

2.5.3. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

ATENCIÓN PRESENCIAL

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona realizó en 2022 un total de 35.477 atenciones relacionadas con padrón, un 17% más que el año anterior, acercándose al número de atenciones pre-pandemia. El número de registros también ha ascendido significativamente, un 11%

Ciudadanos atendidos	2020	2021	2022
Padrón	25.114	30.222	35.477
Registro	2.637	2.375	2.636
Citas atendidas	27.751	32.597	38.113

Tiempos de espera	2020	2021	2022
Tiempo medio espera en Condestable	4' 34"	3' 30"	2' 09"
Ciudadanos atendidos en menos de 10' en Condestable	86,1 %	91,7 %	97,0%

Datos padrón	2020	2021	2022
Altas en padrón	11.069	13.316	13.930
Cambios de domicilio	9.522	11.236	11.250
Renovaciones/Confirmaciones extranjeros	2.735	3.153	3.071
Solicitudes de cambio de domicilio de vehículos	1.903	2.966	2.697
Altas/cambios de domicilio de padrón solicitadas telemáticamente	1.439	2.721	3.066
Volantes/Certificados emitidos	48.893	58.254	70.709

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	2020	2021	2022
Registros presenciales	41.411	47.074	52.090
Registros electrónicos	32.726	45.337	49.786
Registros postales	5.380	3.887	4.232
TOTAL ENTRADAS EN EL AYUNTAMIENTO	79.517	96.298	106.108

Enlaces civiles	2019	2020	2021	2022
Bodas Civiles	210	124	177	236

En 2022 volvió a aumentar el número de bodas civiles en el Ayuntamiento de Pamplona, superando ya las realizadas en 2019.

ATENCIÓN TELEFÓNICA. 010

NÚMERO DE CONTACTOS TOTALES REALIZADOS

922.499 contactos totales suponen una reducción en torno a un 19% sobre los gestionados en 2021 (**1.134.401**), teniendo en cuenta que:

- El año 2021 supuso un ejercicio extraordinario de mucha actividad en la gestión municipal tras un año anterior marcado totalmente por la pandemia.
- El número de llamadas **recibidas** (273.895) en 010 **ha disminuido en un 9%** respecto a 2021.
- El número de llamadas **atendidas** (215.302) se ha reducido respecto al anterior ejercicio en cerca de 10.000 (lo que supone un descenso del 5%).
- El número de contactos wque se han gestionado desde 010 a través de los **correos electrónicos recibidos** ha superado los 8.700 (aumentando en 1.500 respecto al año anterior).
- Los envíos de **SMS y mails masivos enviados** han sido un **25% menos** que en 2021, realizando un total de 655.881 envíos desde el Ayuntamiento.

ACTIVIDAD GESTIONADA

Llamadas atendidas:

- **215.302 (79% de atención** sobre las 273.895 recibidas a lo largo de 2022). El porcentaje de atención **aumenta en 4 puntos sobre el obtenido el año pasado**). Discriminando los tramos de llamadas inasumibles con los recursos disponibles provocado por la realización de determinadas campañas, ese porcentaje alcanzaría el 82%.
- **Tiempo medio de duración de la llamada:** 108 segundos (7 segundos menos que la duración media de llamadas en el año anterior. Hay que tener cuenta que en 2021 este indicador correspondía a los cálculos de los últimos dos meses del año, ya que la modalidad de centralita en la nube que se utilizó 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:** La media de llamadas en días laborables, de lunes a viernes, fue de 1.111, mientras que los sábados fue de 57 llamadas. Esas cifras suponen una disminución respecto a 2021 de 121 llamadas los laborables y de 23 los sábados
- **Por tipología,** las llamadas se han clasificado de la siguiente manera:

Clasificación	% de llamadas
AQS	2,94%
Centralita	19,76%
Gestión	37,48%
Idiomas	0,97%
Información	38,85%

Trámites gestionados: 85.735 (2,8% trámites menos que en 2021)

Tipo de trámite	Nº Trámites	Porcentaje sobre el total de trámites
Cita previa (altas y anulaciones)	36.140	47,25%
Volantes de Empadronamiento	29.070	30,92%
Correos electrónicos tramitados buzón web	8.715	9,27%
Objetos perdidos	4.519	4,81%
ZAC puntuales	1.661	1,77%
Carencia/Tenencia de bienes de urbana	834	0,89%
Duplicado de recibo de Impuesto de contribución	818	0,87%
ZAC consultas	684	0,73%
Otros (17 trámites)	3.294	3,50%

Otros contactos:

- E-mails gestionados por 010 : 8.700 (aumentando en 1.500 respecto al año anterior).
- SMS/emails totales enviados: 655.88 (25% menos que en 2021). De los cuales 353.140 se enviaron desde el Servicio 010.

