

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA JUSTICIA E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

RELACIONES INSTITUCIONALES Y  
PORTAVOZ DEL GOBIERNO

ADMINISTRACION LOCAL

EDUCACION

SALUD

DESARROLLO RURAL Y MEDIO  
AMBIENTEASUNTOS SOCIALES FAMILIA  
JUVENTUD Y DEPORTE

CULTURA Y TURISMO

OBRAS PUBLICAS TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONESVIVIENDA Y ORDENACION DEL  
TERRITORIO

INNOVACION EMPRESA Y EMPLEO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El teléfono 012 de atención ciudadana del Gobierno de Navarra registra en abril su récord de actividad

*Atendió más de 10.000 llamadas, 6.500 vinculadas al nuevo censo de VPO y la campaña de la trucha*

Lunes, 09 de mayo de 2011

El teléfono de atención ciudadana del Gobierno de Navarra, el 012, alcanzó el pasado mes de abril su mayor nivel de actividad, con 10.322 llamadas atendidas (excluidas las peticiones vinculadas a entidades locales, que se atienden en el mismo número), un 35% que la actividad media del primer trimestre de 2011.



Trabajadores del servicio telefónico 012.

El grueso de las llamadas, 4.424, fueron para obtener información sobre el [nuevo censo de VPO del Ejecutivo foral](#) o requerir una cita previa para inscribirse en él. Otras 2.054 fueron llamadas relacionadas con la [campaña de pesca de la trucha de 2011](#), incluidas entre ellas las de personas con licencia de pesca que utilizaron este teléfono para comunicar el día en que tenían previsto hacer uso de su permiso en la región salmonícola superior, requisito necesario para participar en esta campaña.

Como ya se ha indicado, estas dos campañas especiales originaron en abril un incremento del 35% de la actividad que ha venido registrando este teléfono en lo que va de año. Durante los tres primeros meses de 2011, se habían contabilizado un total de 22.919 llamadas, una media de casi 7.700, que se vio aumentada hasta las 10.322 el mes pasado.

No obstante, la mayoría de las consultas de los cuatro primeros meses del año han estado vinculadas al Servicio Navarro de Empleo (20.926 llamadas entre enero y abril) y al área de Innovación (3.056), seguidas de las llamadas referidas a temas que gestiona el Instituto para la Igualdad (200), Turismo (173) y Transporte (40).

### Atención ciudadana presencial

El nuevo censo de Vinsa generó también una notable actividad el mes pasado en las oficinas de atención ciudadana (OAC) del Ejecutivo Foral en Pamplona (avenida de Roncesvalles, 11) y Tudela (plaza de los

Fueros, 5 y 6), que registraron 464 consultas sobre este tema y 162 peticiones de cita previa para inscribirse en el censo. La oficina de Tudela ofrece además la posibilidad de formalizar directamente la inscripción, un recurso del que el pasado mes de abril hicieron uso 49 personas.

El Gobierno de Navarra mantiene tres cauces de atención ciudadana: las citadas oficinas de Pamplona y Tudela, el portal de internet [www.navarra.es](http://www.navarra.es) y el teléfono 012, que proporciona tanto información propia del Ejecutivo y como de las entidades locales, a través del servicio Infolocal, que tuvo un balance de más de 200.000 llamadas el año pasado, lo que se calcula que supuso [un ahorro de más de 27.000 horas en trámites y consultas para los ciudadanos.](#)

Mediante una [resolución dictada el pasado mes de septiembre](#), el 012 pasó de ser un número reducido a dar servicio desde el Departamento de Administración Local y los ayuntamientos adscritos al mismo (en torno a un centenar) a ser el número oficial de atención ciudadana de todo el Ejecutivo Foral.