

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

El Servicio de Atención Ciudadana atendió más de 290.000 consultas en 2018, un 7,4% más que en 2017

Presta su servicio a través del 012, correo electrónico, chat y redes sociales

Viernes, 01 de febrero de 2019

El Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra atendió en 2018 algo más de 290.000 consultas, un 7,4% más que en 2017, que se cifró en 20.000. De entre los canales de atención ciudadana, el teléfono sigue siendo el más usado por la ciudadanía para contactar con la Administración Foral, a través del servicio 012, aunque las consultas y solicitudes de información a través de [Twitter](#) (@navarra) o [Facebook](#) o el [chat](#) también aumentan respecto a 2017.

De los 291.314 contactos ciudadanos atendidos, 277.127 casos corresponden al teléfono 012. Esta cifra recoge, casi a partes iguales, a llamadas recibidas sobre asuntos relativos a las entidades locales (50,04%) y las competentes del Gobierno de Navarra (49,81%). El 012 incrementó un 4,47% sus consultas atendidas respecto a 2017.

Además, según una encuesta de satisfacción realizada para valorar la atención del servicio 012, el 99,3% de las personas encuestadas recomendaría el servicio.

Canales de atención ciudadana

Cabe recordar los canales para dirigirse al Gobierno de Navarra. Quienes deseen utilizar el correo electrónico para cualquier consulta pueden hacerlo por medio de la cuenta navarra@navarra.es. En cuanto al contacto vía chat, puede hacerse mediante el [siguiente enlace](#). Además, el Servicio de Atención Ciudadana interactúa con la ciudadanía con dos perfiles en [Twitter](#) (@navarra) cuenta que a día de hoy tiene 24.164 personas seguidoras, y en [Facebook](#), con 5.924 personas que siguen el perfil.

8,9% más de *followers* en Twitter y el doble de “me gusta” en Facebook

La comunicación telemática con la Administración Foral sigue presentando registros al alza. Atención Ciudadana atendió 13.348 correos electrónicos, un descenso del 2,48% respecto al 2017, si bien en 2018 los correspondientes a la Campaña de la Renta fueron atendidos por el servicio correspondiente de Hacienda. El chat se empleó en 839 ocasiones (un 23,75% más que el año anterior); y se amplió un 8,9% el número de *followers* en la cuenta de Twitter @navarra, superando 24.000 adhesiones. El perfil de Facebook suma 5.701 “me gusta” personas

seguidoras, un incremento del 97% respecto al año anterior.

De los datos recopilados por el Servicio de Atención Ciudadana en su informe anual, se desprende que en el 012 se reciben diariamente un promedio de 1.506 llamadas telefónicas; se atienden 1.108 de ellas con un promedio de dos minutos y medio de atención media a cada persona.

Entre los motivos más frecuentes de llamadas al 012 en asuntos relacionados con las entidades locales, destacan las inscripciones (43.914); trámites relacionados con el padrón, catastro o domiciliaciones (16.714); citas previas (11.372); ventas de entradas (1.915) o formulación de quejas y sugerencias (705).

Desde este Servicio se han enviado un total de 285.731 comunicaciones hacia la ciudadanía, un 6,83% más que en 2017. La mayor parte de estas informaciones corresponden a SMS (278.400), 4.432 correos electrónicos y 1.635 llamadas telefónicas.

SMS, comunicación de Empleo

Un año más, el Servicio ha colaborado con la atención a las llamadas dirigidas al Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, con un total de 114.156 comunicaciones: 65.542 de ellas tuvieron por objeto la renovación y demanda de empleo u otras consultas en este ámbito. En el flujo de respuestas en nombre del SNE / NL, el Servicio 012 envió 50.642 SMS, un recurso de comunicación a la ciudadanía que aumentó en el ámbito del empleo de un 563,03% respecto a 2017.

En 2018 también se ha prestado apoyo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, al Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra y a la campaña de pre matriculación en Educación Infantil y Primaria, entre otros trámites. La comunicación sobre prevención laboral generó un tráfico de 2.550 llamadas. La campaña de polen, de Salud Pública, originó 3.863 comunicaciones (un aumento del 30,59% respecto a 2017), principalmente vía SMS y correo electrónico. En el caso de los mensajes telefónicos de texto, servicio que funciona previa suscripción, se facilita información sobre los niveles de polen en el aire cuando supera determinado nivel. Las personas interesadas en suscribirse pueden dirigir un correo electrónico a la dirección navarra@navarra.es.

Al servicio de atención telefónica de Atención Ciudadana puede accederse, además de marcando el 012, a través del [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).

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.

El 99,3% de las personas encuestadas recomendaría el 012

La encuesta realizada para valorar la atención del servicio 012, en una muestra de 600 personas, otorga una calificación de 8,94 puntos de valoración global al Servicio de Atención Ciudadana. El 99,3% de las personas encuestadas recomendaría el servicio.

En todos los aspectos valorados por la ciudadanía encuestada, la calificación supera la obtenida en 2017, excepto en el número de llamadas realizadas para contactar.

Los aspectos más valorados por la ciudadanía son la comprensión del lenguaje empleado en la atención y la amabilidad y profesionalidad del personal. De las 76 sugerencias recibidas destaca la solicitud de más líneas telefónicas en periodos de inscripciones, la gratuidad del servicio y la solicitud de más personal euskaldun en la atención telefónica.

Un tercio de los contactos (el 31,3%) se establecen con la primera llamada y el 19,5% necesitan entre 2 y 4 llamadas para poder acceder al servicio.

La muestra se ha realizado entre personas usuarias con una edad comprendida entre 30 y 44

años, el 63,5% de las cuales eran mujeres.