



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

Índice **Pág.**

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



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

1. ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO

ATENCIÓN PRESENCIAL

- El año 2023 las oficinas del SAC han estado abiertas al público sin restricciones de acceso derivadas de las normas establecidas en cada momento para la prevención de la pandemia de Covid19.
- Se han atendido presencialmente a **40.202** personas. De estas 26.324 se atienden en Casa Consistorial y 13.878 en Lourdes. El pasado año se atendieron 39.914, lo que supone un aumento del 0,7%, respecto al año anterior.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- El nº total de llamadas atendidas ha sido de **24.215**. (29.110 llamadas se contestaron en 2022). Se han contestado un 20% menos de llamadas que el año anterior
- El porcentaje de llamadas atendidas supone el 68,7% de las recibidas (35.238), por lo que no se han podido contestar 11.023 llamadas, un 31,3 % del total.
- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas ha sido de 18,83 segundos. El tiempo medio de atención ha sido de 2 minutos y 48 segundos. De las llamadas contestadas, el 86,46% se atienden en 30 segundos y el 95,26 % en 90 segundos.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

ATENCIÓN TELEMÁTICA

- El total de trámites gestionados por el SAC en 2023, solicitados a través del correo electrónico y registros telemáticos ha sido de **15.368** (14.305 en 2022). 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 897 (852 se recibieron en 2022).
- Del total de recibidos, 358 son avisos y 539 quejas o sugerencias.
- El 43,30 % (155) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El 57,88 % (312) de los avisos han sido contestados y finalizados.
- El procedimiento de resolución de avisos, quejas, sugerencias finaliza automáticamente los expedientes con las respuestas contestadas sino hay actuaciones pendientes que lo impidan motivando que el porcentaje de finalizados no sea más alto.



