

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 Gobierno de Navarra licita el servicio de atención telefónica del Departamento de Derechos Sociales

La cuantía total prevista para el contrato asciende a 51.198 euros, para el periodo de mayo a diciembre de 2017

Jueves, 20 de abril de 2017

La Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales ha sacado a licitación el servicio de atención telefónica del Departamento de Derechos Sociales, que comprende la atención de llamadas entrantes, la realización de llamadas salientes y tareas de apoyo a la información.

El contrato tiene una duración inicial para 2017, con una cuantía total prevista de 51.198,00 euros (IVA excluido). No obstante, el contrato podrá prorrogarse por acuerdo expreso de las partes, sin que en ningún caso la vigencia del contrato, incluidas todas sus prórrogas supere los 4 años. El valor estimado del contrato, incluidas las prórrogas, asciende a 310.608,00 € (IVA excluido).

Los interesados podrán presentar sus ofertas hasta el 15 de mayo en los registros del Departamento de Derechos Sociales (C/González Tablas 7, 31005 o C/Abejeras 9, 31007) o en cualquiera de los lugares previstos legalmente.

Durante el año 2016 el servicio de atención telefónica del Departamento de Derechos Sociales recibió un total de 55.206 llamadas, una media 226 llamadas diarias y de 4.620 llamadas al mes. El 65% de las llamadas atendidas fueron referentes a temas de Inclusión Social, siendo este el tema con mayor número de consultas, y el 17% de llamadas fueron relacionadas a la dependencia.