

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y
EMPLEOCULTURA, TURISMO Y RELACIONES
INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN
LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El teléfono 012 del servicio de atención ciudadana Infonavarra atiende 219.000 llamadas en 2012, un 5% más que el año anterior

A través de internet, redes sociales y aplicaciones móviles se han publicado más de 20.000 mensajes

Martes, 05 de febrero de 2013

A lo largo de 2012 el teléfono 012 del [servicio de atención ciudadana Infonavarra](#) del Gobierno foral ha atendido más de 219.000 llamadas, un 5% más que el año anterior. Asimismo, a través de internet, redes sociales y aplicaciones móviles se han publicado 20.455 mensajes.

Del total de llamadas recibidas, cerca del 60% se referían a temas relacionados con la Administración Local y el resto con cuestiones propias del Gobierno de Navarra. Entre estas últimas destacan las relacionadas con el empleo, que han acaparado casi el 30% del total de llamadas. Por otra parte, a lo largo de 2012, el equipo de operadores del teléfono 012 realizó 157.000 llamadas a ciudadanos como continuación de los trámites que se habían iniciado en dicho servicio.

En cuanto al total de mensajes publicados en Internet, redes sociales y aplicaciones móviles destacan los 5.172 emitidos a través de [Twitter](#), los 3.462 transmitidos por [Facebook](#) y las 415 conversaciones mantenidas por [chat](#).

Cabe recordar que el servicio Infonavarra atiende a los ciudadanos de forma [presencial](#), en las oficinas de registro del Gobierno de Navarra o en la de atención ciudadana de Tudela; de manera [telefónica](#), a través del teléfono 012; por [internet](#); y a través de las [redes sociales](#) Facebook y Twitter.

Valoración de la atención telefónica

Por otra parte, la valoración global de los ciudadanos que han utilizado el teléfono 012 de atención ciudadana es muy positiva, alcanzando una puntuación de 8.44 sobre una escala de 10, según se desprende de las encuestas de calidad realizadas dentro del sistema de calidad de este servicio.

Concretamente, los aspectos más valorados son la facilidad de comprensión del lenguaje empleado, y la amabilidad y profesionalidad del trato recibido. Les siguen la eficacia del servicio y la rapidez en la atención.

La mayor parte de los ciudadanos emplean el 012 para temas relacionados con las inscripciones, citas previas o venta de entradas;

con tramitaciones administrativas; y con cuestiones informativas.