

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 cumple 15 años

*En este tiempo, el teléfono de atención ciudadana de las Administraciones Públicas de Navarra ha gestionado más de 2,2 millones de llamadas y actualmente da servicio a 66 ayuntamientos y al Gobierno de Navarra*

Martes, 22 de noviembre de 2016

El Servicio de Atención Telefónica 012, el teléfono de atención ciudadana de las Administraciones Públicas de Navarra, ha cumplido este martes 15 años. En este tiempo, ha gestionado más de 2,2 millones de llamadas y ha pasado de contar con 8 entidades locales asociadas en 2001 a un total de [66](#) en 2016, con sus 158 concejos, además de la Administración Foral.

El Servicio surgió como iniciativa del Departamento de Administración Local junto con los ayuntamientos, gestionado por ANIMSA (desde 2012 lo gestiona Tracasa – CICNA). En 2010 se incorporó el Gobierno de Navarra dentro del proyecto INFONAVARRA, y actualmente se configura como un punto para la prestación de servicios integrales de atención telefónica ciudadana (Información y gestión en el entorno de la relación ciudadano-administración), un teléfono único de información para la Comunidad Foral de Navarra. Desde 2011 también está presente en Twitter (@012Infolocal) y, como novedad significativa, desde febrero de 2016 facilita el sellado de la demanda de empleo (tarjeta del paro) a través del teléfono 012.

A este servicio de atención ciudadana se puede acceder mediante el tradicional número 012 y del [948 012012](#). Este último permite llamadas desde todas las compañías de telefonía móvil desde fuera de Navarra (el 012 no era 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 servicio está atendido por catorce operadores, tanto en castellano como en euskera, en horario de 8 a 19 horas de lunes a viernes, y gestionado por la empresa pública Tracasa.

### Los servicios



El teléfono de atención ciudadana de las Administraciones Públicas de Navarra se puso en marcha el 22 de noviembre de 2001.,

El Servicio comenzó prestando los servicios de información (tanto municipal como no municipal de interés ciudadano), gestión de algunos trámites (certificados/volantes de padrón y catastro) y recogida de avisos, quejas y sugerencias.

En 2002 se añadieron los denominados Servicios Bajo Demanda, que están a disposición tanto de ayuntamientos como del Gobierno de Navarra y que se solicitan según las necesidades. Por ejemplo, inscripciones (para cursos, actividades deportivas, campamentos, viajes, listados de interés...); citas previas (para servicios municipales tipo Oficina de Atención al Consumidor, personal municipal como aparejadores, arquitectos; cargos electos como alcaldes o concejales); contactos salientes tanto vía SMS como llamadas a fijos o envío de e-mails (avisos de reuniones, suspensión de clase, etc); encuestas (satisfacción de ciudadanos de instalaciones municipales); y venta de entradas numeradas (Auditorio Barañáin, Teatro de Ansoáin, Casa de Cultura de Burlada y de Zizur Mayor).

También asumen servicios de centralita (desvío de las centralitas municipales al Servicio 012 de algunos ayuntamientos y de las oficinas del SNE y centro Iturrondo y de la centralita del Gobierno por las tardes o en fechas como Sanfermines...). En 2003 obtuvo la certificación ISO 9001-2000.

### **Memoria de 2015: 175.949 llamadas ciudadanas**

En 2001, tras su puesta en marcha un 22 de noviembre, atendió 1.664 llamadas. Durante el pasado año, fueron un total de 175.949 llamadas ciudadanas, de las que el 63,77% eran relativas a servicios ofrecidos por las entidades locales. El 36,23% 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.

A este servicio de atención ciudadana, promovido por el Gobierno de Navarra y las entidades locales adheridas a él, se puede acceder mediante el tradicional número 012 y llamando al [948 012012](tel:948012012). Este último permite llamadas desde todas las compañías de telefonía móvil desde fuera de Navarra (el 012 no era 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. Este servicio está atendido por catorce operadores, tanto en castellano como en euskera, en horario de 8 a 19 horas de lunes a viernes, y gestionado por la empresa pública Tracasa.

Entre otras, a través de este teléfono se atendieron 71.278 relacionadas con instituciones municipales (42.899 para inscripciones, 25.728 para citas previas y 2.651 para venta de entradas), 14.662 de trámites (padrón, catastro, duplicados, recibos, domiciliaciones o cobros), y 871 llamadas relativas a avisos, quejas y sugerencias.

Además de recibir llamadas, este servicio también contacta directamente con los ciudadanos, modalidad que a lo largo del pasado año efectuó un total de 218.676 contactos salientes, de los que 210.191 SMS, se enviaron 1.848 correos electrónicos, se realizaron 3.788 llamadas telefónicas, y se realizaron encuestas a 981 personas.

La mayor parte de las llamadas se registraron en septiembre (79%), junio (78%) y mayo (83%) debido a que en estos meses se publican la mayor parte de convocatorias y actividad. El tiempo medio de las llamadas fue de 112 segundos. Por idiomas, el 96% se atendió en castellano, y el 3,36%, en euskera.

### **Servicios del Gobierno de Navarra**

Uno de los principales servicios que presta 012 respecto al Gobierno de Navarra 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, 7.834 de ellas relativas a la oficina de Rochapea (Pamplona), 7.617 a la del Ensanche (Pamplona), 5.337 a Tudela, 5.685 a Tafalla, 4.861 a Iturrondo, 5.190 a Yamaguchi (Pamplona) y 2.539 a la oficina general del propio SNE. Los contactos que estableció el 012 con las personas solicitantes de información superan los 6.457, entre las que destacan los contactos vía SMS (6.413) y las llamadas efectuadas (281). Además, se realizaron 180 encuestas a las personas usuarias, relativas a valoración de las prácticas realizadas en empresas.

Otra demanda importante de información se refirió al **censo único de vivienda protegida**, sobre el que en 2014 se atendieron 4.157 llamadas.

Respecto a **caza y pesca**, se atendieron 7.603 llamadas. Cabe destacar que dentro de la campaña de solicitud de permisos de pesca en la región salmonícola superior, se gestionaron 2.640 permisos, un 30,6% de los concedidos. También cabe destacar que el número de personas inscritas para recibir avisos sobre los niveles de ozono en Navarra ascendió a 179.

Desde principios de septiembre se está recogiendo en el Servicio 012 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 recogido 344 ofrecimientos (108 vía correo electrónico y 236 a través del teléfono).

Para el **homenaje a funcionarios** de GN fusilados, el 012 colaboró con 51 inscripción de familiares interesados en acudir a la colocación de una placa memorial.

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.