



**SERVICIO
ATENCIÓN
CIUDADANA
(SAC)**



**MEMORIA AÑO
2006**



MEMORIA AÑO 2006

MEJORAS DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

Enero 2006:

- Se incrementa en la plantilla orgánica municipal el personal del SAC: se pasa de 8 a 9 personas.

Abril 2006,

- Nueva página web Tudela. Se incrementa el nº de avisos ciudadanos y solicitudes de información al SAC a través de esta vía .

Junio 2006:

- Se adecua un nuevo puesto de atención en el SAC Barrio Lourdes para apoyo en campañas.

Septiembre:

- Se dispone de una herramienta mucho más potente como base de datos de información del SAC, compartida con 010 Pamplona y 012 Infolocal.



MEMORIA AÑO 2006

MEJORAS DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

Octubre 2006

- Inauguración de los kioscos informativos, con enlace a la Base de Datos del SAC. Se instala uno de ellos en el SAC de Lourdes.
- Se mejora la conectividad y la rapidez en los programas de gestión del Barrio de Lourdes.
- Se da de alta las tarjetas municipales en el Registro Central de Tarjetas para su utilización en toda la Comunidad Foral.

Noviembre

- Se realiza con éxito la Auditoría de seguimiento del Certificado AENOR de la Carta de Servicios del SAC.

Diciembre

- Se mejora el equipamiento informático en los dos SAC (nuevas fotocopiadoras e impresora).



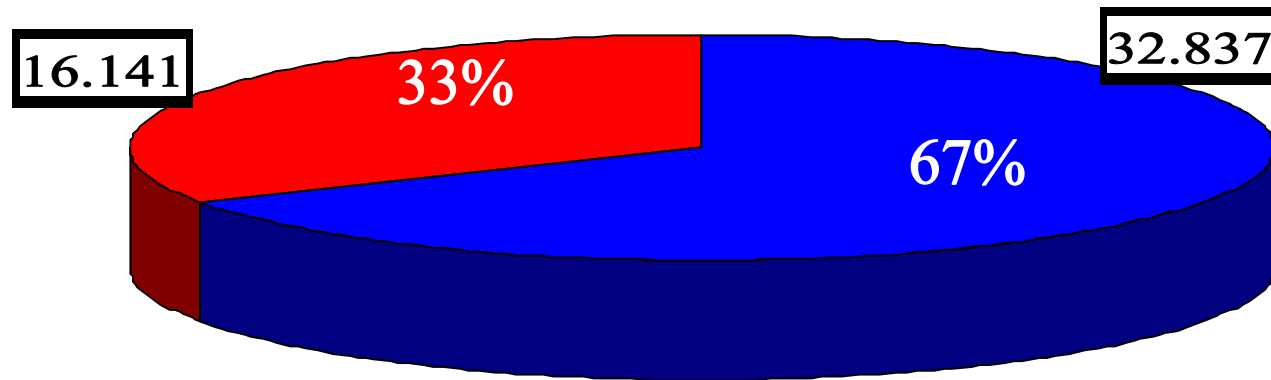
MEMORIA AÑO 2006



SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 48.968 personas.



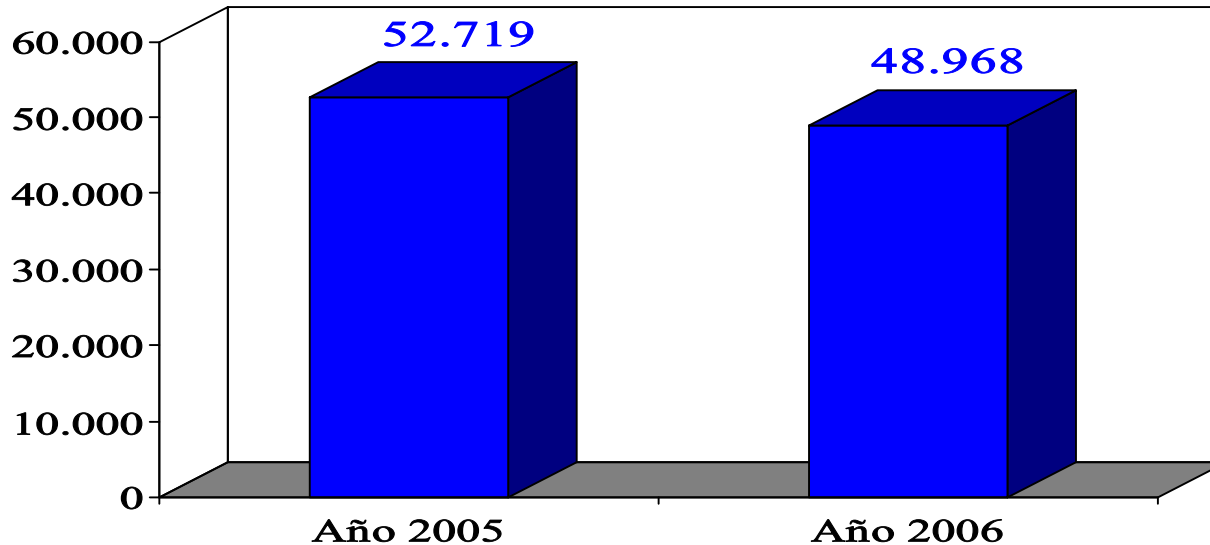
■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes



MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2005/2006



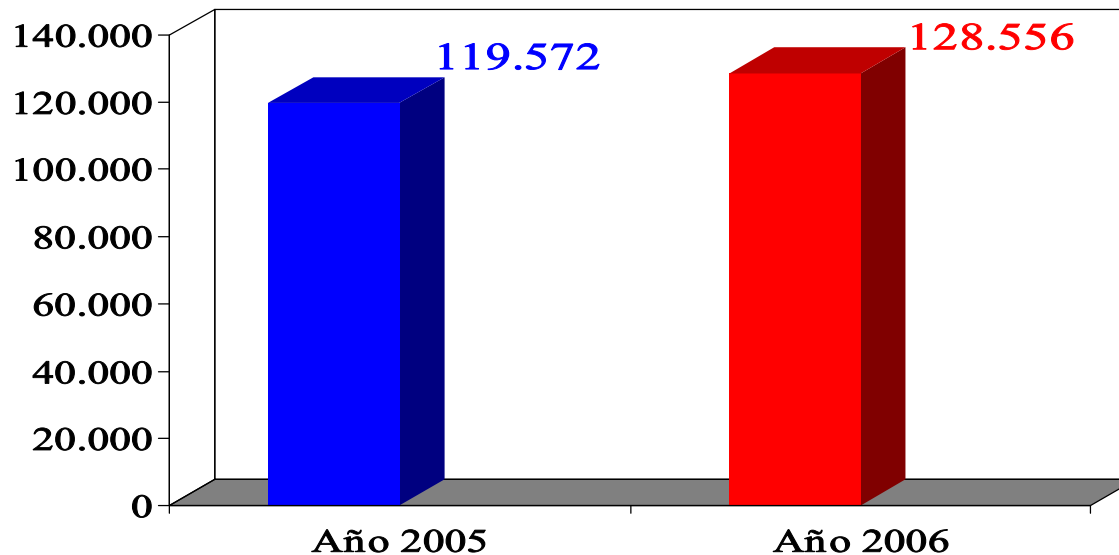
Desciende ligeramente el n° de personas atendidas presencialmente. Se reducen los viajes, y, antes de acudir a las oficinas del SAC, los ciudadanos se informan por otras vías (web, 010, etc).



MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS



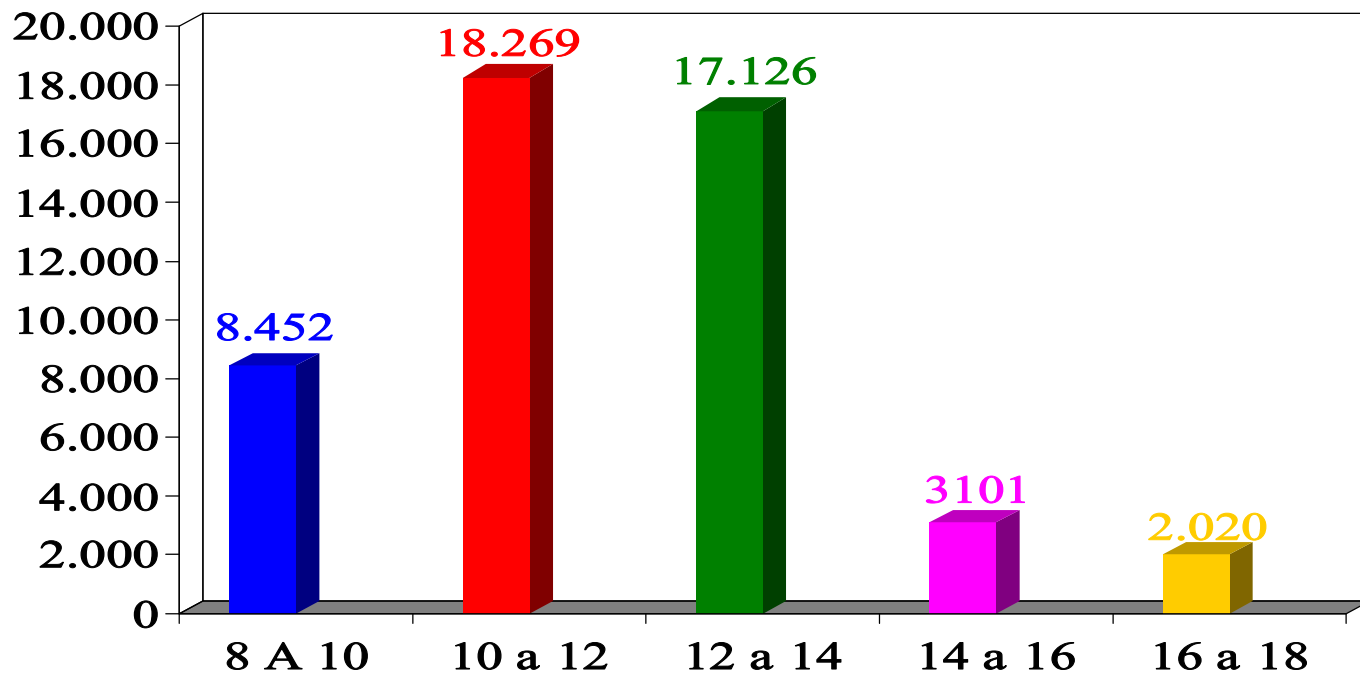
Aunque se registra un ligero descenso de personas atendidas presencialmente respecto a 2005. El n° de gestiones realizadas presencialmente ha aumentado de forma considerable. Esto supone que cada persona que acude al SAC aprovecha para realizar mayor n° de gestiones.



MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO





MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	20.074
Inf.dependencias municipales	4.903
Inf. Cursos, convoc., etc	7.176
Inf.extramunicipal	2.039
Consultas recibos y domiciliaciones	4.372
Consultas Catastro/IAE	4.555
Información tarjetas de residente	1.005
Búsqueda de inform. al ciudadano	1.592
Información petición de documentación	160

**TOTAL
ATENCIÓNES
INFORMACIÓN:
45.876
(EN 2005,
FUERON 40.630)**



MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

TRAMITACIÓN

TOTAL ATENCIONES
TRAMITACIÓN:

58.940

(EN 2005, FUERON
58.191)

Registro documentos	10997
Altas de padrón	2.401
Volantes padrón	19.053
Cambios domicilio y otros	2.521
Socios instalaciones deportiv.	5.638
Compulsas documentos	5.594
Volantes corriente de pagos	207
Inscripc.activid deportivas	3.151
Apertura y consulta expedient	48
Presupuestos participativos	69

Duplicados recibos	557
Domiciliación recibos	597
Volantes catastro/IAE	3.086
Expedición tarjetas residente	595
Tarjetas acreditac.municipal	1.345
Inscripc.activ.C.Cívicos	960
Renov.padrónal extranjeros	634
Hoja catastral	1.251
Cálculo plusvalía	21
Campañas Bienestar Social	215



MEMORIA AÑO 2006

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES

VARIOS

Venta libros, entradas, etc.	239
Venta bono bus	126
Suministro instancias, pliegos, convoc...	19.073
Recogida avisos, quejas y sugerencias	707
Otros	3.565
Citas concejales	30

