

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 948 012 012, nuevo número de atención telefónica ciudadana del Gobierno de Navarra y las entidades locales

Operativo también desde teléfonos móviles, será gratuito para los usuarios con tarifas planas de telefonía y convivirá con el tradicional 012

Martes, 23 de septiembre de 2014

El 948 012 012, “Toda la información en un solo número”, es el nuevo número de fácil memorización desde el que se va a prestar la atención telefónica ciudadana 012 tanto del Gobierno de Navarra como de las 70 entidades locales de la Comunidad Foral adheridas al servicio.

El nuevo número permitirá llamadas desde todas las compañías de telefonía móvil y desde fuera de Navarra (el 012 no era operativo con algunas compañías) y será gratuito para todos los usuarios con tarifas planas de telefonía (tanto móviles como fijos), que son ya mayoría entre los usuarios de telefonía.

El 948 012 012 se suma al ya conocido 012 para atender a la ciudadanía navarra; es decir, el servicio se prestará desde ambos números de lunes a viernes, de 8 a 19 horas, tanto en castellano como en vasco. El servicio 012 permite recabar información, realizar inscripciones y trámites o efectuar aportaciones ciudadanas a las políticas de las administraciones públicas de Navarra.

Las ventajas de este nuevo número, ya operativo, son:

- **válido para todas las compañías de teléfonos móviles:** el 012 es un número válido para teléfonos fijos y determinadas compañías de telefonía móvil. El nuevo número 948 012 012 supera esa traba técnica.

- **un número de teléfono gratuito** para todos los teléfonos con



tarifa plana, sean fijos o móviles. De acuerdo con los últimos datos recabados, dos tercios del tráfico telefónico de España se realiza desde teléfonos de tarifa plana.

- **operativo desde fuera de Navarra**, tanto para móviles como fijos, lo que permite acceder a quienes no viven en Navarra a trámites e informaciones de su interés (por ejemplo, venta de entradas), así como una continuidad de servicio a la ciudadanía navarra cuando por vacaciones o trabajo se desplace fuera de la Comunidad Foral.

- **compatible con el actual 012**, que seguirá operativo, pues su tarifa fija de 0,34 céntimos por llamada (independientemente de la duración de ésta), sigue siendo ventajosa para quienes llaman desde teléfonos fijos sin tarifa plana (para una llamada tipo que en 2013 rondó los dos minutos).

El servicio de atención telefónica 948 012 012, cofinanciado por el Ejecutivo Foral y [70 ayuntamientos](#) (incluye también a los 121 concejos comprendidos en éstos), ha atendido en los dos últimos ejercicios una media de 15.000 llamadas mensuales, un 62% de ellas relacionadas con las informaciones y trámites de las entidades locales y un 38% dirigidas al Gobierno de Navarra.

La valoración global del servicio por parte de los ciudadanos es de 8,56 sobre 10 puntos, 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.

Otras formas de interacción ciudadana con el Gobierno de Navarra

La ciudadanía puede informarse, realizar trámites o efectuar aportaciones ante el Gobierno de Navarra por cuatro vías principales: la atención telefónica, ya mencionada en esta información; a través del portal [navarra.es](#); mediante las redes sociales; y presencialmente en su red de oficinas.

Quienes deseen comunicarse con el Gobierno de Navarra mediante el ordenador pueden hacerlo a través del portal de internet [navarra.es](#), en el que destaca un [catálogo de servicios y trámites](#) que permite realizar on-line las gestiones más habituales y demandadas. También pueden emplear el correo electrónico [navarra@navarra.es](#) ([nafarroa@navarra.es](#) para los envíos en vascuence) o comunicarse a través de [la aplicación de chat](#), atendida de lunes a viernes en horario de 8:30 a 14:30 horas.

Asimismo, el Gobierno de Navarra está presente en las principales redes sociales, tanto a través de perfiles generales, como temáticos. El [directorio de redes sociales con presencia del Ejecutivo](#) cuenta con mayor presencia en Twitter, con 17 perfiles del Ejecutivo Foral operativos, la mayor parte de carácter sectorial. Asimismo, el Gobierno de Navarra está presente también con perfiles temáticos en otras redes, como Facebook (9), Youtube (3) y Vimeo (2), así como a través de tres blogs sectoriales.

Finalmente, [la red de oficinas del Gobierno de Navarra](#) permite la interacción presencial con la ciudadanía en las oficinas de Pamplona (Oficina de Información y Registro del Palacio de Navarra) y Tudela (Oficina de Atención Ciudadana sita en la plaza de los Fueros) y en las oficinas comarcales de Elizondo, Estella, Irurtzun, Olite, San Adrián, Sangüesa y Tafalla, antiguas oficinas agrarias que hoy día prestan atención integral al ciudadano, así como en una veintena de oficinas de registro sitas en la capital navarra.