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

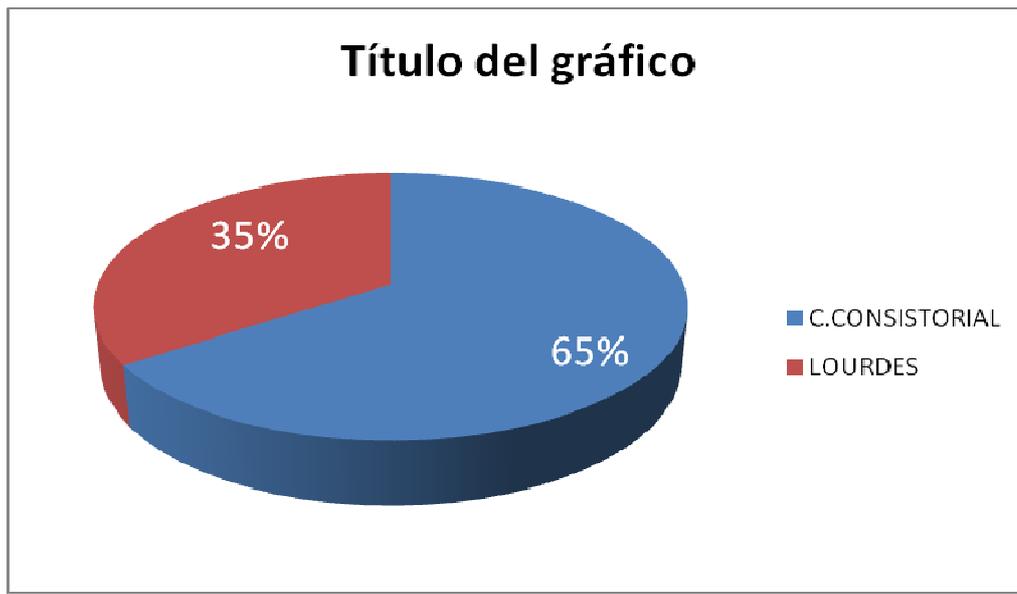
SAC
Tudela

2. ATENCIONES: SAC PRESENCIAL.

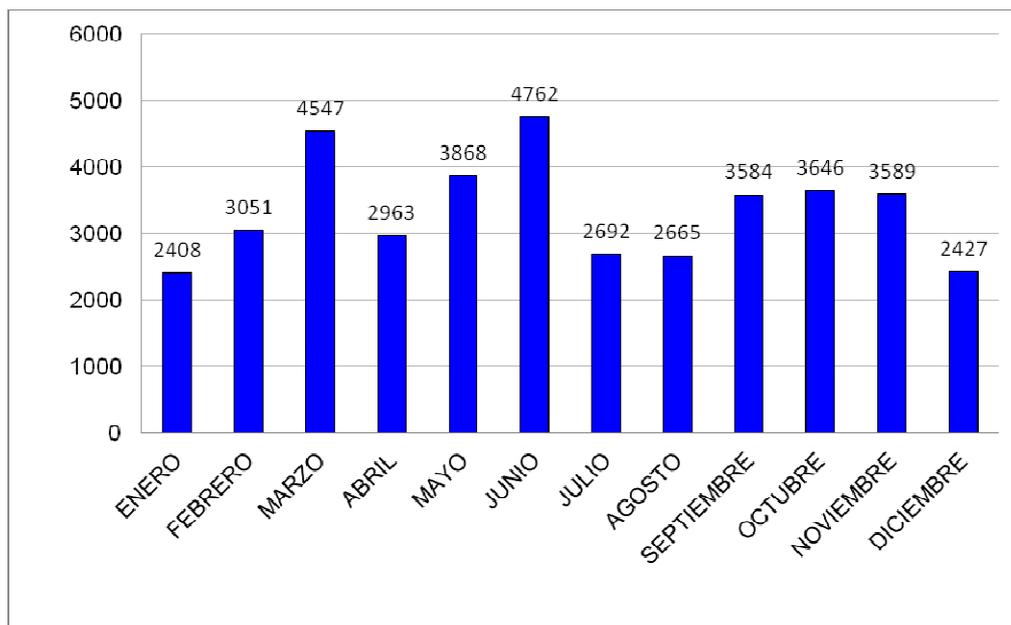
GRÁFICOS

Total personas atendidas en 2023: 40.202

26.324 en Casa Consistorial y 13.878 en Lourdes



. PERSONAS ATENDIDAS POR MESES

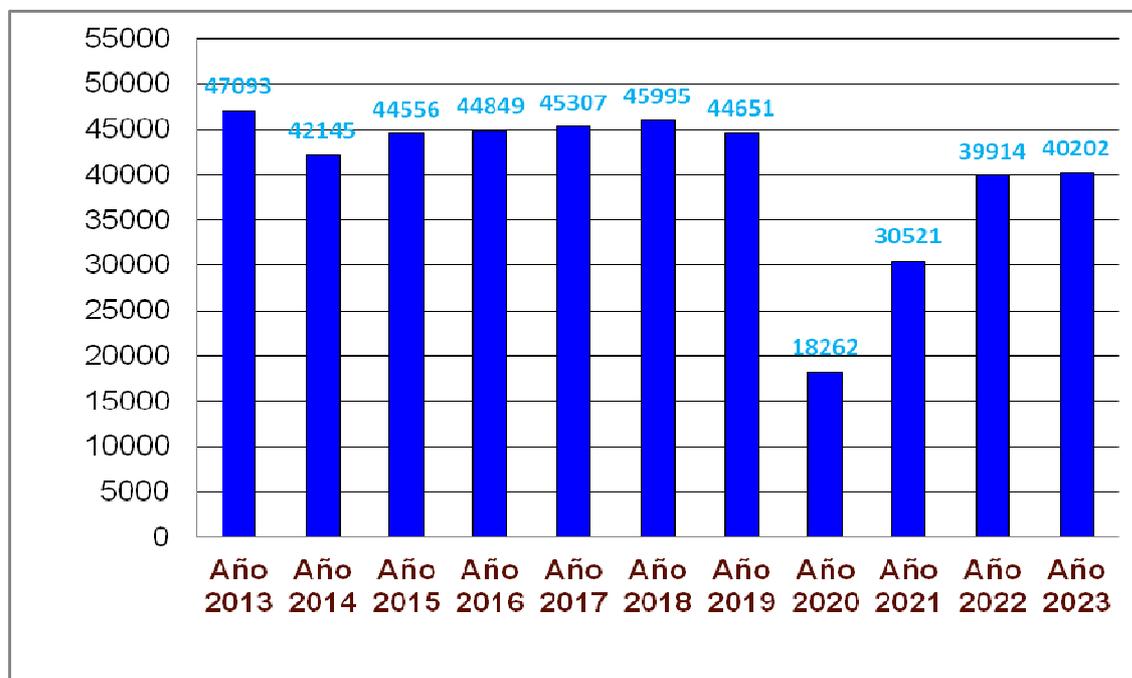




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

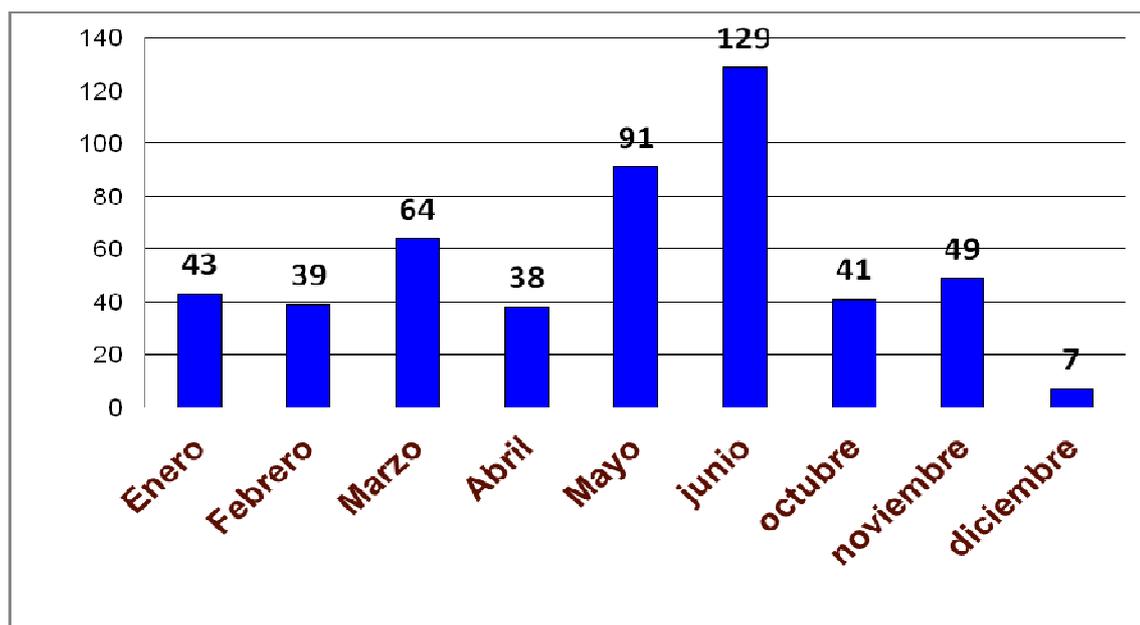
SAC
Tudela

COMPARATIVA PERSONAS ATENDIDAS 2013-2023



