

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
 INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E  
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Los canales de información del Servicio de Atención Ciudadana atendieron más de 270.000 consultas en el 2017

*El teléfono 012 es el medio más empleado, seguido del correo electrónico, chat y redes sociales*

Martes, 06 de febrero de 2018

El servicio de Atención Ciudadana promovido por el Gobierno de Navarra ha atendido más de 270.000 solicitudes durante el 2017. El teléfono 012, con 265.257 llamadas atendidas y 267.451 contactos salientes es el medio más empleado, seguido del correo electrónico con 13.688 mensajes recibidos durante el pasado año. A ellos hay que añadir las 678 personas que utilizaron el chat o los 22.063 seguidores que posee la cuenta de Twitter.



De las 265.257 llamadas atendidas, 31.566 más que durante 2016, el 51,32% están relacionadas con tareas relativas a las entidades locales y el 48,68% restante se corresponden a servicios ofrecidos por el Gobierno de Navarra.

De los datos expuestos, en el informe anual, se desprende que el nivel de llamadas atendidas todos los meses oscila entre el 88,17 % de febrero y el 62,36% de septiembre. La media de llamadas diarias atendidas en 2017 fue de 75,26%. La medida de llamadas recibidas fue de 1.415, siendo atendidas 1.065. El tiempo medio de atención al usuario es de 142,01 segundos.

De las que han tenido respuesta por parte de los operadores del 012, 44.211 han sido relativas a inscripciones, 15.484, a la realización de trámites como el padrón, catastro, duplicidad de recibos, domiciliaciones o cobros; 22.832 a citas previas; 2.772 han hecho referencia a venta de entradas y 774 son sobre avisos, quejas o sugerencias.

Además, desde este servicio se han efectuado 267.451 contactos salientes. El desglose de este capítulo aclara que se han enviado 257.611 SMS y 4.850 correos electrónicos. Además, se han efectuado 2.017 llamadas telefónicas al exterior, se han contestado 200 avisos a ciudadanos y ciudadanas y, cabe destacar, que se han realizado 6 encuestas, lo que ha supuesto entablar contacto con 2.339 personas.

Uno de los capítulos que ha supuesto mayor esfuerzo para este servicio ha sido el relativo al ámbito laboral. Se ha colaborado de forma activa con el Servicio Navarro de Empleo (SNE). Se han gestionado un total de 113.398 llamadas relativas a este ámbito.

La gestión más destacada con este servicio ha estado relacionada con la demanda de empleo y consultas realizadas con el ámbito laboral. El número total de renovaciones y consultas atendidas vía telefónica ha sido de 67.348, oscilando entre las 6.632 gestiones realizadas en el mes de marzo y las 4.906 de julio. Estas cifras reflejan una media diaria de 246 gestiones.

En el capítulo de contactos salientes se detalla que se han enviado 7.638 SMS de contacto entre SNE y la ciudadanía.

Por último, merece la pena dedicar una mención especial a la Encuesta de Garantía Juvenil, realizada en los meses de junio y octubre. En verano se contactó con 1.854 personas, lo que supuso la realización de un total de 3.566 llamadas salientes. En otoño, se efectuaron 739 contactos, que supusieron el empleo del teléfono en 1.511 ocasiones.

Las peticiones más comunes que se realizan al 012 se refieren a la demanda de empleo, o a la solicitud de información sobre ofertas de empleo, cursos y prestaciones o ayudas para desempleados.

### **Trabajos realizados**

Desde este servicio se han realizado trabajos concretos para determinados departamentos del Gobierno de Navarra, además de varias campañas, que han supuesto un importante volumen de actividad. En concreto, en 2017, se han enviado 2.434 SMS, en colaboración con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

En cuanto al Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra (ISPLN) destaca el envío de mensajes informativos sobre los niveles de polen en el aire. A este servicio están suscritas 153 personas, 57 más que el año pasado, a las que se ha informado puntualmente sobre los niveles alcanzados en las zonas de la Comarca de Pamplona y Zona Media, cuando este alérgeno ha superado determinados niveles. Los interesados en suscribirse a este servicio pueden hacerlo a través del correo electrónico [navarra@navarra.es](mailto:navarra@navarra.es). Se han enviado un total de 1.858 SMS y 1.100 correos electrónicos.

Además del 012, puede accederse al servicio de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra por medio del número [948 012 012](tel:948012012). Éste permite efectuar llamadas desde todas las compañías de telefonía móvil, desde fuera de Navarra (el primero 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 al público en invierno (en euskera y castellano) es de 8 a 19 horas, de lunes a viernes. El servicio 012, promovido por el Gobierno de Navarra y las entidades locales adheridas a él, da cobertura a 63 ayuntamientos que incluyen 160 concejos.

### **Contactos**

Las personas que deseen dirigirse por correo electrónico al Gobierno de Navarra para realizar cualquier tipo de consulta, pueden hacerlo por medio de la cuenta [navarra@navarra.es](mailto:navarra@navarra.es),

En cuanto al contacto vía chat, puede hacerse mediante el siguiente enlace

[https://www.navarra.es/home\\_es/Servicios/AtencionCiudadana/Chat.htm](https://www.navarra.es/home_es/Servicios/AtencionCiudadana/Chat.htm).

Asimismo, hay disponible una aplicación, por medio de la cual las personas interesadas pueden exponer cualquier tipo de incidencia sobre servicios públicos, incidencias, mobiliario en mal estado de conservación, etc.

- Castellano: <http://bit.ly/SPIncidencias>
- Euskera, <http://bit.ly/SPIncidencias-eu>

Por último, desde el servicio de Atención Ciudadana se recuerda la existencia de dos cuentas en las principales redes sociales:

- Twiter <https://twitter.com/Navarra> que cuenta con 22.063 seguidores
- Facebook, <https://facebook.com/NavarraInfoCiudadana/>, con 2.885 “Me gusta”