



**SERVICIO  
ATENCIÓN  
CIUDADANA  
(SAC)**

**MEMORIA AÑO  
2008**





# MEMORIA AÑO 2008

## MEJORAS DEL SERVICIO

### ASPECTOS MÁS DESTACADOS:

- Se mejora la conectividad entre el SAC del Barrio de Lourdes y la Casa Consistorial, instalando una NET-LAN en la oficina del Barrio de Lourdes.
- El SAC cuenta con una persona más trabajando desde principios de este año, con el fin de mejorar la atención ciudadana y disminuir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Utilización del programa de “Cita previa” para inscripciones OMIC, reserva de espacios en Bienestar Social, presupuestos participativos, Bolsa de Empleo.
- Adjudicación de lectores de tarjetas de acreditación municipal para tecnología sin contacto.



# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL



### ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de personas atendidas ha sido de 50.750.
- El número de gestiones realizadas ha ascendido a 123.133.
- El tiempo medio de espera en el mostrador del SAC ha sido de 4 minutos 19 segundos.
- El tiempo medio de atención por persona ha sido de 5 minutos 21 segundos.
- El 10,5% de los usuarios del SAC ha esperado más de 10 minutos para ser atendido.



# MEMORIA AÑO 2008

## MEJORAS DEL SERVICIO

### NUEVAS GESTIONES EN EL SAC EN 2008

Enero 2008: Utilización programa cita previa entrevistas responsable OMIC.

Utilización programa cita previa reserva espacios Servicios Sociales.

Febrero 2008: Utilización de programa de cita previa inscripción actividades

Conciliación vida laboral y familiar.

Agosto 2008: Inscripciones viaje a la Expo.

Septiembre 2008: Recogida documentación becas libros y comedor.

Diciembre 2008: Utilización programa cita previa para Bolsa de Empleo.

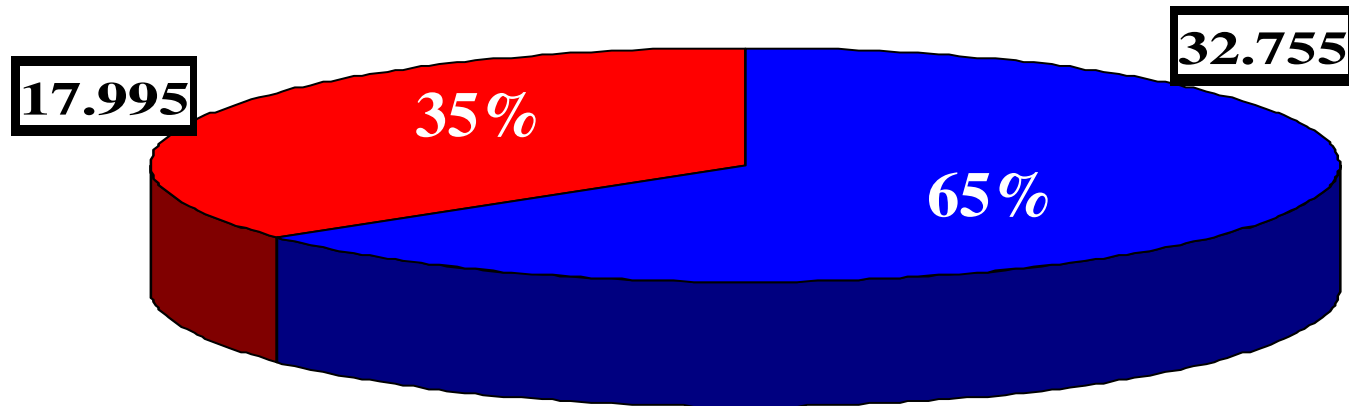


# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### PERSONAS ATENDIDAS

En total se atendieron 50.750 personas de enero a diciembre de 2008.