PERSONAS ATENDIDAS MENSUALMENTE EN SÁBADOS

Total personas atendidas en sábados: 501

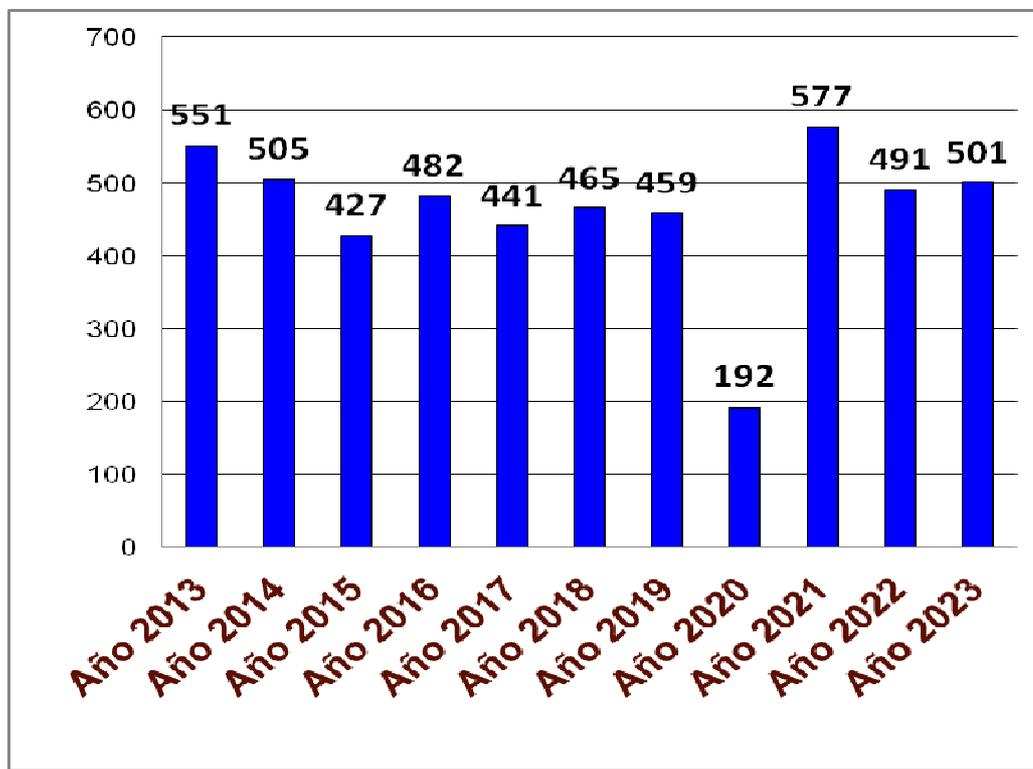




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

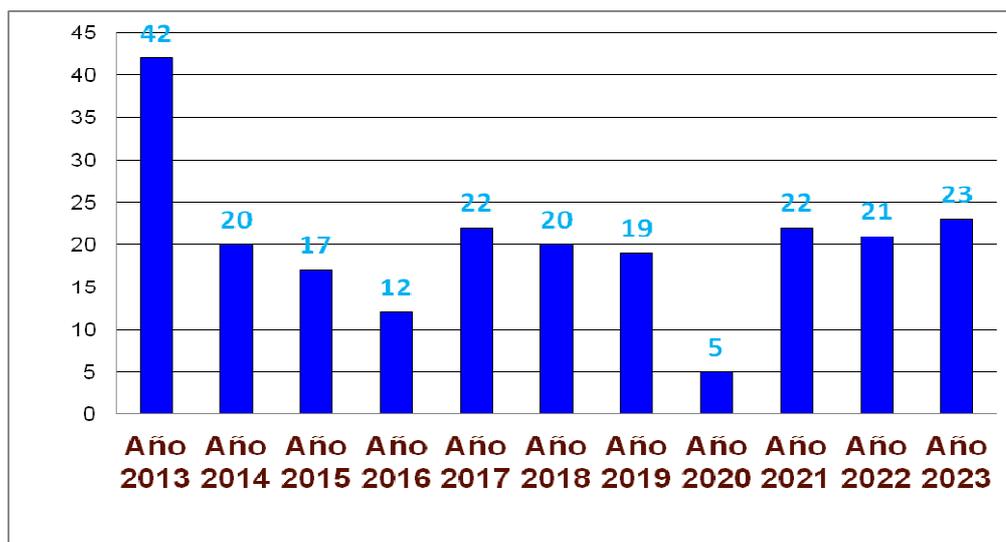
COMPARATIVA ANUAL DE PERSONAS ATENDIDAS EN SÁBADOS 2013-2023



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 2013-2023



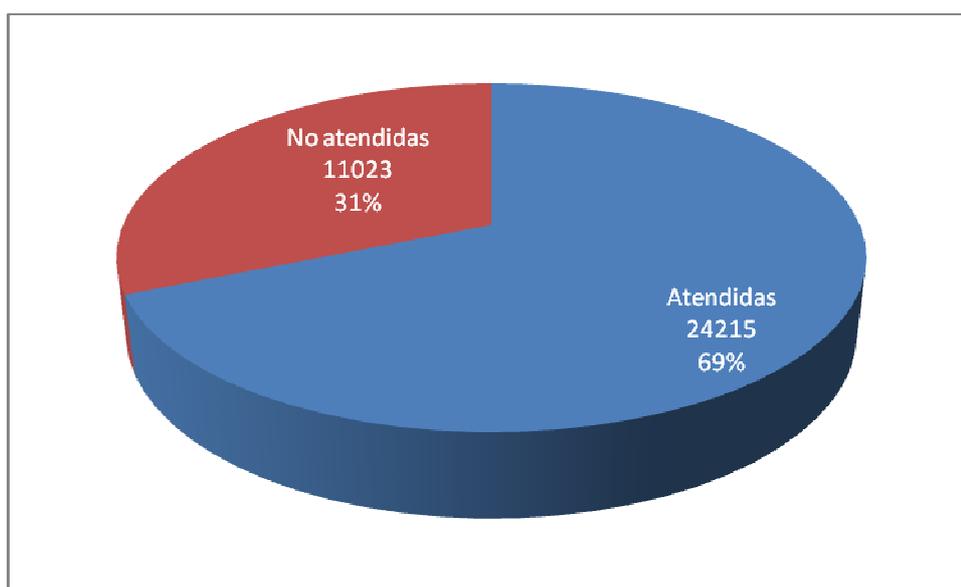
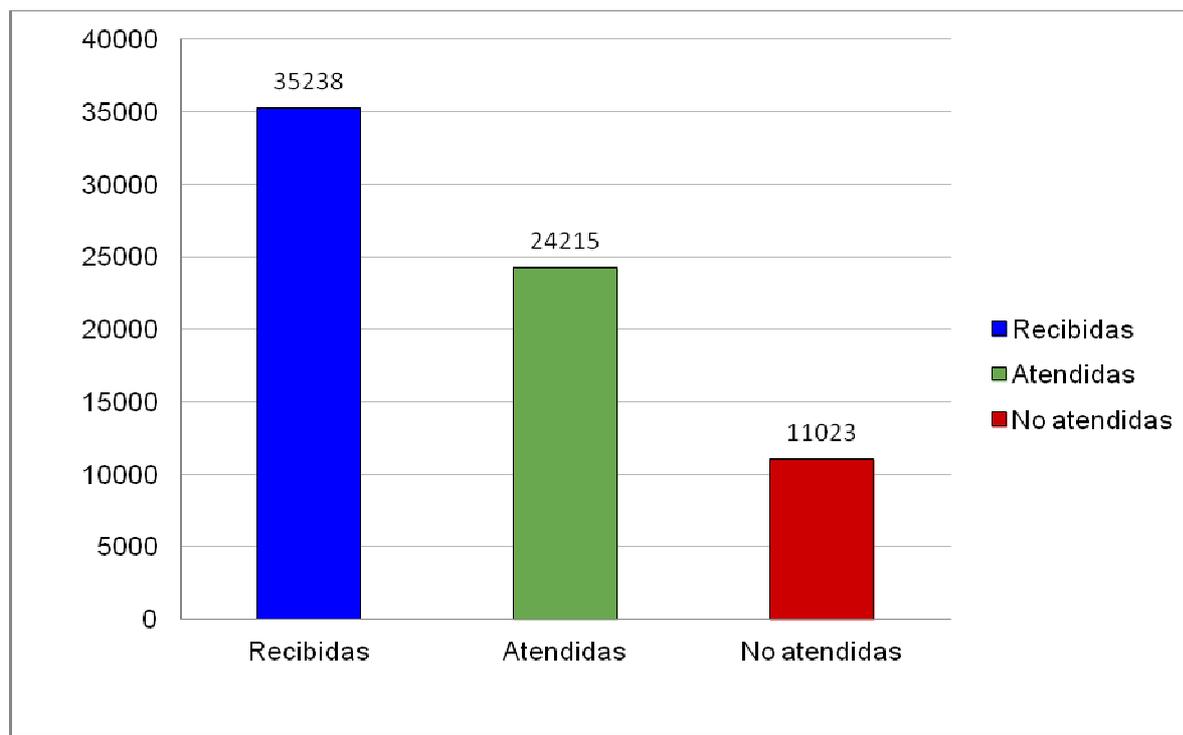


3. ATENCIONES SERVICIO TELEFÓNICO 010

ASPECTOS DESTACADOS:

GRÁFICOS

LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS



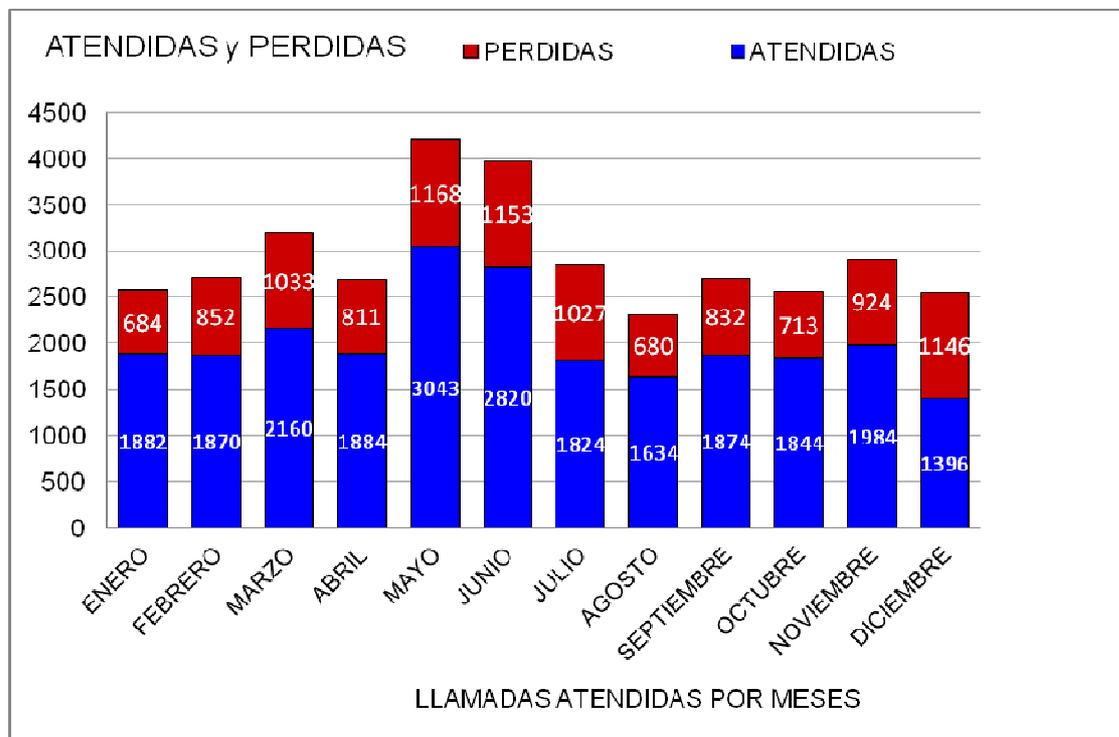


MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

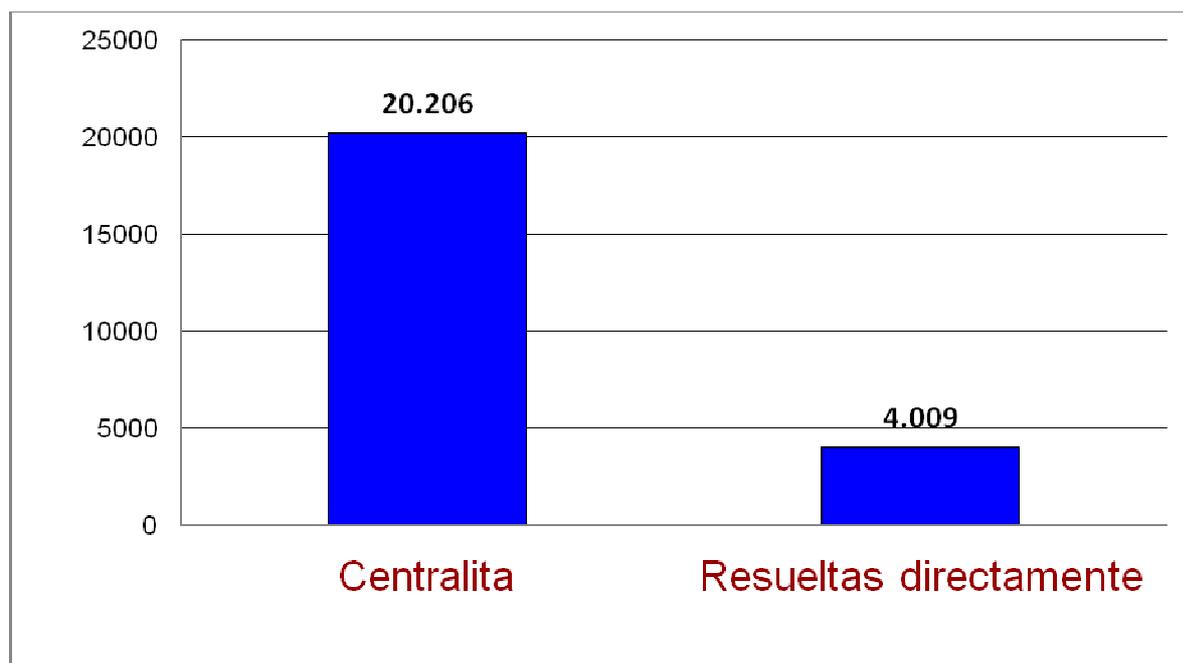
SAC
Tudela

(No se incluyen las que la ciudadanía marca directamente la extensión)

