



**SERVICIO
ATENCIÓN
CIUDADANA
(SAC)**



**MEMORIA AÑO
2007**



MEMORIA AÑO 2007

MEJORAS DEL SERVICIO

ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

Enero 2007:

- En la página web del Ayuntamiento de Tudela se instala el enlace “Consultas”, por el que se accede a la base de datos del SAC .
- Nuevo programa de AQS.
- Nuevo programa de Cita previa.

Febrero 2007:

- Puesta en marcha del SAC on line: “Carpeta Ciudadana” .

Noviembre 2007:

- Auditoría de seguimiento del Certificado AENOR de la Carta de Servicios del SAC.
- Mediante Orden Foral 518/2007, de 8 de noviembre (BON nº 147), se concede a la Memoria presentada por el SAC de Tudela “consideración muy distinguida” en el “I Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas de Navarra, correspondiente al año 2007”.



MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de 46.335 .
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a 123.771.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC ha sido de 3 minutos 31 segundos.
- El tiempo medio de atención por persona ha sido de 5 minutos 31 segundos.
- El 9,5% de los usuarios del SAC ha esperado más de 10 minutos para ser atendido.



MEMORIA AÑO 2007

MEJORAS DEL SERVICIO

NUEVAS GESTIONES EN EL SAC EN 2007

Febrero 2007:

- Generación de pin para “Carpeta Ciudadana” .

Marzo 2007:

- Utilización de programa de “Gestión de cita previa” para reservar la 1ª sala de la Casa Consistorial.

Septiembre 2007:

- Utilización de programa de “Gestión de cita previa” para la inscripción en Talleres de Padres organizados por Bienestar Social.

Octubre 2007:

Nuevo procedimiento: modificación de datos padronales por teléfono.

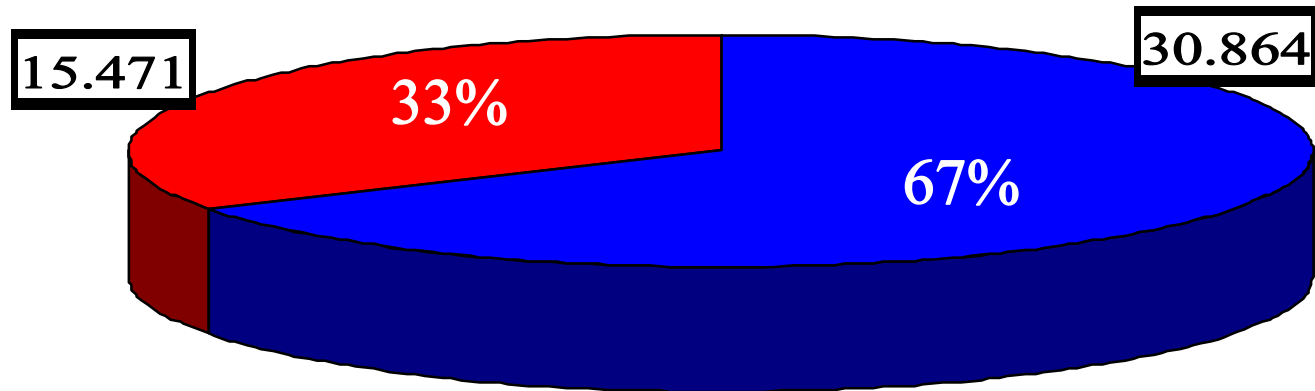


MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 46.335 personas de enero a diciembre de 2007.



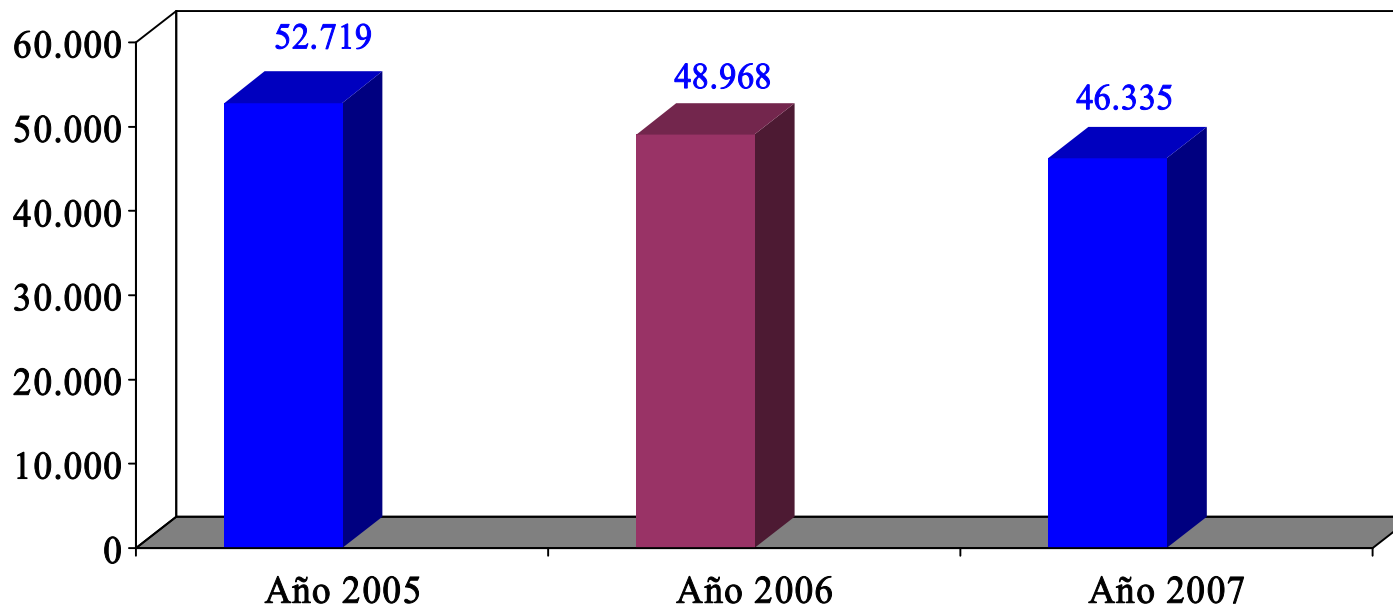
■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes



MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2005/2007



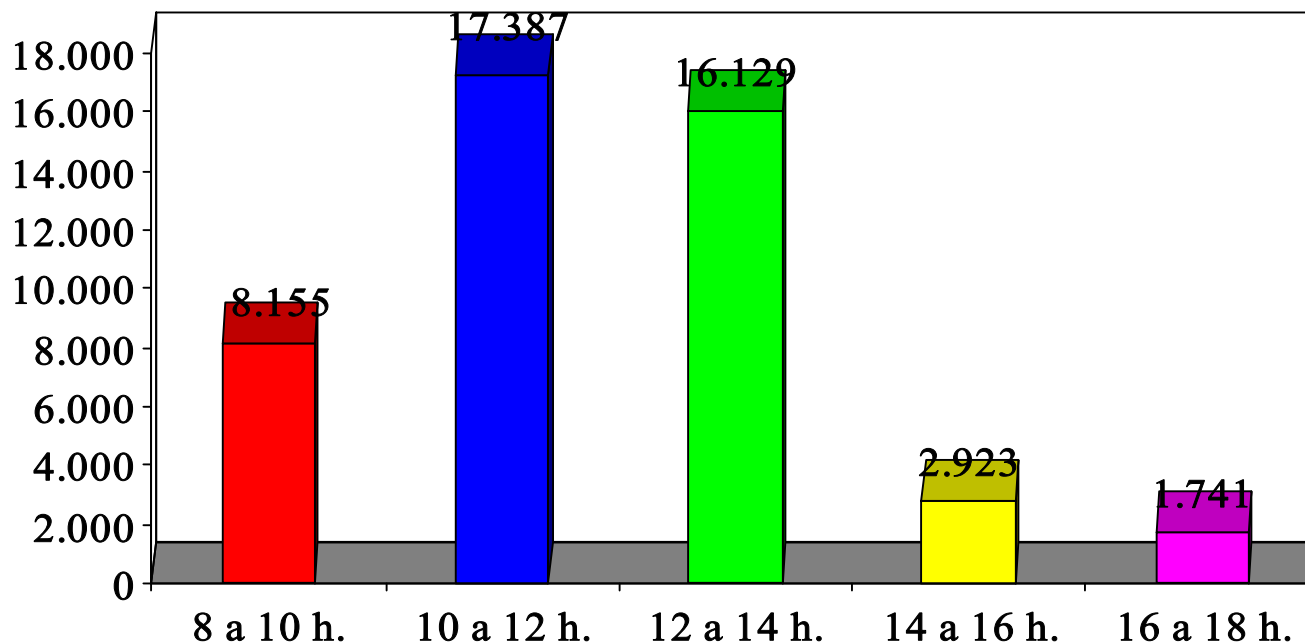


MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO

ENERO A DICIEMBRE 2007

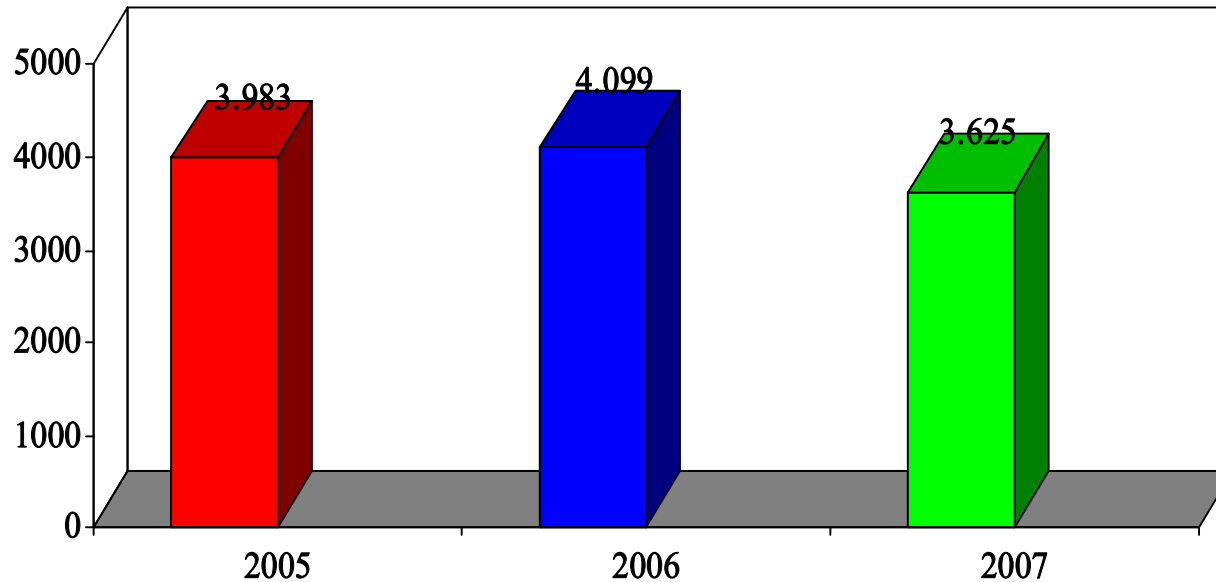




MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA 2005/07 PERSONAS ATENDIDAS HORARIO DE MEDIODÍA-TARDE CASA CONSISTORIAL