TOTAL ATENCIONES

VARIOS: 23.740

**(EN 2005, FUERON
20.751)**

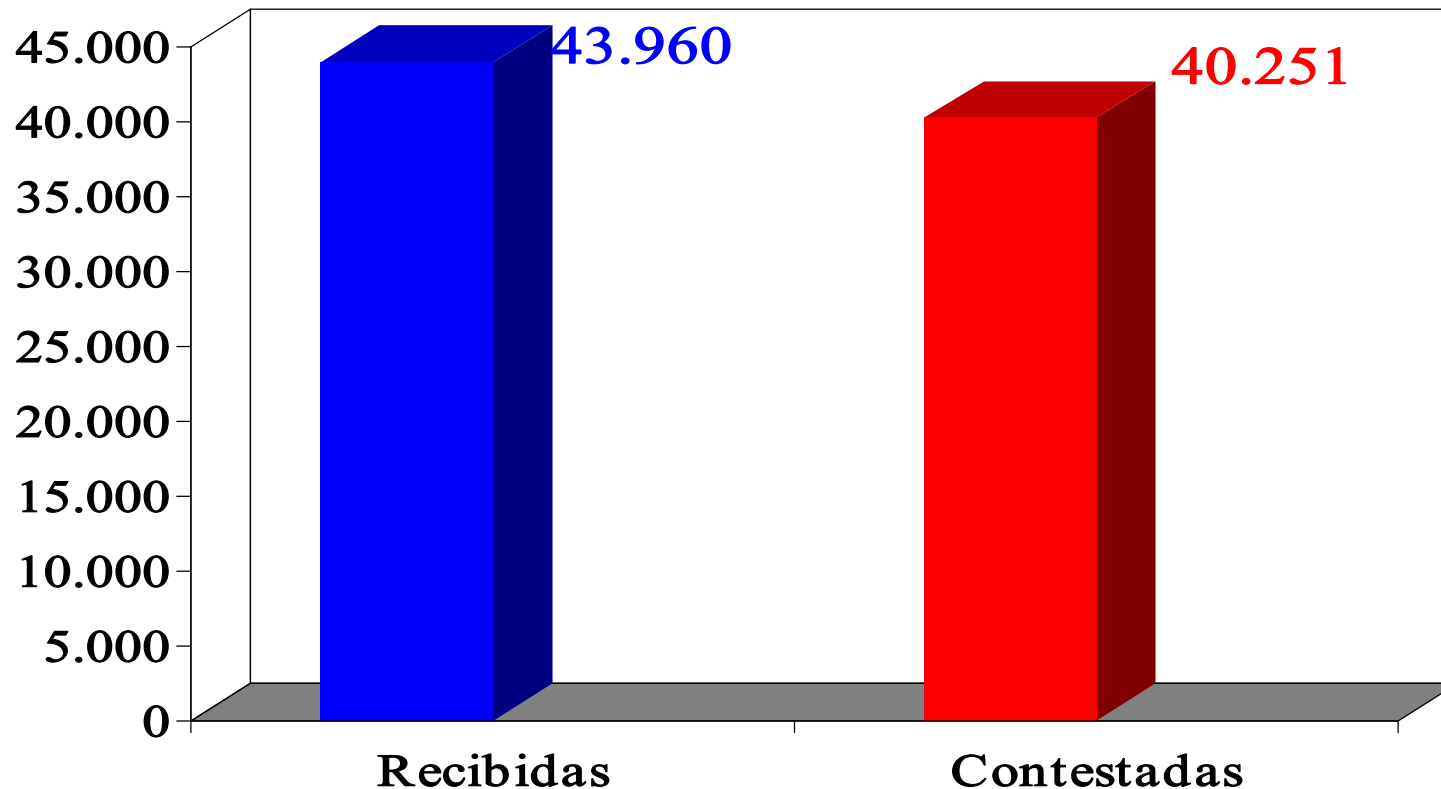


MEMORIA AÑO 2006



SAC TELEFÓNICO

LLAMADAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS

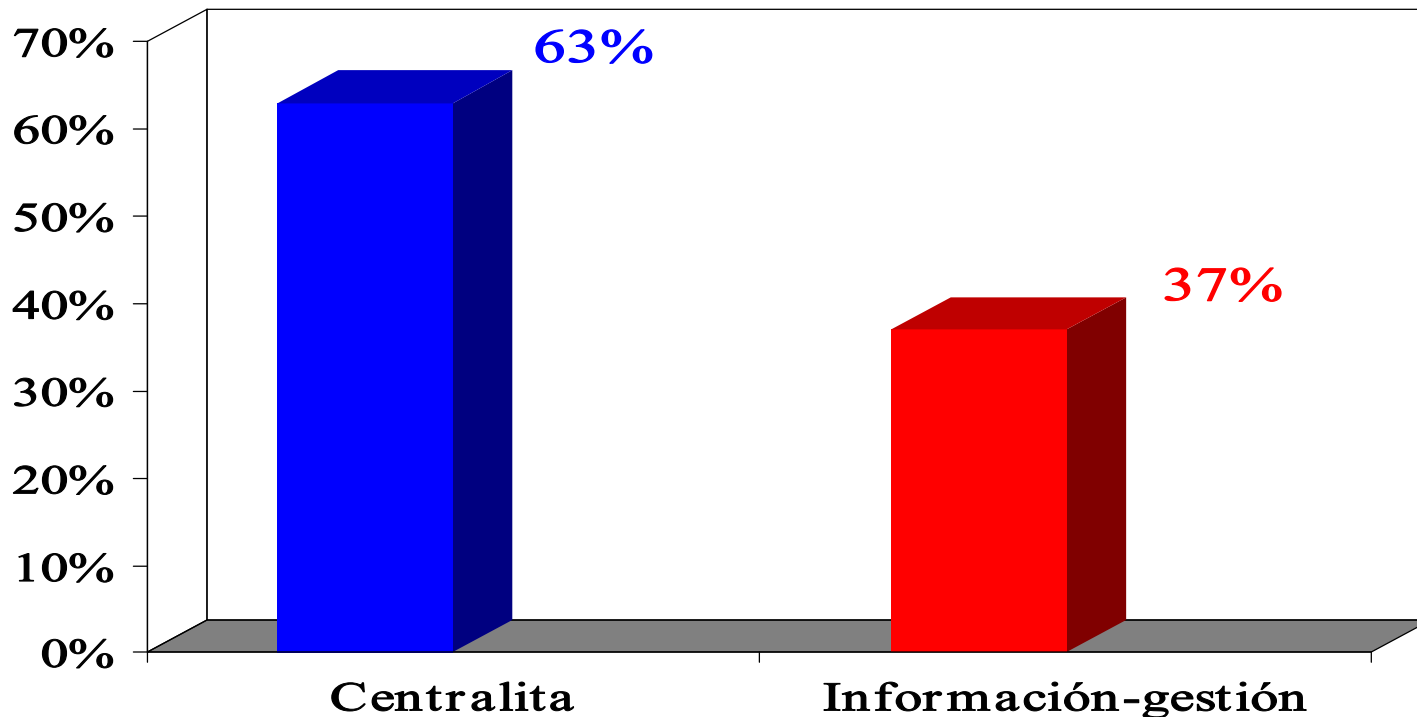




MEMORIA AÑO 2006

SAC TELEFÓNICO

PORCENTAJE DE LLAMADAS DE CENTRALITA Y DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

