



**SERVICIO
ATENCIÓN
CIUDADANA
(SAC)**



**MEMORIA AÑO
2005**



MEMORIA AÑO 2005

MEJORA CALIDAD DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

Enero de 2005,

- Entra en vigor la Carta de Servicios del SAC .
- Se instala gestor de turno en SAC C. Consistorial.

Junio 2005:

- Se aprueba el Manual de Calidad del SAC para garantizar la correcta prestación de los servicios .

Julio 2005:

- Se instala gestor de turno en SAC B. Lourdes.

Octubre 2005

- Se da nueva redacción a la Carta de Servicios del SAC para adaptarla a los requisitos de AENOR.

Diciembre 2005

- Entrega del Certificado de Calidad AENOR para la Carta de Servicios.





MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El n° total de personas atendidas ha sido de 52.719.
- El n° de gestiones realizadas ha ascendido a 119.572.
(Media de 2,3 gestiones por persona)
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC ha sido de 2 minutos 27 segundos.
- El tiempo medio de atención por persona ha sido de 4 minutos 10 segundos.
- Sólo el 6% de los usuarios del SAC ha esperado más de 10 minutos para ser atendidos.

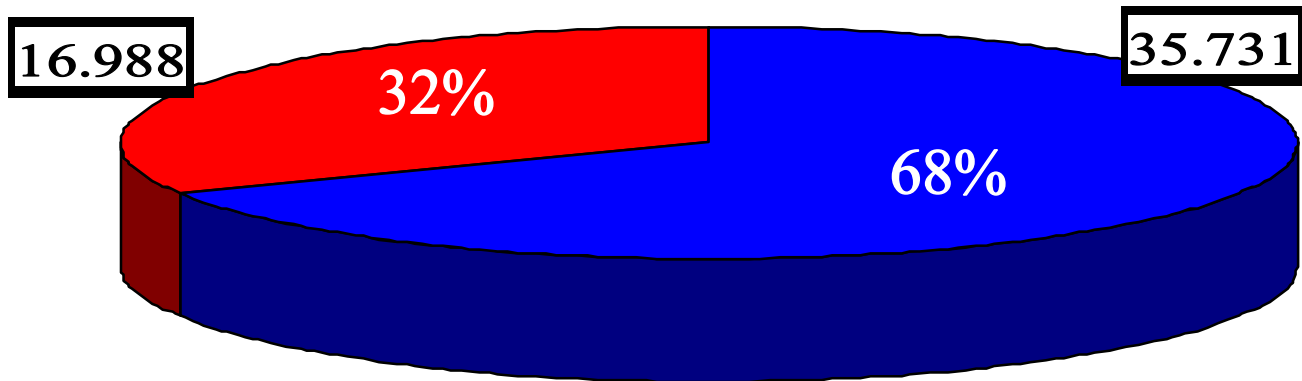


MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 52.719 personas.



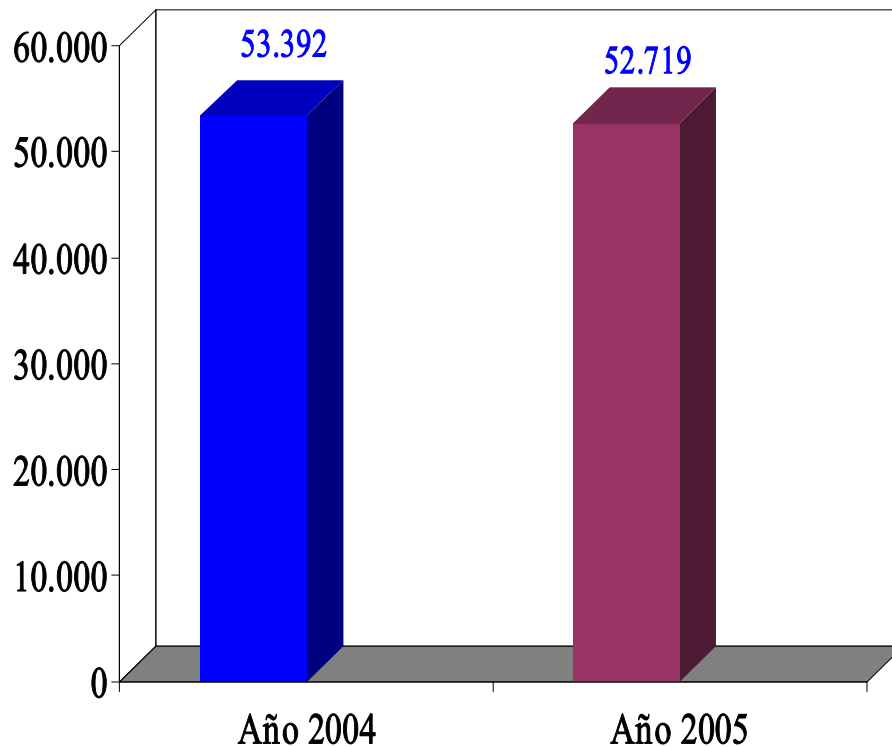
■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes



MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2004/2005



Se aprecia un ligero descenso de personas atendidas presencialmente. No obstante, hay que tener en cuenta:

1) El aumento de trámites realizados por teléfono (1.700 más que en 2004), lo que ha ahorrado viajes al Ayuntamiento.

