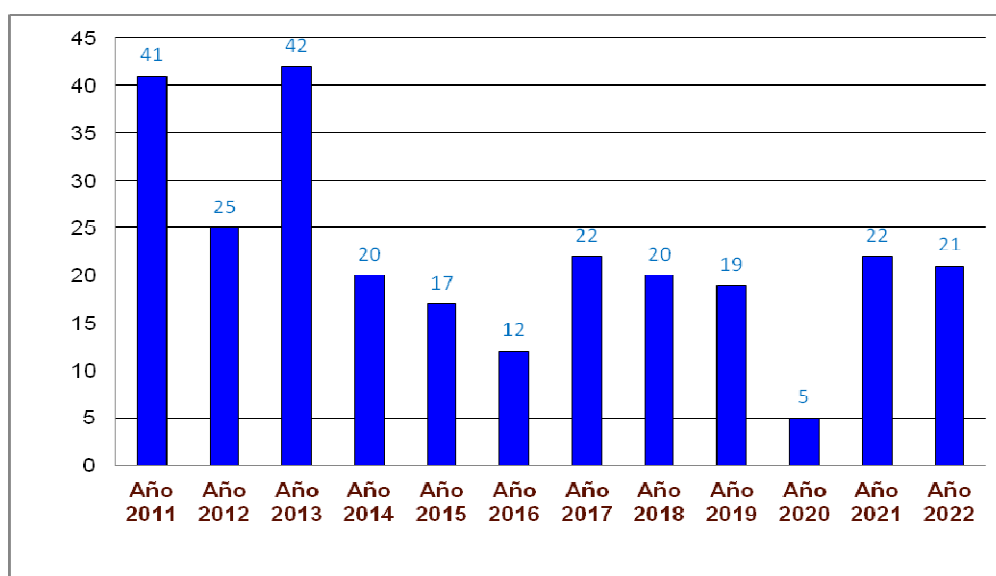
## COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2011-2022



## 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 2011-2022



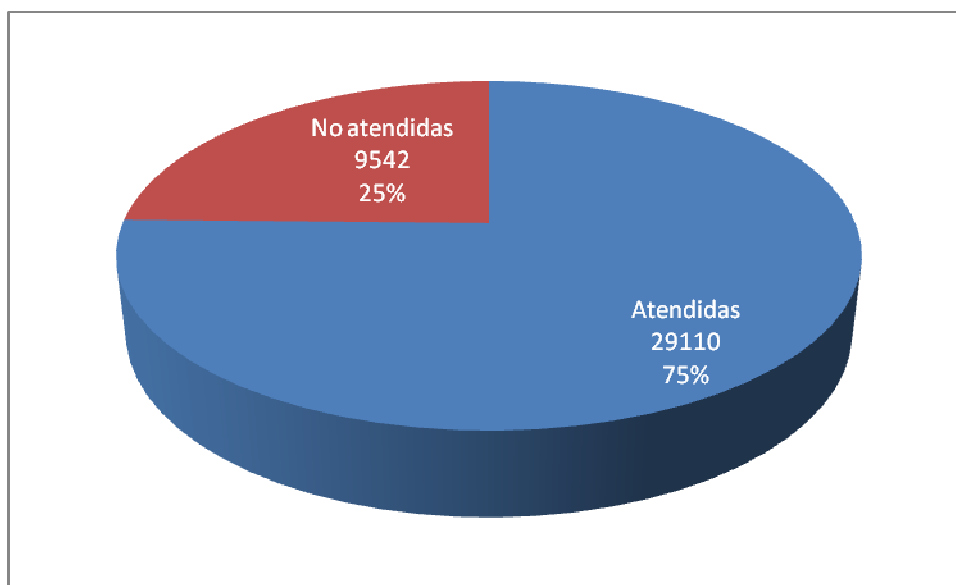
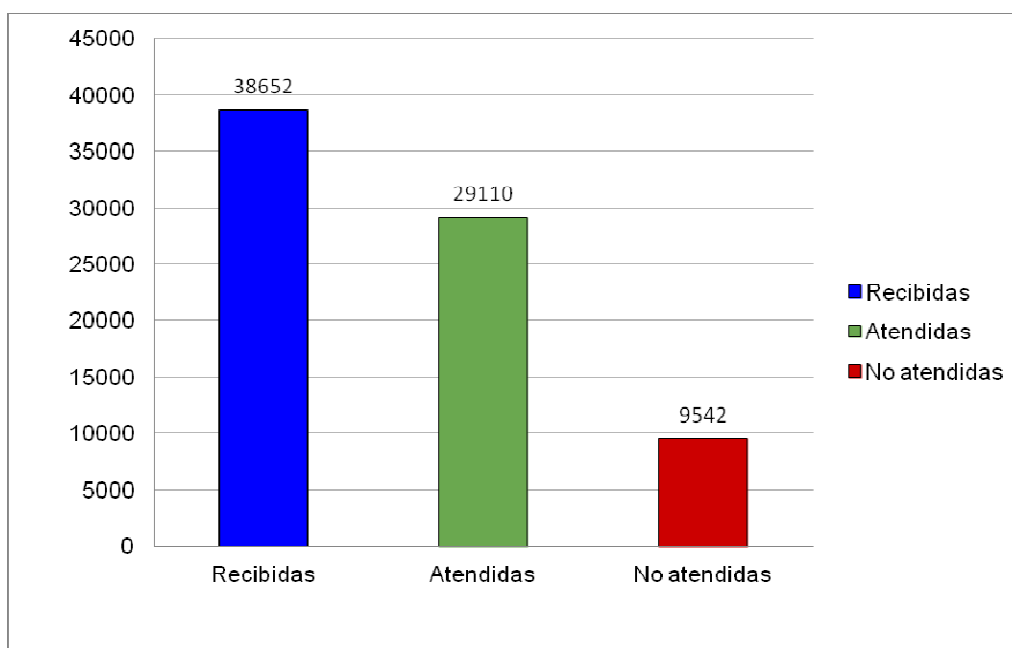