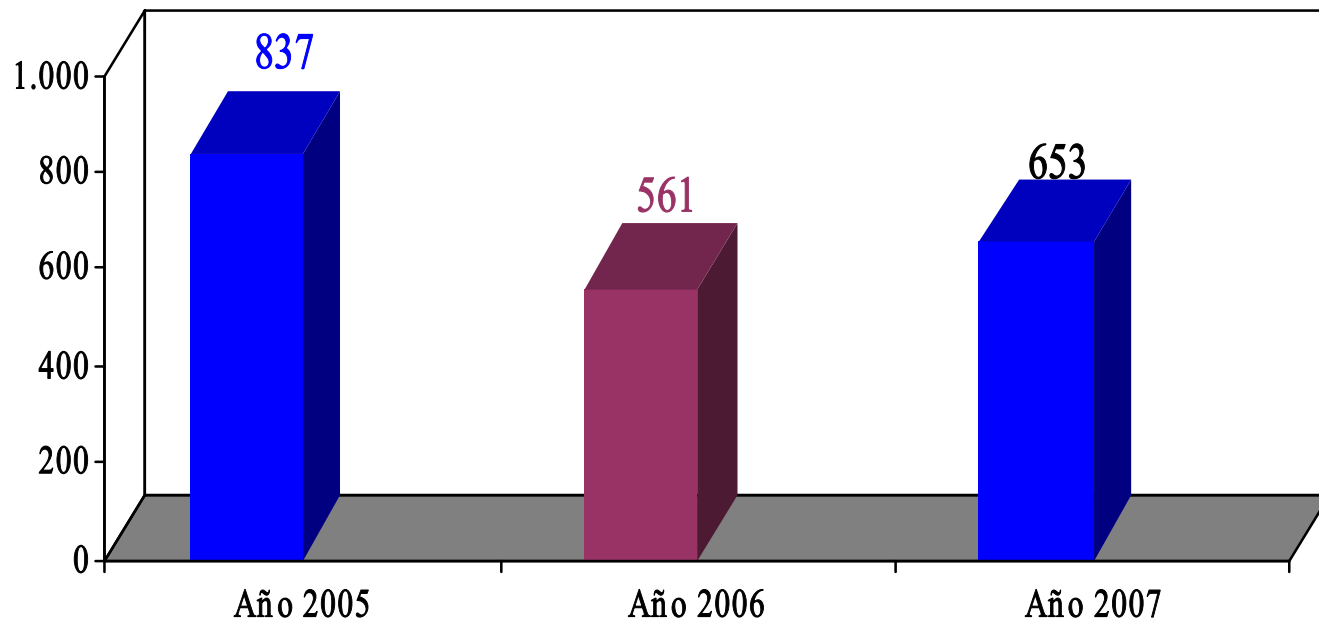




MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2005/2007

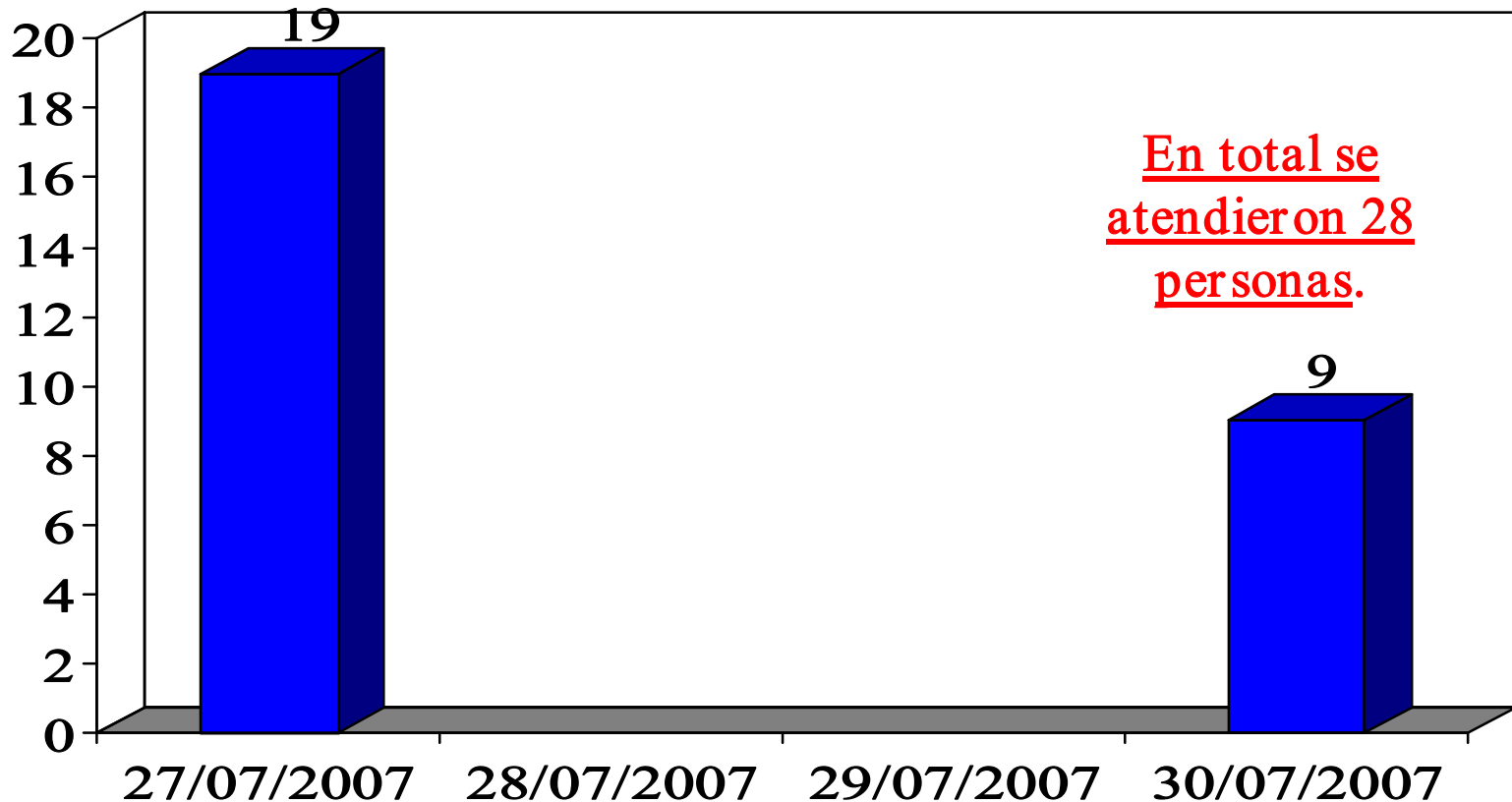




MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

Nº PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA





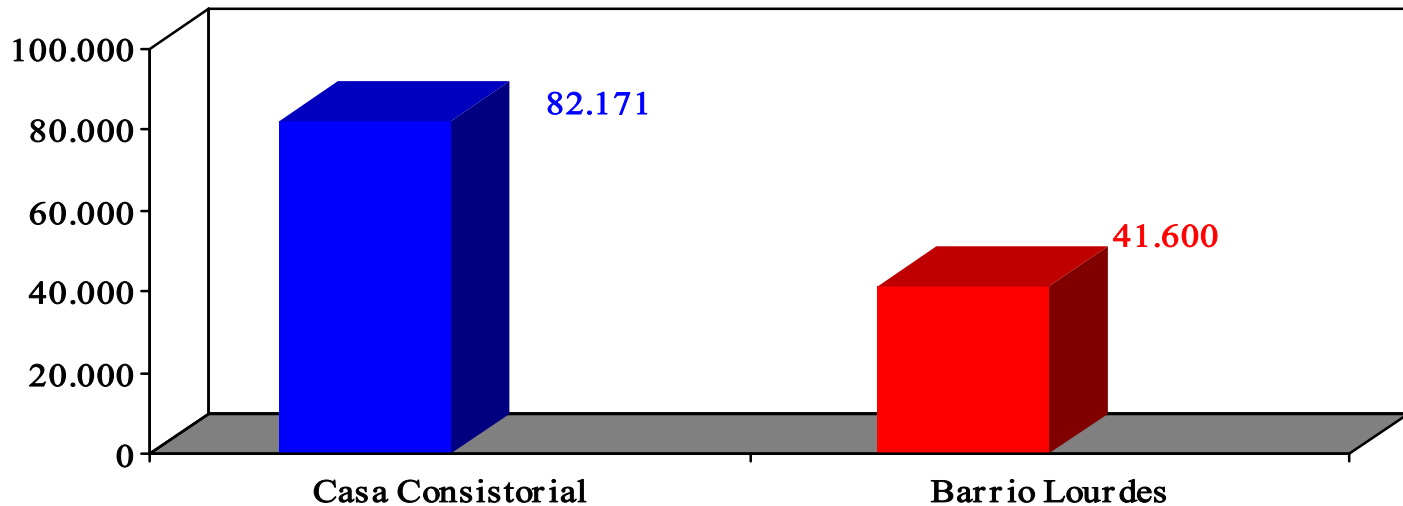
MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

GESTIONES REALIZADAS-ENERO A DICIEMBRE

Total gestiones realizadas:

123.771





MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2007

INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	20.207
Inf.dependencias municipales	4.899
Inf. Cursos, convoc., etc	4.524
Inf.extramunicipal	2.002
Consultas recibos y domiciliaciones	5.159
Consultas Catastro/IAE	4.072
Información tarjetas de residente	941
Información al ciudadano (búsqueda, información, falta documentación)	1.976

**TOTAL
ATENCIONES
INFORMACIÓN:
43.780**



MEMORIA AÑO 2007

TOTAL ATENCIONES
TRAMITACIÓN: 59.325

SAC PRESENCIAL

Registro documentos	11.272
Altas de padrón	3.068
Volantes padrón	19.214
Cambios domicilio y otros	3.797
Socios instalac. deportivas	4.121
Inscripción activ. deportivas	2.304
Compulsas documentos	5.534
Volantes corriente de pagos	118
Apertura, consulta expedientes	41
Cálculo de plusvalía	14
Campañas Bienestar Social	243

Duplicados recibos	474
Domiciliación recibos	584
Volantes catastro/IAE	2.384
Expedición tarjetas residente	690
Tarjetas acreditac.municipal	1046
Inscripc.activ.C.Cívicos	1123
Renov.padrónal extranjeros	799
Hoja catastral	1.703
Presupuestos participativos	69
Pin "carpetas ciudadana"	114
Consulta censo	613



MEMORIA AÑO 2007

SAC PRESENCIAL

VARIOS

TIPO DE GESTIONES

**TOTAL ATENCIONES
VARIOS:20.666**

Venta libros, entradas, etc.	442
Venta bono bus	119
Suministro instancias, pliegos, convoc.	16.509
Recogida avisos, quejas y sugerencias	826
Citas concejales	78
Otros	2.692



MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas ha sido de 38.707 (42.350 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de 16.214
- El 99,2 % de las llamadas no llegan al minuto de espera para ser atendidas.
- En horario de tarde (de 15 a 18 h.) se contestaron 1.628 llamadas.