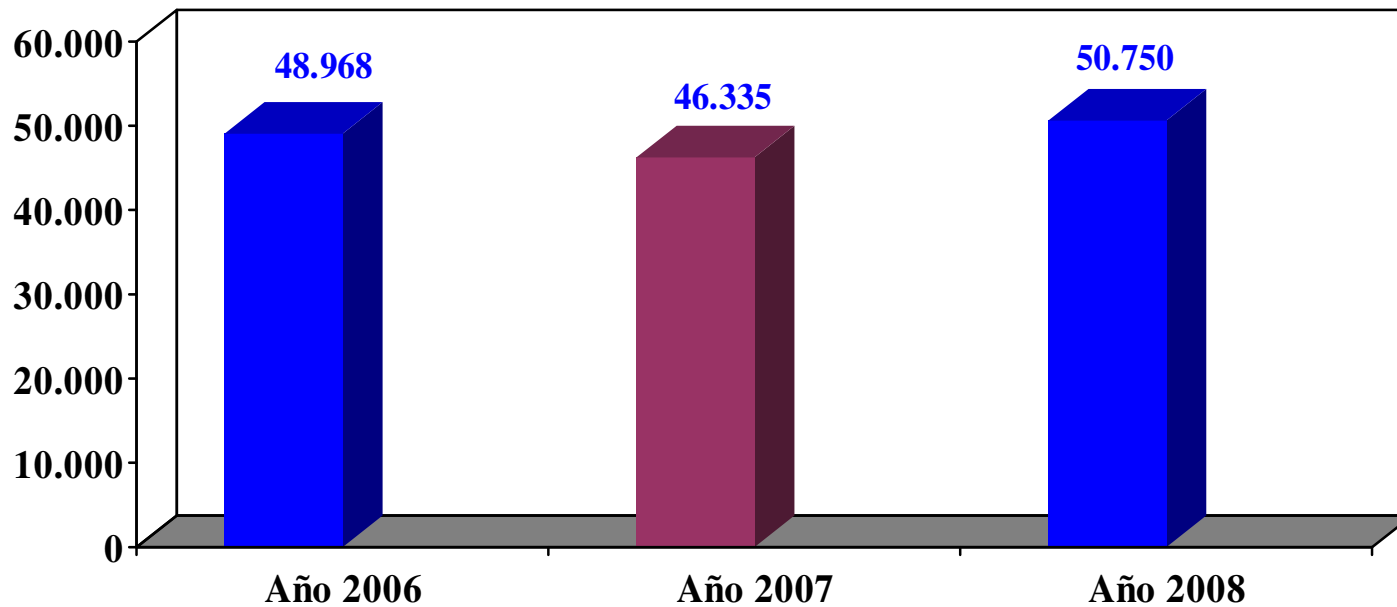
■ Casa Consistorial ■ Barrio Lourdes



# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2006/2008

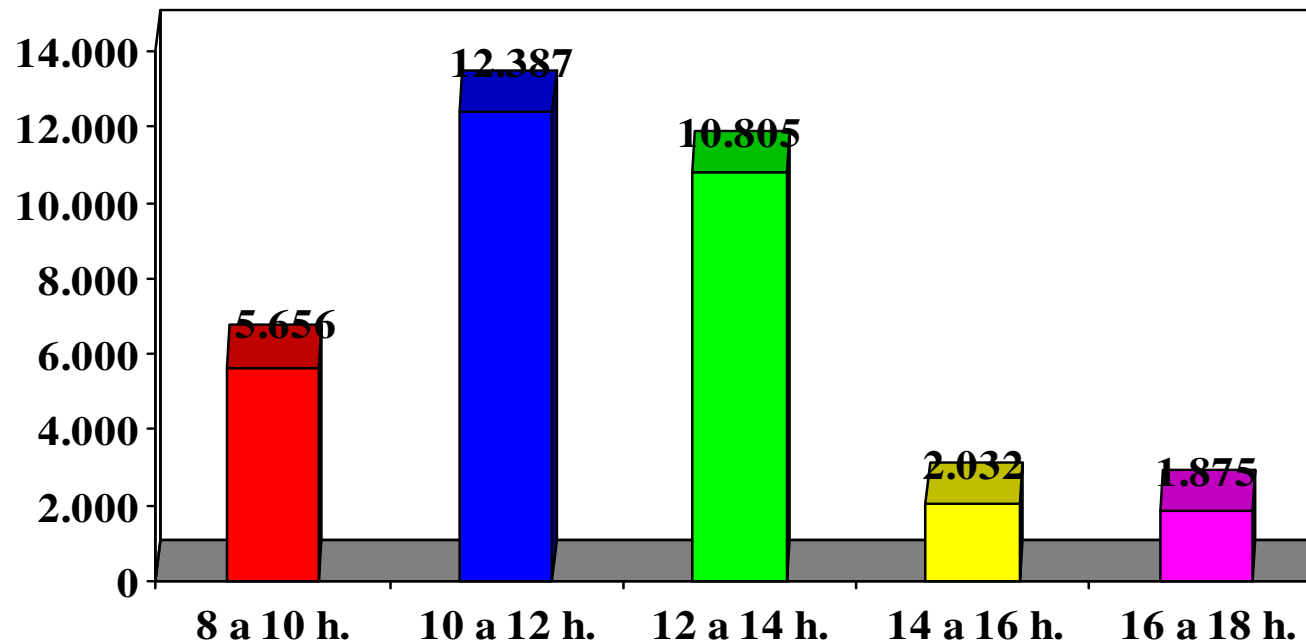




# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO CASA CONSISTORIAL ENERO A DICIEMBRE 2008

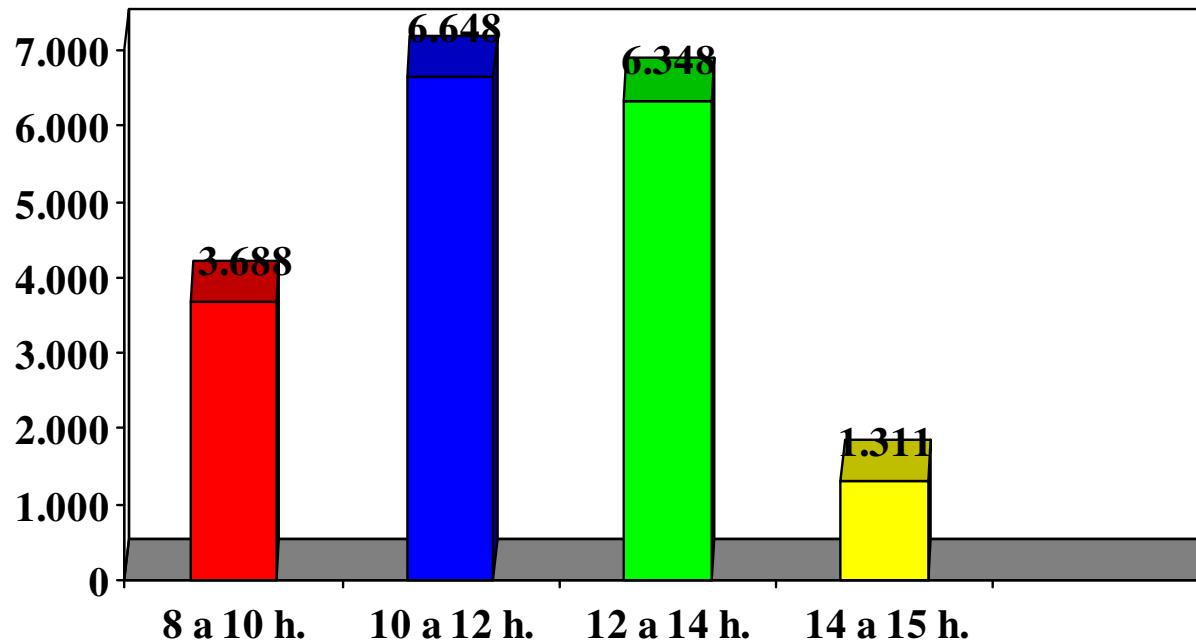




# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### PERSONAS ATENDIDAS POR INTERVALO HORARIO BARRIO DE LOURDES ENERO A DICIEMBRE 2008