### 3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

#### ASPECTOS DESTACADOS:

#### GRÁFICOS

#### LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS



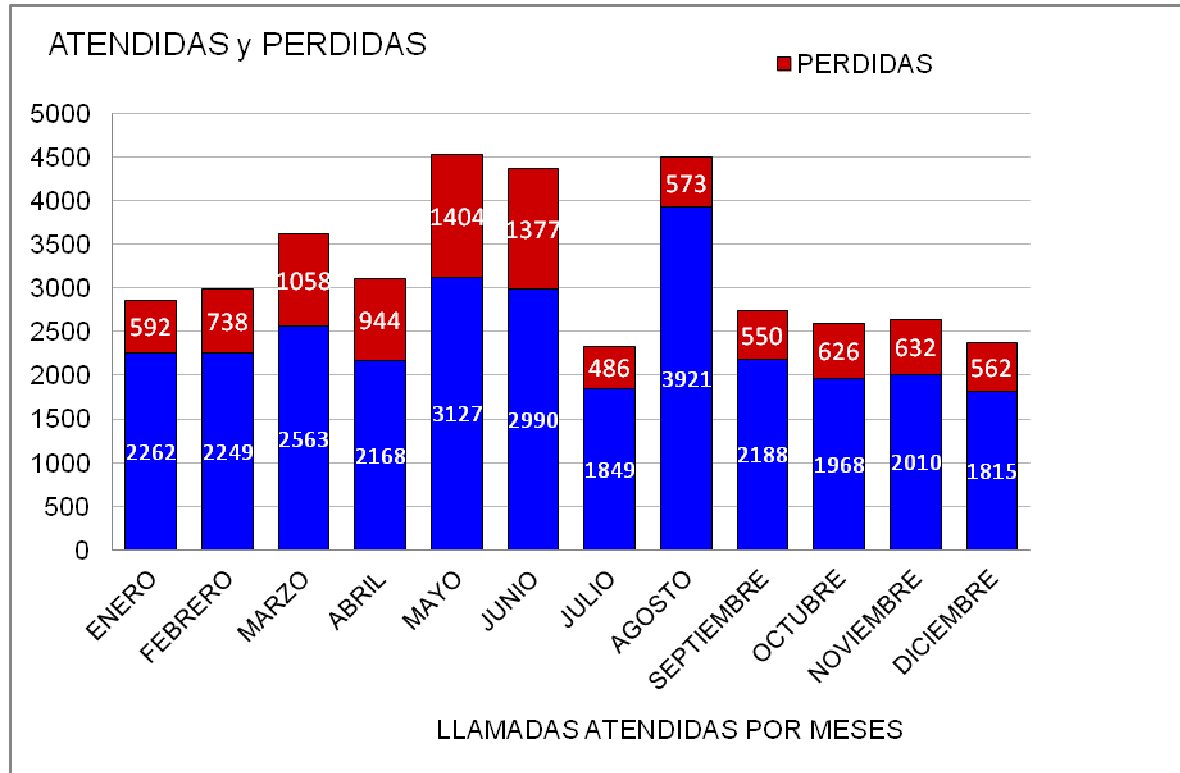
(No se incluyen las que el ciudadano marca directamente la extensión)



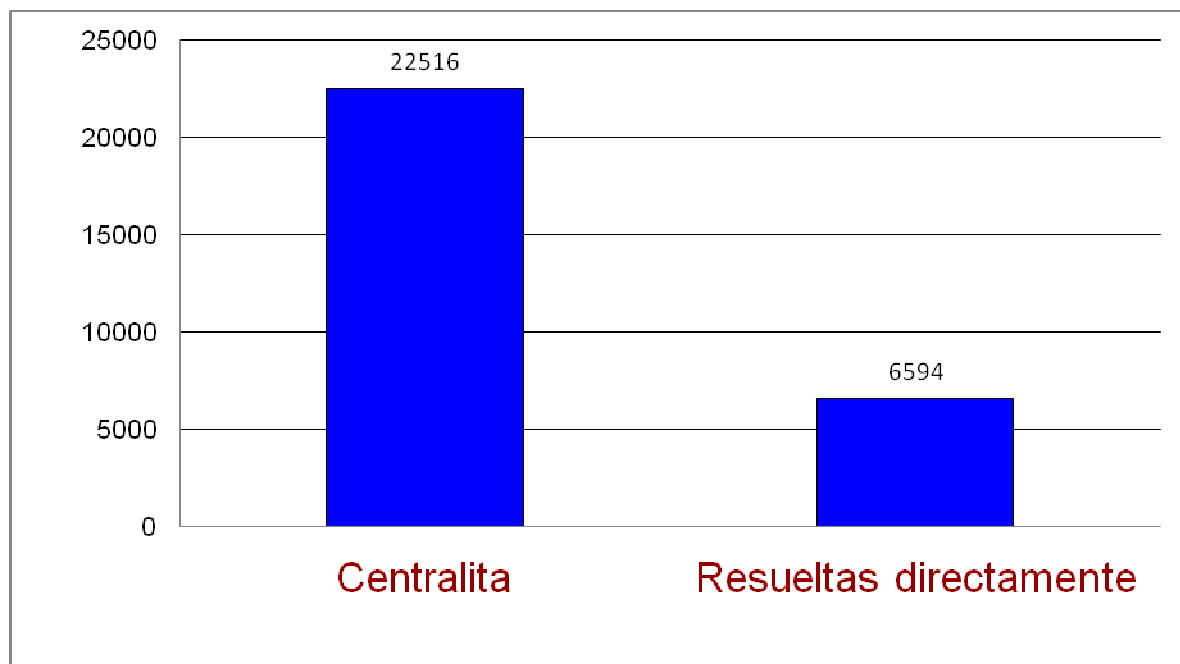
# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

