



INFORME

ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2021

SAC

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2021):

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 anterior.

Número de contactos totales realizados:

1.134.401 contactos totales que suponen un aumento de un 41,8% sobre los gestionados en 2020 (**799.957**), teniendo en cuenta que:

- El número de llamadas **recibidas** en 010 ha subido un **7,4%** de llamadas respecto a 2020, año en el que también se había aumentado en un 6% respecto al anterior.
- El número de llamadas **atendidas** se ha incrementado respecto al anterior ejercicio en algo **más de 24.300** (lo que supone un incremento del 12%)
- El número de contactos que se han gestionado desde 010 a través de los **correos electrónicos** ha superado los 7.200 (disminuyendo algo respecto a los 10.000 del año 2020, año en el que se dobló la cifra de los gestionados en 2019).
- Los envíos de **SMS y mails masivos** han sido de un **54,7 %** más que en 2020, realizando un total de 874.070 envíos desde el Ayuntamiento.

Actividad gestionada:

Llamadas atendidas:

- **225.749 (75% de atención** sobre las 301.279 recibidas a lo largo de 2021). El porcentaje de atención se queda como en 2020, aunque hay que tener en cuenta que el número de llamadas atendidas han aumentado este año en más de 24.300 llamadas con respecto al pasado año.
- Tiempo medio de duración de la llamada: 115 segundo (2 segundos menos que la duración media de llamadas en el año anterior en el que sólo se pudo obtener los datos de los primeros meses del año, hasta el comienzo del confinamiento). Esta cifra es la correspondiente a los dos últimos meses del año 2021. Hay que tener en cuenta que la modalidad de centralita en la nube que ha tenido que ser utilizada hasta final del mes de octubre, para posibilitar la opción de teletrabajo no disponía de herramienta de obtención de estadísticas.
- **Media llamadas recibidas al día: 1.232** (de lunes a viernes) y 80 llamadas recibidas el año pasado (sábados). Supone un aumento de llamadas con

respecto a 2020 de 100 llamadas diarias de lunes a viernes y de 20 llamadas los sábados.

- Según las estadísticas de los dos últimos meses del año la tipología de llamadas ha sido de:

Clasificación	% de Llamadas
AQS	3,21%
Centralita	17,21%
Gestión	33,55%
Idiomas	0,74%
Información	41,54%
Otros	3,75%
TOTAL(CONTESTADAS)	100%

Trámites gestionados: 88.246 (7% trámites más que en 2020).

TIPO TRÁMITE	NÚMERO TRÁMITES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE TRÁMITES
Cita previa y anulaciones	36.048	41%
Certificado de Empadronamiento	32.143	36,42%
Correos electrónicos tramitados buzón web	7.812	8,85%
Objetos perdidos	3.590	4,07%
ZAC puntuales	1.610	1,82%
Duplicado de recibo de Impuesto de contribución	1.159	1,31%
Carencia/Tenencia de bienes de urbana	886	1%
ZAC consultas	679	0,77%
Otros (19 trámites)	4.319	4,89%

Otros contactos:

- E-mails gestionados por 010: 7.812 (2.500 menos que en 2020, que fue un año en el que se gestionaron el doble que el año 2019).
- SMS/emails totales enviados: 874.070 (54,7% más que en 2020). De los cuales 600.665 se enviaron desde el Servicio 010.

Gestión de campañas solicitadas por las áreas municipales (SBD): 268 (incluido el servicio prestado a lo largo de todo el año para la gestión de inscripciones para cursos y actividades de Civivox). Esta cifra supone un **39,5%** de campañas gestionadas más que en 2020.

- Del total de 268 campañas gestionadas, 124 han generado inscripciones, y 144 han sido para envío de SMS/mail masivo.
- De las **124 campañas** para gestión de inscripciones, se han generado un total de **19.917 inscripciones** (un 131% más que en 2020, año marcado por

el confinamiento y en el que no se realizaron muchas de las campañas habituales). De las inscripciones gestionadas, el 95% han sido realizadas por 010 y el resto de forma telemática. Por segundo año consecutivo, 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).

