

2.5.3.

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN PRESENCIAL

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona realizó en 2021 un total de 30.222 atenciones relacionadas con padrón, un 20% más que el año anterior. Durante la mayor parte del año se ha mantenido la reducción de citas ofertadas, para poder cumplir las limitaciones de aforo y las medidas de seguridad ante el COVID-19.

En cambio, el número de atenciones relacionadas con el registro ha descendido un 10%.

Tiempos de espera	2018	2019	2020	2021
Tiempo medio espera en minutos	5' 24"	7' 38"	4' 34"	3' 30"
Ciudadanos atendidos en menos de 10'	81,9 %	70,7%	86,1 %	91,7 %

Trámites padrón	2018	2019	2020	2021
Altas en padrón	13.014	13.369	11.069	13.316
Cambios de domicilio	11.273	11.359	9.522	11.236
Renovaciones/Confirmaciones extranjeros	1.940	2.257	2.735	3.153
Solicitudes de cambio de domicilio de vehículos	2.337	2.651	1.903	2.966
Volantes/Certificados emitidos	67.397	72.245	48.893	58.254

Estos son los principales trámites relacionados con padrón gestionados en la O.A.C. Hay que tener en cuenta que en una sola atención, pueden realizarse varios de estos trámites.

DATOS REGISTRO	2019	2020	2021
Registros presenciales	48.003	41.411	47.074
Registros electrónicos	14.390	32.726	45.337
Registros postales	7.208	5.380	3.887
TOTAL ENTRADAS EN EL AYUNTAMIENTO	69.601	79.517	96.298

Enlaces Civiles		2018	2019	2020	2021
Nº Bodas		200	210	124	177
Registro parejas estables	Altas	693	799	322	200
	Bajas	332	388	269	111

En 2021 volvió a aumentar el número de bodas civiles en el Ayuntamiento de Pamplona, sin llegar a los números pre-pandemia.

Por otro lado, en el mes de junio el Gobierno de Navarra creó el registro único de parejas estables, por lo que a partir de esa fecha el ayuntamiento ha dejado de tener un registro propio. Las altas y bajas reflejadas lo son hasta ese momento.

ATENCIÓN TELEFÓNICA. 010

Número de contactos totales realizados

1.134.401 contactos totales que suponen un aumento de un 41,8% sobre los gestionados en 2020 (799.957), teniendo en cuenta que:

- El número de llamadas recibidas en 010 ha subido un 7,4% de llamadas respecto a 2020, año en el que también se había aumentado en un 6% respecto al anterior
- El número de llamadas atendidas se ha incrementado respecto al anterior ejercicio en algo más de 24.300 (lo que supone un incremento del 12%)
- El número de contactos que se han gestionado desde 010 a través de los correos electrónicos ha superado los 7.200 (disminuyendo algo respecto a los 10.000 del año 2020, año en el que se dobló la cifra de los gestionados en 2019)
- Los envíos de SMS y mails masivos han sido de un 54,7 % más que en 2020, realizando un total de 874.070 envíos desde el Ayuntamiento

Llamadas atendidas

225.749 (75% de atención sobre las 301.279 recibidas a lo largo de 2021). El porcentaje de atención se queda como en 2020, aunque hay que tener en cuenta que el número de llamadas atendidas han aumentado este año en más de 24.300 llamadas con respecto al pasado año.

Tiempo medio de duración de la llamada: 115 segundo (2 segundos menos que la duración media de llamadas en el año anterior en el que sólo se pudo obtener los datos de los primeros meses del año, hasta el comienzo del confinamiento). Esta cifra es la correspondiente a los dos últimos meses del año 2021. Hay que tener en cuenta que la modalidad de centralita en la nube que ha tenido que ser utilizada hasta final del mes de octubre, para posibilitar la opción de teletrabajo no disponía de herramienta de obtención de estadísticas.

Media llamadas recibidas al día

1.232 (de lunes a viernes) y 80 llamadas recibidas el año pasado (sábados). Supone un aumento de llamadas con respecto a 2020 de 100 llamadas diarias de lunes a viernes y de 20 llamadas los sábados.

Trámites gestionados

88.246 (7% trámites más que en 2020)

TIPO TRÁMITE	NÚMERO TRÁMITES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE TRÁMITES
Cit previa y anulaciones	36.048	41%
Certificado de Empadronamiento	32.143	36,42%
Correos electrónicos tramitados buzón web	7.812	8,85%
Objetos perdidos	3.590	4,07%
ZAC puntuales	1.610	1,82%
Duplicado de recibo de Impuesto de contribución	1.159	1,31%
Carencia/Tenencia de bienes de urbana	886	1%
ZAC consultas	679	0,77%
Otros (19 trámites)	4.319	4,89%

Otros contactos

- E-mails gestionados por 010: 7.812 (2.500 menos que en 2020, que fue un año en el que se gestionaron el doble que el año 2019).
- SMS/emails totales enviados: 874.070 (54,7% más que en 2020). De los cuales 600.665 se enviaron desde el Servicio 010.