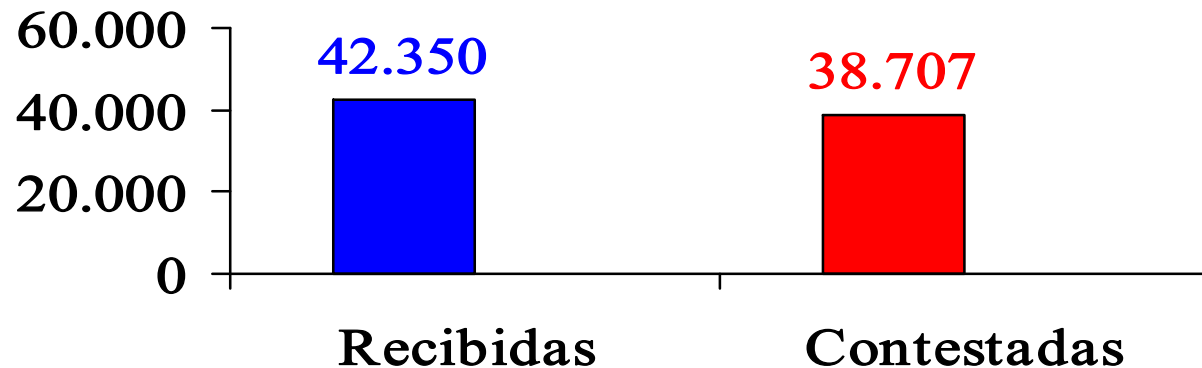


MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS-ENERO A DICIEMBRE



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

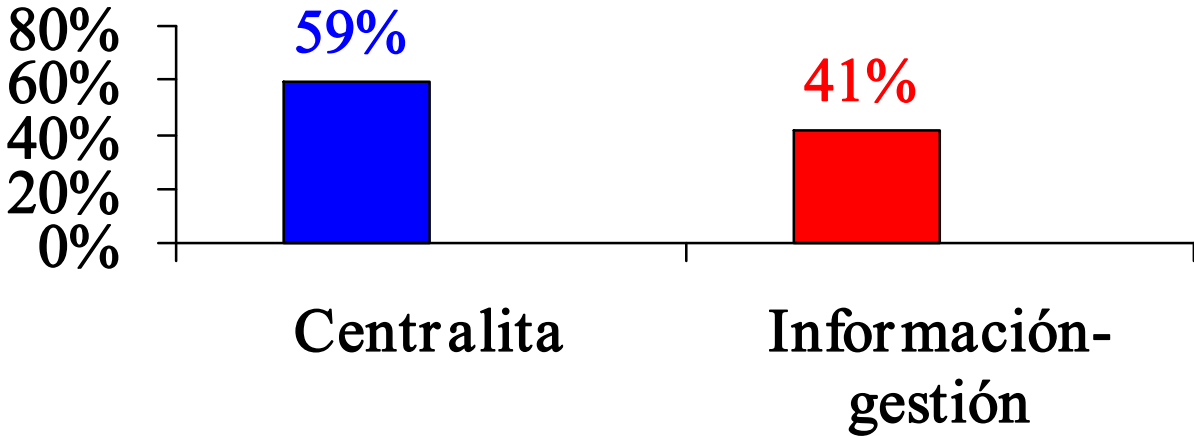


MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS DE CENTRALITA Y DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN- ENERO A DICIEMBRE



