



INFORME

SAC

ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2017

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2017):

Número de contactos realizados: 815.213 contactos (supone un aumento del 31,47 % sobre los contactos gestionados en 2016). Los contactos atendidos han aumentado en un 18,86 %, y la tendencia de los contactos salientes es también al alza, a través de comunicaciones por email y sms principalmente (se trata de servicios solicitados por distintas áreas municipales, destacando el Área de Participación Ciudadana y Empoderamiento Social y la Casa de la Juventud para contactar con sus usuarios), canal twitter o llamadas salientes.

Actividad gestionada:

- **Llamadas atendidas** 202.076 (75,98 % de atención) de 265.894 llamadas recibidas en el 2017 (33,92 % más de llamadas recibidas que en 2016).
 - Tiempo medio de duración de la llamada: 147 segundos (en 2016 la duración media fue de 121 segundos).
 - Media llamadas al día: 926 (799 en 2016)
 - 32% de las llamadas son de información, de gestión municipal 32%, de centralita el 15% y de AQS 2%, . El 19% restante se divide entre otros temas.
- **Trámites gestionados** : 83.528 (22,52 % más que en 2016)
- **Otros contactos:**
 - E-mail gestionados por 010: 2.845 (8,21 % más que en 2016)
 - Sms/email enviados: 564.847 (38,87% mas que en 2016)
 - Gestión de campañas realizadas a otras áreas municipales (SBD): 265 (más 3 campañas de continuidad, Civivox, envío sms del Archivo y campaña de ozono). (48,04 % de incremento con respecto a 2016). Estas peticiones de gestión de servicios bajo demanda (inscripciones a eventos municipales, sorteos, votaciones, envíos masivos de emails o sms) se reciben por parte de todas las áreas municipales, destacando por número de solicitudes el Área de Participación Ciudadana y Empoderamiento Social, la Casa de la Juventud, Ecología Urbana y Movilidad y la Escuela de Música Joaquín Maya.

- Inscripciones: gestión de campañas que han generado 33.908 (56,64 % vía Web) .
- AQS: 7.199 avisos tramitados [contestación a los ciudadanos que dejan sus datos en menos de 5 días al 91,32%]
- AQS: % de contestados por las áreas 88,33%
- AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, 010 + áreas + contestación ciudadano): 14,28 días
- Mantenimiento de información: 10.420 fichas actualizadas y creadas (fichas informativas de la base de datos del Servicio 010, que se vuelcan también a la web municipal)., que supone un 0,88 % de menos sobre las actualizadas y creadas en 2016 (que fueron 10.513).
- Tweets: 3.000 @010_Pamplona (479 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2017 con un total de 4.225 seguidores).

- **Proyectos/servicios implantados**

- Incorporación de trámites asociados al Plan de Amabilización que comprende labores de información y tramitación (consulta de solicitudes, alta de accesos puntuales y accesos urgentes).
- Colaboración en las distintas campañas de solicitudes de acceso y matriculación a la Escuela de Música Joaquín Maya.
- Gestión de solicitudes de envíos de objetos perdidos fuera de Pamplona.
- Colaboración con el proyecto Pamplona Iruña Card del Área de Empleo, Comercio y Turismo.

TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2010 – 2017)

| | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES) | 244.584 | 207.953 | 157.382 | 164.950 | 163.662 | 167.873 | 182.696 | 178.502 |
| llamadas atendidas | 202.076 | 170.003 | 135.027 | 141.015 | 137.584 | 139.500 | 161.074 | 171.101 |
| Información y centralita | | | | | | | 109.448 | 113.469 |
| Trámites totales | 83.528 | 68.174 | 28.096 | 27316 | 24763 | 22941 | 26.590 | 30.305 |
| Inscripciones totales | 33.908 | 37.369 | 24.598 | 25.274 | 25506 | 25902 | 20.123 | 20.869 |
| AQS totales | 7.199 | 6.542 | 6.278 | 5.628 | 5419 | 5382 | 5.128 | 6.458 |
| Mails gestionados | 2.845 | 2.629 | 2.680 | 2578 | 2517 | 2206 | 1.994 | 2.041 |
| tramites web y validaciones | 18.767 | 10.945 | 7.119 | 9.710 | 13.021 | 15573 | 10.623 | 5.360 |
| Inscripciones web | 19.205 | 22.865 | 11.096 | 10.255 | 9228 | 8966 | 7.637 | |
| AQS web | 1.691 | 1.511 | 1.460 | 1392 | 1312 | 1628 | 1.368 | |
| Mensajes contestador | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONTACTOS SALIENTES (TOTALES) | 570.629 | 412.104 | 386.964 | 269798 | 223989 | 153111 | 121.367 | 172.939 |
| AQS contestaciones ciudadanos | 2.443 | 2.006 | 1.931 | 2014 | 2102 | 2110 | 1.672 | |
| tweets | 3.000 | 3.028 | 3.020 | 2879 | 2852 | 2283 | 1.117 | |
| llamadas salientes | 339 | 330 | 215 | 291 | 1235 | 2676 | 2.277 | 798 |
| Envío de sms/mail | 564.847 | 406.740 | 381.798 | 264.614 | 217.800 | 146.042 | 116.301 | 172.141 |
| total contactos | 815.213 | 620.057 | 544.346 | 434748 | 387.651 | 320.984 | 304.063 | 351.441 |