Gestión de campañas solicitadas por las áreas municipales (SBD): 161 (actividad a la que habría que añadir 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 **40%** de campañas gestionadas menos que en 2021.

- Del total de 161 campañas gestionadas, 83 han generado inscripciones, y 78 han sido para envío de SMS/mail masivo.
- De las **83 campañas** para gestión de inscripciones, se han generado un total de **39.942 inscripciones** (el doble que el año pasado). Por lo tanto, a pesar de que el número de campañas de inscripciones gestionadas ha sido muy inferior a las de 2021, el número total de inscripciones (teniendo también en cuenta la gestión que se realiza a lo largo del año de las inscripciones de Civivox) se ha duplicado, principalmente por la reanudación de las campañas relacionadas con las fiestas de San Fermín (pases encierriño, la votación del cartel de San Fermín). De las campañas gestionadas, el 50% de las inscripciones se han realizado a través del canal telefónico, un 47% vía online y 3% de forma presencial.
- 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	Nº SBD	%	INSCRIP.	%INSCRIP.	MAIL/ SMS	%MAIL /SMS
Cultura e Igualdad	14	9%	29.186	75%	1.709	0,5%
Servicios Sociales, Acción comunitaria, Cooperación al Desarrollo y Deporte	23	14%	5288	14%	1.639	0,5%
Urbanismo, vivienda y Sanidad	3	2%	746	2%	30.677	8,8%
Proyectos estratégicos, movilidad y sostenibilidad	41	25%	602	2%	1.143	0,3%
Educación, Participación ciudadana y Juventud	75	47%	1192	3%	312.806	89,8%
Alcaldía y Protocolo	5	3%	1928	5%	364	0,1%
TOTAL	161	100%	38.942	100%	348.338	100%

- Hay que señalar, que el área que más solicitudes de **campañas** realiza es el área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, con 75 solicitudes, de las que **68** se reciben desde la **Casa de la Juventud**, para realización de envíos de email masivos principalmente, con información ofertada por esta entidad, que han supuesto en 2022 más de 312.566 contactos salientes con la ciudadanía.

Las campañas solicitadas por el **Área de Cultura e Igualdad** son las que mayor número de inscripciones han supuesto para 010. De un total de 29.186 inscripciones, casi 10.800 han sido inscripciones relacionadas con la campaña de sorteo de pases para el encierro, otras 8.100 para la gestión de la votación del cartel de San Fermín, y 8.304 para los cursos y actividades de la red de Civivox.

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

- **AQS: 10.161** (2% menos que en 2021). Se da contestación a los ciudadanos y ciudadanas que dejan sus datos en menos de 5 días en un 99,9%.
- **AQS: % de contestados por las áreas 98,7%.**
- **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): **13,93 días** (en 2021 fue de 12,03).

Mantenimiento de información: desde el ciberataque sufrido en mayo por ANIMSA no se cuentan con datos relacionados con los indicadores de este proceso.

Gestión de la cuenta de 010 en Twitter: Tweets publicados: 2.549 @010_Pamplona (**266 nuevos seguidores** incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2022 con un total de 6.049 seguidores).

Otros Proyectos/servicios desarrollados a lo largo del año

- Colaboración en los proyectos de modernización de Atención Ciudadana (Chatbot y voicebot).
- Colaboración en el proyecto de adaptación de la herramienta de inscripciones de Civivox a las necesidades de la gestión de otras campañas inscripciones municipales.
- Adaptación a las necesidades generadas para poder continuar dando servicio a la ciudadanía tras el ciberataque sufrido por ANIMSA en mayo, que dejó inoperativa la aplicación de inscripciones y la base de datos INFORMA.
- Colaboración en los trabajos de recuperación de la herramienta INFORMA con ANIMSA y con la empresa a la que se le ha adjudicado ese trabajo.

TABLA EVOLUCIÓN ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2010 – 2022)

TABLA COMPARATIVA 2010 - 2021

AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	259.994
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	215.302
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	85.735
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	38.942
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	10.161
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	8.715
trámites 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	15.145
Inscripciones web		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
CONTACTOS SALIENTES (TOTALES)	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 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	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
llamadas salientes	798	2.277	2.676	1.235	291	215	330	339	253	46	148	53	88
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	655.881
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	922.499