SAC  
Tudela

## LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR MESES



## TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010



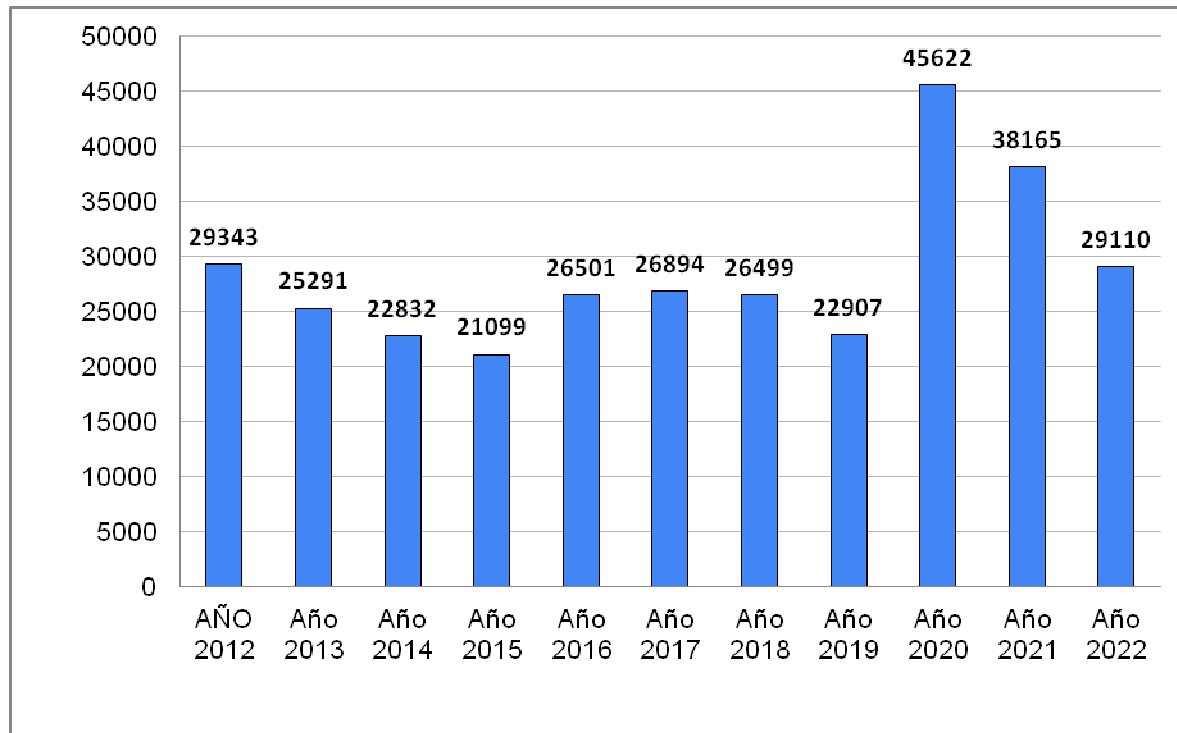




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
*Tudela*

## COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2012-2022





# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

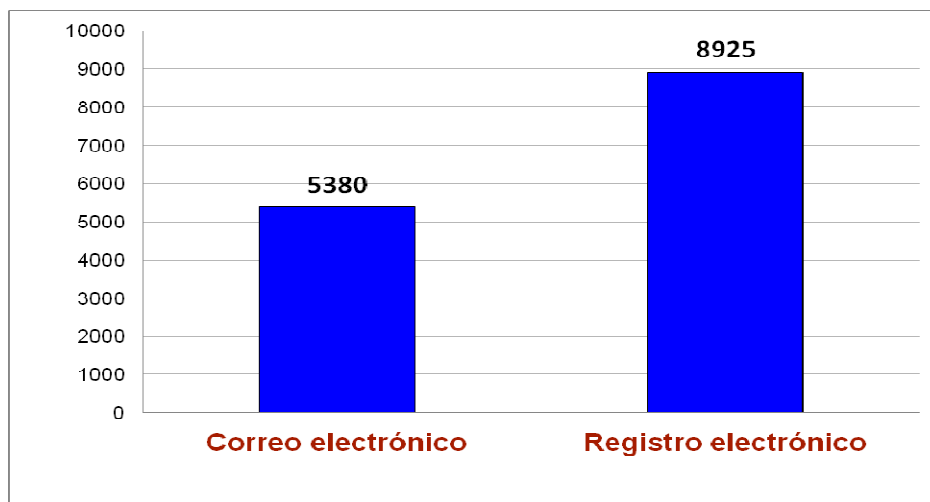