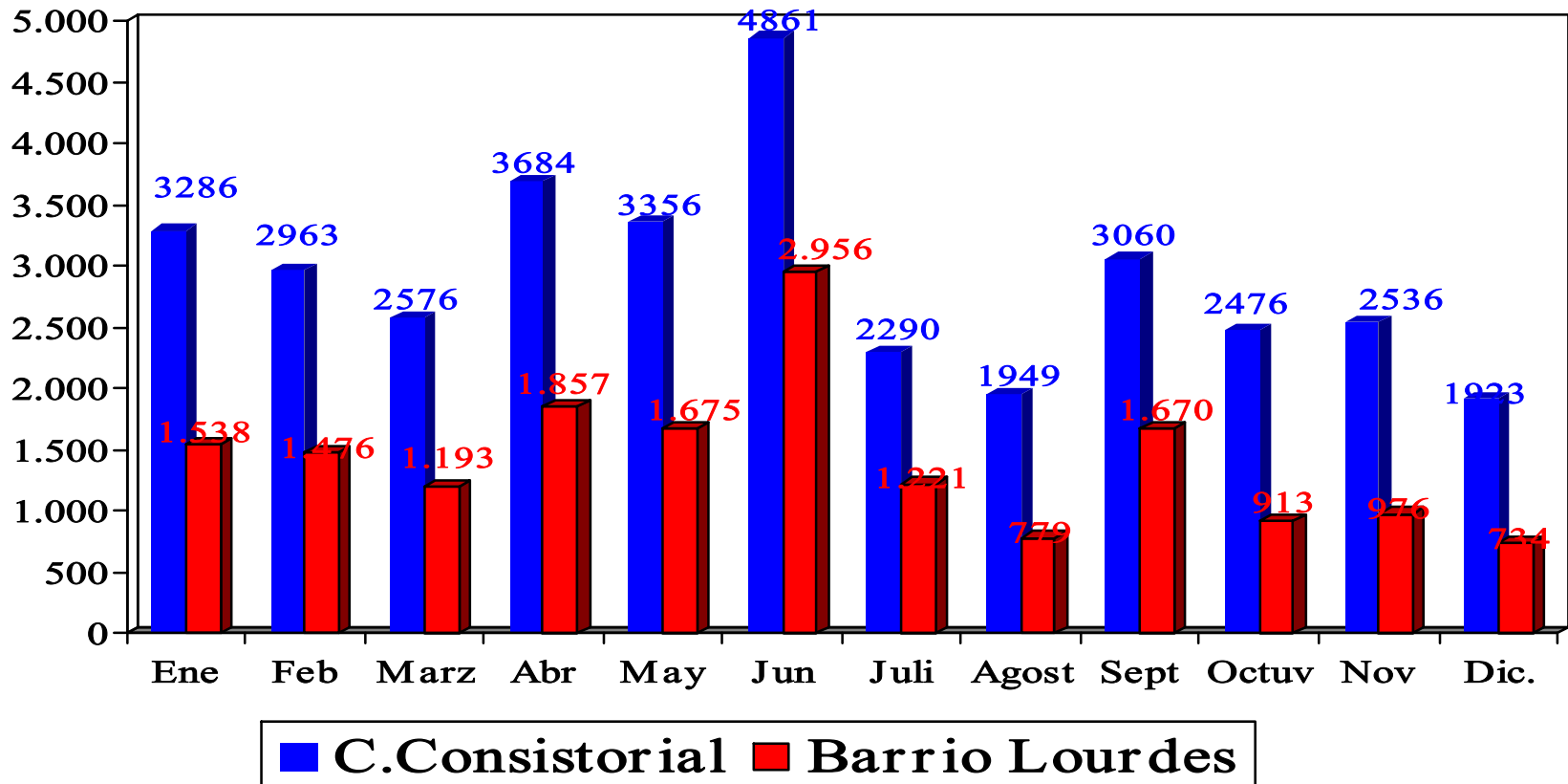
2) En 2004 se produjo un importante incremento de atenciones presenciales debido a las solicitudes y la correspondiente emisión de las tarjetas de acreditación municipal (se emitieron más de 10.000 tarjetas, que ya no vuelven a solicitarse en años sucesivos).



MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



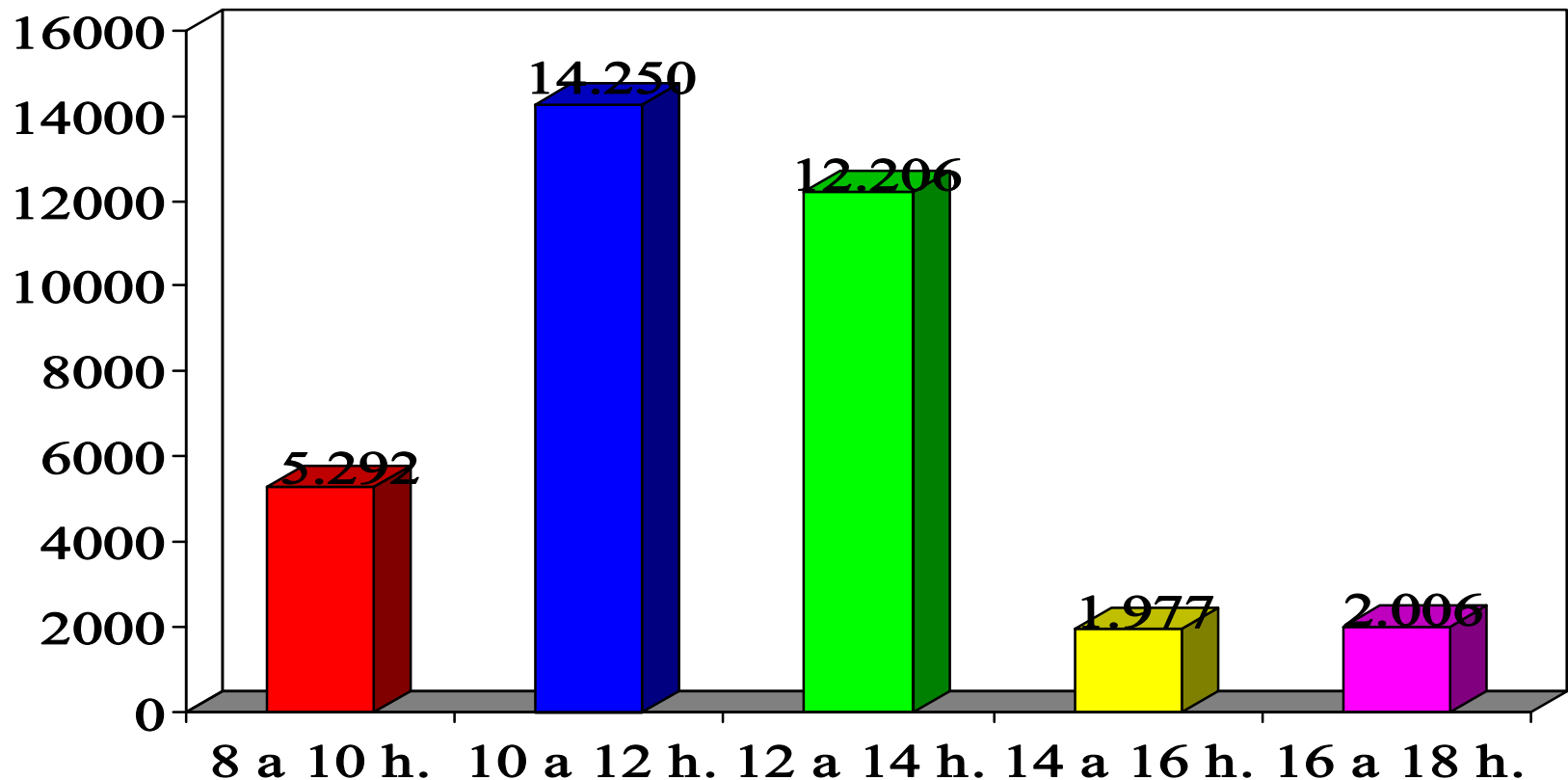


MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

C. CONSITORIAL

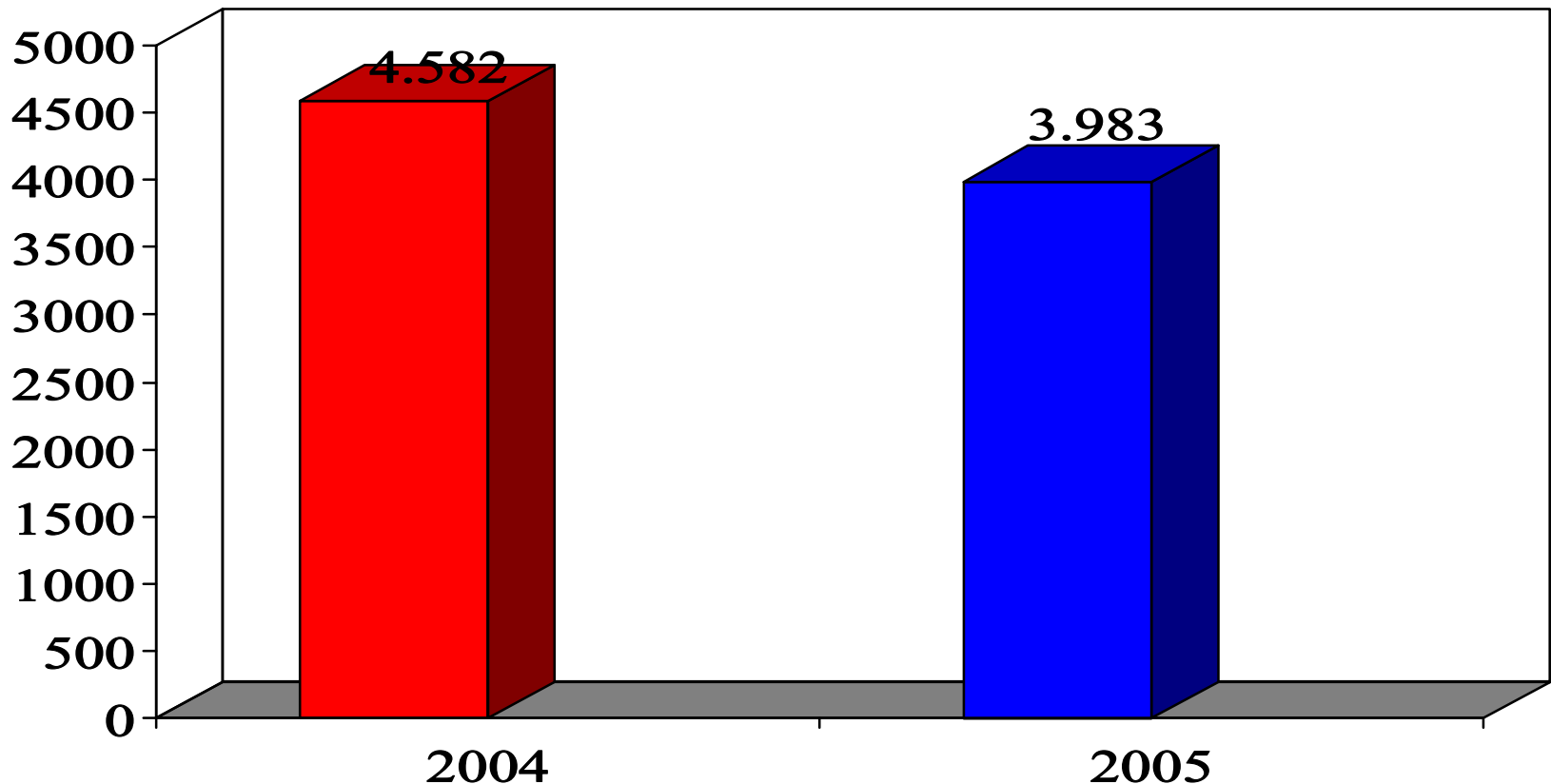




MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA 2004/05 PERSONAS ATENDIDAS HORARIO DE MEDIODÍA-TARDE C.CONSISTORIAL