Gestión de campañas solicitadas por las áreas municipales (SBD): 268 (incluido el servicio prestado a lo largo de todo el año para la gestión de inscripciones para cursos y actividades de Civivox). Esta cifra supone un 39,5% de campañas gestionadas más que en 2020.

- Del total de 268 campañas gestionadas, 124 han generado inscripciones, y 144 han sido para envío de SMS/mail masivo. De las 124 campañas para gestión de inscripciones, se han generado un total de 19.917 inscripciones (un 131% más que en 2020, año marcado por el confinamiento y en el que no se realizaron muchas de las campañas habituales). De las inscripciones gestionadas, el 95% han sido realizadas por 010 y el resto de forma telemática.

- Tabla de Servicio bajo demanda gestionados para las áreas (dividido por solicitudes de gestión de campañas y número de inscripciones y SMS/mail derivados)

Área	NºSBD	%	INSCRIP.	% INSCRIP.	MAIL/ SMS	%MAIL/ SMS
Cultura e Igualdad	21	8%	10.371	52%	405	0%
Urbanismo, Vivienda y Sanidad	5	2%	684	3%	26.584	4%
Generales - RRHH	1	0%	0	0	3.267	1%
Proyectos Estratégicos, Movilidad y Sostenibilidad - Educación Ambiental	73	27%	1.594	8%	593	0%
Educación, PC y Juventud	143	53%	1.268	6%	568.000	95%
Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo	1	0%	29	0%	0	0%
Alcaldía y Protocolo	3	1%	856	4%	336	0%
Servicios Sociales, Acción Comunitaria, Cooperación al Desarrollo y Deporte	21	8%	5.115	26%	1.469	0%
TOTAL	268	100%	19.917	100%	600.654	100%

Registro y gestión de avisos, quejas y sugerencias (AQS)

- **AQS: 10.407** (19% más que en 2020). Se da contestación a los ciudadanos y ciudadanas que dejan sus datos en menos de 5 días al 99%.
- AQS: % de contestados por las áreas **97,96%**.
- AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, desde la recepción de los avisos a través de los canales 010 o web, la gestión de las Áreas y la contestación ciudadana): 12,03 días (en 2020 fue de 15,63).

Mantenimiento de información: Gestión de 5.492 fichas, de las cuales se crearon 2.064 fichas informativas y 3.428 fueron actualizadas.

Gestión de la cuenta de 010 en Twitter. Tweets publicados: 2.740. @010_Pamplona (233 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2021 con un total de 5.780 seguidores).

Otros Proyectos/servicios desarrollados a lo largo del año

- Ampliación de la gestión de cita previa para la atención a través de videollamada desde las oficinas de Padrón y Atención al Contribuyente.
- Reflexión y elaboración del documento de modernización de la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Pamplona.

TABLA Y GRÁFICOS DE EVOLUCIÓN DEL SERVICIO 010. 2010 – 2021

AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)	178.502	182.696	167.873	163.662	164.950	157.382	207.953	244.584	237.247	246.330	228.496	253.404
llamadas atendidas	171.101	161.074	139.500	137.584	141.015	135.027	170.003	202.076	190.008	193.183	201.408	225.749
Trámites totales	30.305	26.590	22.941	24.763	27.316	28.096	68.174	83.528	82.438	79.741	82.472	88.246
Inscripciones totales	20.869	20.123	25.902	25.506	25.274	24.598	37.369	33.908	39.543	42.165	8.621	19.917
AQS totales	6.458	5.128	5.382	5.419	5.628	6.278	6.542	7.199	7.867	8.524	8.747	10.407
Mails gestionados	2.041	1.994	2.206	2.517	2.578	2.680	2.629	2.845	3.654	4.651	10.242	7.812
tramites web y validaciones	5.360	10.623	15.573	13.021	9.710	7.119	10.945	18.767	18.004	20.314	13.580	16.209
Inscripciones web		7.637	8.966	9.228	10.255	11.096	22.865	19.205	23.608	26.214	11.42	1.110
AQS web		1.368	1.628	1.312	1.392	1.460	1.511	1.691	1.973	1.968	2.124	2.524
CONTACTOS SALIEN	172.939	121.367	153.111	223.989	269.798	386.964	412.104	570.629	583.215	459.462	571.461	880.997
AQS contestaciones ciudadanos/as		1.672	2.110	2.102	2.014	1.931	2.006	2.443	2.444	3.081	3.530	4.134
tweets		1.117	2.283	2.852	2.879	3.020	3.028	3.000	2.960	3.236	2.936	2.740
llamadas salientes	798	2.277	2.676	1.235	291	215	330	339	253	46	148	53
Envío de sms/mail	172.141	116.301	146.042	217.800	264.614	381.798	406.740	564.847	577.558	453.099	564.847	874.070
total contactos	351.441	304.063	320.984	387.651	434.748	544.346	620.057	815.213	820.462	705.792	799.957	1.134.401