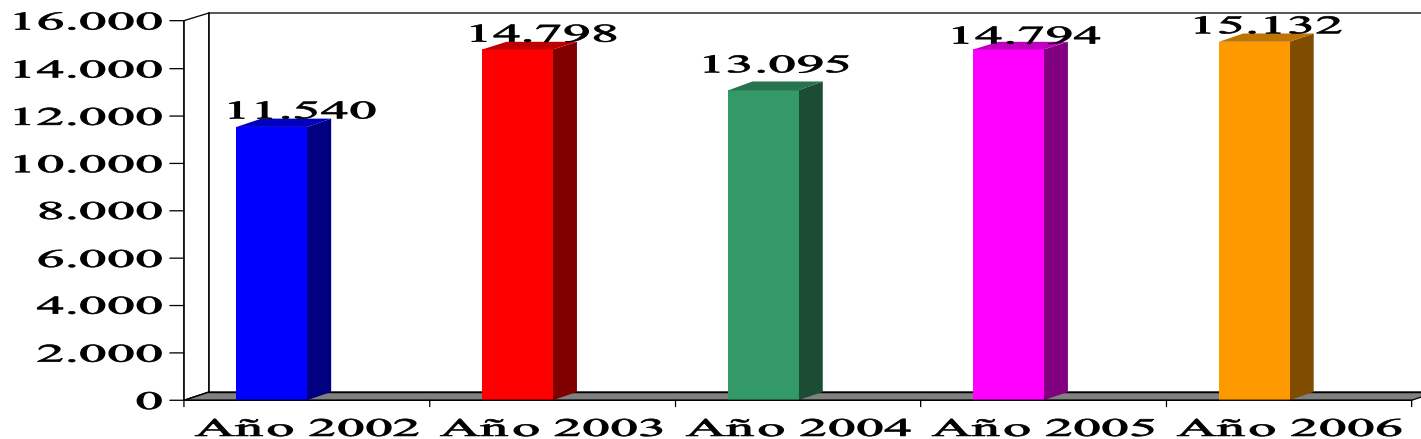




MEMORIA AÑO 2006

SAC TELEFÓNICO

COMPARATIVA 2002/2006 SOBRE N° DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN



Ha aumentado el n° de llamadas de información y gestión al 010 y han descendido las llamadas a otros departamentos (Centralita).