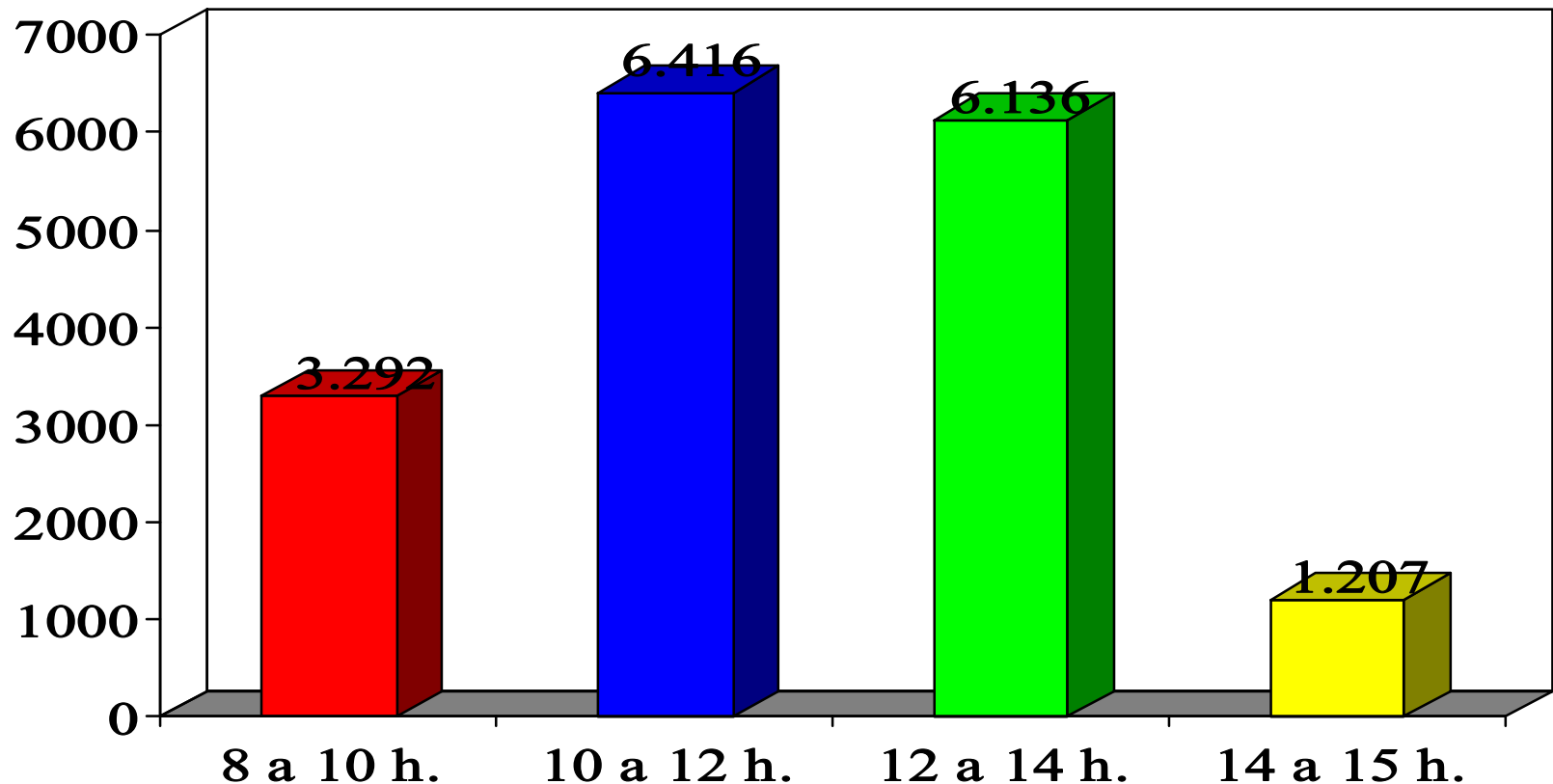


MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

BARRIO LOURDES

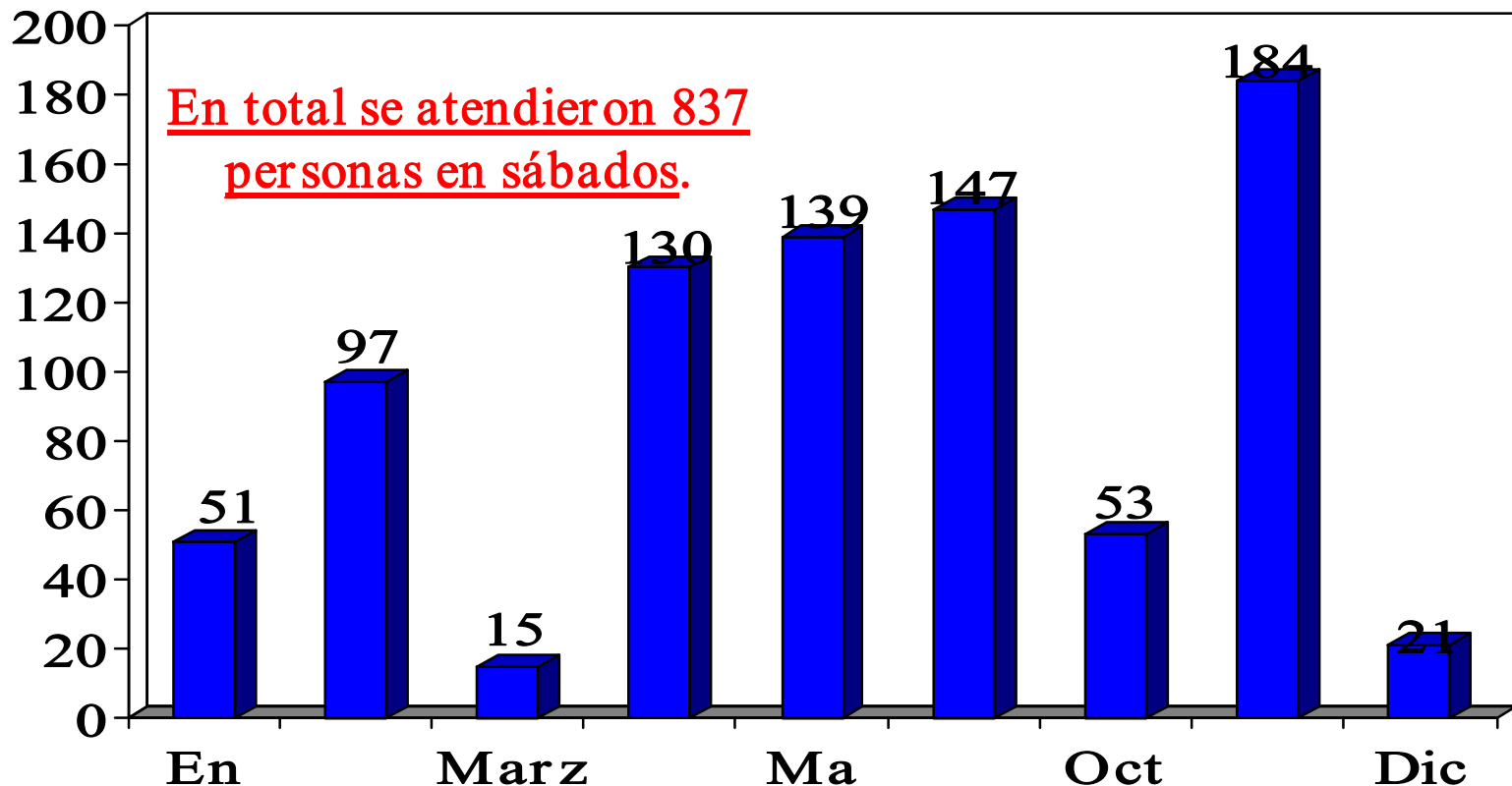




MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

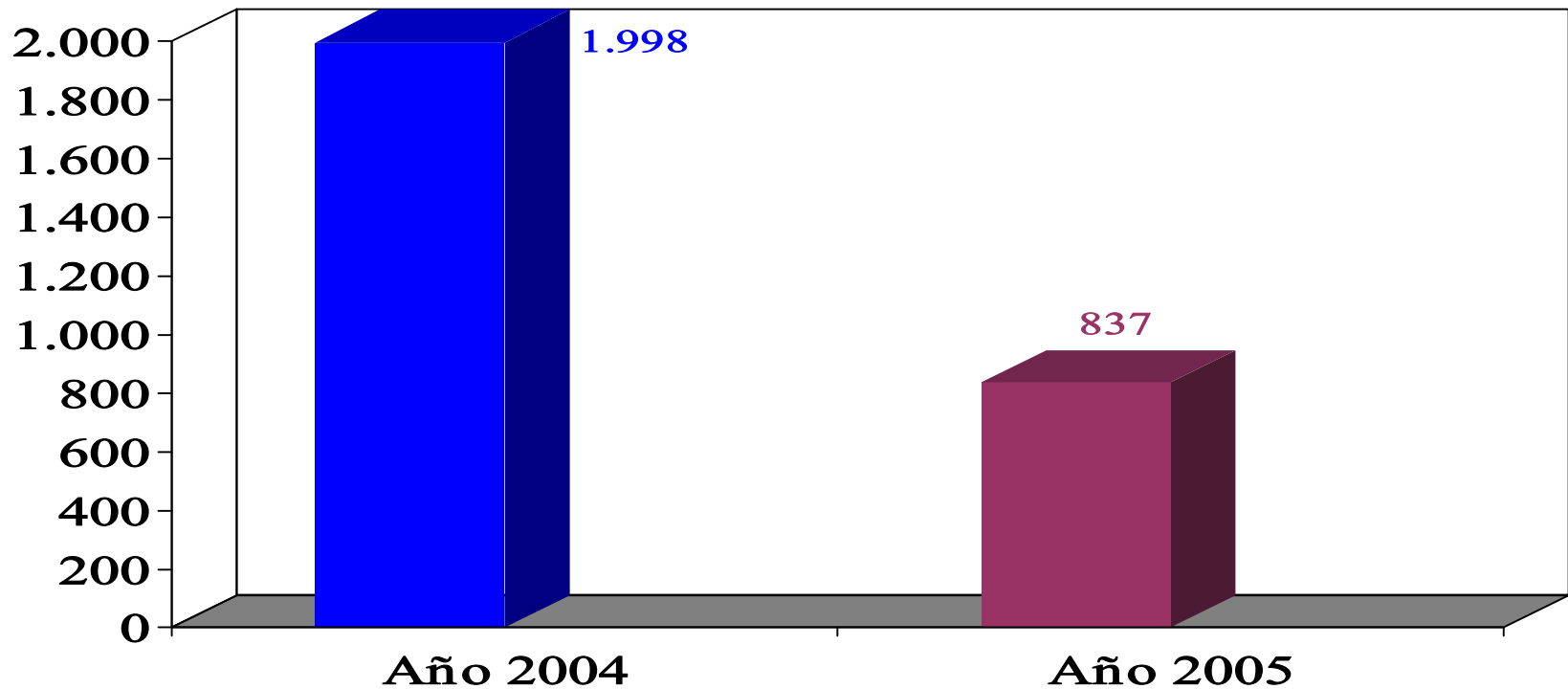




MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2004/2005

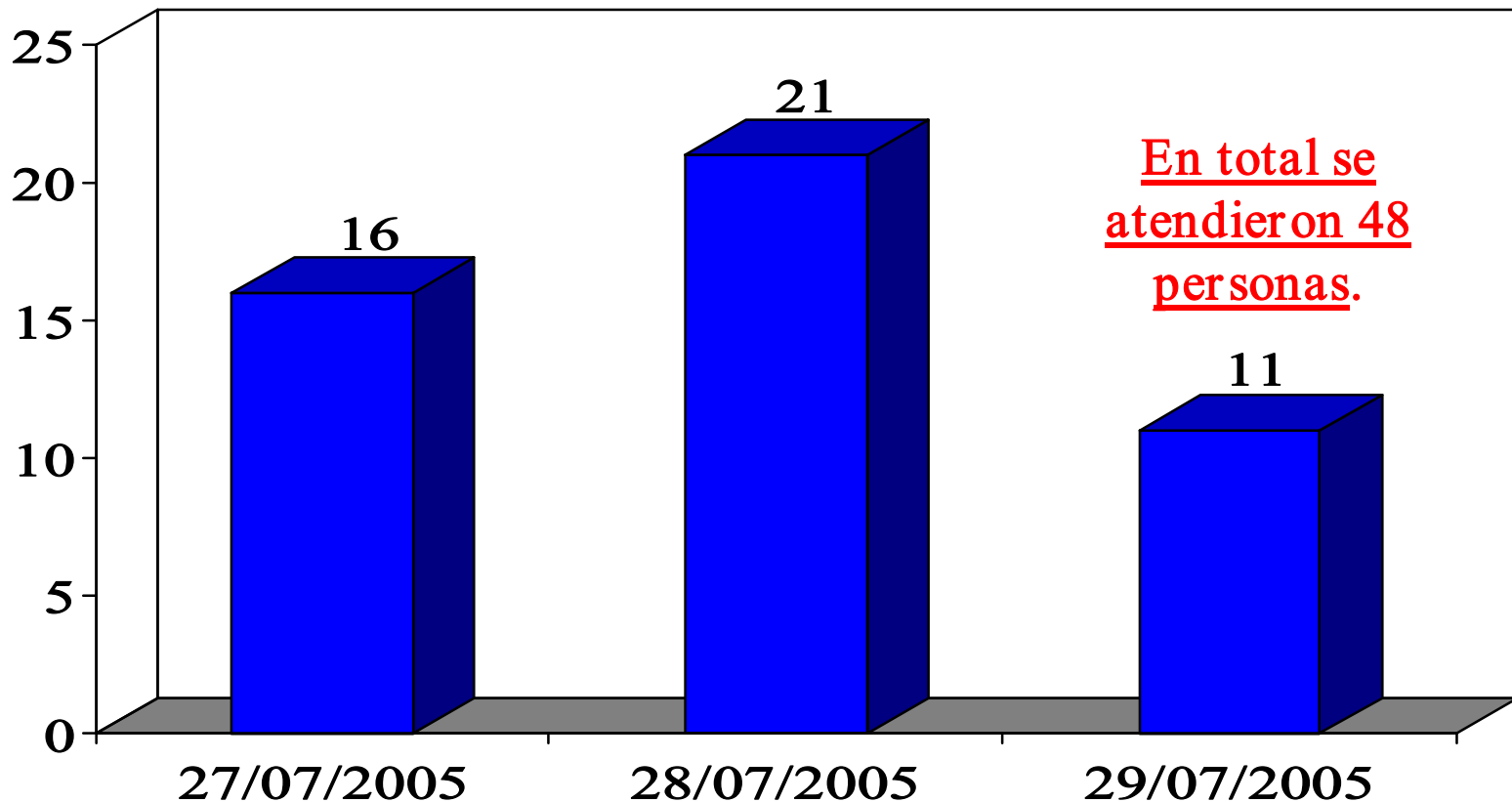




MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA

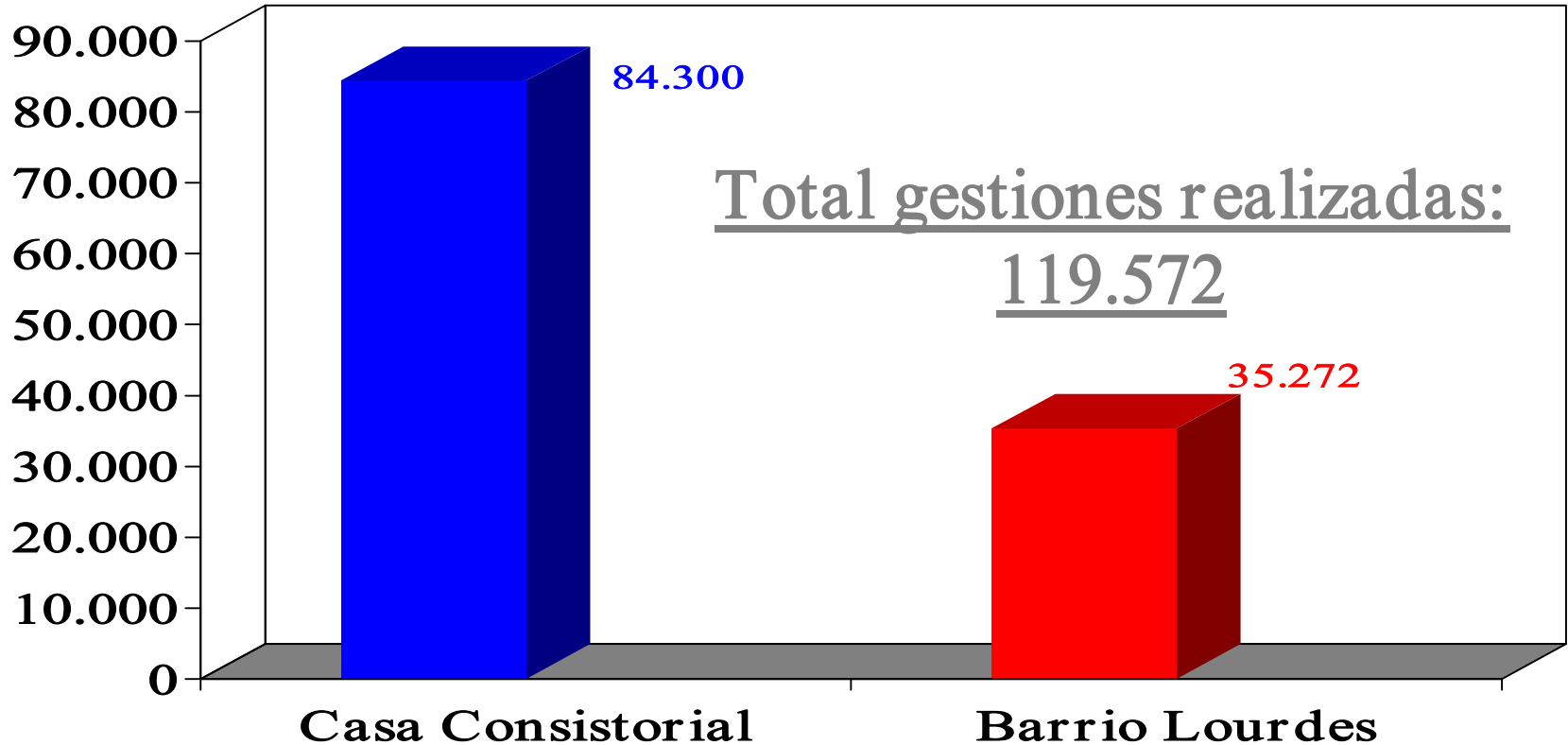




MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS





MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	18881
Inf.dependencias municipales	4549
Inf. Cursos, convoc., etc	6087
Inf.extramunicipal	2390
Consultas recibos y domiciliaciones	3387
Consultas Catastro/IAE	3309
Información tarjetas de residente	1738
Búsqueda de inform. al ciudadano	289