LLAMADAS ATENDIDAS Y PERDIDAS POR MESES



TIPO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 010

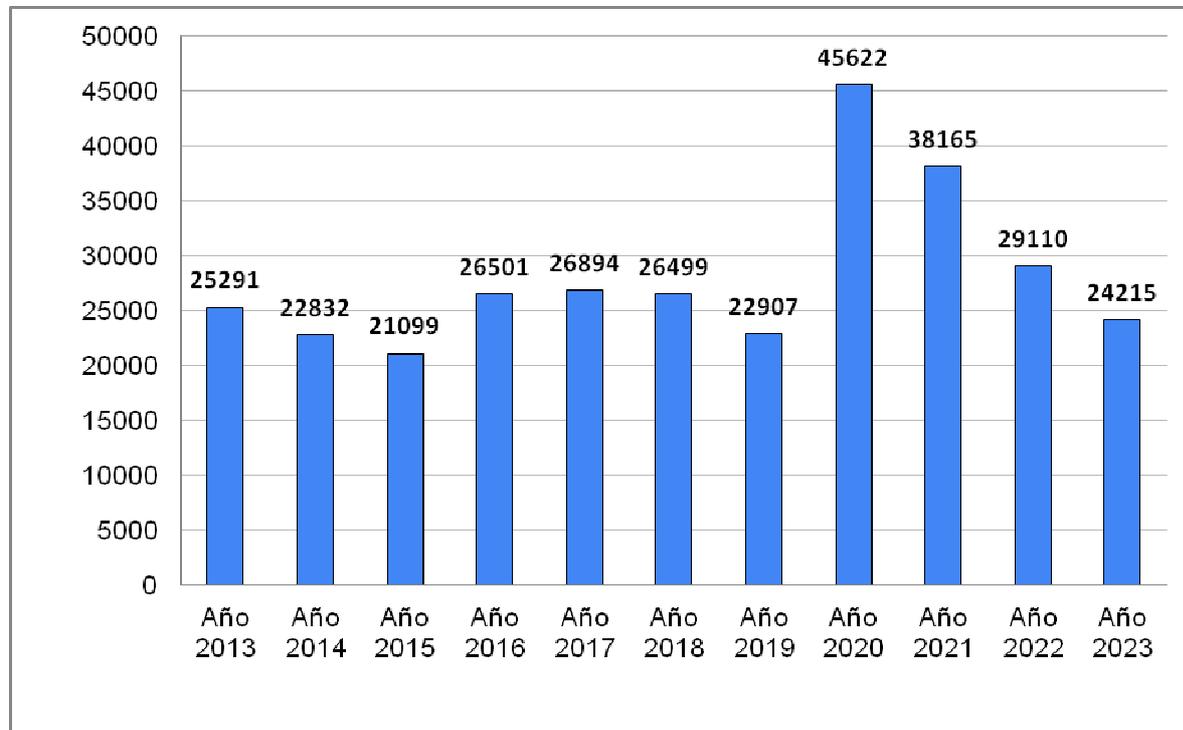




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL DE LLAMADAS ATENDIDAS 2013-2023





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

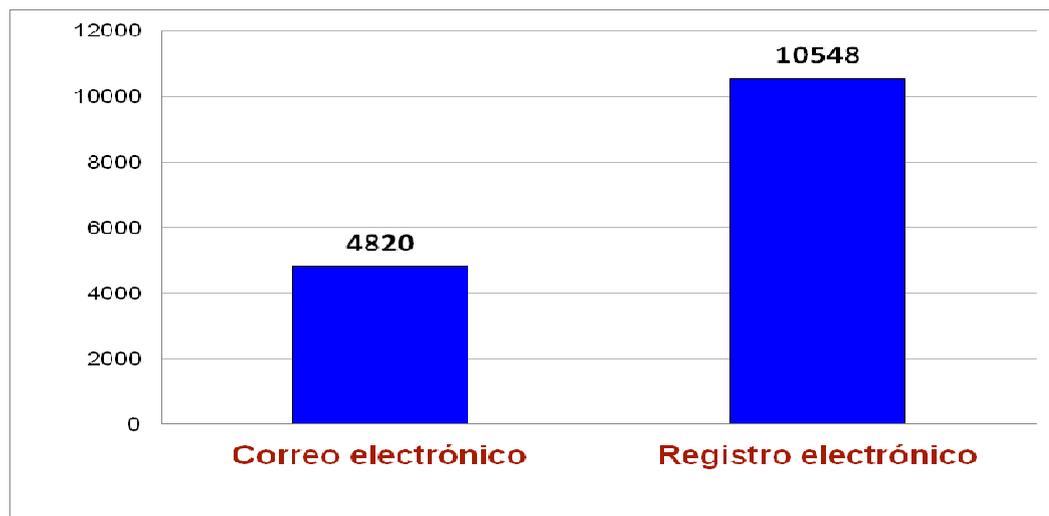
SAC
Tudela

4. ATENCIONES SAC ON-LINE

(SOLICITADOS A TRAVÉS DE CORREO Y DE REGISTRO ELECTRÓNICOS)

