



INFORME

ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2019

SAC

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2019):

Número de contactos realizados: **705.792 contactos** (supone una disminución del 13,97 % sobre los contactos gestionados en 2018). A pesar de ello, las llamadas atendidas, ascienden en 3.000 llamadas, pero desciende el número de mail y SMS desde el Ayuntamiento a la ciudadanía.

Actividad gestionada:

- **Llamadas atendidas 193.183 (73,91 % de atención)** de 264.392 llamadas recibidas en el 2019 (7 % menos de llamadas recibidas que en 2018). Sin embargo, discriminando los momentos de saturación, el porcentaje de atención ascendería al **82%**.
 - Tiempo medio de duración de la llamada: 119 segundos (2 segundos más que la duración media de llamadas en el año anterior).
 - Media llamadas recibidas al día: **1.073** (de lunes a viernes) y 55 llamadas recibidas (sábados)
 - 27,89% de las llamadas son de información, de gestión municipal 27,90%, de centralita el 17,14% y de AQS 2%. El resto se divide entre otros temas o llamadas no clasificadas. Destaca dentro de los trámites de gestión, la gestión de llamadas para cita previa, con más de 26.500 llamadas registradas, la gestión de trámites municipales, con casi 11.000 llamadas registradas, seguidas por las atenciones de objetos perdidos, e inscripciones para campañas municipales).

- **Trámites gestionados: 79.741** (3,27% menos que en 2018)

- **Otros contactos:**
 - E-mails gestionados por 010: 4.651 (27,3% % más que en 2018)
 - Sms/emails enviados: 453.099 (21,6% menos que en 2018)
 - Gestión de campañas realizadas a otras áreas municipales (SBD): 161. Esto supone un 33% menos de solicitudes que en 2018, lo que ha supuesto que el número total de inscripciones realizadas por 010 haya sido de 12.625 (1.000 aproximadamente menos que en 2018).

- o Las campañas que mayor número de inscripciones han supuesto para 010 han sido las campañas de inscripciones para los cursos de Civivox, para campaña de los abonos de piscinas, para gestiones de preinscripción y matrícula de la Escuela de Música Joaquín Maya, para la inscripción a los cursos de Ematic, y para sorteo de pases para el encierro en San Fermín, así como para las inscripciones para la actividad de Marcha nórdica o el registro de votaciones para el proceso de votación de candidatura para lanzamiento de txupinazo.

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 Educación Participación Ciudadana y Juventud (en concreto, las solicitudes de la Casa de la Juventud para envío de email masivos, que han supuesto el envío de 222.375 correos), Proyectos Estratégicos, Movilidad y Sostenibilidad (Educación Ambiental, y también, Epidemiología), y Cultura e Igualdad (Civivox, y actividades programadas por Igualdad)

- o Inscripciones (010, web y presencial): gestión de campañas que han generado 42.165 inscripciones (6,63% más de inscripciones que en 2018) de las cuales el 62 % se han realizado vía web.
- o AQS: 7.867 avisos tramitados (un 8,35% más que en 2018). Se da contestación a los ciudadanos que dejan sus datos en menos de 5 días al 97,38%]
- o AQS: % de contestados por las áreas 92,29%
- o AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, 010 + áreas + contestación ciudadana): 12,20 días
- o Mantenimiento de información: 10.222 fichas actualizadas y creadas (fichas informativas de la base de datos del Servicio 010, que se vuelcan también a la web municipal)., que supone una cifra prácticamente similar que en 2018 (cuando se crearon y actualizaron un total de 10.207 fichas informativas).
- o Tweets: 3236 @010_Pamplona (265 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2019 con un total de 5.085 seguidores).

• **Proyectos/servicios implantados**

- o Adaptación a la nueva web municipal con consiguientes cambios en la inclusión de contenidos en la base de datos de 010.

- Información sobre la nueva ordenanza de movilidad (septiembre – octubre).

TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2011 – 2019)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)	246.330	237.247	244.584	207.953	157.382	164.950	163.662	167.873	182.696
llamadas atendidas	193.183	190.008	202.076	170.003	135.027	141.015	137.584	139.500	161.074
Información y centralita									109.448
Trámites totales	79.741	82.438	83.528	68.174	28.096	27316	24763	22941	26.590
Inscripciones totales	42.165	39.543	33.908	37.369	24.598	25.274	25506	25902	20.123
AQS totales	8.524	7.867	7.199	6.542	6.278	5.628	5419	5382	5.128
Mails gestionados	4.651	3.654	2.845	2.629	2.680	2578	2517	2206	1.994
tramites web y validaciones	21.192	18.004	18.767	10.945	7.119	9.710	13.021	15573	10.623
Inscripciones web	26.214	23.608	19.205	22.865	11.096	10.255	9228	8966	7.637
AQS web	1968	1.973	1.691	1.511	1.460	1392	1312	1628	1.368
Mensajes contestador				0	0	0	0	0	0
CONTACTOS SALIENTES (TOTALES)	459.462	583.215	570.629	412.104	386.964	269798	223989	153111	121.367
AQS contestaciones ciudad	3.081	2.444	2.443	2.006	1.931	2014	2102	2110	1.672
tweets	3.236	2.960	3.000	3.028	3.020	2879	2852	2283	1.117
llamadas salientes	46	253	339	330	215	291	1235	2676	2.277
Envío de sms/mail	453.099	577.558	564.847	406.740	381.798	264.614	217.800	146.042	116.301
total contactos	705.792	820.462	815.213	620.057	544.346	434748	387.651	320.984	304.063