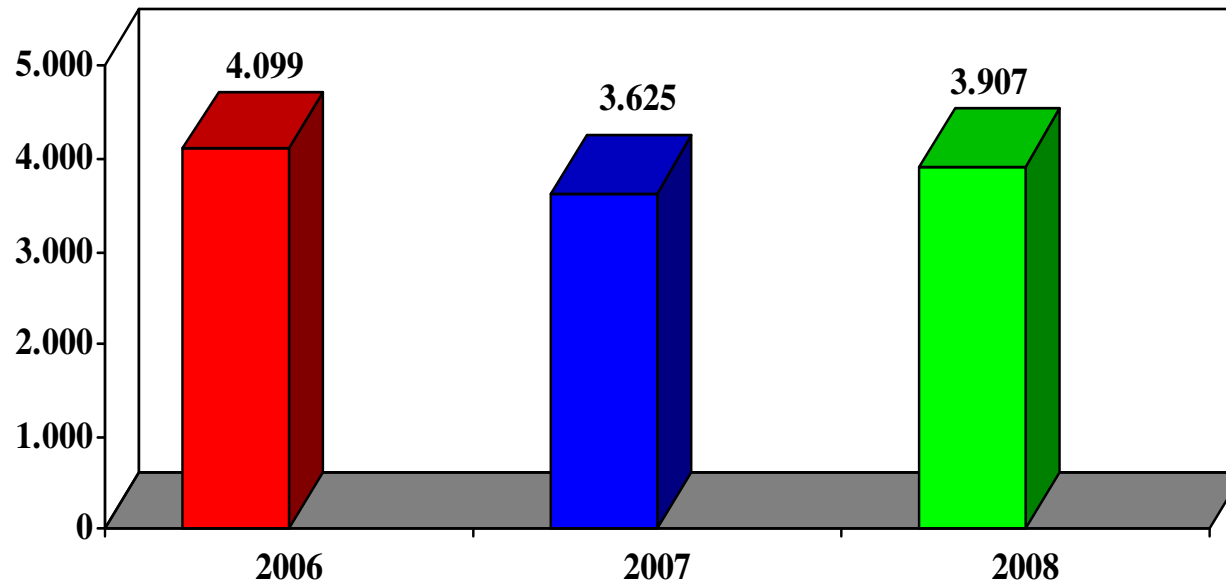




# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### COMPARATIVA 2006/08 PERSONAS ATENDIDAS HORARIO DE MEDIODÍA-TARDE CASA CONSISTORIAL