**TOTAL
ATENCIONES
INFORMACIÓN:
40.630**



MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

TRAMITACIÓN

**TOTAL
ATENCIÓNES
TRAMITACIÓN:
58.191**

Registro documentos	10841
Altas de padrón	1959
Volantes padrón	20094
Cambios domicilio y otros	2667
Socios instalaciones deportivas	6159
Inscripción actividades deportivas	3062
Compulsas documentos	6493
Volantes corriente de pagos	205

Duplicados recibos	719
Domiciliación recibos	802
Volantes catastro/IAE	2583
Expedición tarjetas residente	590
Tarjetas acreditac.municipal	685
Inscripc.activ.C.Cívicos	104
Renov.padrónal extranjeros	1208
Hoja catastral	20



MEMORIA AÑO 2005

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

VARIOS

Venta libros, entradas, etc.	270
Venta bono bus	86
Suministro instancias, pliegos, convoc...	17617
Recogida avisos, quejas y sugerencias	706
Campañas B.Social, Mercadillo y otros	2015
Citas concejales	57

**TOTAL
ATENCIONES
VARIOS: 20.751**



MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El n° total de llamadas atendidas ha sido de 41.627.
- El n° de llamadas de información-gestión ha sido del 14.794 (35,5%).
- El 98% de las llamadas no llegan al minuto de espera para ser atendidas.
- En horario de tarde (de 15 a 18 h.) se contestaron 1476 llamadas.

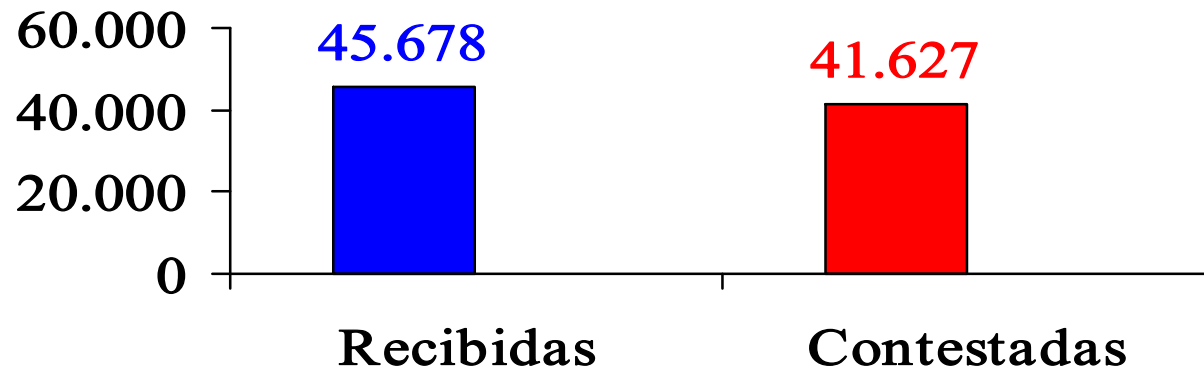


MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS



Más del 90% de las llamadas no contestadas se producen en festivos o fuera del horario de atención del SAC

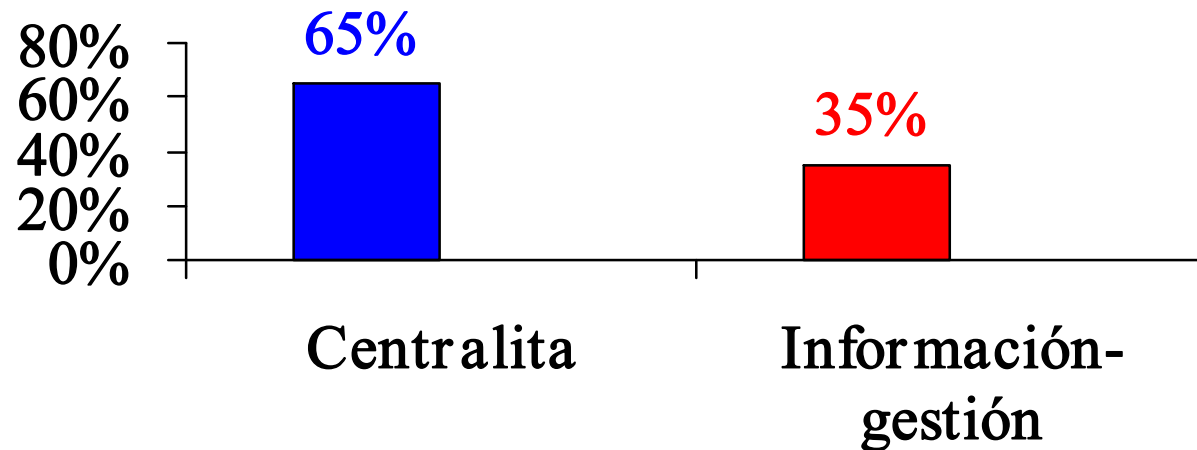


MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS DE CENTRALITA Y DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN



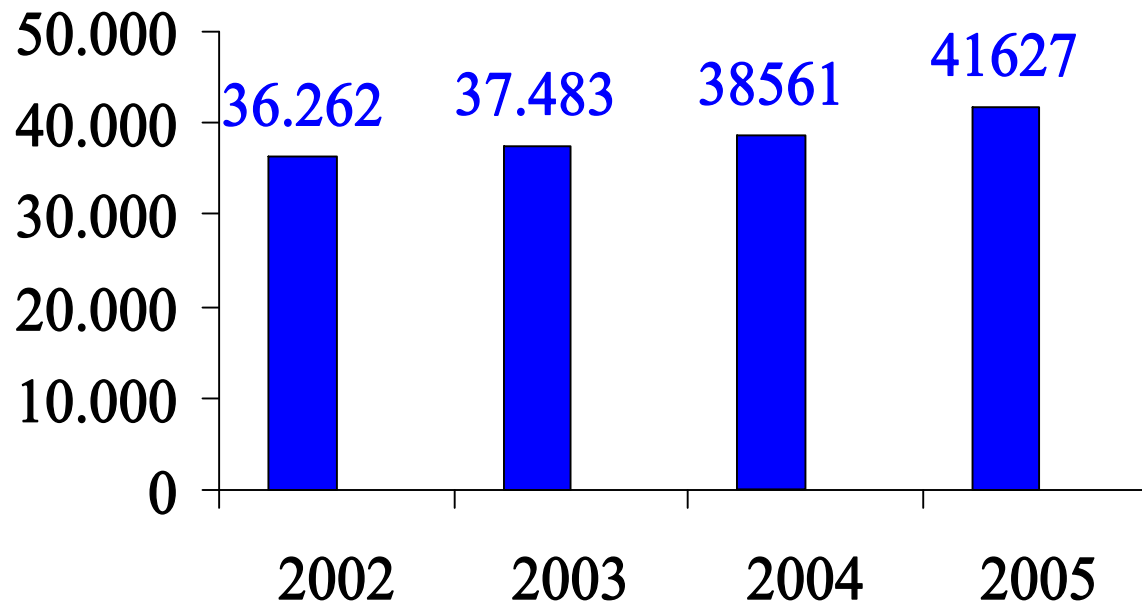


MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2002/2005 DE LLAMADAS CONTESTADAS



Continúa el aumento de atenciones telefónicas

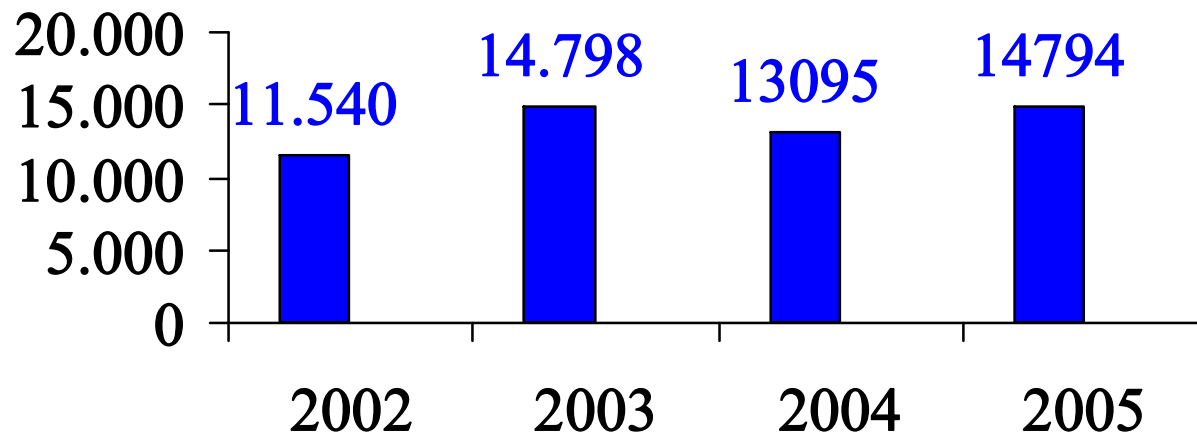


MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2002/2005 SOBRE N°DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN-GESTIÓN



El aumento de atenciones telefónicas de información-gestión respecto al 2004 ha ahorrado viajes al Ayuntamiento

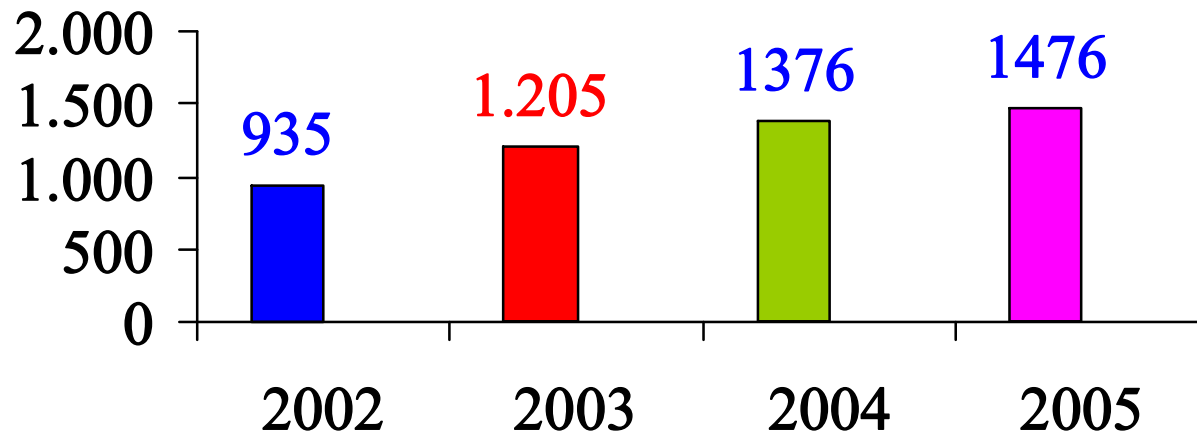


MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS HORARIO
TARDE (15 A 18 H)
COMPARATIVA 2002/2005



Continúa el incremento progresivo de llamadas en dicho horario



MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



TIPO DE GESTIONES

INFORMACIÓN

Inf.padrón	877
Inf.Policía Municipal	263
Inf. Convoc.personal	19
Información Gneral Ayuntam.	1838
Inform.Agri, Ganad y Montes	87
Inf. asociacio, entidades,etc	6469
Información extramunicipal	171
Infor.Secretaría	48
Inform.Agencia Ejecutiva	21
Inf.Bienestar Social y Sanidad	264

Inf.Alcaldía	6
Inf. Economía y Hacienda	1443
Inf.Serv.Contrata y Ofic.Téc	1
Inf.Urban.Indus y M.Ambiente	114
Inf.Cultura, Turismo y Festejos	304
Inf.Deportes	614
Inf.Educ.,C.Cívicos y Juventud	196
Inf.Guardería, Omic	115
Inf.Junta de Aguas	36

TOTAL INFORMACIÓN: 12.886



MEMORIA AÑO 2005

SAC TELEFÓNICO



TIPO DE GESTIONES

TRÁMITES

Volantes padrón	209
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	551
Duplicados de recibos	129
Pliegos, instancias y convocatorias	222
Cálculo plusvalía	2
Servicio Ciudadano-Búsqueda informa. y tramitación	21
Avisos, quejas y Sugerencias	357
Indefinidas	417

