

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 más de 175.000 llamadas ciudadanas en 2014

Cerca del 64% eran relativas a servicios ofrecidos por las entidades locales, y el 36% restantes, al Gobierno de Navarra

Lunes, 02 de febrero de 2015

El Servicio de Atención Telefónica 012, que da cobertura a [71 ayuntamientos \(con sus 121 concejos\)](#) y a la Administración Foral, atendió durante el pasado año un total de 175.095 llamadas ciudadanas, de las que el 64% eran relativas a servicios ofrecidos por las entidades locales. El 36% 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 desde el pasado mes de septiembre desde el [948 01212](#). 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 diez 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 72.270 relacionadas con instituciones municipales (44.876 para inscripciones, 25.141 para citas previas y 2.253 para venta de entradas), 15.160 de trámites (padrón, catastro, duplicados, recibos, domiciliaciones o cobros), y 741 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 178.969 contactos salientes, de los que 169.969 SMS, se enviaron 1.366 correos electrónicos, se realizaron 4.610 llamadas telefónicas, y se realizaron encuestas a 1.046 personas.

La mayor parte de las llamadas se registraron en mayo (80%), junio (72%) y septiembre (70%) debido a que en estos meses de publican la mayor parte de convocatorias y actividad. El tiempo medio de las llamadas fue de 108 segundos. Por idiomas, el 96% se atendió en castellano, y el 3,13%, 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 42.430 llamadas, 8.982 de ellas relativas a la oficina de Rochapea (Pamplona), 8.355 a la del Ensanche (Pamplona), 7.079 a Tudela, 5.572 a Tafalla, 5.054 a Iturrondo, 4.572 a Yamaguchi (Pamplona) y 2.816 a la oficina general del propio SNE.

Los contactos que estableció el 012 con las personas solicitantes de información superan los 9.000, entre las que destacan los contactos vía SMS (8.775) y las llamadas efectuadas (320). Además, se realizaron 210 encuestas a las personas usuarias, relativas a valoración del proceso de ayudas y de las prácticas realizadas en empresas.

Otra principales demandas de información se refirió al **censo único de vivienda protegida**, sobre el que en 2014 se atendieron 4.574 llamadas.

Respecto a **caza y pesca**, se atendieron 7.792 llamadas. Cabe destacar que dentro de la campaña de solicitud de permisos de pesca en la región salmonícola superior, se gestionaron 2.266 personas, un 26,6% de los concedidos. También cabe destacar que el número de personas inscritas para recibir avisos sobre los niveles de ozono en Navarra ascendió a 171.

En cuanto a las llamadas atendidas sobre **transportes**, se cifraron en 312, relativas a horarios de salida de transporte público, destinos dentro y fuera de Navarra, y gestión de líneas interurbanas.

Finalmente, cabe destacar que el servicio 012 también gestionó las **visitas guiadas al Palacio de Navarra**, entre los días 17 de noviembre y 2 de diciembre, con motivo del Día de Navarra. Así, se contestaron un total de 652 llamadas relativas a este tema, y de realizaron un total de 1.314 inscripciones.