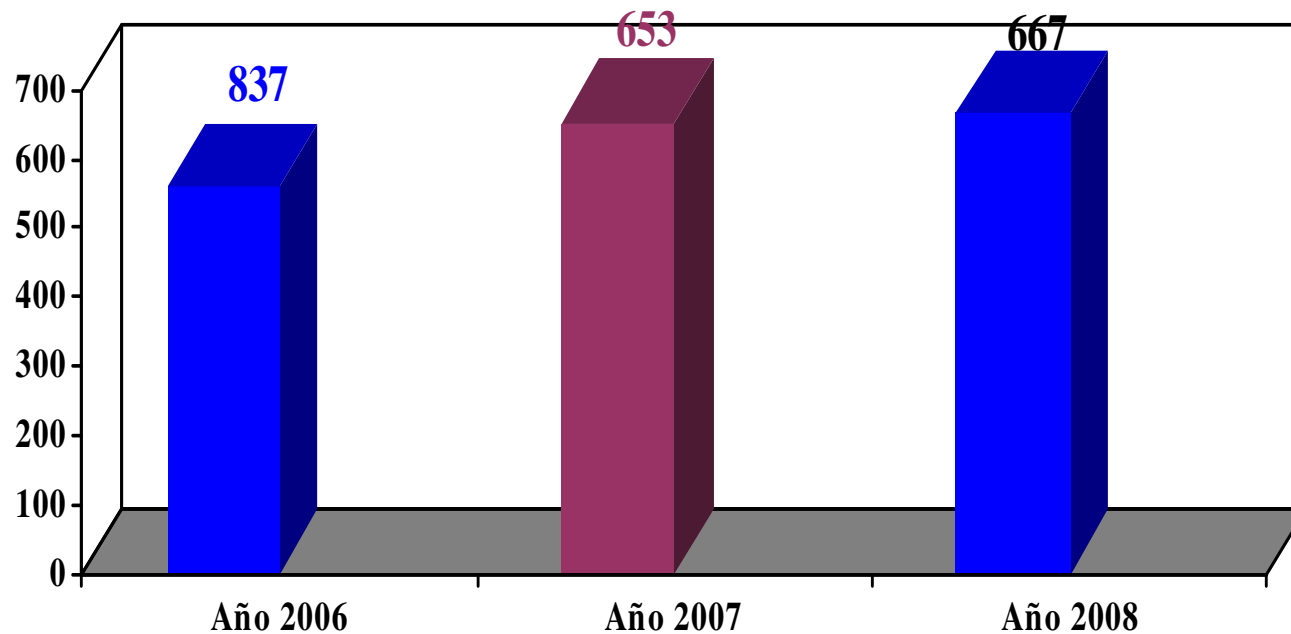




# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS SÁBADOS 2006/2008

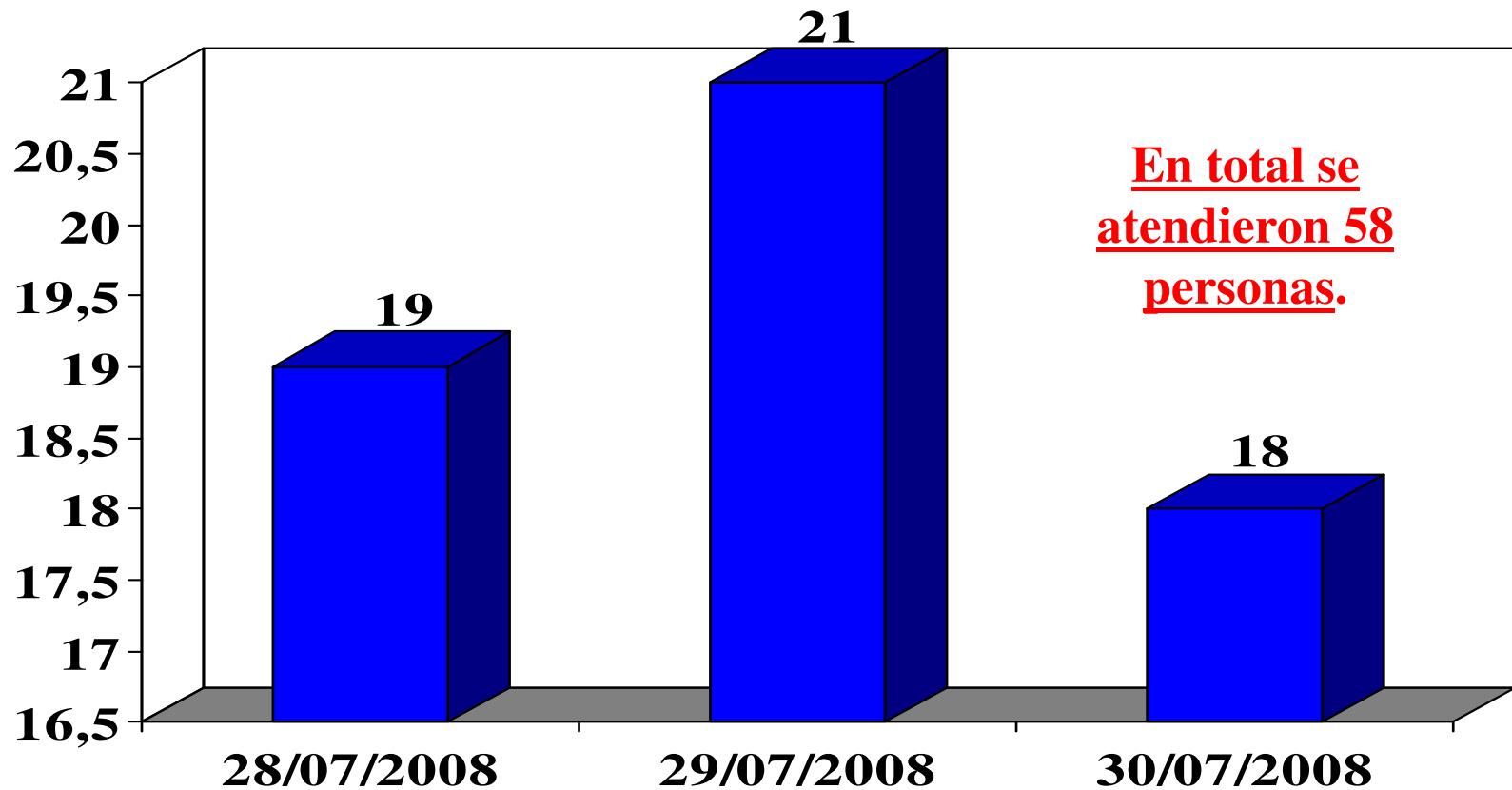




# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### Nº PERSONAS ATENDIDAS EN FIESTAS DE TUDELA





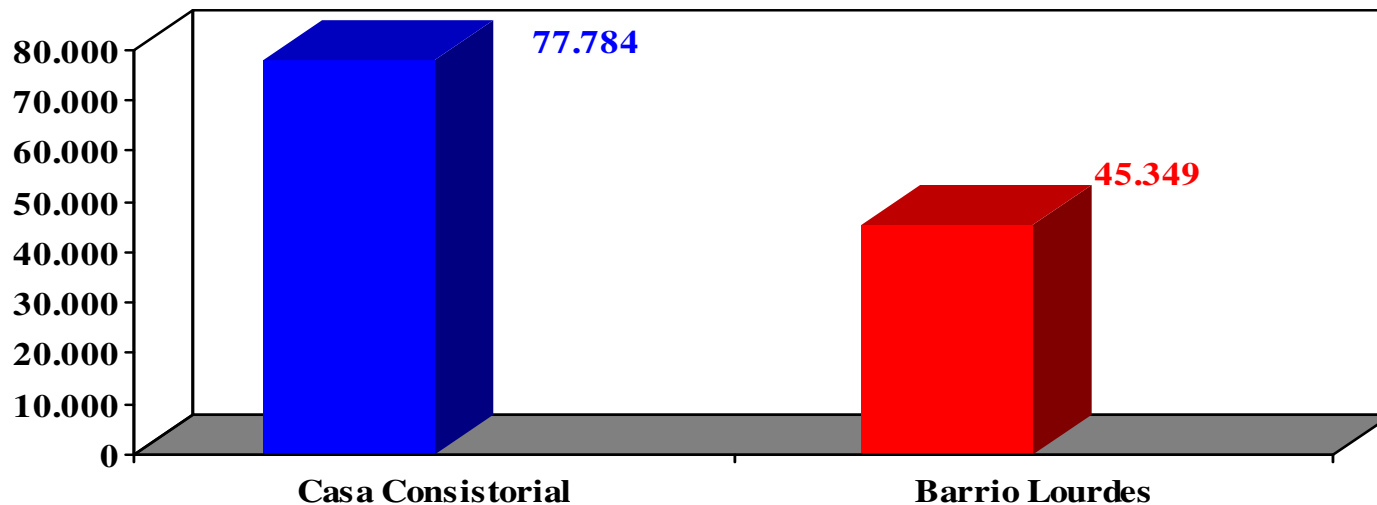
# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### GESTIONES REALIZADAS-ENERO A DICIEMBRE

Total gestiones realizadas:

123.133





# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

### TIPO DE GESTIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2008

#### INFORMACIÓN

Inf. trámites municipales	20.792
Inf.dependencias municipales	3.898
Inf. Cursos, convoc., etc	2.527
Inf.extramunicipal	1.586
Consultas recibos y domiciliaciones	4.637
Consultas Catastro/IAE	3.093
Información tarjetas de residente	805
Información al ciudadano (búsqueda, información, falta documentación)	1.754

**TOTAL  
ATENCIÓNES  
INFORMACIÓN:  
39.092**



# MEMORIA AÑO 2008

**TOTAL ATENCIONES  
TRAMITACIÓN:64.331**

## SAC PRESENCIAL

Registro documentos	12.526
Altas de padrón	2.799
Volantes padrón	22.415
Cambios domicilio y otros	2.840
Abonos instalac. deportivas	3.983
Inscripción activ. deportivas	2.303
Compulsas documentos	7.438
Volantes corriente de pagos	458
Duplicados/domiciliac. recibos	1.017
Volantes catastro/IAE	2.048
Expedición tarjetas residentes	607

Tarjetas acreditac. Municipal	1.054
Inscrip. Activi. C. Cívicos	1.271
Renov. padronal extranjeros	752
Hoja catastral	1.790
Apertura consulta expedientes	40
Cálculo de plusvalía	7
Campañas Bienestar Social	492
Presupuestos participativos	61
Campaña Guardería	68
Pin "Carpeta Ciudadana"	144
Consulta censo	218



# MEMORIA AÑO 2008

## SAC PRESENCIAL

VARIOS

### TIPO DE GESTIONES

**TOTAL ATENCIONES  
VARIOS:19.710**

Venta libros, entradas, etc.	100
Venta bono bus	199
Suministro instancias, pliegos, convoc.	15.614
Recogida avisos, quejas y sugerencias	894
Otros	2.170
Citas	733



# MEMORIA AÑO 2008

## SAC TELEFÓNICO



### ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número total de llamadas atendidas ha sido de 41.736 (44.688 recibidas).
- El número de llamadas de información-gestión ha sido de 15.256.
- 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 1.815 llamadas.