TOTAL TRÁMITES: 1.908

CENTRALITA: 27174



MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



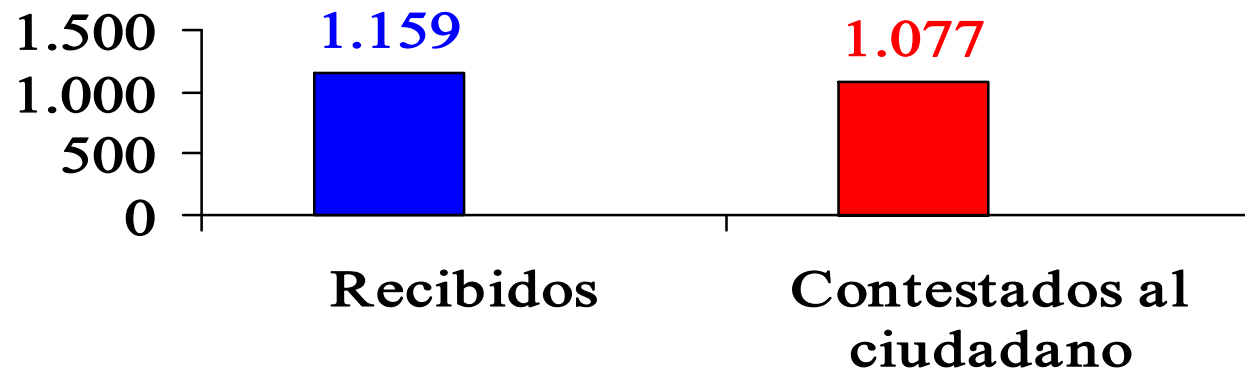
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El n° de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.159.
- El 96% de los avisos son contestados por los distintos Centros de Gestión municipales.
- El 95 % de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos.
- Más del 85% de los ciudadanos recibe la respuesta en plazo inferior a 20 días.



MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



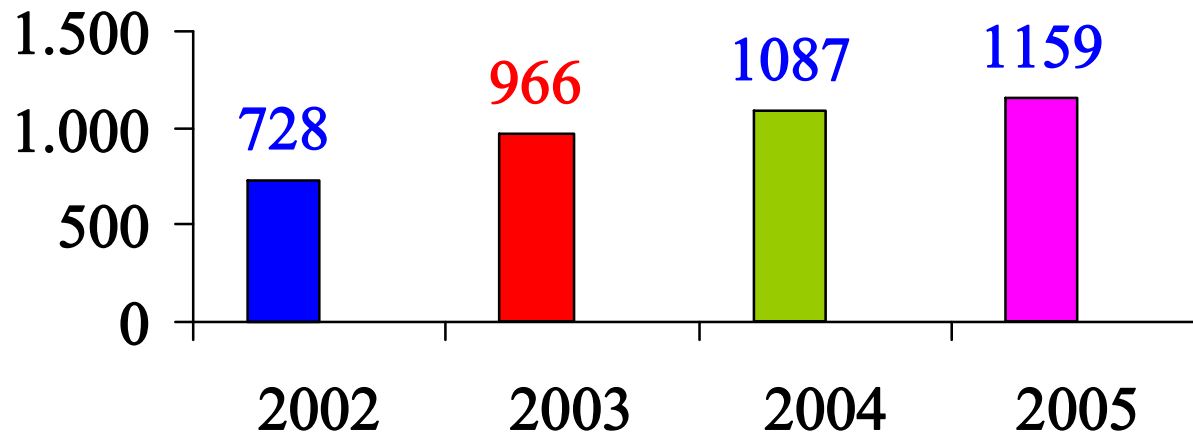
El 95 % de los ciudadanos reciben respuesta a sus avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC



MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA 2002/2005



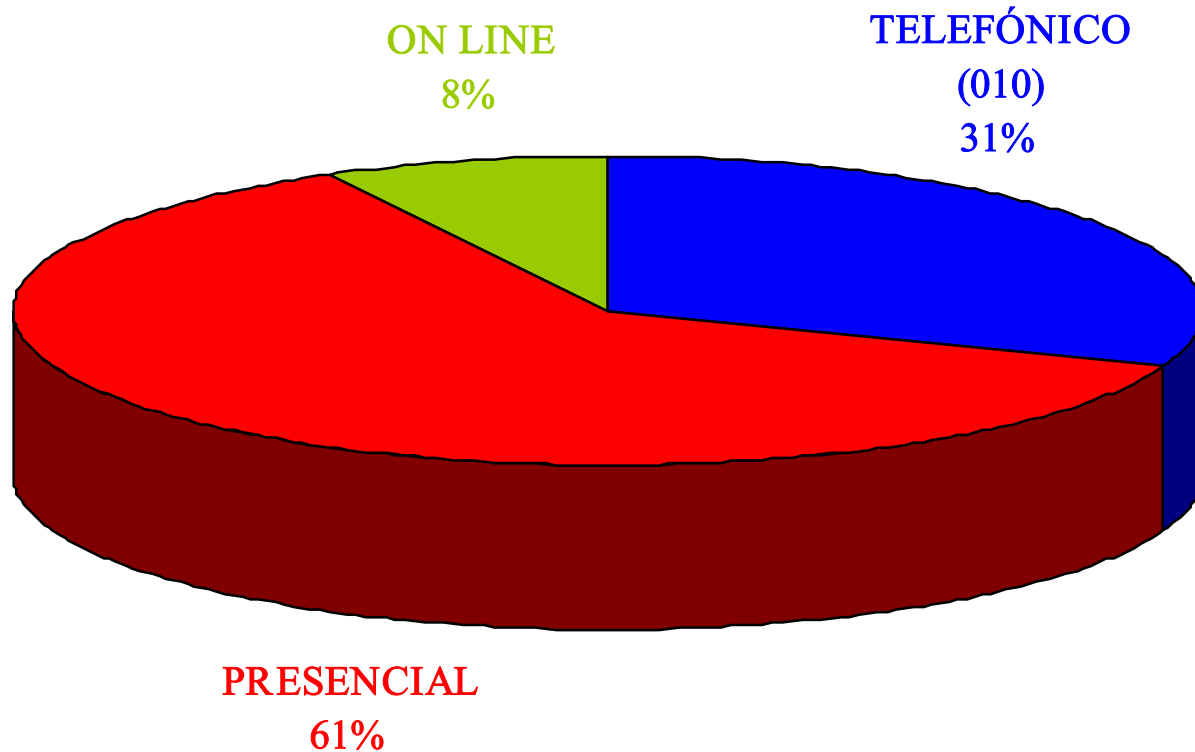
Continúa el incremento progresivo de Avisos, quejas y sugerencias



MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN





MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
BIENESTAR SOCIAL	1	1	
TURISMO	6	6	1
CALIDAD, MOCER, N.TEC	4	4	
FESTEJOS	4	4	
INDUSTRIA	3	3	
ECONOMÍA Y HACIENDA	7	7	
SECRETARÍA	4	3	
CENTRO CASTEL RUIZ	6	6	
EDUC.,C.CÍVICOS YJUVEN	13	11	2
GABINETE ALCALDÍA	4	3	
AGRICULT., GANA Y MON	8	8	



MEMORIA AÑO 2005

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
OFICINA TÉCNICA	13	12	
GUARDERÍA	6	6	
SAC	23	23	13
SANIDAD	33	32	1
DEPORTES	132	132	
BRIGADA DE OBRAS	176	176	3
URBANISMO	132	103	1
POLICÍA MUNICIPAL	182	180	4
SERVICI.CONTRATADOS	339	339	7
JUNTA DE AGUAS	31	27	