

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El servicio de atención telefónica 012 atendió más de 175.000 llamadas ciudadanas en 2015

El 63,77% corresponden a servicios ofrecidos por las entidades locales y el 36,23% restante, al Gobierno de Navarra

Martes, 02 de febrero de 2016

El servicio de atención telefónica a la ciudadanía 012 atendió en 2015 un total de 175.974 llamadas, de las que el 63,7% (112.200) fueron relativas a servicios ofrecidos por las entidades locales, y el 36,3% (63.774) restante, a servicios del Gobierno de Navarra (empleo, vivienda, caza y pesca y otros trámites de la Administración Foral).

Este servicio de atención ciudadana, promovido por el Gobierno de Navarra y las entidades locales adheridas a él, da cobertura a 66 ayuntamientos que incluyen 158 concejos. Se puede acceder a él mediante los números 012 y [948 012 012](tel:948012012). Este último permite llamadas desde todas las compañías de telefonía móvil desde fuera de Navarra (el 012 no es operativo con algunas compañías) y es gratuito para todos los usuarios con tarifas planas de telefonía (tanto móviles como fijos), que son ya la mayoría. El horario de atención (en euskera y castellano) es de 8 a 19 horas, de lunes a viernes, y está gestionado por la empresa pública Tracasa.

Trámites más frecuentes

Entre otras cuestiones, a través de este teléfono se realizaron un total de 57.561 tramitaciones, de las que 42.899 correspondieron a inscripciones y 14.662 a diferentes trámites administrativos, como certificados de padrón, catastro, duplicados de recibos, domiciliaciones o cobros. Se realizaron, además, 42.899 inscripciones, 25.728 citas previas, 2.651 ventas de entradas, y se recibieron 871 avisos, quejas y sugerencias.

Además de recibir llamadas, este servicio también contacta directamente con los ciudadanos. Así, a lo largo del pasado año se efectuaron un total de 218.676 contactos salientes, de los que 210.191 fueron envíos de SMS, se enviaron 1.848 correos electrónicos, se realizaron 3.788 llamadas telefónicas, y se realizaron encuestas a 981 personas. Además, se han enviado 1.675 tweets y el servicio cuenta con 540 seguidores en esta red social.

La mayor parte de las llamadas se registraron en septiembre (20.275), junio (19.225) y mayo (16.222) debido a que estos meses de publican la mayor parte de convocatorias y actividad. El tiempo medio de las llamadas fue de 112 segundos, y la espera media antes de ser atendido, 16 segundos. Por idiomas, el 96,63% se atendió en castellano, y el 3,36%, en euskera.

Servicios del Gobierno de Navarra

En cuanto a los servicios que presta el 012 en relación con el Gobierno de Navarra, una de las principales demandas de información se refiere al censo único de vivienda protegida, sobre el que en 2015 se atendieron 4.157 llamadas. Por lo que se refiere al ámbito del Medio Ambiente, y dentro de la campaña de solicitud de permisos de pesca en la región salmonícola superior, desde el 012 se tramitaron un total de 2.640 permisos, lo que supone un 30,6% del total de permisos concedidos. Este servicio telefónico gestiona igualmente los avisos de alerta sobre los niveles de ozono en Navarra: cuenta con 179 personas inscritas como receptores de estas alertas, a las que se envió un total de 533 SMS.

Igualmente, el 012 oferta a todas las personas interesadas la posibilidad de recibir información sobre los niveles de polen en la Comarca de Pamplona y Zona Media de Navarra de forma semanal entre abril y junio: en 2015 en concreto se enviaron un total de 411 SMS y 270 correos electrónicos a los 65 usuarios de este servicio.

Además, desde septiembre, el 012 recoge todas las ofertas de ayuda para los refugiados de Siria, que se reciben tanto de forma telefónica como a través de correo electrónico. En total se han recibido 344 ofrecimientos, 108 por correo electrónico y 236 a través del teléfono.

Con motivo de la celebración del homenaje a los funcionarios del Gobierno de Navarra fusilados en la Guerra Civil, el 012 facilitó asimismo que los familiares de los mismos que quisieran asistir al mismo pudieran comunicarlo bien por teléfono o enviado un correo electrónico, con un total de 51 inscripciones (42 telefónica y por correo electrónico).

Finalmente, cabe destacar que el servicio 012 también gestionó las visitas guiadas al Palacio de Navarra, entre los días 16 de noviembre y 1 de diciembre, con motivo del Día de Navarra. Así, se contestaron un total de 647 llamadas relativas a este tema, y se realizaron un total de 1.258 inscripciones.