SAC  
Tudela

## 4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE CORREO Y DE REGISTRO ELECTRÓNICOS)

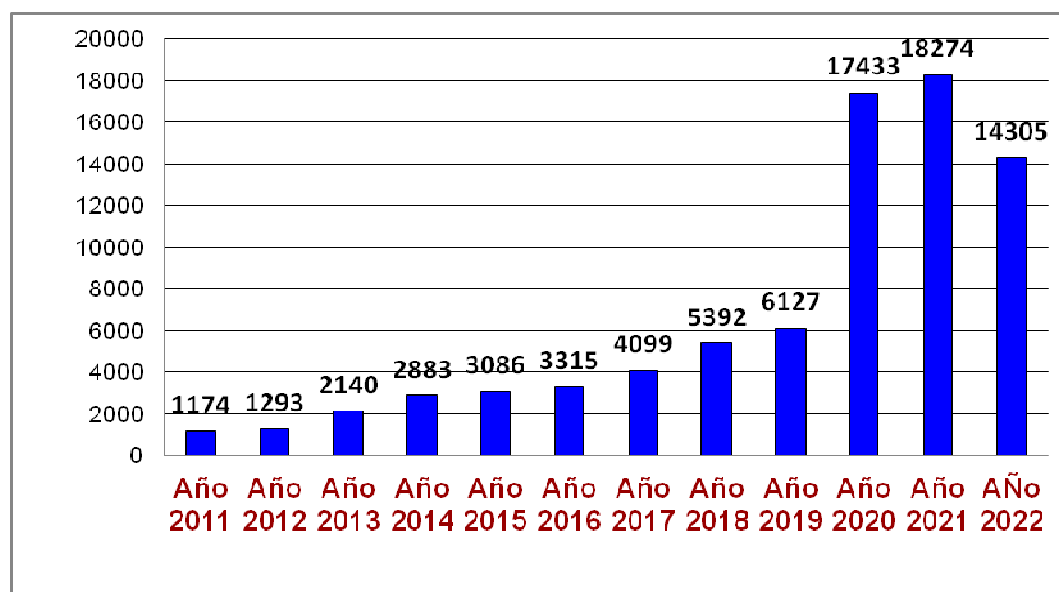
### GRAFICOS

#### NÚMERO DE SOLICITUDES, SEGÚN MEDIOS DE RECEPCIÓN ON LINE



Carpeta ciudadana dejó de estar activa en mayo del 2021. Actualmente los ciudadanos consultan los datos en la sección “Mis datos”, dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento.