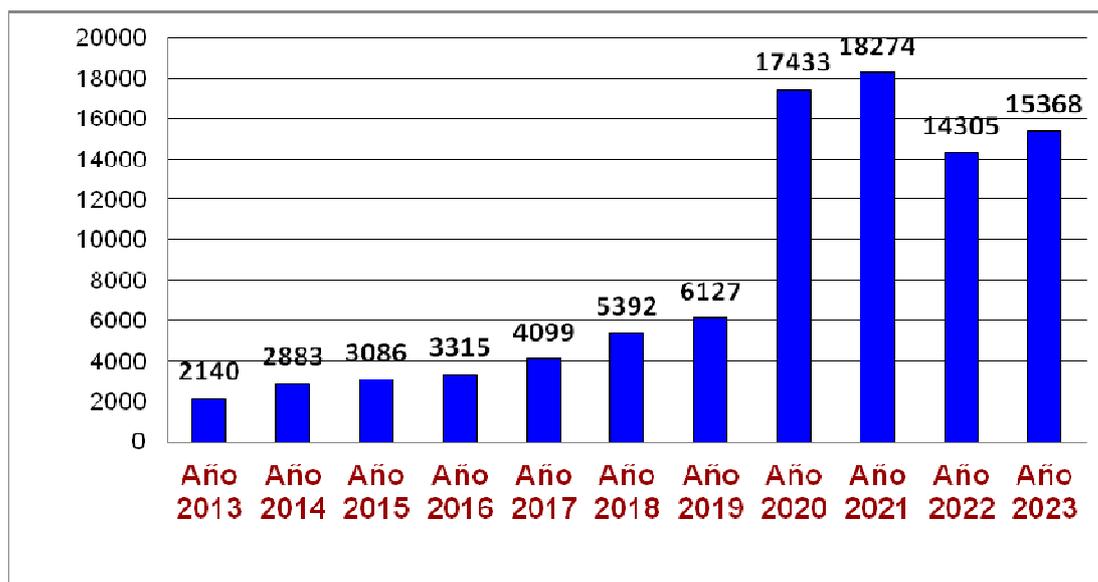
GRAFICOS

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 2013-2023

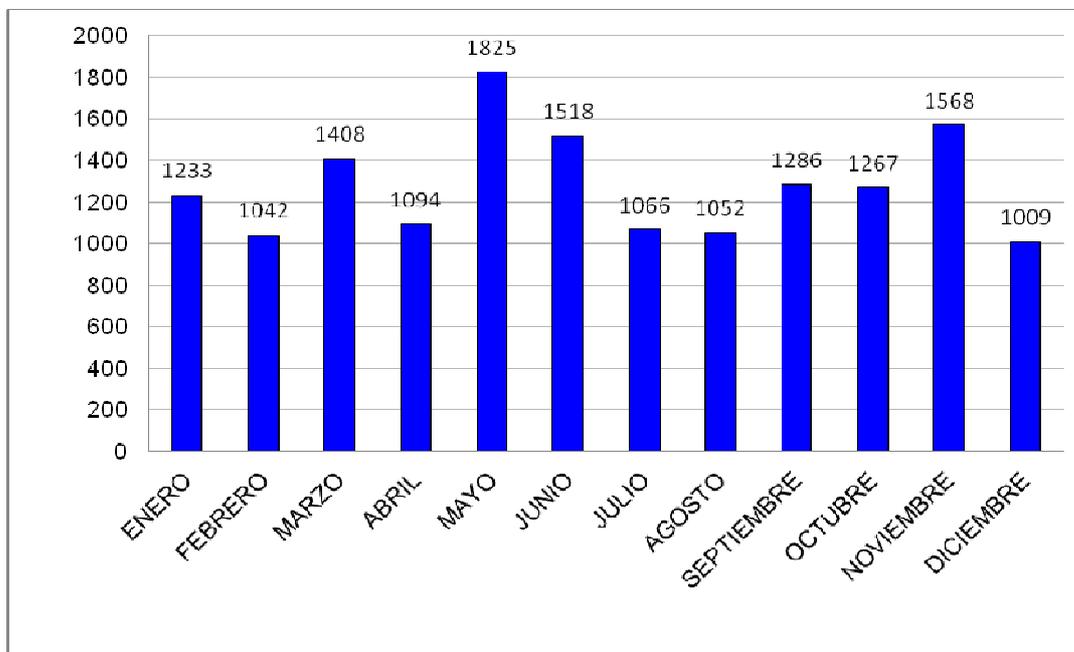




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

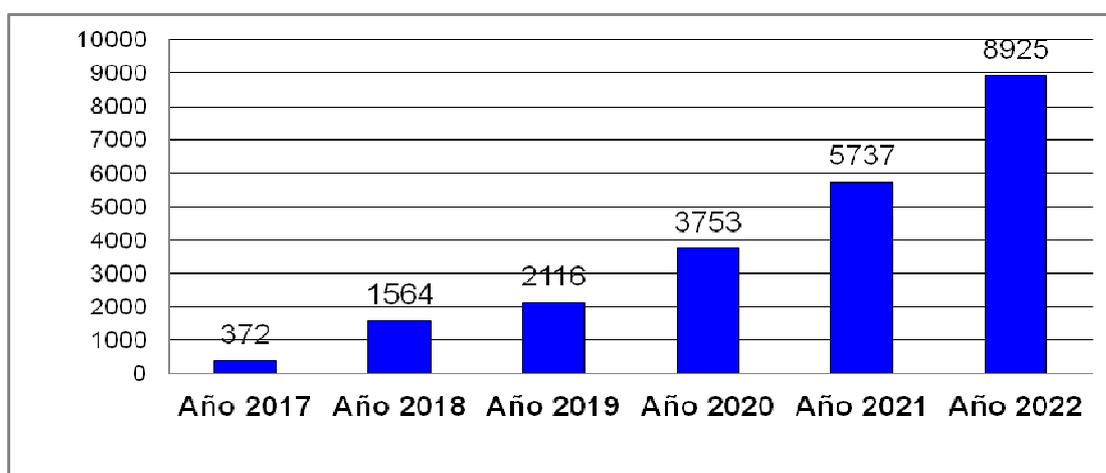
SAC
Tudela

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 la ciudadanía el acceso a sus datos y la gestión autónoma de determinados trámites municipales.

COMPARATIVA ANUAL SOLICITUDES ENVIADAS/RECIBIDAS POR REGISTRO ELECTRÓNICO 2017-2023

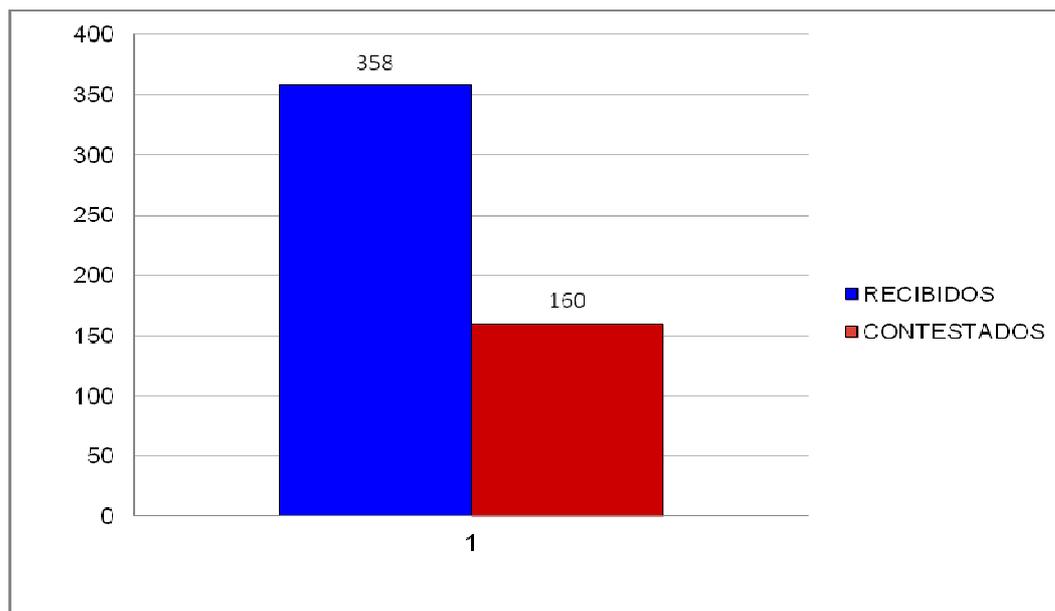




5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

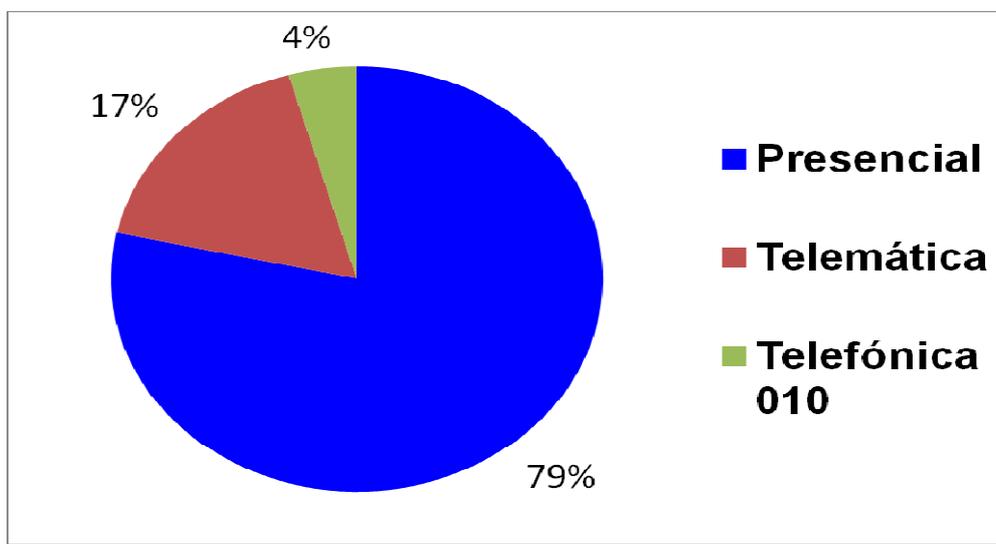
GRAFICOS

AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS FINALIZADOS



AVISOS RECIBIDOS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2023

Recibidos presencialmente 281, telemáticamente 61 y telefónicamente 16.