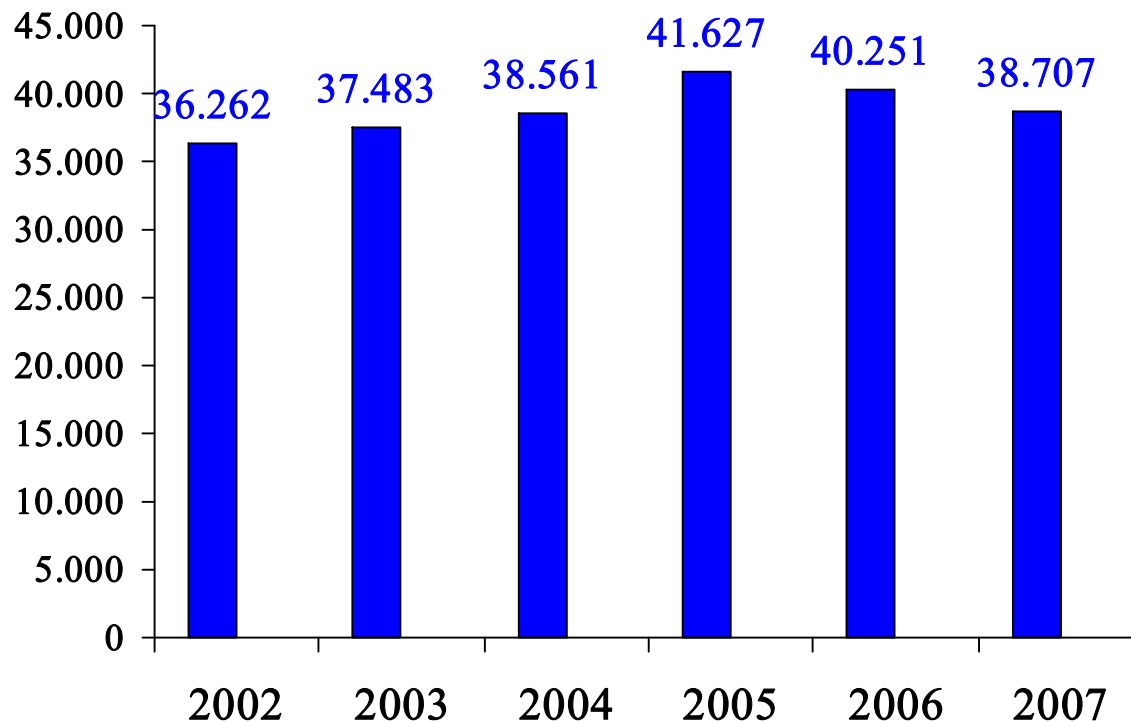


MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2002/2007 DE LLAMADAS CONTESTADAS



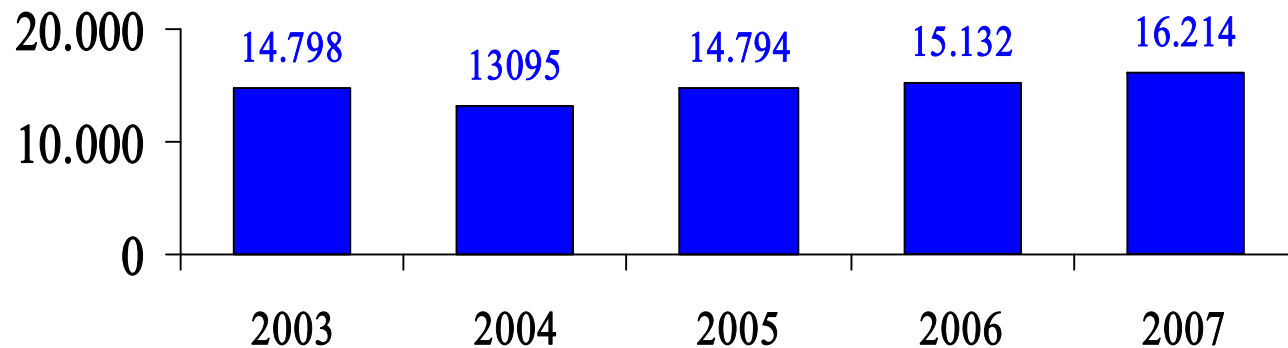


MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



COMPARATIVA AÑOS 2003/2007 SOBRE N°DE LLAMADAS DE INFORMACIÓN-GESTIÓN



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

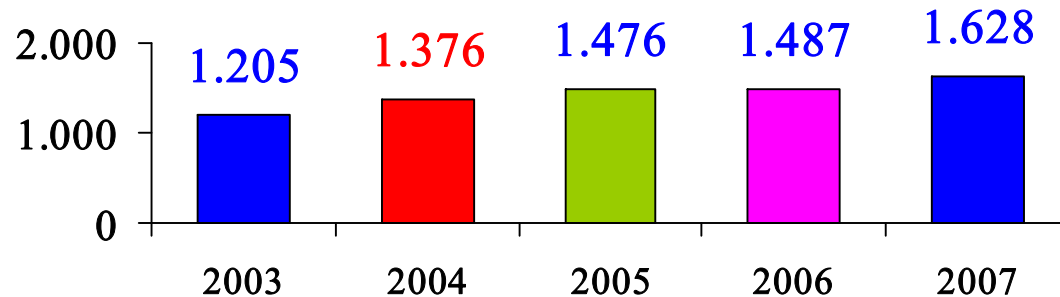


MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS HORARIO
TARDE (15 A 18 H)
COMPARATIVA 2003/2007



Continúa el incremento progresivo de llamadas en dicho horario



MEMORIA AÑO 2007



SAC TELEFÓNICO

Inf.padrón	1.196
Inf.Policía Municipal	291
Inf. Convoc.personal	72
Información Gneral Ayuntam.	1.907
Inform.Agri, Ganad y Montes	68
Inf. asociacio, entidades,etc	6.719
Información extramunicipal	90
Infor.Secretaría	126
Inform.Agencia Ejecutiva	25
Inf.Bienestar Social y Sanidad	310
Búsqu. Información ciudadano	48

Inf.Alcaldía	2
Inf. Economía y Hacienda	1.398
Inf.Serv.Contrata y Ofic.Téc	7
Inf.Urban.Indus y M.Ambiente	126
Inf.Cultura, Turismo y Festejos	391
Inf.Deportes	658
Inf.Educ.,C.Cívicos y Juventud	251
Inf.Guardería, Omic	155
Inf.Junta de Aguas	33

TOTAL INFORMACIÓN: 13.873



MEMORIA AÑO 2007

SAC TELEFÓNICO



TRÁMITES

TIPO DE GESTIONES

Volantes padrón	251
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	272
Duplicados de recibos	111
Pliegos, instancias y convocatorias	53
Presupuestos participativos	43
Modificación de datos padronales por teléfono	356
Avisos, quejas y Sugerencias	476
Indefinidas	519
Inscripción cursos	87
Citas	173