#### COMPARATIVA ANUAL TRÁMITES SOLICITADOS ON LINE 2012-2022

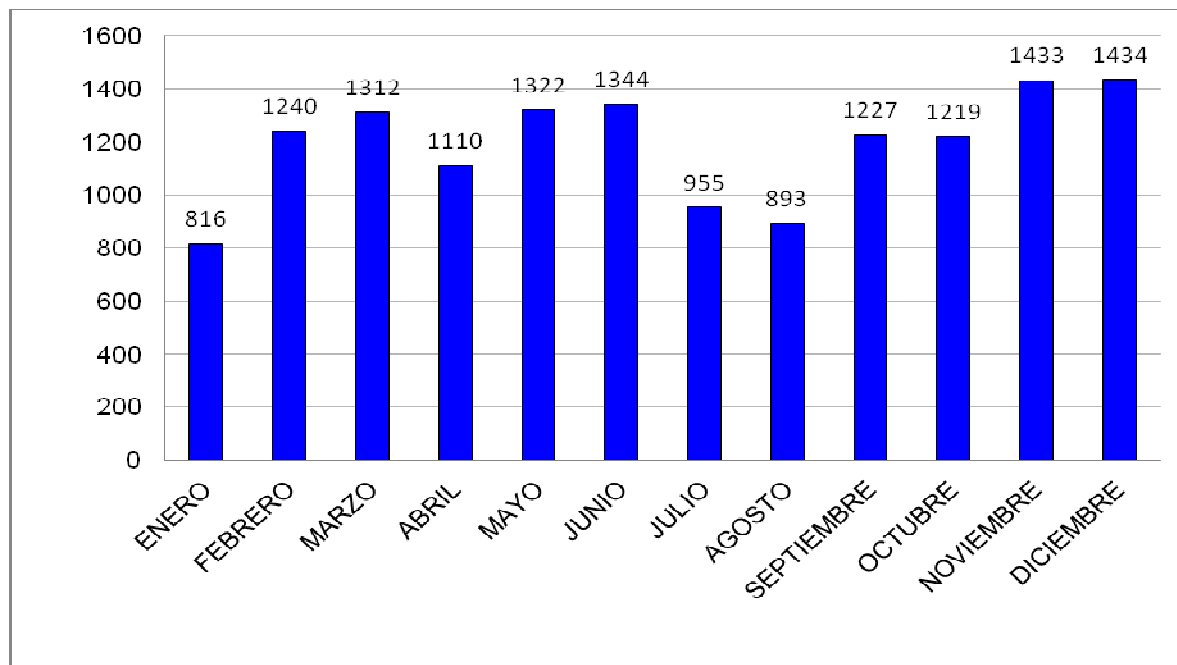




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

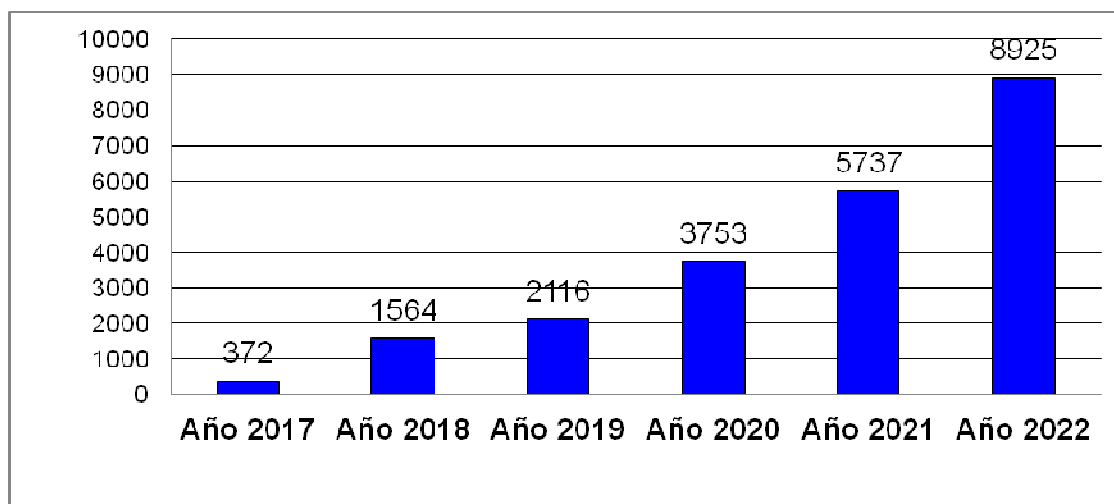
**SAC**  
Tudela

## TRÁMITES SOLICITADOS POR MESES



La puesta en marcha de la sede electrónica, disminuye el número de solicitudes recibidas on line para su gestión por el SAC pues posibilita a los ciudadanos el acceso a sus datos y la gestión autónoma de determinados trámites municipales.

## COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2022

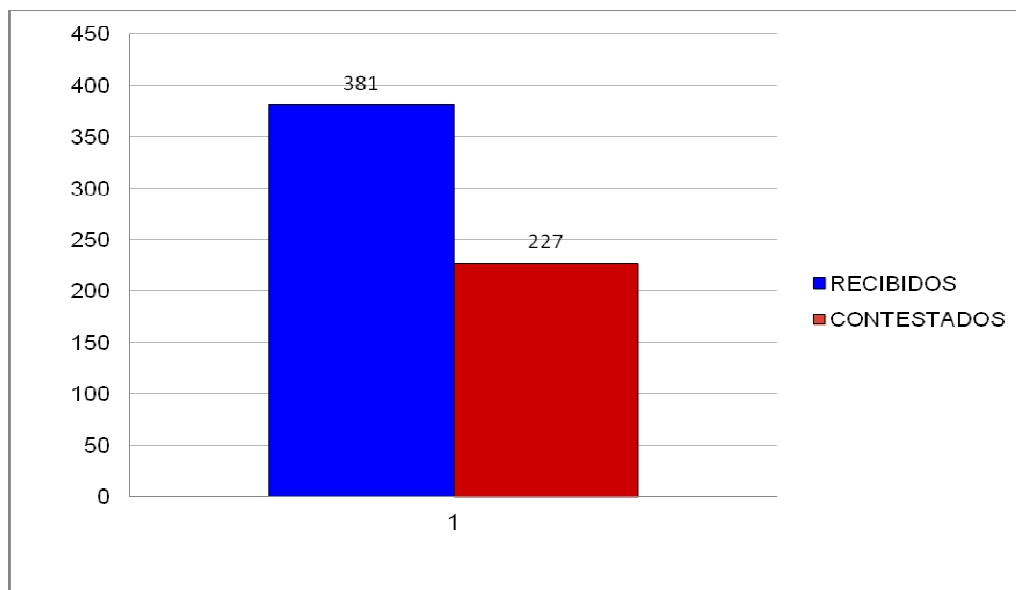




## 5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

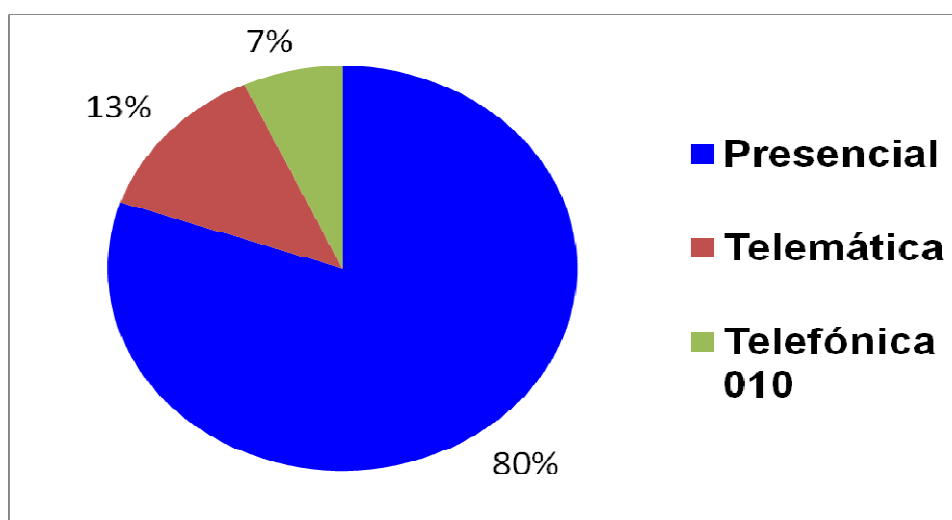
### GRAFICOS

#### AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS FINALIZADOS



#### AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2022

Recibidos presencialmente 306, telemáticamente 49 y telefónicamente 26.

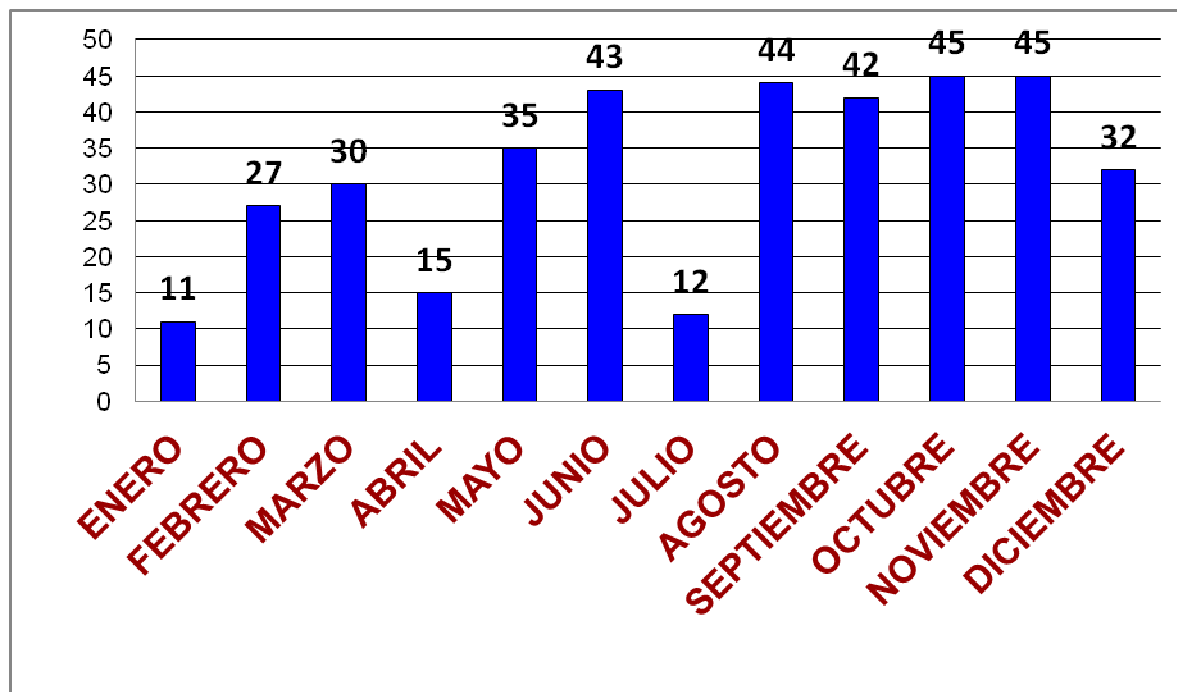




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
Tudela

## AVISOS RECIBIDOS POR MESES



## AVISOS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	% FINALIZADOS / RECIBIDOS
Alumbrado público	76	53	23	69,74%
Mobiliario urbano	33	31	2	93,94%
Parques y Jardines	115	38	77	33,04%
Plagas	62	31	31	50,00%
Vía pública e instalaciones	95	79	16	83,16%