MEMORIA AÑO 2006

SAC TELEFÓNICO

TIPO DE GESTIONES

INFORMACIÓN



Inf.padrón	980
Inf.Policía Municipal	282
Inf. Convoc.personal	215
Información Gneral Ayuntam.	1.953
Inform.Agri, Ganad y Montes	80
Inf. asociacio, entidades,etc	5.411
Información extramunicipal	208
Infor.Secretaría	48
Inform.Agencia Ejecutiva	35
Inf.Bienestar Social y Sanidad	310

Inf.Alcaldía	3
Inf. Economía y Hacienda	1481
Inf.Serv.Contrata y Ofic.Téc	14
Inf.Urban.Indus y M.Ambiente	183
Inf.Cultura, Turismo y Festejos	385
Inf.Deportes	822
Inf.Educ.,C.Cívicos y Juventud	265
Inf.Guardería, Omic	132
Inf.Junta de Aguas	40
Búsqueda de informac.al ciuda.	85

TOTAL INFORMACIÓN: 12.981. (EN 2005, FUERON 12.886)



MEMORIA AÑO 2006

SAC TELEFÓNICO



TIPO DE GESTIONES

TRÁMITES

Volantes padrón	417
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	187
Duplicados de recibos	93
Pliegos, instancias y convocatorias	216
Cálculo plusvalía	1
Presupuestos participativos	108
Avisos, quejas y Sugerencias	521
Citas	1
Inscripciones	133

TOTAL TRÁMITES:
2.151
(EN 2005, FUERON
1.908)

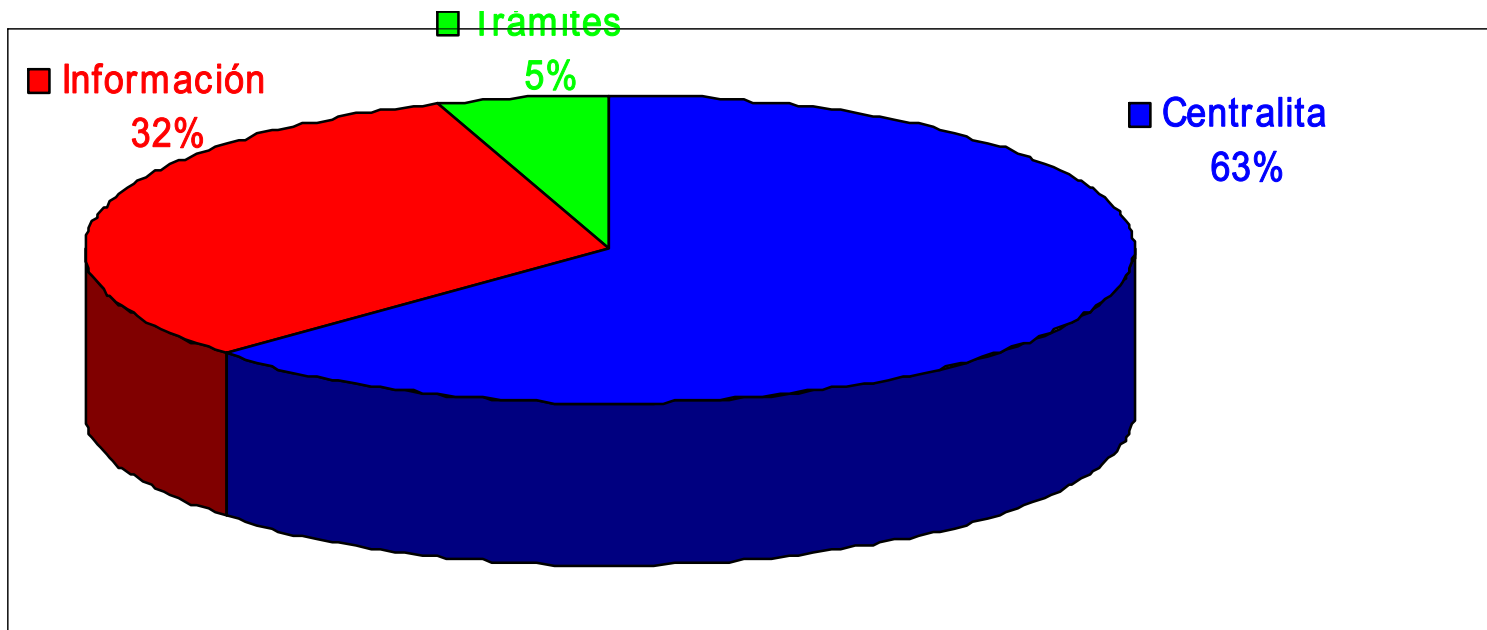
CENTRALITA: 25.826
(EN 2005, FUERON 27.174)



