

2.5.3.

HERRITARRENDAKO ARRETA ZERBITZUA

HERRITARRENDAKO ARRETA BULEGOA

Iruñeko Udalaren Herritarrendako Arreta Bulegoak 43.859 laguni egin zien harrera 2019an, hau da, aurreko urtean baino % 1 gehiagori. Aldiz, erregistroarekin zerikusia duten arreten kopuruak behera egin du, ziurrenik, bai erregistro elektronikoa erabiltzeagatik, bai Udaleko bertze erregistro osagarri batzuk erabiltzeagatik.

Jarduketak, xehetasuna	2015	2016	2017	2018	2019
Errola	61.308	53.270	46.205	43.425	43.859
Erregistroa	6.412	4.218	3.848	3.608	2.457
Bertze batzuk	2.000	512	-	-	-

010 HERRITARRENDAKO ARRETA-TELEFONOA

010 Herritarrendako Arreta Telefonoaren bidez, 2019an 705.792 kontaktu egin dira guztira (2018an kudeatutako kontaktuen aldean, % 13,97 gutxiago). Erantzundako deiak 3.000 dira, eta jasotako posta elektronikoaren kudeaketak edo web-izapideek gora egin badute ere, behera egin du udal-arloek eta -zerbitzuek eskatuta herritarrei bidaltzen zaizkien kontaktuen kopuruak (batez ere, posta elektronikoa eta SMSak).

PAMPLONA.ES WEBGUNE*

Urtarrilaren 1etik otsailaren 14ra

Udalaren webguneak –<https://www.pamplona.es/eu>– 321.000 bisita baino gehiago izan ditu 2019ko otsailaren 15era bitartean, egunean 7.134 bisita batez bertze. Bisiten batez bertzeko iraupena 4 minutu eta 45 segundokoa da, eta gehien bisitatzen diren orriak udaleko prentsa-oharrekin lotutakoak dira, informazioarekin, udal-agendarekin eta turismo-baliabideekin lotutakoez gain. Gehien ikusten diren orrien artean, gardentasunarekin, herritarren arretarekin, herritarren parte-hartzearekin eta Joaquín Maya musika-eskolarekin loturikoak ere nabarmentzekoak dira.

Orotara, denbora-tarte horretan 1.250.843 orri ikusi ziren, egunean 27.796 batez bertze.

Webtrends web-neurketako erremintak emaniko datuak dira.

Otsailaren 15etik abenduaren 31ra

Otsailaren 15etik (orduan aurkeztu zen www.pamplona.es atariaren bertsio berritua) iazko urte-amaierara arte, udal-webguneak 1.731.423 erabiltzaileren bisita izan zuen; horiek 3.104.264 orri bisitatu zituzten guztira 2.092.880 saiotan. Webguneari dagokionez, erabiltzaile bakoitzak batez bertze orri bat edo bi kontsultatu zituen konexio bakoitzean, eta bisitaldi bakoitzaren iraupena 48 segundokoa izan zen. Gehien bisitatutako orriak, azalaz gain, albiste eta agenda-ekitaldiak, turismoa eta Joaquín Maya musika-eskolari buruzko informazioa dutenak izan ziren.

Datuen iturria: Google Analytics

*www.pamplona.es atariak izaniko bisitak banakaturik ageri dira; izan ere, otsailaren 15ean udal-webgunearen bertsio berritua aurkeztu zen, eta datuak neurketa-sistema desberdinek emanak dira.

010 ZERBITZURA EGINIKO DEIAK, WEBGUNEKO KONTSULTAK EDO HERRITARRENDAKO ARRETA BULEGOKO BISITAK URTEAN

Herritarrendako Arreta Zerbitzua (HAZ)	2015	2016	2017	2018	2019
Aurrez aurreko harrera – Kondestablearen Jauregia	70.647	58.000	50.053		
Telefono bidezko arreta – 010	160.971	198.535	265.944	284.571	264.392
Arreta telematikoa – www.pamplona.es/eu	3.085.699	3.240.745	3.090.543	2.660.055	321.000 (02/15era arte) 2.092.880 (02/15etik aurrera)

EZKONTZA ZIBILAK

2019an, 210 ezkontza zibil egin dira Iruñeko udaletxean; horietatik 30 bi hizkuntzatan izan dira, eta 46, sexu bereko pertsonen artean. Ezkontza zibilak ostiraletan (18:30etik 20:00etara) eta larunbatetan (12:00etatik 13:30era) izaten dira, baina maiatzetik urrira bitartean zerbitzuak txanda bikoitza du larunbatetan; 18:30etik 20:00etara ere ezkontzeko aukera dago.

URTEA	2015	2016	2017	2018	2019
Ezkontza kopurua	255	223	220	200	210