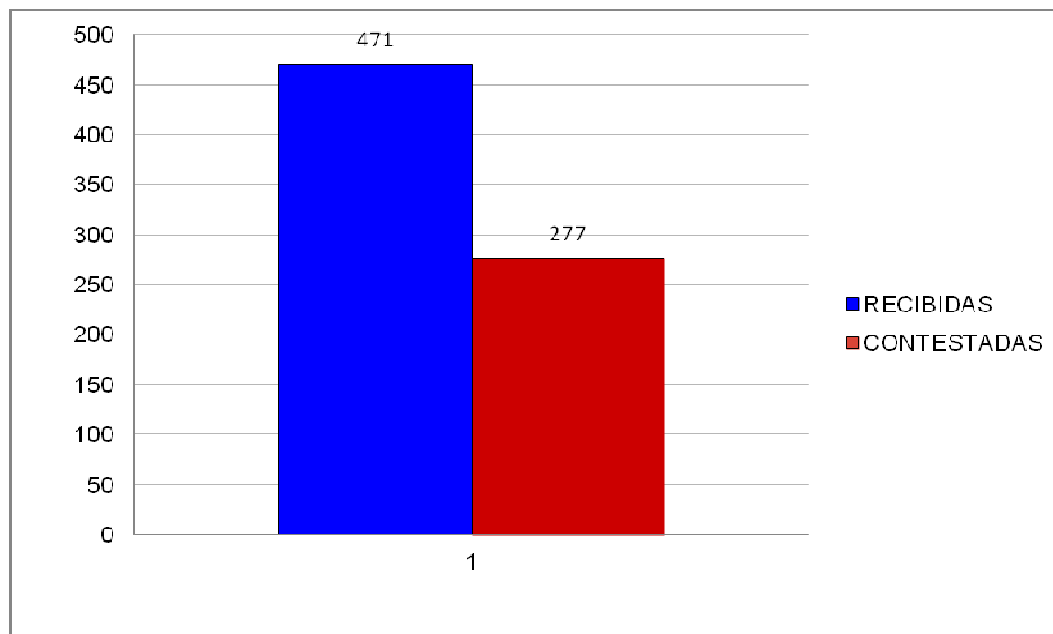
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>232</b>	<b>149</b>	<b>21,99%</b>
--------------	------------	------------	------------	---------------



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

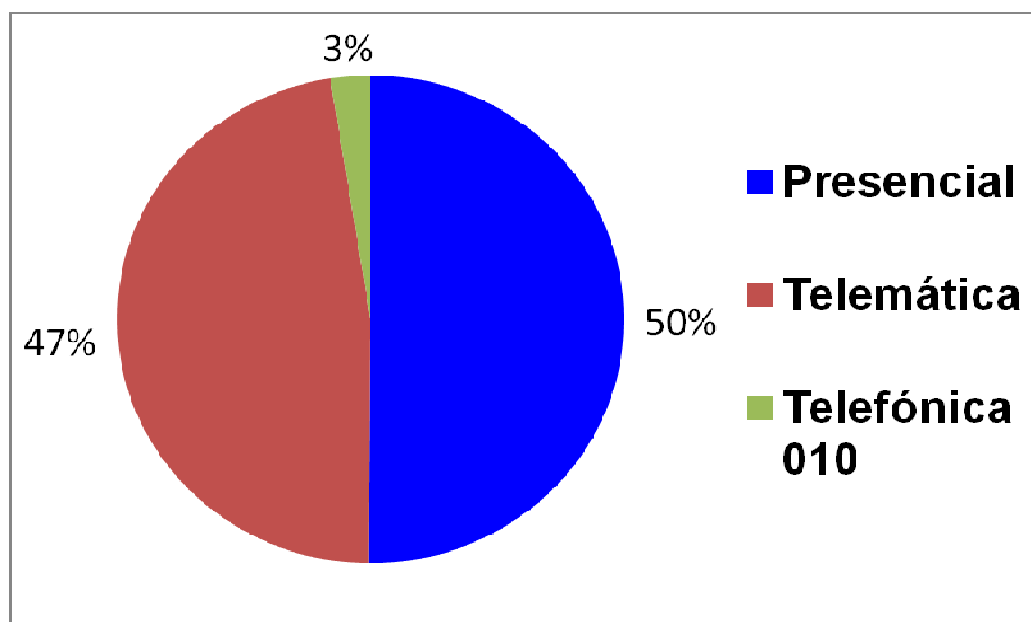
**SAC**  
*Tudela*

## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FINALIZADAS



## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2022

Recibidas presencialmente 236, telemáticamente 223 y telefónicamente 12.