- Tabla de Servicio bajo demanda gestionados para las áreas (dividido por solicitudes de gestión de campañas y número de inscripciones y SMS/mail derivados)

Área	Nº SBD	%	INSCRIP.	%INSCRIP.	MAIL/SMS	%MAIL/SMS
Cultura e Igualdad	21	8%	10.371	52%	405	0%
Urbanismo, vivienda y sanidad	5	2%	684	3%	26.584	4%
Generales - RRHH	1	0%	0	0	3267	1%
proyectos estratégicos, movilidad y sostenibilidad - Educación Ambiental	73	27%	1.594	8%	593	0%
Educación, PC y juventud	143	53%	1.268	6%	568.000	95%
Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo	1	0%	29	0%	0	0%
Alcaldía y Protocolo	3	1%	856	4%	336	0%
Servicios Sociales, acción comunitaria, cooperación al desarrollo y deporte	21	8%	5.115	26%	1.469	0%
TOTAL	268	100%	19.917	100%	600.654	100%

- Hay que señalar, que el área que más solicitudes de **campañas** realiza es el área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, con 144 solicitudes, de las que **130** 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 2021 más de 566.727 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 10.300 inscripciones, 7.712 han sido inscripciones para los cursos y actividades de la red de Civiox, seguidas por las inscripciones para los cursos de EMATIC dirigidos a mujeres, con más de 1.500 inscripciones.

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

- **AQS: 10.407** (19% más que en 2020). Se da contestación a los ciudadanos y ciudadanas que dejan sus datos en menos de 5 días al 99%.
- AQS: % de contestados por las áreas **97,96%**.
- 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): **12,03 días** (en 2020 fue de 15,63).

Mantenimiento de información: Gestión de 5.492 fichas, de las cuales se crearon 2.064 fichas informativas y 3.428 fueron actualizadas.

Gestión de la cuenta de 010 en Twitter: Tweets publicados: 2.740 @010_Pamplona (**233 nuevos seguidores** incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2021 con un total de 5.780 seguidores).

Otros Proyectos/servicios desarrollados a lo largo del año

- Ampliación de la gestión de cita previa para la atención a través de videollamada desde las oficinas de Padrón y Atención al Contribuyente.
- Reflexión y elaboración del documento de modernización de la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Pamplona.

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

TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2010 – 2021)

AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)	178.502	182.696	167.873	163.662	164.950	157.382	207.953	244.584	237.247	246330	228496	253404
Llamadas atendidas	171.101	161.074	139.500	137.584	141.015	135.027	170.003	202.076	190.008	193183	201408	225749
Trámites totales	30.305	26.590	22941	24763	27316	28.096	68.174	83.528	82.438	79741	82.472	88246
Inscripciones totales	20.869	20.123	25902	25506	25.274	24.598	37.369	33.908	39.543	42165	8621	19917
AQS totales	6.458	5.128	5382	5419	5.628	6.278	6.542	7.199	7.867	8524	8747	10407
Mails gestionados	2.041	1.994	2206	2517	2578	2.680	2.629	2.845	3.654	4651	10242	7812
tramites web y validaciones	5.360	10.623	15573	13.021	9.710	7.119	10.945	18.767	18.004	20314	13580	16209
Inscripciones web		7.637	8966	9228	10.255	11.096	22.865	19.205	23.608	26214	1142	1110
AQS web		1.368	1628	1312	1392	1.460	1.511	1.691	1.973	1968	2124	2524
CONTACTOS SALIEN	172.939	121.367	153111	223989	269798	386.964	412.104	570.629	583.215	459462	571461	880997
AQS contestaciones ciudadanos/as		1.672	2110	2102	2014	1.931	2.006	2.443	2.444	3081	3530	4134
tweets		1.117	2283	2852	2879	3.020	3.028	3.000	2.960	3236	2936	2740
Llamadas salientes	798	2.277	2676	1235	291	215	330	339	253	46	148	53
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	874070
total contactos	351.441	304.063	320.984	387.651	434748	544.346	620.057	815.213	820.462	705792	799957	1134401