

Indicadores de atención ciudadana

La Sección de Atención Ciudadana recogió y atendió en 2015 un total de 278.161 llamadas o consultas:

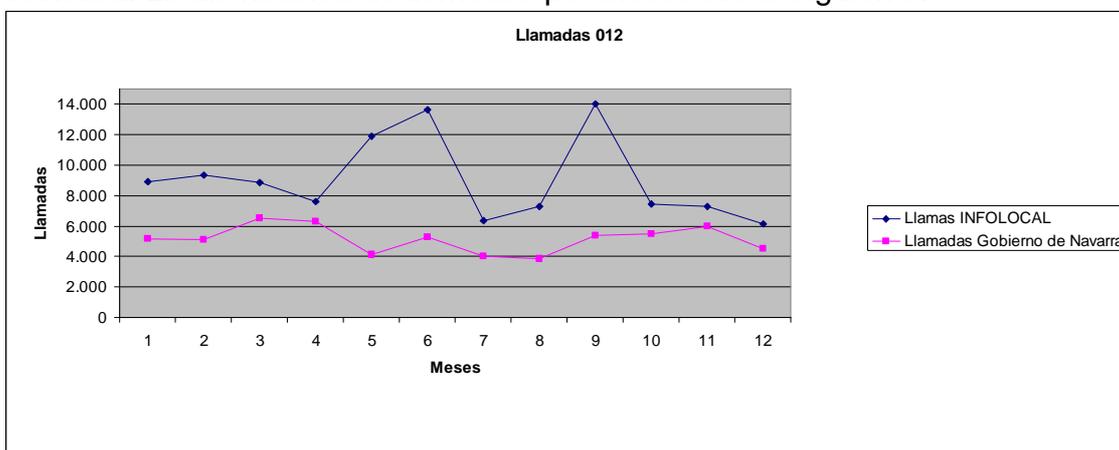
- 199.065 atenciones por teléfono (28.431 a través de la centralita 848-427000; y 170.634 a través del teléfono de información general 948 012 012 o servicio 012).
- 75.182 atenciones presenciales, en su Oficina de Atención de Tudela.
- 3.025 atenciones por correo electrónico (navarra@navarra.es y nafarroa@navarra.es).
- 255 chats (<http://chat.navarra.es>)
- 379 incidencias a través de la aplicación <http://ogob.navarra.es>

Teléfono de atención ciudadana

Por su parte, el teléfono 012 atendió durante el pasado año un total de 170.634 llamadas ciudadanas, de las que el 64% eran relativas a servicios ofrecidos por las entidades locales. El 36% restantes eran servicios del Gobierno de Navarra, entre los que destacan los relativos a empleo, vivienda, caza y pesca, y trámites de la Administración Foral.

Además de recibir llamadas, este servicio también contacta directamente con los ciudadanos, modalidad que a lo largo del pasado año efectuó un total de 178.969 contactos salientes, de los que 169.969 SMS, se enviaron 1.366 correos electrónicos, se realizaron 4.610 llamadas telefónicas, y se realizaron encuestas a 1.046 personas.

La mayor parte de las llamadas se registraron en mayo, junio y septiembre debido a que en estos meses se publican la mayor parte de convocatorias y actividad. La distribución de llamadas por meses fue la siguiente:



El tiempo medio de las llamadas fue de 112 segundos. Por idiomas, el 96,63% se atendió en castellano, y el 3,36%, en euskera.

Respecto a los servicios que presta al Gobierno de Navarra, uno de los principales es la recepción de llamadas, inscripciones, cita previa y envío de impresos del Servicio Navarro de Empleo (SNE). El pasado año se atendieron 39.063 llamadas

Otra de las principales demandas de información se refirió al censo único de vivienda protegida, sobre el que en 2015 se atendieron 5.258 llamadas.

Respecto a caza y pesca, se atendieron 7.603 llamadas. También cabe destacar que el número de personas inscritas para recibir avisos sobre los niveles de ozono en Navarra ascendió a 179.

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 de realizaron un total de 1.258 inscripciones.

Centralita del Gobierno de Navarra

Durante 2015, el teléfono 848 42 70 00 recibió 28.431 llamadas, de las que atendió un 94%



El tiempo medio de las llamadas recibidas en la centralita del Gobierno de Navarra es de 33,4 segundos.

Oficina de atención ciudadana de Tudela

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) del Gobierno de Navarra en Tudela atendió en 2015 un total de 75.182 peticiones de información.

La distribución de atenciones por tipo de gestión fue la siguiente:

