

2.5.3. HERRITARRENDAKO ARRETA ZERBITZUA

AURREZ AURREKO ARRETA

Iruñeko Udaren Herritarrendako Arreta Bulegoak eroldari lotutako 35.477 arreta egin zituen guztira 2022an, hau da, aurreko urtean baino % 17 gehiago, pandemia aurreko arreta kopurura hurbilduta. Erregistro kopuruak ere gora egin zuen.

Arreta jaso duten herritarrak	2020	2021	2022
Errolda	25.114	30.222	35.477
Erregistroa	2.637	2.375	2.636
Artatutako hitzorduak	27.751	32.597	38.113

Itxarote-denbora	2020	2021	2022
Batez besteko itxarote-denbora Kondestablen.	4' 34"	3' 30"	2' 09"
10'-an baino gutxiagoan artatutako herritarrak Kondestablen	%86,1	%91,7	%97,0

Errolda datuak	2020	2021	2022
Erroldako altak	11.069	13.316	13.930
Helbide aldaketak	9.522	11.236	11.250
Atzeritarren berritzea/berrespena	2.735	3.153	3.071
Ibilgailuen helbide-aldaketa eskaerak	1.903	2.966	2.697
Errolda-helbidearen altak/aldaketak telematikoki eskatuak	1.439	2.721	3.066
Emandako Agiriak/Ziurtagiriak	48.893	58.254	70.709

Erroldarekin zerikusia duten izapide nagusiak dira, Herritarrendako Arreta Bulegoak kudeatuta. Kontuan hartu behar da arreta bakarrean izapide horietako batzuk egin daitezkeela.

Erregistro datuak	2020	2021	2022
Aurrez aurreko erregistroak	41.411	47.074	52.090
Erregistro elektronikoak	32.726	45.337	49.786
Posta-erregistroak	5.380	3.887	4.232
SARRERAK UDALEAN, GUZTIRA	79.517	96.298	106.108

Ezkontza zibilak	2019	2020	2021	2022
Ezkontza zibilak	210	124	177	236

2022an, berriz ere gora egin zuen ezkontza zibilen kopuruak Iruñeko Udalean, 2019an izandakoak ere gaindituta.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA. 010

GUZTIRA EGINDAKO KONTATUAK

922.499 kontatu egin dira guztira, hau da, 2021ean kudeatutakoak (**1.134.401**) baino % 19 gutxiago, honako hau kontuan harturik:

- 2021ean jarduera handia egin zen udal-kudeaketan, pandemiak aurreko urtea goitik behera baldintzatu izanaren ondorioz.
- 010 telefonoan **jasotako** deiak (273.895) 2021ekoak baino % 9 gutxiago izan ziren.
- **Arreta jasotako** deiak (215.302) aurreko urtean baino 10.000 inguru gutxiago izan dira (% 5 jaitsi dira).
- 010ean, 8.700 kontaktu baino gehiago kudeatu dira **jasotako posta elektronikoen** bidez (aurreko urtean baino 1.500 gehiago).
- 2021ean baino **SMS eta mail masibo** gutxiago bidali dira (**% 25 gutxiago**). Udalak, guztira, 655.881 bidalketa egin ditu.

KUDEATUTAKO JARDUERA

Arreta jaso duten deiak:

- **215.302** (2022an zehar jasotako 273.895 **deien % 79**). Arreta-ehunekoa **4 puntutan handitu da, aurreko urtearen aldean**. Eskura dauden baliabideekin eta kanpaina jakin batzuk egitearen ondorioz erantzun ez daitezkeen dei tarteak bereizten badiugu, ehunekoa % 82koa izanen litzateke.
- Deia ireaupena, bana beste: 108 segundo (aurreko urteko deien batez besteko iraupena baino 7 segundo gutxiago). Kontuan hartu behar da 2021ean adierazle hori urteko azken bi hilabeteetako kalkuluei zegokiela; izan ere, telelana aukera ahalbidetze aldera, urriaren bukaera bitarte erabili zen hodei-telefonogune modalitateak ez zuen estatistikarik lortzeko tresnarik.
- **Egunean bana beste jasotako deiak**: Lanegunetan, astelehenetik ostiralera, jasotako deiak batez beste 1.111 izan zen; larunbatetan berriz 57. Hau da, 2021ean baino 121 dei gutxiago lanegunetan eta, 23 gutxiago, larunbatetan.
- **Tipologiaren** arabera, deiak honela sailkatu dira:

Sailkapena	Deien %
AQS	% 2,94
Telefonogunea	% 19,76
Kudeaketa	% 37,48
Hizkuntzak	% 0,97
Informazioa	% 38,85

Izapide kudeatuak: 85.735 (2021ean baino % 2,8 izapide gutxiago)

Izapide-mota	Izapide Kop.	Ehunekoa izapide guztien gainean
Aurretiazko hitzordua (altak eta ezabaketak)	36.140	% 47,25
Errolda-agiriak	29.070	% 30,92
Web postontziaren bidez izapidetutako posta elektronikoak	8.715	% 9,27
Galdutako objektuak	4.519	% 4,81
ZAC unean unekoak	1.661	% 1,77
Hiri-ondasunak ez edukitzea/edukitzea	834	% 0,89
Kontribuzio-zergaren ordainagiriaren kopia	818	% 0,87
ZAC kontsultak	684	% 0,73
Bestelakoak (17 izapide)	3.294	% 3,50

Bestelako kontaktuak:

- 010ek kudeatutako e-mailak: 8.700 (aurreko urtean baino 1.500 gehiago).
- Guztira bidalitako SMSak/e-mailak: 655.88 (2021ean baino % 25 gutxiago). Haietariko 353.140 010 Zerbitzuak igorri zituen.

Udal alorrek eskatutako kanpainen kudeaketa (SBD): 161 (jarduera horri gehitu beharko litzaioke urte osoan zehar emandako zerbitzua CIVIVOXeko ikastaro eta jardueretarako izen-emateak kudeatze aldera). Hau da, 2021ean baino % 40 kanpaina gutxiago kudeatu ziren.

- Kudeatutako 161 kanpaina haietatik, 83k izen-emateak eragin dituzte, eta 78tan, SMS-mail masiboak bidali dira.
- Izen-emateak kudeatzeko **83 kanpainetatik**, guztira **39.942 izen-emate** sortu dira (aurreko urtean halako bi). Horrenbestez, 2021ean baino askoz ere izen-emate kanpaina gutxiago kudeatu badira ere, izen-emateen kopurua halako bi izan da (kontuan hartuta, halaber, urtean zehar Civivoxetako izen-emateak kudeatzen direla), batez ere Sanferminekin lotutako kanpainei berreldu zaielako (entzierrillorako txartelak, Sanferminetako kartelaren bozketa). Kudeatutako kanpainetatik, izen-emateen % 50 telefonoz egin dira; % 47, online, eta % 3, aurrez aurre.
- Taula: alorretarako kudeatu diren eskaeraren arabera zerbitzuak (zati kanpainak kudeatzeko eskaerak eta izen-emate kopurua nahiz SMS/mail bidaliak).

Alorra	SBD kop.	%	IZEN-EMATE	IZEN-EMATE %	MAIL / SMS	MAIL / SMS %
Kultura eta Berdintasuna	14	% 9	29.186	% 75	1.709	% 0,5
Gizarte Zerbitzuak, Komunitate Ekintza, Garapenerako Lankidetzak eta Kirola	23	% 14	5288	% 14	1.639	% 0,5
Hirigintza, Etxebizitza eta Osasuna	3	% 2	746	% 2	30.677	% 8,8
Proiektu estrategikoak, mugikortasuna eta jasangarritasuna.	41	% 25	602	% 2	1.143	% 0,3
Hezkuntza, Herritarren partaidetza eta gazteria	75	% 47	1192	% 3	312.806	% 89,8
Alkatetza eta Protokoloa	5	% 3	1928	% 5	364	% 0,1
GUZTIRA	161	% 100	38.942	% 100	348.338	% 100



- Aipatu behar da Hezkuntza, Herritarren Partaidetza eta Gazteriako alorrak egiten dituela kanpaina-eskaerarik gehien; 75, zehazki. Haietariko 68 Gaztedia Etxeak egiten ditu, batez ere e-mail masiboak bidaltzeko, erakunde horrek eskaintzen duen informazioarekin. 2022an, 312.566 irteera-kontaktu baino gehiago izan dira herritarrekin.

Kultura eta Berdintasuneko alorrak eskatutako kanpainen eragin dituzte **izen-ematerik gehien** 010erako. 29.186 izen-emateetatik, ia 10.800k zerikusia izan dute entzierrillorako txartelak zozketatzeko kanpainarekin; 8.100ek, Sanferminetako kartela bozkatzeko kudeaketarekin, eta 8.304k, Civivox sareko ikastaro eta jarduerekin.