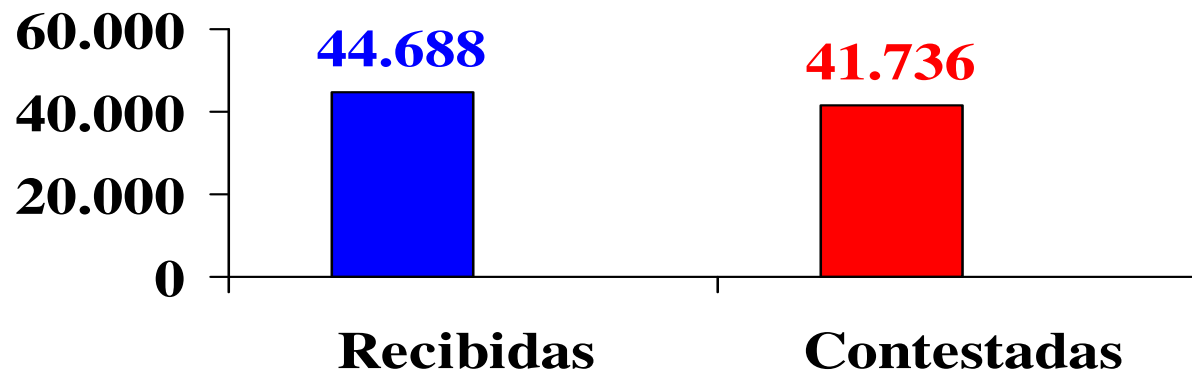


# MEMORIA AÑO 2008

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

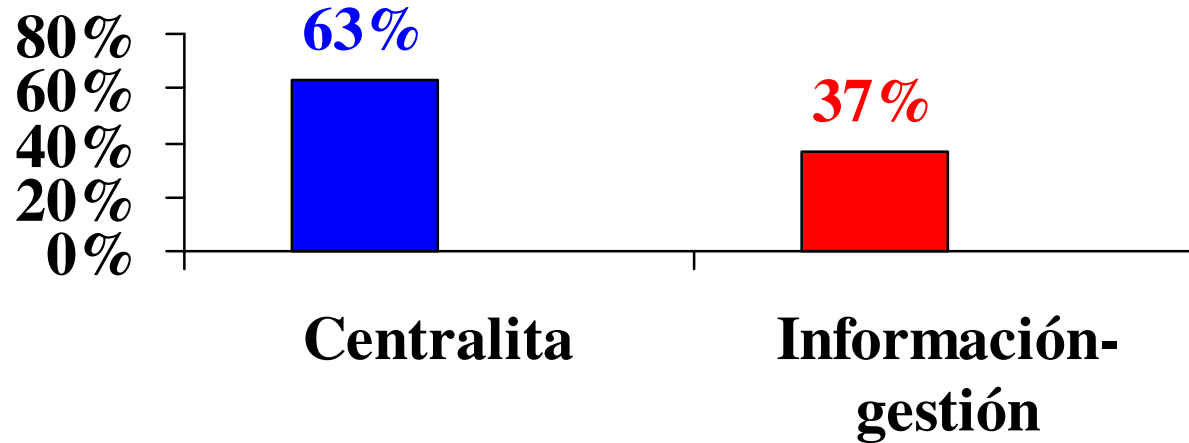


# MEMORIA AÑO 2008

## SAC TELEFÓNICO



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



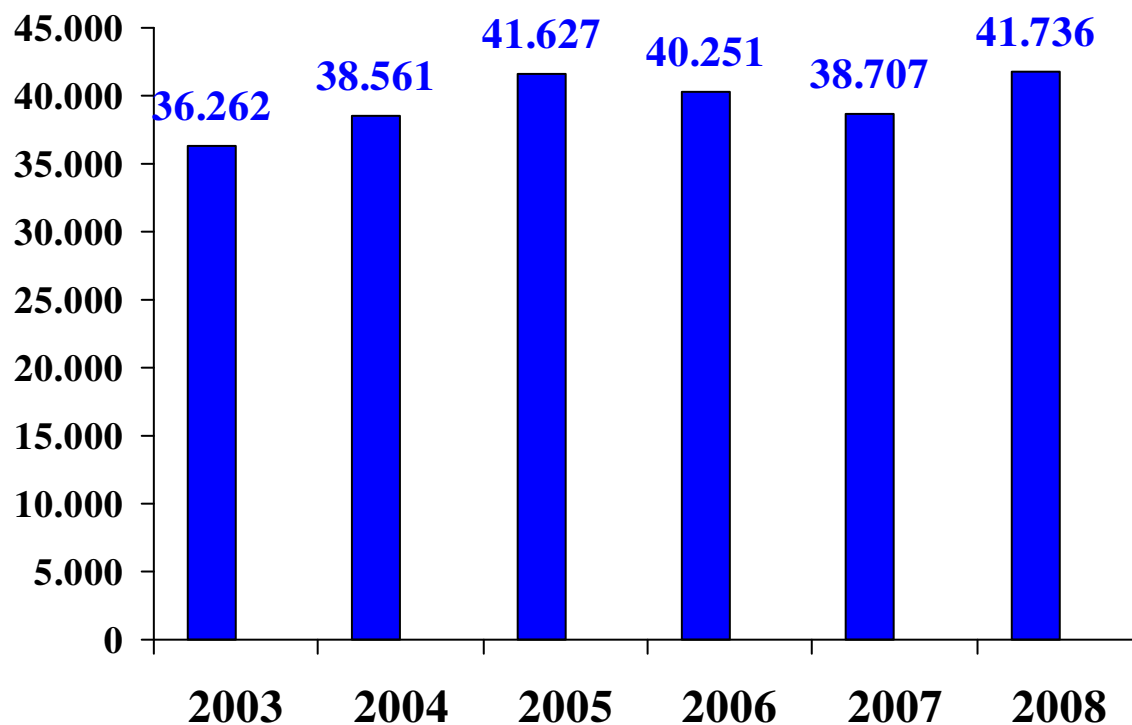


# MEMORIA AÑO 2008

SAC TELEFÓNICO



## COMPARATIVA AÑOS 2003/2008 DE LLAMADAS CONTESTADAS



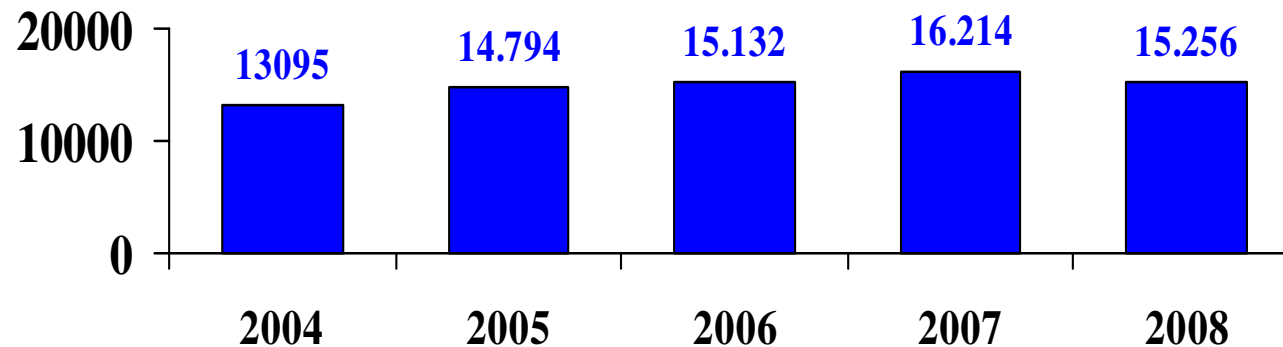


# MEMORIA AÑO 2008

SAC TELEFÓNICO



## COMPARATIVA AÑOS 2003/2008 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 2008

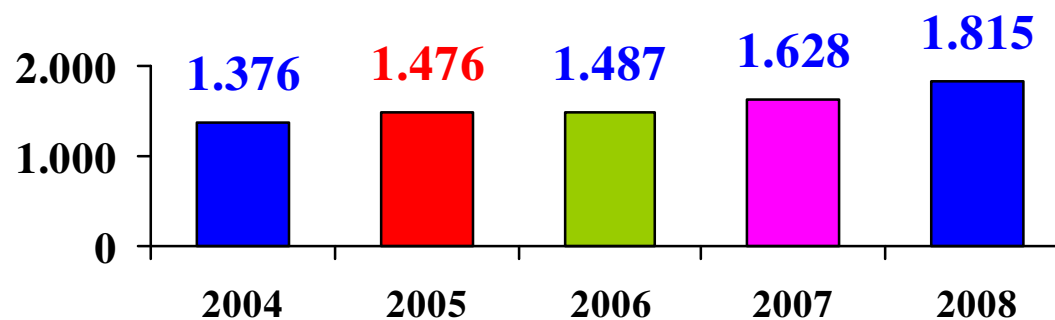
SAC TELEFÓNICO



LLAMADAS ATENDIDAS HORARIO

TARDE (15 A 18 H)

COMPARATIVA 2004/2008



Continúa el incremento progresivo de llamadas en dicho horario



# MEMORIA AÑO 2008



## SAC TELEFÓNICO

Inf.padrón	1.168
Inf.Policía Municipal	328
Inf. Convoc. personal	169
Información General Ayuntam.	1.592
Inform. Agric., Ganad., Montes	89
Inf. extramunicipal	105
Información asociaciones	6.200
Información Secretaría	156
Inform. Gabinete Alcaldía	21
Inf. Economía y Hacienda	1.340
Inform. Serv. Contratados	20

Inf. Urbanismo	141
Inf. Cultura, Turismo, Festejos	381
Información Deportes	425
Inf. Educ., C. Cívicos, Juven.	136
Información Guardería	266
Información Junta de Aguas	25
Inf. Agencia Ejecutiva	13
Inf. B. Social y Sanidad	264
Búsqueda inform. ciudadano	108

**TOTAL INFORMACIÓN: 12.947**



# MEMORIA AÑO 2008

## SAC TELEFÓNICO



### TRÁMITES

### TIPO DE GESTIONES

Volantes padrón	275
Volantes catastro, Hacienda y Actividades	280
Duplicados de recibos	254
Pliegos, instancias y convocatorias	48
Presupuestos participativos	114
Citas	289
Inscripciones	116
Avisos, quejas y sugerencias	293
Otras, indefinidas	576
Consulta censo	64