MEMORIA AÑO 2006

SAC TELEFÓNICO

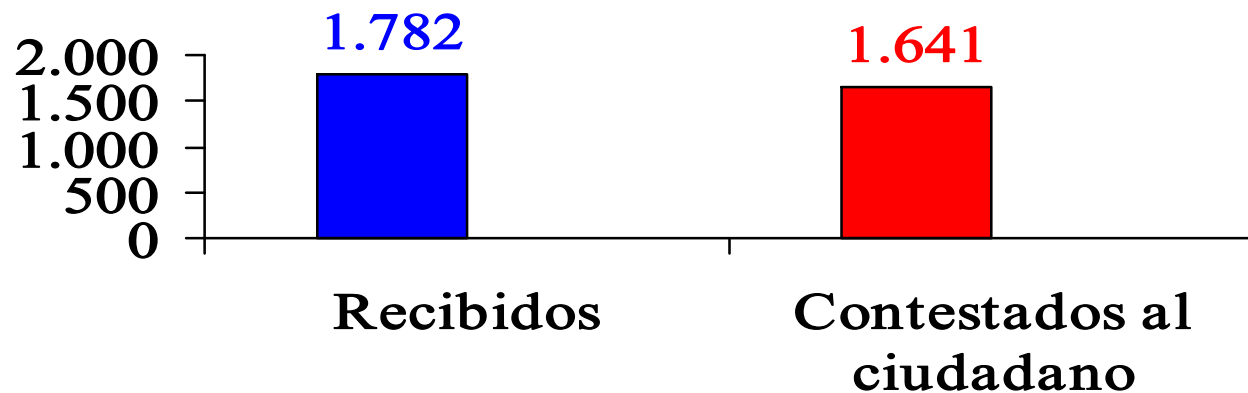
PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE ATENCIONES DEL 010 TUDELA





MEMORIA AÑO 2006

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



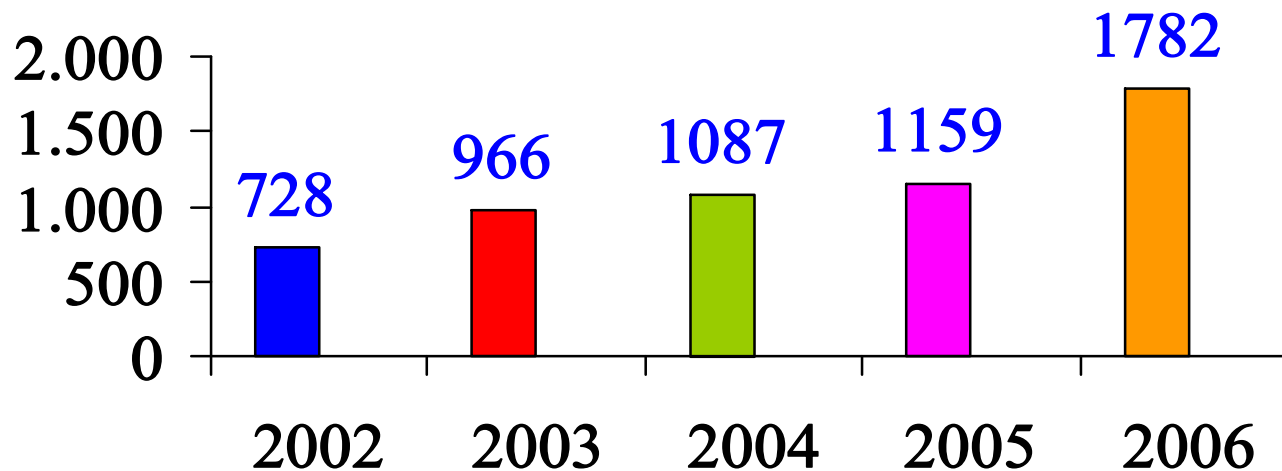
El 92 % de los ciudadanos reciben respuesta a los avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC



MEMORIA AÑO 2006

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA 2002/2006



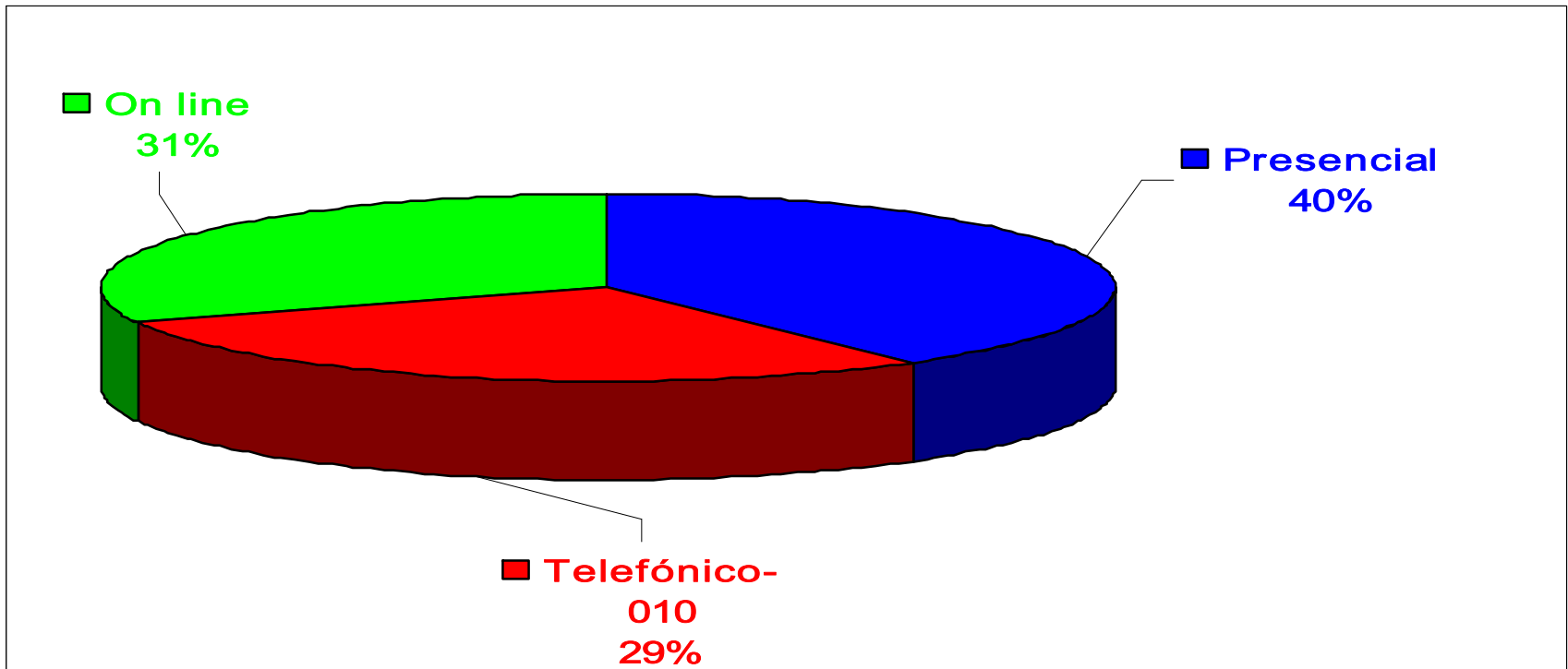
En el 2006, se ha producido un importante aumento de Avisos, quejas y sugerencias. Se han recibido 54% más que en 2005



MEMORIA AÑO 2006

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN



Se ha producido un importante incremento de avisos recibidos On-Line Los avisos recibidos On line han pasado del 8% en 2005 al 31% en 2006



MEMORIA AÑO 2006

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA VÍAS DE RECEPCIÓN 2005/2006

