

3.1.2. ÁREAS MUNICIPALES. TRANSPARENCIA, INNOVACIÓN Y POLÍTICA LINGÜISTA. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona realizó en 2018 un total de 47.033 atenciones, un 6% 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 el año 2018 se han emitido más de 15.100 volantes, casi 10.000 más que en los 6 meses el año pasado, que han permitido que los usuarios no tengan que desplazarse a la Oficina de Atención Ciudadana para solicitarlos.

Detalle atenciones	2014	2015	2016	2017	2018
Padrón	66.900	61.308	53.270	46.205	43.425
Registro	8.832	6.412	4.218	3.848	3.608
Otros	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 820.462 contactos, que aumentan la cifra alcanzada en 2017 en un 0,64%. Los contactos atendidos totales descienden ligeramente, aunque aumentan el número de inscripciones realizadas a cursos y actividades (sobre todo para Civivox), recepción de Avisos, quejas y sugerencias y tramitación de consultas por email recibidas en el Servicio. 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).

WEB PAMPLONA.ES

La web del Ayuntamiento de Pamplona, www.pamplona.es, recibe en 2018 más de 2,6 millones de visitas, con una media de 7.287 al día. La duración media de la visita es de 3 minutos y 47 segundos y las páginas más visitadas son las relacionadas con las notas de prensa municipales, junto a la información, la agenda municipal, y las informaciones turísticas. Entre las páginas más vistas, destacan también las de transparencia, atención y participación ciudadana y la de la Escuela de Música Joaquín Maya.

En total, en 2018 se visualizan 9.884.624 páginas, lo que supone una media de 27.081 diarias. El mes con

más visitas fue julio, que sumó 274.915 visitas y 780.978 páginas vistas.

PRINCIPALES CONSULTAS EN LA WEB POR TIPO Y AÑO

Servicio de Atención Ciudadana (SAC)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	284.571
Atención telemática – www.pamplona.es	2.912.212	3.082.831	3.085.699	3.240.745	3.090.543	2.660.055