

NOTA DE PRENSA

El Ayuntamiento ha gestionado entre octubre de 2017 y junio de este año 4.854 avisos, quejas y sugerencias a través del teléfono 010 y de www.pamplona.es

Se han contestado el 90% de las comunicaciones recibidas, un 6% más que en el último informe presentado en Comisión

El Ayuntamiento de Pamplona ha gestionado entre octubre de 2017 y junio de este año, 4.854 avisos, quejas o sugerencias de la ciudadanía a través del Teléfono de Atención Ciudadana 010 y de la web municipal www.pamplona.es. Durante estos nueve meses se ha dado contestación al 89,98% de las comunicaciones recibidas, lo que supone un 6% más que en el último informe presentado que era del 84,46%. Los datos los ha dado a conocer en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones celebrada esta mañana el concejal delegado de Transparencia, Innovación y Política Lingüística, Aritz Romeo.

Los principales motivos de aviso, queja y sugerencia tienen que ver con el mantenimiento del espacio público, en concreto con árboles, parques y jardines. Sumaron 568 avisos, quejas y sugerencias (el 11,70%). Un porcentaje similar de las comunicaciones recibidas, 11,64%, hicieron referencia a la limpieza de la vía pública (fueron 565). Con porcentajes inferiores se situaron los avisos y quejas sobre tráfico, señales y semáforos (354, el 7,29%); los de aceras (281, 5,79%) y los de mobiliario urbano, papeleras, bancos y fuentes (274, 5,64%).

Ciudad Habitable y Vivienda, que incluye Conservación Urbana, el área con más avisos

Por áreas, la que más comunicaciones recibió fue Ciudad Habitable y Vivienda que sumó algo más de la mitad, 2.661. Dentro de esta área se encuentra Conservación Urbana. A continuación se sitúan Seguridad Ciudadana y Convivencia con 1.376 y Ecología Urbana y Movilidad con 449. Por encima de 100 están Cultura y Educación con 119 y Alcaldía con 117. El resto de áreas recibieron menos de 100 avisos y quejas, en concreto entre 11 y 86.

En cuanto al nivel de respuesta, el área de Desarrollo Comunitario respondió las 30 comunicaciones que recibió mientras que Transparencia, Innovación y Política Lingüística lo hizo con 84 de las 86 recibidas (97,67%). Por encima del 88% de respuesta también se situaron las tres áreas que más aviso y quejas recibieron: Ciudad Habitable y Vivienda llegó al



90,72%, Seguridad Ciudadana y Convivencia al 88,37% y Ecología Urbana y Movilidad al 90,2%.

Casi el 74% llegan a través del Teléfono de Atención Ciudadana 010

Una vez más, analizando el canal de entrada de los avisos, quejas y sugerencias en el Ayuntamiento, casi dos tercios han llegado a través del Teléfono de Atención Ciudadana 010 (948 420 100 para fuera de Pamplona, móviles o llamadas realizadas dentro de tarifa plana con un operador telefónico). De las 4.854 comunicaciones, 3.585 (73,86%) llegaron por esta vía. Las 1.269 restantes (26,14%) se registraron a través de la página web municipal, www.pamplona.es.

Por barrios, el Casco Antiguo sumó 589 avisos o quejas (12,13%) mientras que Rochapea llegó a 472 (el 9,72%), San Juan a 460 (9,48%), Txantrea a 453 (9,33%), Iturrama a 394 (8,12%), y Il Ensanche a 355 (7,31%). De donde menos se comunicó fue desde Erripagaina con 38 (0,78%) y Abejeras-Azpilagaña con 73 (1,5%).

Pamplona, 2 de julio de 2018