TOTAL TRÁMITES: 2.341

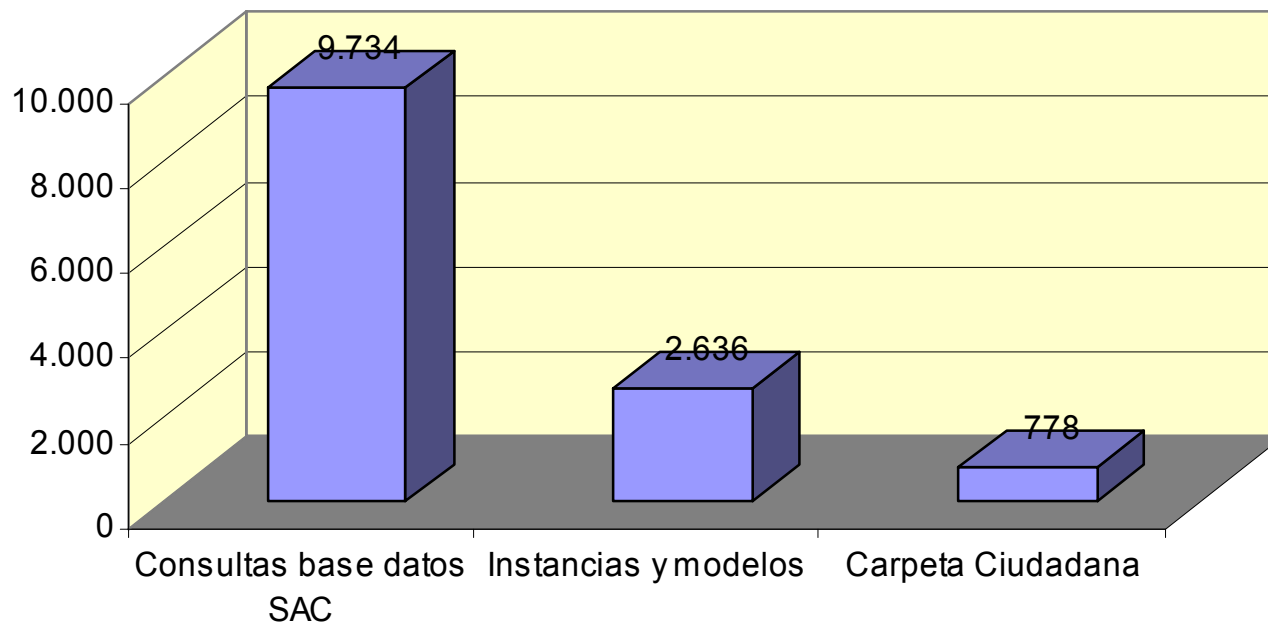
CENTRALITA: 23.383



MEMORIA AÑO 2007

ACCESOS SAC ON LINE

(www.tudela.es) ENERO A DICIEMBRE 2007

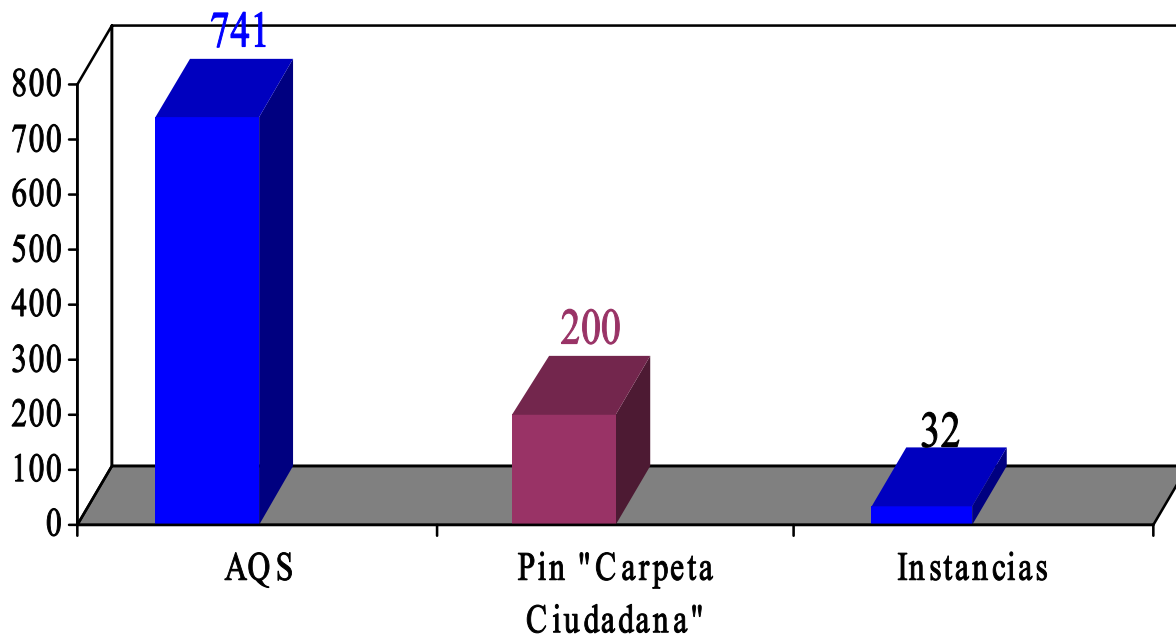




MEMORIA AÑO 2007

NOVEDAD 2007

INICIO TRAMITACIONES A TRAVÉS
PÁGINA WEB (www.tudela.es)





MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



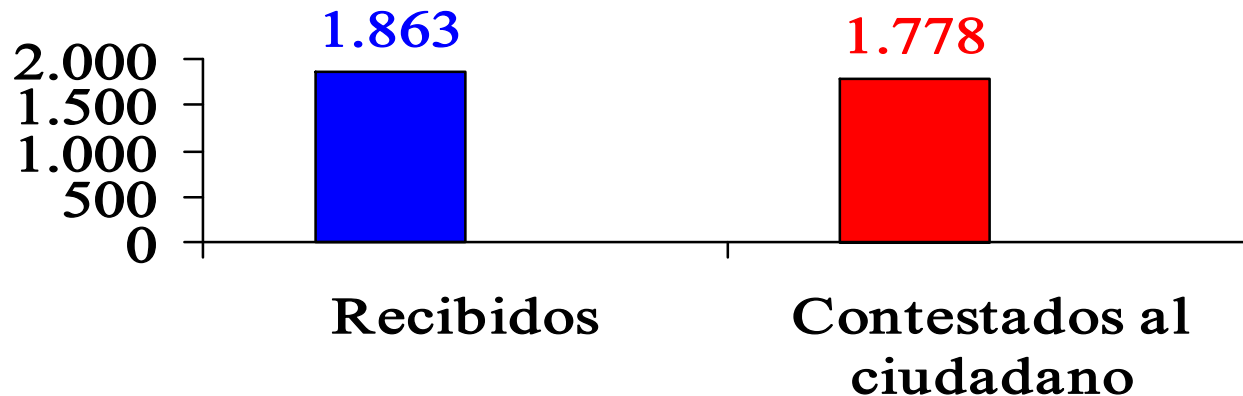
ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.863.
- El 95,44 % de los avisos son contestados por los distintos Centros de Gestión municipales.
- El 95,44% 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 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS- ENERO A DICIEMBRE



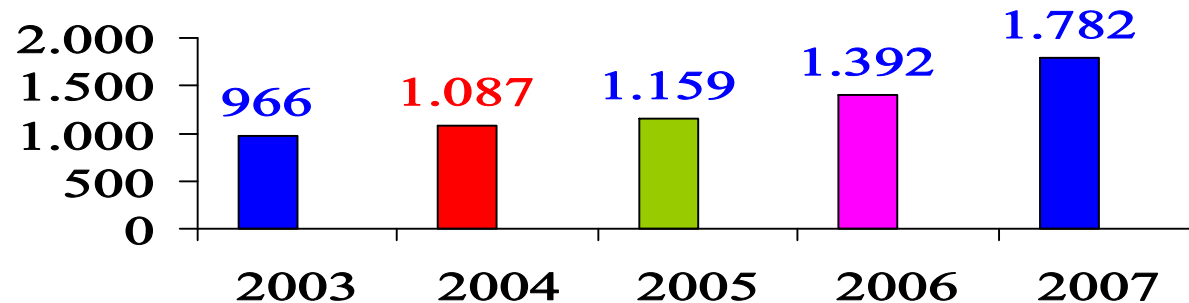
El 95,44% de los ciudadanos reciben respuesta a sus avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC



MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA 2003/2007



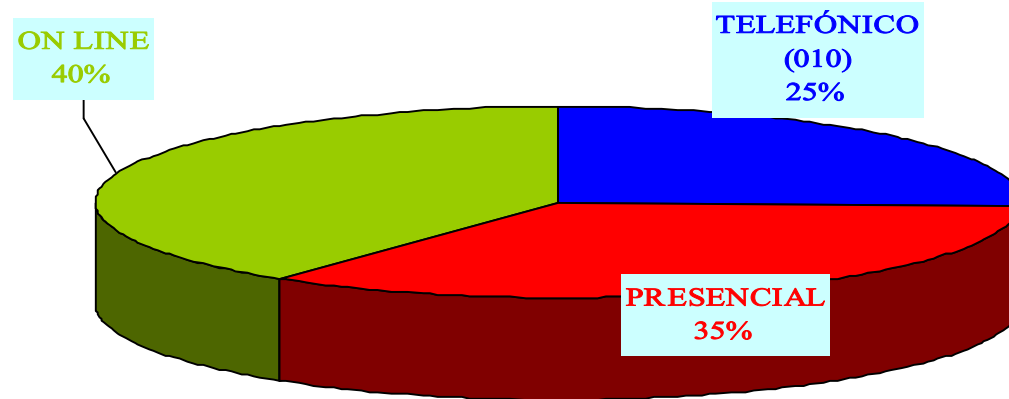
Continúa el incremento progresivo de Avisos, quejas y sugerencias



MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN





MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
BIENESTAR SOCIAL	14	13	
DEPORTES	174	173	
SAC	114	111	4
POLICÍA MUNICIPAL	251	251	
TURISMO	27	27	
BRIGADA DE OBRAS	27	24	
OMIC	6	5	
HACIENDA	8	8	
URBANISMO	410	401	
SECRETARÍA	22	19	
AGRICULT., GANA Y MON	8	7	



MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
ALCALDÍA	7	5	
SANIDAD	44	44	
JUNTA DE AGUAS	32	12	
SERVICIOS CONTRATADOS	638	610	1
INDUSTRIA	9	9	
EDUCACIÓN, CÍVICOS, JUVEN.	32	21	
EMPLEO Y COMERCIO	3	3	
FESTEJOS	12	12	
CASTEL RUIZ	25	23	
TOTAL	1.863	1.778	5



MEMORIA AÑO 2007

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPARATIVA VÍAS DE RECEPCIÓN 2006/2007