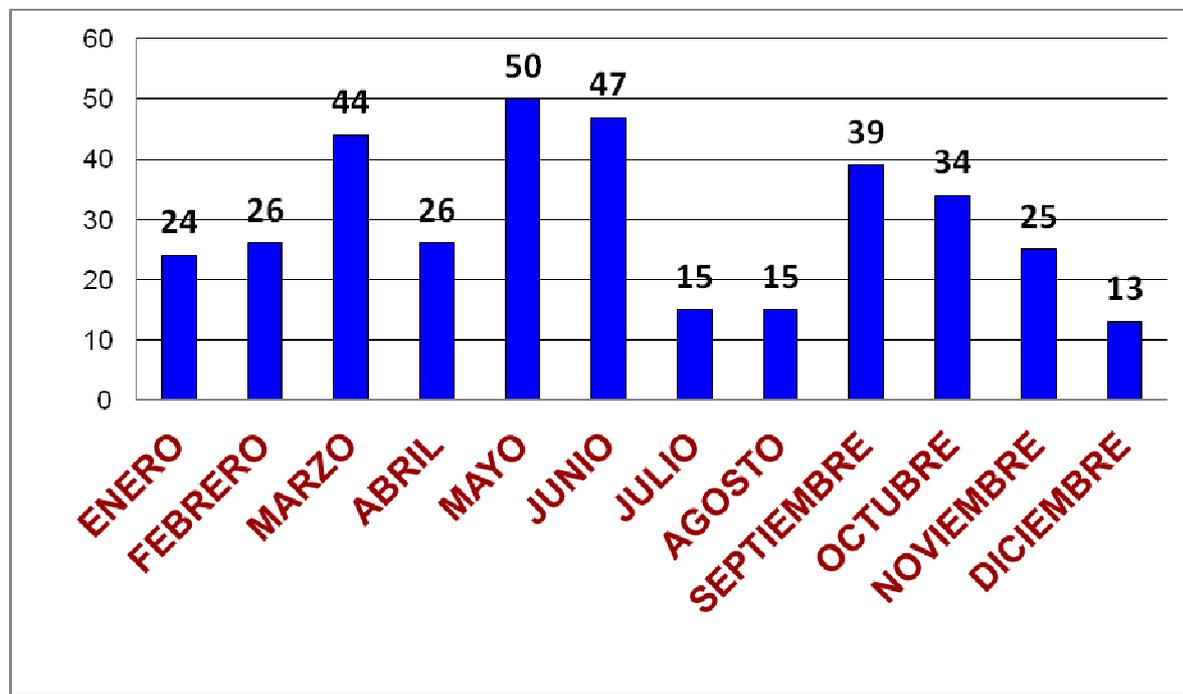




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

AVISOS RECIBIDOS POR MESES



AVISOS RECIBIDOS POR CENTRO DE GESTIÓN

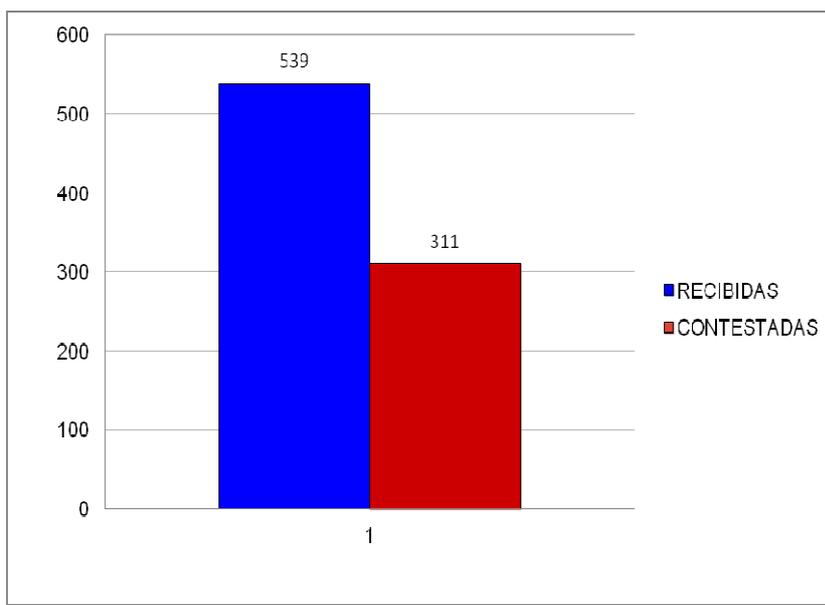
CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	FINALIZADOS	PENDIENTES	% FINALIZADOS / RECIBIDOS
Alumbrado público	60	17	43	28,33%
Mobiliario urbano	28	25	3	89,29%
Parques y Jardines	94	18	76	19,15%
Plagas	63	5	58	7,94%
Vía pública e instalaciones	113	95	18	84,07%
TOTAL	358	160	198	15,25%



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

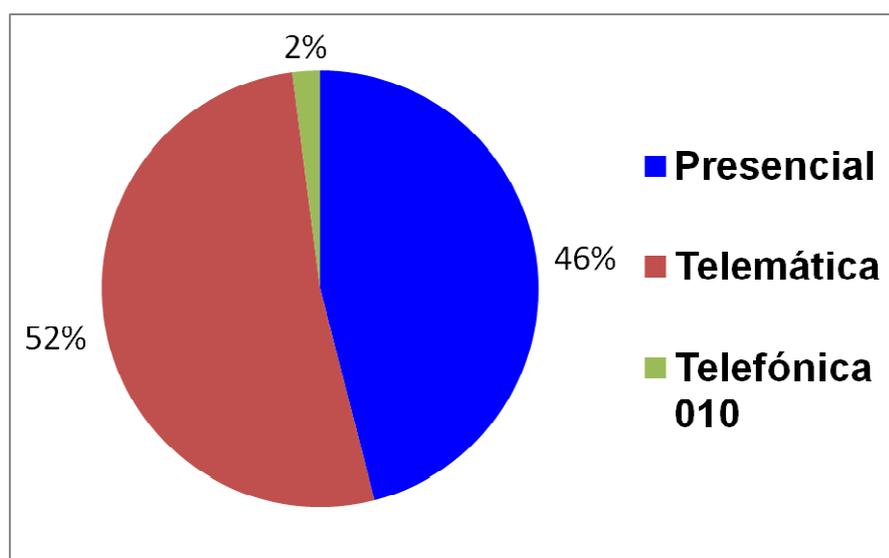
SAC
Tudela

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y CONTESTADAS FINALIZADAS



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LAS DISTINTAS VÍAS DE RECEPCIÓN- AÑO 2023

Recibidas presencialmente 248, telemáticamente 280 y telefónicamente 11.