**TOTAL TRÁMITES: 2.309**

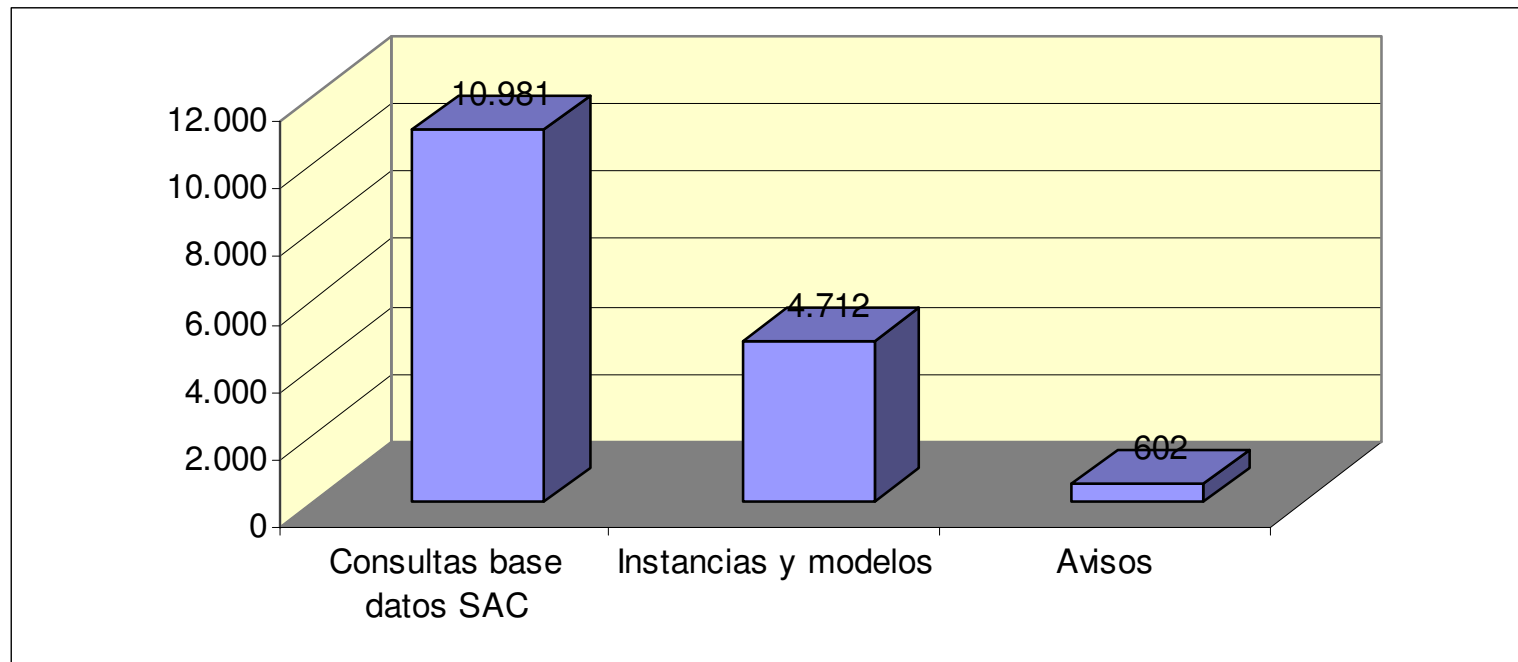
**CENTRALITA: 26.480**



# MEMORIA AÑO 2008

## ACCESOS SAC ON LINE

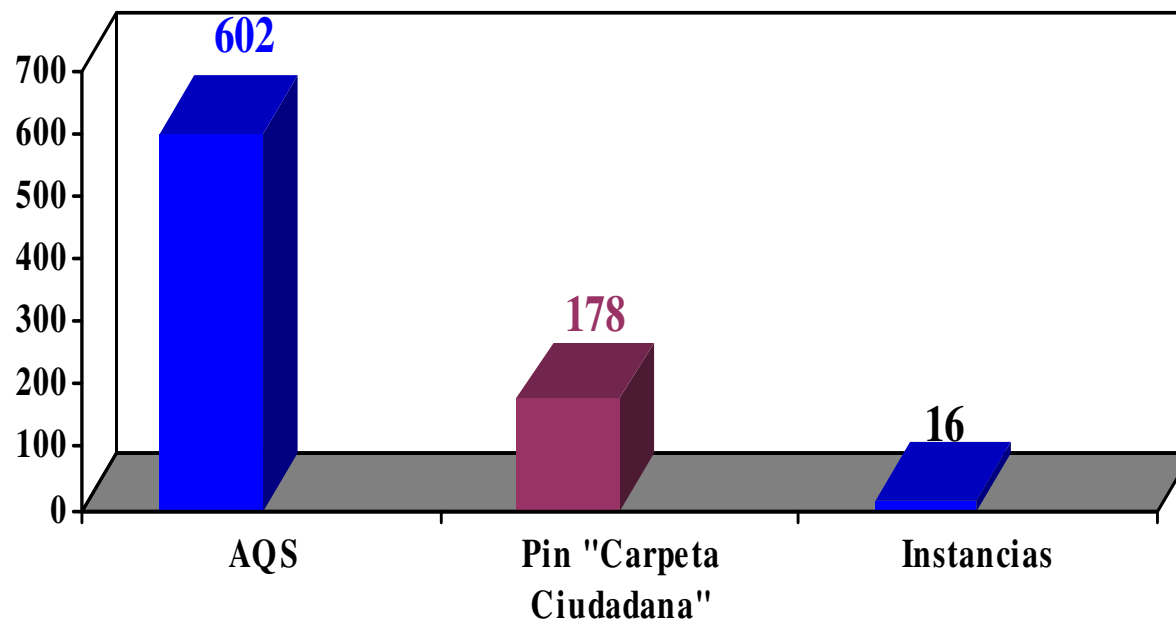
( [www.tudela.es](http://www.tudela.es)) ENERO A DICIEMBRE 2008





