

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El servicio 012 ha atendido casi 180.000 llamadas en 2013

Demandaban información de diverso tipo o la realización de trámites, actividad ésta última que supone el 38,4% de las atenciones

Viernes, 07 de marzo de 2014

El Servicio de Atención Telefónica 012, que da cobertura a 180 localidades navarras y a la Administración Foral, atendió durante el pasado año, 179.881 llamadas que demandaban solicitudes de información o la realización de diferentes trámites administrativos.



Técnicos del 012 infolocal.

El 64,10% de ellas estaba relacionada con servicios ofrecidos en Infolocal (información municipal, agenda de ocio, trámites municipales, convocatorias, gestión de avisos, quejas y sugerencias, inscripciones, encuestas, cita previa, etc.) Entre los ayuntamientos con mayor grado de utilización del servicio 012 figuran: Tafalla, Alsasua, Villava, Barañáin, Burlada, Ansoáin, Huarte, Aranguren, Noáin, Bera, Egüés, Berriozar, Corella o Los Arcos.

El otro 35,90% de las llamadas se referían a peticiones de información y gestiones con el Gobierno de Navarra. El 4,24% habían sido temas de Infonavarra (cuestiones relativas a ayudas, becas, subvenciones, empleo público, trámites y servicios que presta el Gobierno de Navarra.) y el 31,66% restante afectaba a diferentes Unidades del Ejecutivo foral, especialmente al Servicio Navarro de Empleo (70% de éstas), seguido muy por detrás de Medio Ambiente (10%) y Vivienda (8%).

La valoración global del servicio por parte de los ciudadanos es del 8,56, siendo los servicios más valorados las inscripciones, cita previa y venta de entradas (8,60) y las tramitaciones (8,57). El 98% de los ciudadanos encuestados lo recomendaría y el 68,7% asegura haber obtenido una respuesta satisfactoria con una sola llamada.

Trámites realizados

Las tramitaciones, con un total de 69.157 peticiones, suponen el 38,4% de las llamadas atendidas. De esta cantidad, el 57% de ellas tuvieron como objeto efectuar inscripciones (39.656). Un 22% estuvo destinada a diferentes trámites administrativos (padrón, catastro,

duplicados, recibos, domiciliaciones y cobros), que sumaron las 15.319 gestiones.

Se realizaron, además, 10.864 citas previas, 2.553 ventas de entradas y 765 avisos, quejas y sugerencias.

Las inscripciones más frecuentes han sido las actividades deportivas y culturales de los ayuntamientos (cursos, talleres, carreras, campeonatos, etc.), las actividades relacionadas con festejos (comida/cena en fiestas, desfiles de carnaval, etc), excursiones y viajes, campamentos infantiles, servicio de taxi, venta de entradas, solicitud de lotes de leña, participación en trabajos para limpieza de ríos, ofertas de empleo del SNE, visitas al Palacio de Navarra, lista de distribución para avisos sobre los niveles de ozono y permisos de pesca zona salmonícola superior.

Los trámites más solicitados son, por este orden, los volantes y certificados de padrón y catastro, certificados de IAE, duplicados de recibos municipales, certificados de bienes, certificados de parejas de hecho y el cobro de recibos municipales.

Entre las citas previas destacan las concertadas con el Servicio de atención al consumidor, las citas con técnicos municipales (arquitecto, aparejador, secretario, etc.) y las que realizan en ciertos servicios municipales, como la prematrícula y matrícula en escuelas infantiles en Burlada y Villava, los servicios de Mediación hipotecaria en Burlada, el servicio de podología en Huarte, la Oficina móvil del SNE en Corella o las del servicio de Respiro familiar en Egüés y Zizur Mayor.

Otras citas habituales son las que se concertan para entrevistas de trabajo, con la Oficina móvil del DNI y con NASUVINSA, para la inscripción en el censo de viviendas.

En el capítulo de avisos, quejas y sugerencias, el mayor número de llamadas está relacionado con los temas de alumbrado, limpieza del espacio público, mantenimiento de calzadas y carreteras, animales, parques y jardines y actuación y organización municipal.

Otros datos

La media de llamadas recibidas de lunes a viernes ha sido de 789 y el tiempo medio de duración ha sido de 1,73 minutos por llamada. De ellas un 97,56%, se realizaron en castellano, un 2,43% en euskera y un 0,01% en otros idiomas.

El número de solicitudes de servicios bajo demanda ha sido de 3.072 (13 solicitudes por día) y el total de contactos salientes realizados en 2013 de 144.768, que se desglosan de la siguiente forma: se han enviado un total de 133.380 SMS, 2.837 correos electrónicos y 4.219 llamadas telefónicas; se han realizado encuestas a 1.235 personas; se han enviado 2.796 tweets, se han efectuado 130 avisos a ciudadanos y contestado a 171 e-mails que solicitaban información. Finalmente, ha habido 1.773 mensajes emitidos en el muro de infoNavarra en Facebook.

Los contactos salientes más habituales tienen que ver con los siguientes aspectos: aviso de reuniones, plenos y comisiones, inicio de actividades, suspensión o cambio de actividades (por enfermedad del profesorado; por nevadas, etc.), contrataciones de personal, entrevistas de personal y envío de claves del SNE para acceder a cursos on-line.

En cuanto a las encuestas, las más comunes se realizan con el objeto de conocer el grado de satisfacción de determinadas actividades municipales, el grado de satisfacción de instalaciones, servicios o actividades municipales y las relativas al SNE que encuesta sobre cursos realizados, prácticas en empresas, solicitud de ayudas, etc.

Las solicitudes de información más frecuentes

Las preguntas más frecuentes que los ciudadanos navarros realizan al servicio 012 están relacionadas fundamentalmente con información sobre ayuntamientos (teléfonos, direcciones, horario, convocatorias...), información sobre la realización de trámites, plazos de impuestos, inscripción a actividades, solicitud de trámites municipales etc.

La información sobre temas de empleo es también muy frecuente, especialmente la relativa a plazos para sellado de tarjetas de desempleo, documentación necesaria para inscribirse como demandante de empleo, sellado on-line de tarjetas, cursos, teléfonos de cita previa para cobro de prestaciones o ayudas del Servicio Público de Empleo Estatal, etc.

Otro importante número de llamadas es el que se dirige a los Servicios de atención al consumidor de ayuntamientos y del Gobierno de Navarra.

La información sobre el Gobierno de Navarra (teléfonos, direcciones, trámites, tramitación on-line (sobre todo en temas relacionados con Hacienda), ayudas, convocatorias, etc. también es frecuente entre las solicitudes de información que hacen ciudadanos en el 012.

Y, finalmente, destaca la petición de los teléfonos, direcciones y trámites de DNI, pasaporte, DG de Tráfico, Seguridad Social etc, toda la información de agenda (espectáculos, compra de entradas) y la información sobre el transporte (líneas, compañías etc.).