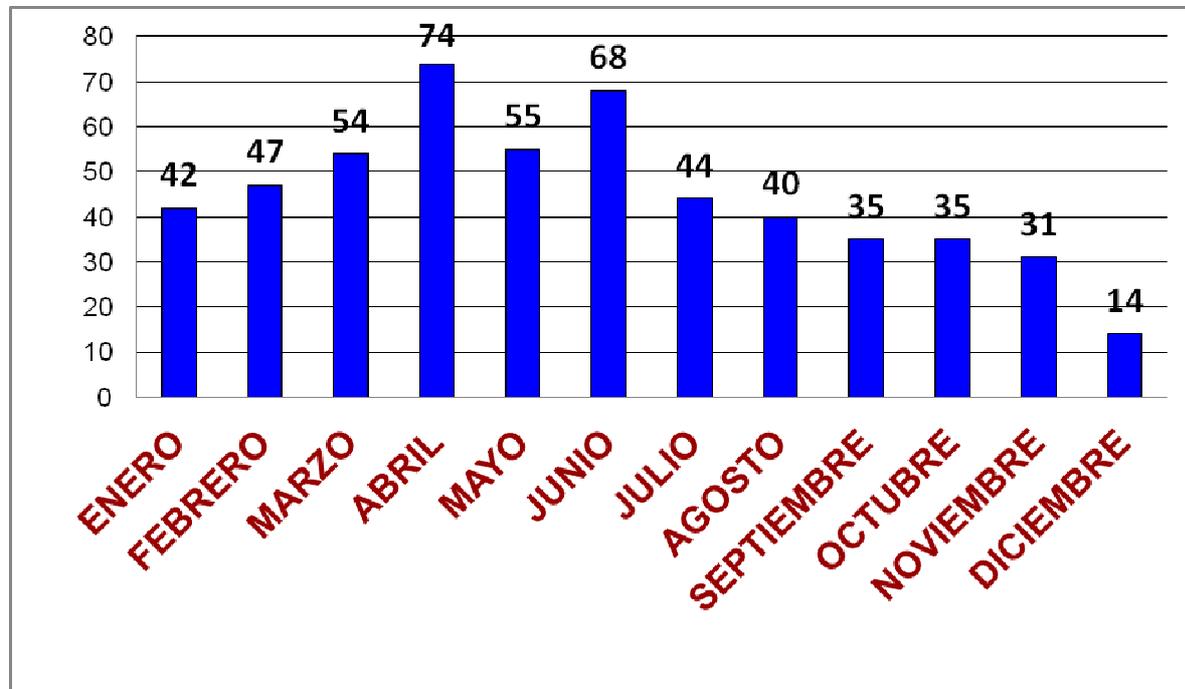




MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR MESES



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CENTRO DE GESTIÓN

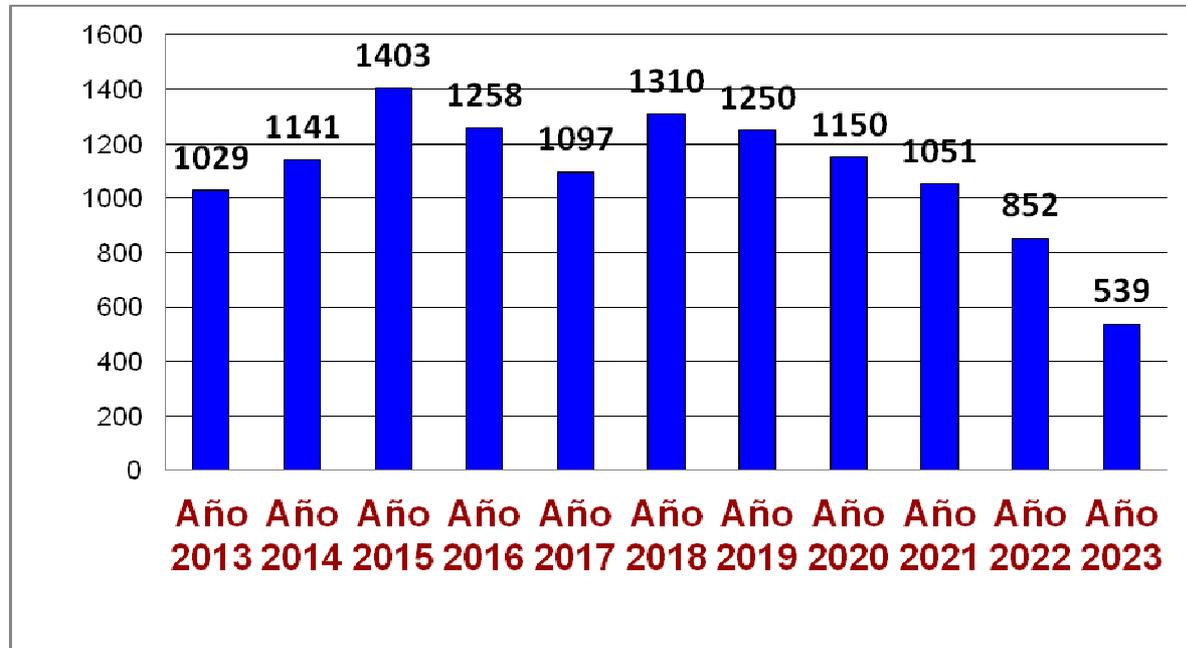
CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
Actividades	53	10	43	18,87%
Agricultura y medio ambiente	9	1	8	11,11%
Alcaldía	4	0	4	0,00%
Animales	22	9	13	40,91%
Atención ciudadana	7	7	0	100,00%
Calidad y Organización	3	3	0	100,00%
Circulación y vehículos	57	56	1	98,25%
Hacienda e impuestos	17	1	16	5,88%
Mobiliario urbano	39	33	6	84,62%
Página web y sede electrónica	2	2	0	100,00%
Protección y seguridad ciudadana	25	25	0	100,00%
Recursos humanos	3	0	3	0,00%
Servicios sociales e Igualdad	2	2	0	100,00%
Transporte público	79	8	71	10,13%
Vía pública e instalaciones	232	177	55	76,29%
TOTAL	554	334	220	56,40%



MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

COMPARATIVA ANUAL AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS (2013-2023)





MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2023

SAC
Tudela

6. PREVISIONES PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Durante el año 2023 el nuevo sistema de gestión de turnos se ha ido implementando con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía.

Se ha implantado la posibilidad de reservar, mediante una aplicación móvil o accediendo a la página <https://tudela.atencionciudadana.es> desde el ordenador y previo registro de datos, una cita previa en el día y la franja horaria que más convenga a la persona. Dicha cita previa, que es totalmente opcional, se simultanea con la atención inmediata que se realiza acudiendo a las oficinas del SAC presencialmente y cogiendo número de atención correlativo.

Con posterioridad se intentará realizar la atención mediante llamada telefónica o videoconferencia programada con antelación.