1.3 Servicio de Atención Ciudadana

1.3.1 Atención presencial

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) del Ayuntamiento de Pamplona realizó en 2025 un total de 43.427 atenciones relacionadas con padrón, un número superior al de años anteriores tras haber incorporado tanto la emisión de certificados sin cita como los registros en el sistema cl@ve.

CIUDADANOS ATENDIDOS

Estos son los principales trámites gestionados en la OAC. Hay que tener en cuenta que en una sola atención pueden realizarse varios de estos trámites.

Año	2025	2024	2023	2022
Padrón	**32.295**	34.828	35.617	35.477
Registro	**2.026**	3.131	2.743	2.636
Certificados sin cita	**9.106**	-	-	-
Cl@ve	**362**			
Total atenciones	**43.789**	37.959	38.360	38.113

TIEMPOS DE ESPERA

Año	2025	2024	2023	2022
Tiempo medio espera en Condestable	**7' 31"**	6' 31"	3' 36"	2' 09"
Ciudadanos atendidos en menos de 10' en Condestable	**74,8%**	77,8%	89,5%	97,0%

DATOS PADRÓN

Año	2025	2024	2023	2022
Altas en padrón	**14.692**	14.422	13.652	13.930
Cambios de domicilio	**10.137**	10.713	10.729	11.250
Renovaciones/Confirmaciones extranjeros	**4.913**	4.099	3.752	3.071
Solicitudes de cambio de domicilio de vehículos	**2.226**	2.559	2.663	2.697
Altas/cambios de domicilio de padrón solicitadas telemáticamente	**4.323**	3.967	3.622	3.066
Volantes/Certificados emitidos	**74.065**	65.189	70.816	70.709
Registros para oficina de padrón	**1.228**	1.200	1.256	1.185

DATOS REGISTRO

El registro electrónico sigue siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para relacionarse con el Ayuntamiento.

Año	2025	2024	2023	2022
Registros presenciales	**34.860**	36.621	40.178	43.909
Registros electrónicos	**74.930**	62.060	63.369	58.633
Registros postales	**2.353**	3.317	3.633	2.987
Total entradas ayuntamiento	**112.143**	101.998	107.180	105.529

ENLACES CIVILES

Por último, el número de enlaces civiles gestionados se detallan en el siguiente cuadro

Año	2025	2024	2023	2022
Bodas Civiles	**306**	258	214	236

1.3.2 Atención telefónica 010

NÚMERO DE CONTACTOS TOTALES REALIZADOS

El número de contactos realizados ha sido **1.020.398**, cifra que supone una disminución en torno a un 1% sobre los gestionados en 2024 (1.030.741). Se muestran los siguientes datos:

- El número de **llamadas recibidas** (260.738) en 010 supone una disminución de 6,33% con respecto a 2024 (278.348).
- El número de **llamadas atendidas** (220.207) ha disminuido un 5,07% (231.967). Tanto el dato de llamadas recibidas como atendidas, comprende las llamadas atendidas por el 010 en presencia de agentes, así como atendidas por el voicebot en cualquier horario.
- El **tiempo medio de duración** de la llamada ha sido 2:06 minutos, 3 segundos más que la duración media de llamadas en el año anterior, debido a la atención de las llamadas mediante el BOT /mensajes de LOPD, información general sobre nuevos trámites, llamadas de Civivox, etc.
- La **media de llamadas recibidas** al día en días laborables, de lunes a viernes, fue de 1.084, mientras que los sábados fue de 43 llamadas. Esas cifras suponen una disminución de 20 llamadas de lunes a viernes respecto a 2024 y disminuye en 6 llamadas los sábados.
- El **número de correos electrónicos** que se han recibido y se han gestionado desde 010 ha sido 7.353 (7.467 en 2024).
- Los **envíos de SMS y mails** masivos enviados han sido un 4,90% menos que en 2024, realizando un total de 704.438 envíos desde el Ayuntamiento (740.760 en 2024).

ACTIVIDAD GESTIONADA

Llamadas atendidas

- **220.207** (87,21% de atención sobre las 260.738 recibidas a lo largo de 2025). El porcentaje de atención **aumenta el 3,86% sobre el obtenido el año pasado**. Discriminando las que cuelgan antes de realizar ninguna gestión, este porcentaje alcanzaría el 98,54%. Desde el mes de marzo de 2023 se cuenta con un asistente virtual (voicebot) que ha permitido mejorar la atención a la ciudadanía en cerca de un 3% (la atención por parte solo de agentes ha sido del 84,74% y junto con el voicebot se ha alcanzado el 87,20%).
- **Por tipología**, las llamadas se han clasificado de la siguiente manera:

Clasificación	% de llamadas
AQS	3,94%
Centralita	22,86%
Gestión	29,46%
Idiomas	1,16%
Información	42,58%

Trámites gestionados

68.954 (14,97% trámites menos que en 2024)

Tipo de trámite	Nº trámites	Porcentaje sobre el total de trámites
Cita previa OAC	23.008	33,37%
Certificados de Empadronamiento	18.360	26,63%
Correos electrónicos tramitados buzón web	7.353	10,66%
Objetos perdidos	5.391	7,82%
Cita previa atención al contribuyente	4.083	5,92%
Anulaciones cita previa OAC	1.944	2,82%
ZAC puntuales	1.920	2,78%
Duplicado de recibo de Impuesto de contribución	1.253	1,82%
ZAC consultas	954	1,38%
Otros (23 trámites)	4.688	6,8%

El número de gestiones se ha reducido sobre todo en los dos trámites más demandados, que están relacionados entre sí, desde que en abril de 2025 se puede retirar el certificado de empadronamiento sin cita previa en la propia oficina (de 8h30 a 10h30).

