

3.2.1. ÁREAS MUNICIPALES. TRANSPARENCIA INNOVACIÓN Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona realiza en 2017 un total de 50.053 atenciones, un 13% menos que el año anterior, debido en parte a la emisión de volantes de padrón en las unidades de barrio. Desde junio de 2017 las unidades de barrio del área de Acción Social tienen la posibilidad de emitir los volantes de empadronamiento que necesitan para sus propios trámites. En esos meses se han emitido mas de 5.600 volantes, que han permitido que los usuarios no tengan que desplazarse a la Ofician de Atención Ciudadana para solicitarlos.prensa, entre otros eventos.

Detalle atenciones	2013	2014	2015	2016	2017
Padrón	69.936	66.900	61.308	53.270	46.205
Registro	6.827	8.832	6.412	4.218	3.848
Otros	2.200	2.500	2.000	512	-

TELÉFONO DE ATENCIÓN CIUDADANA 010

A través del Teléfono de Atención Ciudadana 010 se realizan durante el año un total de 815.213 contactos, que aumentan la cifra alcanzada en 2016 en un 31,47%. Los contactos atendidos han aumentado en un 18,86 %, y la tendencia de los contactos salientes es también al alza, a través de comunicaciones por email y SMS principalmente (se trata de servicios solicitados por distintas áreas municipales, destacando el Área de Participación Ciudadana y Empoderamiento Social y la Casa de la Juventud para contactar con sus usuarios), canal twitter o llamadas salientes.

WEB PAMPLONA.ES

La web del Ayuntamiento de Pamplona, www.pamplona.es, recibe en 2017 más de 3,09 millones de visitas, con una media de 8.500 al día. La duración media de la visita es de 3 minutos y 45 segundos y las páginas que concitan mayor interés son las de noticias y agenda, además de las de cursos y actividades de civiox y las convocatorias de empleo público, documentos más descargados por los visitantes. Los datos de visitas suponen un incremento de alrededor del 10% con respecto al año anterior. En total, en 2017 se visualizan 10.173.145 páginas, 885.291 más que el año anterior, lo que supone una media de 27.871 diarias. En cada visita, de media, se ven tres páginas. El mes con más visitas es julio, cuando se contabilizan 294.602 accesos a la web municipal y un total de 878.088 páginas vistas.

PRINCIPALES CONSULTAS EN LA WEB POR TIPO Y AÑO

Servicio de Atención Ciudadana (SAC)	2013	2014	2015	2016	2017
Atención presencial – Condestable	79.960	79.300	70.647	58.000	50.053
Atención telefónica – 010	148.586	161.486	160.971	198.535	265.944
Atención telemática – <i>www.pamplona.es</i>	2.912.212	3.082.831	3.085.699	3.240.745	3.090.543