



## INFORME

### ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2016

**SAC**

#### **RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2016):**

**Número de contactos realizados:** 620.057 contactos (supone un aumento del 13,90% aprox. sobre los contactos gestionados en 2015). Los contactos atendidos han aumentado en un 25,90%, y la tendencia de los contactos salientes es también al alza, a través de comunicaciones por email (principalmente se trata de servicios solicitados por la Casa de la Juventud para contactar con sus usuarios), canal twitter, llamadas salientes o envío de sms .

#### **Actividad gestionada:**

- **Llamadas atendidas** 170.006 ( 85,63 % de atención) de 198.535 llamadas recibidas en el 2016 (23,33 % más de llamadas recibidas que en 2015).
  - Tiempo medio de duración de la llamada: 121 segundos (en 2015 la duración media fue de 103 segundos).
  - Media llamadas al día: 799 (627 en 2015)
  - 37% de las llamadas son de información, de gestión municipal 33%, de centralita el 18% y de AQS 2%, . El 10% restante se divide entre otros temas.
- **Trámites gestionados** : 68.174 ( 70,10 % más que en 2015)
- **Otros contactos:**
  - E-mail gestionados por 010: 2.629 (1,9 % menos que en 2015)
  - Sms/email enviados: 406.740 (5,15% mas que en 2015)
  - Gestión de campañas realizadas a otras áreas municipales (SBD): 179 (más 3 campañas de continuidad, Civivox y envío sms Archivo y Voluntariado ambiental). (5,91 % de incremento con respecto a 2015). De estos servicios bajo demanda, el 50,83% han sido a petición de la Casa de la Juventud, el 17,31 % bajo petición del Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Empoderamiento Social, un 11,17 % de Cultura, Política Lingüística, Educación y Deporte. El resto se reparten entre las solicitudes del resto de Áreas Municipales.

- Inscripciones: gestión de campañas que han generado 37.369 (61,18 % vía Web) .
- AQS: 6.542 avisos tramitados [contestación a los ciudadanos que dejan sus datos en menos de 5 días al 83,15%]
- AQS: % de contestados por las áreas 88,33%
- AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, 010 + áreas + contestación ciudadano): 22,75 días
- Mantenimiento de información: 10.513 fichas actualizadas y creadas (fichas informativas de la base de datos del Servicio 010, que se vuelcan también a la web municipal)., que supone un 1,04% de menos sobre las actualizadas y creadas en 2015 (que fueron 10.644).
- Tweets: 3.028 @010\_Pamplona (644 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2016 con un total de 3.748 seguidores).

- **Proyectos/servicios implantados**

- Incorporación del sistema de cita previa en la Oficina de Atención Presencial , desde Febrero para tramitación en la Oficina de Enlaces Civiles y desde Marzo para el resto de tramitaciones en el Palacio de Condestable (c/ Mayor 2).
- Envíos masivos de emails para las convocatorias de los Foros de barrio promovidos por el Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Empoderamiento Social.
- Participación en Burdeos en las Jornadas de Formación para Responsables de Atención Ciudadana de Gobiernos Locales de Francia.
- Votación para la elección de la persona encargada de lanzar el Chupinazo para las Fiestas de San Fermín 2016.
- Incorporación de trámites de consulta y envío de certificados para trámites de zona azul (ZER).
- Encuesta de satisfacción a inscritos/as en la actividad de Fines de semana Multiactividad.

## TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2009 – 2016)

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
<b>CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)</b>	<b>207.953</b>	<b>157.382</b>	<b>164.950</b>	<b>163.662</b>	<b>167.873</b>	<b>182.696</b>	<b>178.502</b>	<b>192.396</b>
llamadas atendidas	170.003	135.027	141.015	137.584	139.500	161.074	171.101	184.908
Información y centralita						109.448	113.469	121.454
Trámites totales	68.174	28.096	27316	24763	22941	26.590	30.305	31.275
Inscripciones totales	37.369	24.598	25.274	25506	25902	20.123	20.869	25.721
AQS totales	6.542	6.278	5.628	5419	5382	5.128	6.458	6458
Mails gestionados	2.629	2.680	2578	2517	2206	1.994	2.041	1975
tramites web y validaciones	10.945	7.119	9.710	13.021	15573	10.623	5.360	5.474
Inscripciones web	22.865	11.096	10.255	9228	8966	7.637		
AQS web	1.511	1.460	1392	1312	1628	1.368		
Mensajes contestador	0	0	0	0	0	0	0	39
<b>CONTACTOS SALIENTES (TOTALES)</b>	<b>412.104</b>	<b>386.964</b>	<b>269798</b>	<b>223989</b>	<b>153111</b>	<b>121.367</b>	<b>172.939</b>	<b>219.012</b>
AQS contestaciones ciudadanos	2.006	1.931	2014	2102	2110	1.672		
tweets	3.028	3.020	2879	2852	2283	1.117		
llamadas salientes	330	215	291	1235	2676	2.277	798	2.183
Envío de sms/mail	406.740	381.798	264.614	217.800	146.042	116.301	172.141	216.829
<b>total contactos</b>	<b>620.057</b>	<b>544.346</b>	<b>434748</b>	<b>387.651</b>	<b>320.984</b>	<b>304.063</b>	<b>351.441</b>	<b>411.408</b>