Otros contactos

- E-mails gestionados por 010: 7.353 (disminuyen en 114 con respecto al año anterior).
- SMS/emails totales enviados: 704.438 (4,86% menos que en 2024). De los cuales 353.328 se enviaron desde el Servicio 010.

Gestión de campañas solicitadas por las áreas municipales (SBD)

140 (en ellas se incluye el servicio prestado a lo largo de todo el año para la gestión de inscripciones para cursos y actividades de Civivox). En 2024 se gestionaron 146 servicios.

- Del total de las 140 campañas gestionadas, 76 han generado inscripciones, y 64 han sido para envío de SMS/mail masivo.
- Las 76 campañas para gestión de inscripciones, han generado un total de **57.265 inscripciones**, aumentando en 13.166 las realizadas en 2024 (44.099 inscripciones).

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

- **AQS: 11.247** (9.614 en 2024). Se da contestación a los ciudadanos y ciudadanas que dejan sus datos en menos de 5 días en un 99,48 %.
- AQS: % de contestados por las áreas 97,09%.
- 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): 12,49 días (en 2024 fue de 17,12 días).

Mantenimiento de información

Gestión de 6.052 fichas, de las cuales se crearon 2.099 fichas informativas y 3.953 fueron actualizadas.

Asistentes virtuales (voicebot y chatbot)

Se incorpora en marzo de 2023 con lo que se mejora la accesibilidad del servicio, automatizando gestiones repetitivas y frecuentes como el certificado de empadronamiento y la cita previa. Desde enero de 2025 se incluye el trámite de Acceso al Casco Antiguo en el voicebot.

Otros proyectos/servicios desarrollados a lo largo del año

- Incorporación del trámite de solicitud de accesos puntuales al Casco Antiguo zona ZAC, a los trámites ofertados a través del voicebot.
- Trabajos de mejora en el voicebot y desarrollo del módulo de agente y supervisión para el chatbot.
- Incorporación de personal a las tareas de supervisión municipal, aumentando el horario de atención a la ciudadanía por las tardes y los sábados por la mañana.
- Nuevo trámite de alerta inundaciones.
- Apoyo a la tramitación electrónica y registro Cl@ve.
- Estudio de nueva herramienta de inscripciones, que permita agilizar el proceso de creación, inscripción y gestión de eventos, así como la apertura de inscripciones al canal web.
- Participación en el proyecto de Gemelos Digitales del Ayuntamiento
- Evaluación conforme tras la Auditoría de Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del SAC según la norma ISO 9001:2015.

TABLA COMPARATIVA ACTIVIDAD DEL 010 (AÑOS 2019–2025)

Año	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contactos atendidas (totales)	**311.326**	**285.776**	**281.558**	**259.994**	**253.404**	**228.496**	**246.330**
llamadas atendidas	220.207	231.967	232.798	215.302	225.749	201.408	193.183
Trámites totales	68.954	81.584	86.086	85.735	88.246	80.835	79.741
Cita previa (altas y anulaciones) 010	20.933	33.696	34.896	36.140	36.048	26.049	39.571
Cita previa (altas y anulaciones) web	29.140	27.317	22.696	21.173	18.571	18.531	15.444
Cita previa (altas y anulaciones) internas	6.945	6.760	7.013	6.052	5.750	4.191	444
Inscripciones totales	57.264	44.747	34.697	38.942	19.917	8.621	42.165
AQS totales	11.247	9.939	9.688	10.161	10.407	8.747	8.524
BOT	62.368	55.796	50.211				
Mails gestionados	7.353	7.467	7.560	8.715	7.812	10.242	4.651
tramites web y validaciones	44.029	21.711	23.295	15.145	16.209	13.580	20.314
Inscripciones web	36.263	21.853	15.142	18.202	1110	1142	26214
AQS web	3.474	2.778	2.763	2.630	2.524	2.124	1.968
Contactos salientes (totales)	**709.072**	**744.965**	**682.541**	**662.505**	**880.997**	**571.461**	**459.462**
AQS contestaciones ciudadanos	4.597	4.149	3.769	3.987	4.134	3.530	3.081
tweets	0	0	167	2.549	2.740	2.936	3.236
llamadas salientes	37	56	47	88	53	148	46
Envío de sms/mail	704.438	740.760	678.558	655.881	874.070	564.847	453099
Total contactos	**1.020.398**	**1.030.741**	**964.099**	**922.499**	**1.134.401**	**799.957**	**705.792**