

2.5.3.

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona realiza en 2019 un total de 43.859 atenciones, apenas un 1% más que el año anterior. En cambio, el número de atenciones relacionadas con el registro desciende, posiblemente debido al uso tanto del registro electrónico, como de otros registros auxiliares del Ayuntamiento.

Detalle atenciones	2015	2016	2017	2018	2019
Padrón	61.308	53.270	46.205	43.425	43.859
Registro	6.412	4.218	3.848	3.608	2.457
Otros	2.000	512	-	-	-

TELÉFONO DE ATENCIÓN CIUDADANA 010

A través del Teléfono de Atención Ciudadana 010 se realizan durante el año 2019 un total 705.792 contactos (supone una disminución del 13,97 % sobre los contactos gestionados en 2018). Aunque las llamadas atendidas ascienden en 3.000 llamadas, y también aumenta la gestión de email recibidos, o las tramitaciones web, desciende el número de contactos salientes (principalmente, email y SMS) que se envían a la ciudadanía a petición de las áreas y servicios municipales.

WEB PAMPLONA.ES*

Del 1 de enero hasta el 14 de febrero

La web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es recibe hasta el 15 de febrero de 2019 más de 321.000 visitas, con una media de 7.134 al día. La duración media de la visita es de 4 minutos y 45 segundos y las páginas más visitadas son las relacionadas con las notas de prensa municipales, junto a la información, la agenda municipal, y los recursos turísticos. 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 esas fechas se visualizan 1.250.843 páginas, lo que supone una media de 27.796 diarias.

Estos datos fueron facilitados por la herramienta de medición web Webtrends.

Del 15 de febrero al 31 de diciembre

Desde el 15 de febrero, fecha en que se presentó una versión renovada de www.pamplona.es, hasta el final del año, la web municipal fue visitada por un total de 1.731.423 personas usuarias, que visitaron 3.104.264 páginas en un total de 2.092.880 sesiones. Cada persona usuaria consulta una media de entre una y dos páginas en cada sesión en la que se conectó, con una duración media de 48 segundos en cada visita. Las páginas más visitadas fueron, además de la portada, las que contienen noticias y eventos de agenda, el apartado de turismo y la información sobre la Escuela de Música Joaquín Maya.

Fuente de los datos: Google Analytics.

*Las visitas a www.pamplona.es se presentan desglosadas porque el 15 de febrero se presentó una nueva versión de la web municipal y los datos parten de sistemas de medición diferentes.

LLAMADAS A 010, CONSULTAS A LA WEB O VISITAS A LA OAC POR AÑO

Servicio de Atención Ciudadana (SAC)	2015	2016	2017	2018	2019
Atención presencial – Condestable	70.647	58.000	50.053		
Atención telefónica – 010	160.971	198.535	265.944	284.571	264.392
Atención telemática – www.pamplona.es	3.085.699	3.240.745	3.090.543	2.660.055	321.000 (hasta 15/2) 2.092.880 (desde 15/2)

BODAS CIVILES

En 2019 se celebran 210 bodas civiles en el Ayuntamiento de Pamplona, 30 de ellas bilingües y 46 entre personas del mismo sexo. Los enlaces civiles se ofician los viernes de 18.30 a 20 horas y los sábados de 12 a 13.30 horas, pero de mayo a octubre, el servicio dobla turno los sábados ya que también es posible casarse de 18.30 a 20 horas.

AÑO	2015	2016	2017	2018	2019
Nº Bodas	255	223	220	200	210