



## INFORME

### ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2020

SAC

#### RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2020):

A continuación, se presentan los datos más relevantes del Servicio 010. El informe está organizado de acuerdo a las diferentes gestiones que se realizan en el Servicio y se comparan estos datos con el año pasado con el objetivo de analizarlos y presentarlos en el Comité de Calidad para la determinación de cualquier actuación.

#### Número de contactos totales realizados:

**799.957 contactos totales** que supone un aumento de más de un 13% sobre los gestionados en 2019, teniendo en cuenta que:

- El número de llamadas recibidas en 010 ha subido en más de un 6% de llamadas respecto a 2019 a pesar de que en los primeros momentos del confinamiento de marzo y abril se redujeron, la vuelta a la nueva normalidad ha hecho que la actividad de llamadas recibidas en el Servicio 010 aumente considerablemente.
- El número de llamadas atendidas se ha incrementado respecto al anterior ejercicio en más de 8.000 y
- El número de contactos que se han gestionado desde 010 a través de los correos electrónicos ha superado los 10.000 (más del doble que en 2019).
- Los envíos de SMS y mails masivos han sido de un 25 % más que en 2019, realizando 564.847 envíos.

#### Actividad gestionada:

##### **Llamadas atendidas:**

- **201.408 (75% de atención** sobre las 280.643 recibidas a lo largo de 2020). Estas cifras suponen una mejora en el porcentaje de atención, a pesar de que el número de llamadas totales recibidas en 2020 han supuesto un total de 16.251 llamadas más con respecto a 2019.
- Tiempo medio de duración de la llamada: no se dispone de dato. Hay que tener en cuenta que la modalidad de centralita en la nube que ha tenido que ser utilizada para posibilitar la opción de teletrabajo no dispone actualmente de herramienta de obtención de estadísticas, por lo que sólo se cuenta con el dato relativo a las llamadas atendidas del 1 de enero al 14 de marzo: **117 segundos** (2 segundos menos que la duración media de llamadas en el año anterior).

- **Media llamadas recibidas al día: 1.138** (de lunes a viernes) y 63 llamadas recibidas el año pasado (sábados)
- No se dispone de datos de clasificación de llamadas. La experiencia en la atención telefónica en este año tan atípico ha sido que las llamadas se han centrado en la solicitud de información tanto municipal como de entidades ajenas al Ayuntamiento (durante los meses de confinamiento el servicio 010 atendió consultas varias sobre normativa relacionada con el estado de alarma y movilidad, vivienda, ayudas, ingreso mínimo vital y tramites on line), y además, la tramitación municipal también se ha incrementado, al ampliar la cartera de gestión de citas previas a las oficinas de contribuyente y Urbanismo, que se han implantado precisamente debido a las medidas de seguridad por la pandemia.

**Trámites gestionados: 82.472 (3,4% más que en 2019).** Hay que tener en cuenta que de mediados de marzo a lo largo de 2 meses los trámites de cita previa para atención presencial estuvieron cerrados).

TRÁMITE	TOTAL	%
Volantes de Empadronamiento	36.801	44,62%
Cita Previa PMH (marzo-mayo fuera servicio)	18.940	22,97%
Correos electrónicos tramitados buzón web	10.232	12,41%
Cita previa Atención Contribuyente (desde Julio)	3.194	3,87%
Objetos perdidos	2.915	3,53%
ZAC puntuales	1.419	1,72%
Anulaciones cita previa OAC	1.310	1,59%
Cita Previa Uniones civiles (marzo-mayo fuera servicio)	812	0,98%
Carencia/Tenencia de bienes de urbana	763	0,93%
Otros trámites (26)	6.086	7,38%
<b>TOTAL</b>	<b>82.472</b>	

#### Otros contactos:

- E-mails gestionados por 010: 10.242 (más del doble que en 2019, año en el que se gestionaron 4.651 email). En concreto, la actividad de solicitud de información vía email se incrementó notablemente durante el periodo de confinamiento, periodo en el que además de la cuenta de correo general, y del buzón de 010, el personal del servicio también gestionó una cuenta de correo habilitada por el Ayuntamiento para las cuestiones exclusivas relacionadas con coronavirus.
- SMS/emails totales enviados: 564.847 (casi un 25% más que en 2019). De los cuales 400.000 se enviaron desde 010.

**Gestión de campañas solicitadas por las áreas municipales (SBD): 192** (supone un 16% más que en 2019).

- Del total de 192 campañas gestionadas, 64 han generado inscripciones, y 128 han sido para envío de SMS/mail masivo.
- De las **64 campañas** para gestión de inscripciones, se han generado un total de **8.621 inscripciones** (casi un 80% menos que en 2019, año en el que se ha superado la cifra de 42.000 inscripciones totales), de las que el 87% han sido realizadas por 010 y el resto de forma telemática. La disminución en el cómputo global de inscripciones se debe a que, ante la situación excepcional vivida en 2020, que ha conllevado la suspensión de los Sanfermines, no se han ofertado campañas que habitualmente generan un volumen alto de inscripciones, como los pases para el encierro, la votación de la candidatura para el Txupinazo y la votación del cartel de San Fermín, que, en total, supusieron en 2019 cerca de 30.000 (inscripciones/votaciones).
- El volumen total de inscripciones realizadas por 010 ha sido de **7.478** (5.000 aproximadamente menos que en 2019, también por los motivos expuestos anteriormente, de suspensión de eventos). Además, señalar que la situación de decreto de estado de alarma ocasionó que algunas campañas organizadas y cuyas inscripciones estaban realizadas, tuvieran que ser anuladas, por lo que se requirió envíos de correos electrónicos y SMS para anulación de inscripciones, etc.
- Tabla de Servicio bajo demanda gestionados para las áreas (dividido por solicitudes de gestión de campañas y número de inscripciones y SMS/mail derivados)