# MEMORIA AÑO 2008

**2008**  
**TRAMITACIONES A TRAVÉS PÁGINA WEB (**  
**[www.tudela.es](http://www.tudela.es))**





# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



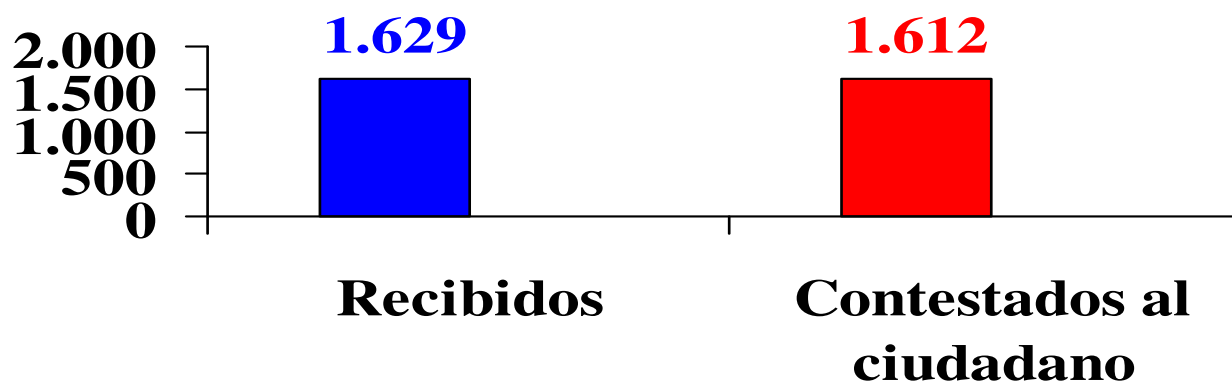
### ASPECTOS MÁS DESTACADOS

- El número de Avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido 1.629.
- El 98 % de los avisos son contestados por los distintos Centros de Gestión municipales.
- El 98% de los ciudadanos recibe la respuesta a sus avisos.
- Se ha contestado a los ciudadanos con una media de 7,77 días por aviso en este año.



# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS- ENERO A DICIEMBRE



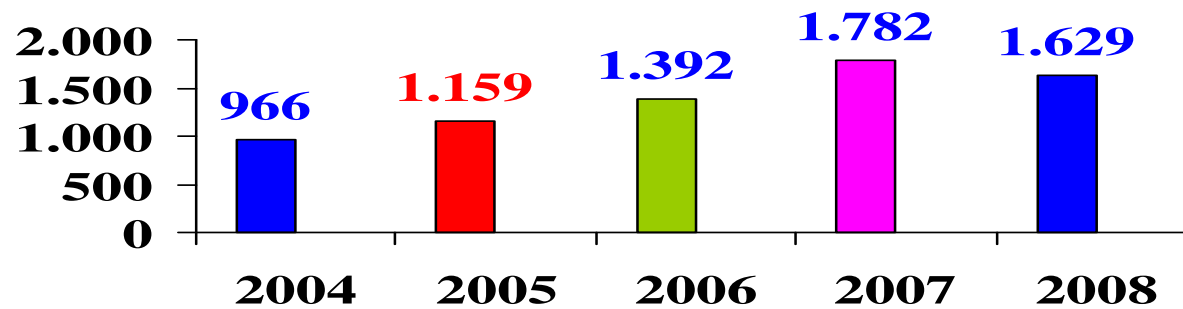
**El 98,9% de los ciudadanos reciben respuesta a sus avisos, quejas y sugerencias que presentan en el SAC**



# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### COMPARATIVA 2004/2008



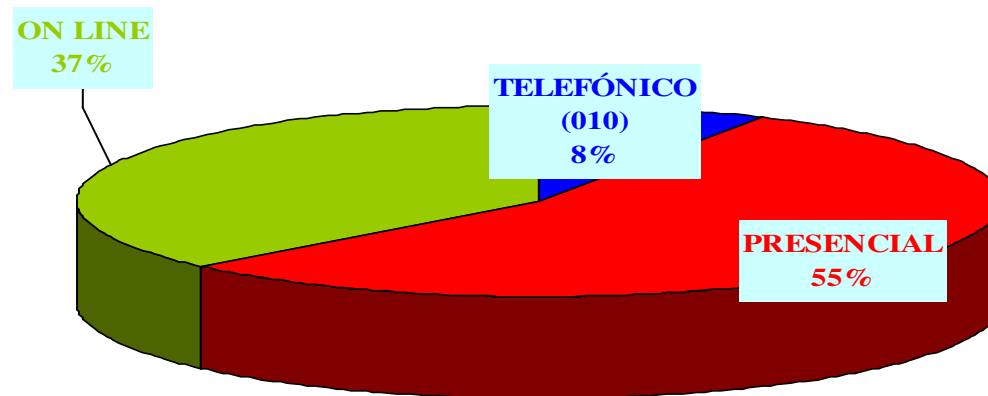
Continúa el incremento progresivo de Avisos, quejas y sugerencias



# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN





# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
ECONOMÍA Y HACIENDA	7	7	
BIENESTAR SOCIAL	15	15	
SAC	54	54	8
POLICÍA MUNICIPAL	235	231	
CENTRO CASTEL-RUIZ	24	24	
SERV. CONTRATADOS	522	522	
JUNTA DE AGUAS	16	16	
SANIDAD	39	39	
URBANISMO	351	348	
BRIGADA DE OBRAS	38	36	1
INDUSTRIA	7	7	
AGRICULTURA, GANAD.	6	2	



# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### RECIBIDOS Y CONTESTADOS POR CENTRO DE GESTIÓN

CENTRO DE GESTIÓN	AVISOS RECIBIDOS	AVIS. CONTESTADOS	AGRADECIMIENTOS
TURISMO	44	44	
DEPORTES	155	153	
SECRETARÍA, ALCALDÍA	11	9	
FESTEJOS	47	47	
EDUCACIÓN, C. CÍVICOS	40	40	
EMPLEO Y COMERCIO	9	9	
PERSONAL	8	8	
OMIC	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1.629</b>	<b>1.612</b>	<b>9</b>



# MEMORIA AÑO 2008

## AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

### COMPARATIVA VÍAS DE RECEPCIÓN 2007/2008