Abisu, kexa eta iradokizunen erregistroa eta kudeaketa (AQS)

- **AQS: 10.161** (2021ean baino % 2 gutxiago). % 99,9n 5 egunean baino gutxiagoan erantzun zaie datuak uzten dituzten herritarrei.
- **AQS: Alorrek erantzundakoen % 98,7.**
- **AQS: batez besteko izapidetze-denbora** (ziklo osoa, 010 edo webgunearen bidez abisuak jasotzen direnetik, alorrek kudeaketa egun eta herritarrei erantzuna eman arte): **13,93 egun** (2021ean, 12,03 egun izan zen).

Informazioa mantentzea: maiatzean ANIMSAk jasotako zibererasoaz geroztik ez dago prozesu horren adierazleekin lotutako daturik.

010 kontuaren kudeaketa Twitterren: Txio argitaratuak: 2.549 @ 010_Pamplona (**266 jarraitzaile berri** sartu dira urtean zehar. Guztira, profil horrek 6.049 jarraitzaile zituen 2022. urtearen amaieran).

Urtean zehar garatutako beste proiektu/zerbitzu batzuk

- Herritarrendako Arreta modernizatzeko proiektuetan laguntzea (Chatbot eta voicebot).
- Laguntza eman da Civivoxeko izen-emateen tresna udaleko beste izen-emate kanpaina batzuen kudeaketa beharretara egokitzeko proiektuan.
- Sortutako beharretara egokitzea, herritarrei zerbitzua ematen jarraitu ahal izateko, ANIMSAk maiatzean jasotako zibererasoaren ondorioz. Erasoak izena emateko aplikazioa kaltetu zuen, bai eta INFORMA datu-basea ere.
- Lankidetzan aritu da ANIMSArekin, INFORMA tresna berreskuratzeko, bai eta lan hori esleitu zaion enpresarekin ere.

010 JARDUERAREN BILAKAERAREN TAULA (2010-2022 URTEAK)

2010 - 2021 ARTEKO KONPARAZIO-TAULA

URTEA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
KONTAKTUAK ARTATUAK (GUZTIRA)	178.502	182.696	167.873	163.662	164.950	157.382	207.953	244.584	237.247	246.330	228.496	253.404	259.994
Erantzundako deiak	171.101	161.074	139.500	137.584	141.015	135.027	170.003	202.076	190.008	193.183	201.408	225.749	215.302
Izapideak guztira	30.305	26.590	22.941	24.763	27.316	28.096	68.174	83.528	82.438	79.741	82.472	88.246	85.735
Inskripzioak, guztira	20.869	20.123	25.902	25.506	25.274	24.598	37.369	33.908	39.543	42.165	8.621	19.917	38.942
AQS guztira	6.458	5.128	5.382	5.419	5.628	6.278	6.542	7.199	7.867	8.524	8.747	10.407	10.161
Kudeatutako mail-ak	2.041	1.994	2.206	2.517	2.578	2.680	2.629	2.845	3.654	4.651	10.242	7.812	8.715
Web izapideak eta baliozkotzeak	5.360	10.623	15.573	13.021	9.710	7.119	10.945	18.767	18.004	20.314	13.580	16.209	15.145
Web inskripzioak		7.637	8.966	9.228	10.255	11.096	22.865	19.205	23.608	26.214	1.142	1.110	18.202
AQS web		1.368	1.628	1.312	1.392	1.460	1.511	1.691	1.973	1.968	2.124	2.524	2.630
KONTAKTUAK IRTEERAK (GUZTIRA)	172.939	121.367	153.111	223.989	269.798	386.964	412.104	570.629	583.215	459.462	571.461	880.997	662.505
AQS erantzunak herritarrek		1.672	2.110	2.102	2.014	1.931	2.006	2.443	2.444	3.081	3.530	4.134	3.987
Tweets		1.117	2.283	2.852	2.879	3.020	3.028	3.000	2.960	3.236	2.936	2.740	2.549
Irteerako deiak	798	2.277	2.676	1.235	291	215	330	339	253	46	148	53	88
Sms/mail bidalketa	172.141	116.301	146.042	217.800	264.614	381.798	406.740	564.847	577.558	453.099	564.847	874.070	655.881
Kontaktuak guztira	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	922.499