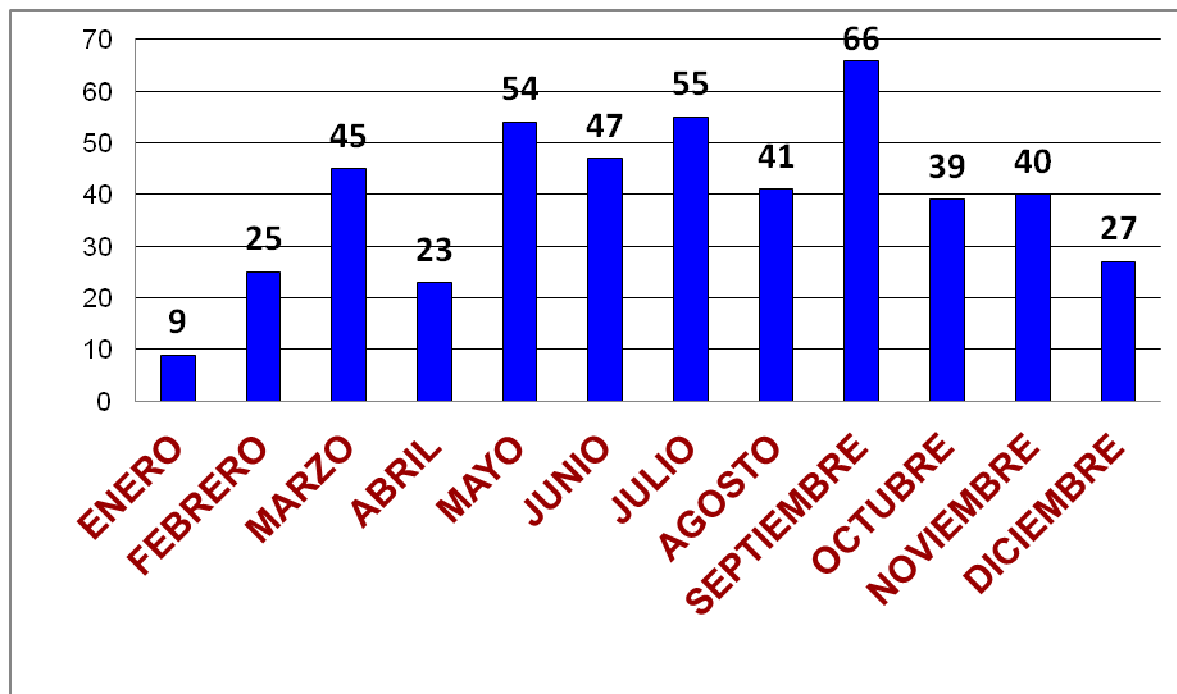




# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

SAC  
Tudela

## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MESES



## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
Actividades	52	14	38	26,92%
Agricultura y medio ambiente	22	1	21	4,55%
Alcaldía	3	0	3	0,00%
Animales	18	8	10	44,44%
Atención ciudadana	12	10	2	83,33%
Calidad y Organización	8	8	0	100,00%
Circulación y vehículos	31	26	5	83,87%
Hacienda e impuestos	4	0	4	0,00%
Mobiliario urbano	33	29	4	87,88%
Página web y sede electrónica	7	7	0	100,00%
Protección y seguridad ciudadana	39	35	4	89,74%
Recursos humanos	1	1	0	100,00%
Servicios sociales e Igualdad	1	1	0	100,00%
Transporte público	26	9	17	34,62%
Vía pública e instalaciones	214	129	85	60,28%
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>278</b>	<b>193</b>	<b>61,04%</b>

Código:

MEMORIA SAC 2022

Fecha:

20/04/2023

Nº Revisión:

0

Página:

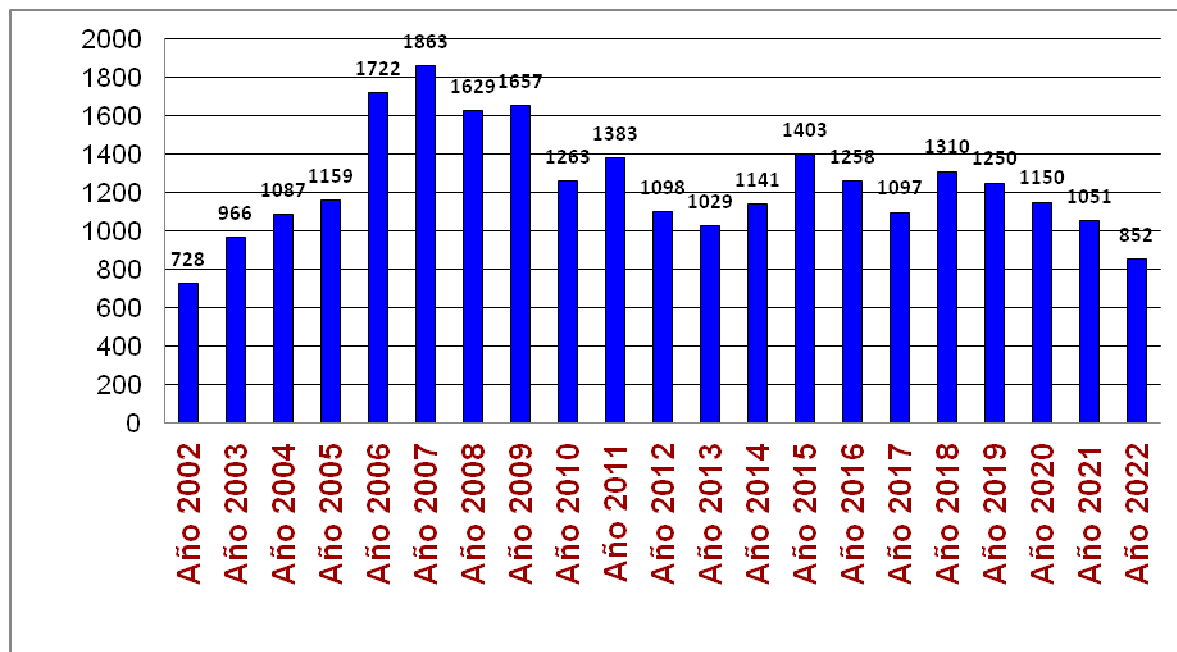
15 de 17



# MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
Tudela

## COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS (2002-2022)







## MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2022

**SAC**  
*Tudela*

### 6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

A finales de 2022 se instala un nuevo sistema de gestión de turnos con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía.

Dicho sistema, además de gestionar la atención ordenada de las personas requirentes presencialmente como hasta ahora, permitirá la implantación de procedimientos de obtención de cita previa a través de internet o de aplicaciones telefónicas, evitando los tiempos de espera en las horas con mayor afluencia de público previa solicitud de cita.