	SBD	%	INSCRIPCIONES	% inscripciones	MAIL/SMS	% maill sms
<b>Gobierno Estratégico, comercio y turismo</b>	3	1,56%	59	0,79%	0	0,00%
<b>Seguridad Ciudadana</b>	1	0,52%	0	0	0	0
<b>Urbanismo, vivienda y sanidad</b>	6	3,13%	1075	14,38%	20624	5,17%
<b>Educación, Partic Ciudadana y Juventud</b>	125	65,10%	532	7,11%	357.970	89,78%
<b>Cultura e Igualdad</b>	17	8,85%	4645	62,12%	698	0,18%
<b>alcaldía y protocolo</b>	3	1,56%	263	3,52%	102	0,03%
<b>Servicios Sociales, acción comunit y deportes</b>	9	4,69%	235	3,14%	19094	4,79%
<b>Proyectos estratégicos, movilidad y sostenibilidad</b>	28	14,58%	669	8,95%	216	0,05%
	<b>192</b>	<b>100,00%</b>	<b>7478</b>	<b>100,00%</b>	<b>398704</b>	<b>100,00%</b>

- Hay que señalar, que el área que más solicitudes de **campañas** realiza es el área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, con 125 solicitudes, de las que **91** 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 2020 más de 357.000 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 estas más de

4.600 inscripciones, casi 3.000 han sido inscripciones para los cursos y actividades de la red de Civivox, seguidas por las inscripciones para los cursos de EMATIC dirigidos a mujeres, o para la gestión de preinscripciones para sorteo para las actividades ofertadas desde la Casa de las Mujeres.

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

- AQS: 8.747 (cifra similar a 2019). Se da contestación a los ciudadanos que dejan sus datos en menos de 5 días al 99,7%]
- AQS: % de contestados por las áreas 93,38%
- AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, 010 + áreas + contestación ciudadana): 15,63 días (en 2019 fue de 12,20).

**Mantenimiento de información:** 4.203 (total entre las 2.174 fichas informativas creadas y 2.029 actualizadas)

**Gestión de la cuenta de 010 en Twitter:** Tweets publicados: 2936 @010\_Pamplona (456 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2020 con un total de 5.541 seguidores).

### **Otros Proyectos/servicios desarrollados a lo largo del año**

- Ampliación de la gestión de cita previa a los servicios de Atención al Contribuyente y Urbanismo (julio)
- Información Covid.
- Atención al buzón electrónico Coronavirus (habilitado durante el confinamiento).
- Apoyo a las unidades de barrio para prestar información durante confinamiento (vivienda, ingreso mínimo vital).
- Ampliación de inscripciones para la red de Civivox también a las actividades ofertadas (hasta septiembre de 2020 sólo se habían gestionado las inscripciones para cursos).
- Resultado de encuesta de satisfacción del servicio 010 donde el 98% de las personas usuarias recomienda su utilización y donde se valora el servicio con un 8,7 sobre 10.

## TABLAS Y GRAFICOS DE EVOLUCIÓN DEL SERVICIO 010 2010-2020.

### TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2010 – 2020)

TABLA COMPARATIVA 2010 - 2020											
AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)</b>	<b>178.502</b>	<b>182.696</b>	<b>167.873</b>	<b>163.662</b>	<b>164.950</b>	<b>157.382</b>	<b>207.953</b>	<b>244.584</b>	<b>237.247</b>	<b>246330</b>	<b>228496</b>
llamadas atendidas	171.101	161.074	139.500	137.584	141.015	135.027	170.003	202.076	190.008	193183	201408
Trámites totales	30.305	26.590	22941	24763	27316	28.096	68.174	83.528	82.438	79741	82.472
Inscripciones totales	20.869	20.123	25902	25506	25.274	24.598	37.369	33.908	39.543	42165	8621
AQS totales	6.458	5.128	5382	5419	5.628	6.278	6.542	7.199	7.867	8524	8747
Mails gestionados	2.041	1.994	2206	2517	2578	2.680	2.629	2.845	3.654	4651	10242
tramites web y validaciones	5.360	10.623	15573	13.021	9.710	7.119	10.945	18.767	18.004	20314	13580
Inscripciones web		7.637	8966	9228	10.255	11.096	22.865	19.205	23.608	26214	1142
AQS web		1.368	1628	1312	1392	1.460	1.511	1.691	1.973	1968	2124
<b>CONTACTOS SALIENTES (TOTALES)</b>	<b>172.939</b>	<b>121.367</b>	<b>153111</b>	<b>223989</b>	<b>269798</b>	<b>386.964</b>	<b>412.104</b>	<b>570.629</b>	<b>583.215</b>	<b>459462</b>	<b>571461</b>
AQS contestaciones ciudadanos		1.672	2110	2102	2014	1.931	2.006	2.443	2.444	3081	3530
tweets		1.117	2283	2852	2879	3.020	3.028	3.000	2.960	3236	2936
llamadas salientes	798	2.277	2676	1235	291	215	330	339	253	46	148
Envío de sms/mail	172.141	116.301	146.042	217.800	264.614	381.798	406.740	564.847	577.558	453099	564.847
<b>total contactos</b>	<b>351.441</b>	<b>304.063</b>	<b>320.984</b>	<b>387.651</b>	<b>434748</b>	<b>544.346</b>	<b>620.057</b>	<b>815.213</b>	<b>820.462</b>	<b>705772</b>	<b>797957</b>