



BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

X Legislatura

Pamplona, 3 de mayo de 2022

NÚM. 55

S U M A R I O

SERIE B:

Proposiciones de Ley Foral:

- Proposición de Ley Foral para el fomento de un parque de vivienda protegida y asequible en la Comunidad Foral de Navarra. Prórroga del plazo de presentación de enmiendas (Pág. 2).
- Proposición de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego. Prórroga del plazo de presentación de enmiendas (Pág. 2)

SERIE F:

Preguntas:

- Pregunta sobre los planes lingüísticos de los Departamentos del Gobierno de Navarra, formulada por la Ilma. Sra. D.^a Bakartxo Ruiz Jaso (Pág. 3).
- Pregunta sobre la posición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior en relación con la integración de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el centro de mando del 112, formulada por la Ilma. Sra. D.^a Blanca Isabel Regúlez Álvarez (Pág. 4).
- Pregunta sobre el XXI Dictamen del Observatorio Nacional sobre la Dependencia, formulada por la Ilma. Sra. D.^a Marta Álvarez Alonso (Pág. 4).
- Pregunta sobre las ofertas públicas de empleo y el calendario de procesos selectivos en la Administración pública educativa, formulada por la Ilma. Sra. D.^a María Luisa De Simón Caballero (Pág. 5).
- Pregunta sobre el pronóstico y medidas del Departamento de Salud ante una posible séptima ola de la pandemia, formulada por el Ilmo. Sr. D. Mikel Buil García (Pág. 6).
- Pregunta sobre los objetivos que plantea el Gobierno de Navarra a nivel industrial, formulada por el Ilmo. Sr. D. Ramón Alzórriz Goñi (Pág. 6).
- Pregunta sobre las llamadas no atendidas en diversos teléfonos del Gobierno de Navarra. Contestación de la Diputación Foral (Pág. 7).

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

- Elección de cinco miembros del patronato de la Fundación Caja Navarra. Prórroga del plazo de presentación de candidaturas (Pág. 12).

**Serie B:
PROPOSICIONES DE LEY FORAL**

Proposición de Ley Foral para el fomento de un parque de vivienda protegida y asequible en la Comunidad Foral de Navarra

PRÓRROGA DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE ENMIENDAS

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Ampliar el plazo de presentación de enmiendas a la proposición de Ley Foral para el fomento de un parque de vivienda protegida y asequible en la Comunidad Foral de Navarra,

publicada en el BOPN n.º 10 de 28 de enero de 2022, **hasta las 12:00 horas del próximo día 9 de mayo de 2022** (10-22/PRO-00001).

2.º Publicar el presente Acuerdo en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

Proposición de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego

PRÓRROGA DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE ENMIENDAS

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Ampliar el plazo de presentación de enmiendas a la proposición de Ley Foral por la que se modifica la Ley Foral 16/2006, de 14 de diciembre, del Juego, publicada en el BOPN n.º

28, de 04-03-2022, **hasta las 12:00 horas del próximo día 16 de mayo de 2022** (10-22/PRO-00006).

2.º Publicar el presente Acuerdo en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

**Serie F:
PREGUNTAS**

Pregunta sobre los planes lingüísticos de los Departamentos del Gobierno de Navarra

FORMULADA POR LA ILMA. SRA. D.ª BAKARTXO RUIZ JASO

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre los planes lingüísticos de los Departamentos del Gobierno de Navarra, formulada por la Ilma. Sra. D.ª Bakartxo Ruiz Jaso (10-22/POR-00170).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

Bakartxo Ruiz Jaso, portavoz del G.P EH Bildu-Nafarroa, al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta de máxima actualidad al Vicepresidente

primero y Consejero de Presidencia, Función Pública e Interior, don Javier Remírez, para su formulación en el Pleno del próximo jueves, 5 de mayo de 2022.

La presidenta del Gobierno de Navarra, María Chivite Navascués, anunció en el Debate del Estado de la Comunidad que se celebró el pasado noviembre que los trabajos para la aprobación de los planes lingüísticos de los departamentos estaban “prácticamente culminados” y que se llevarían a la mesa general de Función Pública para aprobarlos definitivamente “no más tarde del primer trimestre de 2022”.

A la vista de que ya estamos en mayo, formulamos la siguiente pregunta:

• ¿Considera el Gobierno de Navarra urgente y necesario aprobar los planes lingüísticos de los departamentos?

En Iruñea, a 2 de mayo de 2022.

La Parlamentaria Foral: Bakartxo Ruiz Jaso

Pregunta sobre la posición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior en relación con la integración de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el centro de mando del 112

FORMULADA POR LA ILMA. SRA. D.ª BLANCA ISABEL REGÚLEZ ÁLVAREZ

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre la posición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior en relación con la integración de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el centro de mando del 112, formulada por la Ilma. Sra. D.ª Blanca Isabel Regúlez Álvarez (10-22/POR-00 171).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

Blanca Regúlez Álvarez, parlamentaria foral adscrita al Grupo Parlamentario Geroa Bai, al amparo de lo dispuesto en el Reglamento de esta Cámara, presenta la siguiente pregunta oral de máxima actualidad con el fin de que sea respondida en el Pleno del próximo 5 de mayo por el vicepresidente primero y consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior del Gobierno de Navarra.

¿Cuál es la posición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior sobre la integración de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el centro de mando del 112?

Pamplona-Iruña a 2 de mayo de 2022

La Parlamentaria Foral: Blanca Regúlez Álvarez

Pregunta sobre el XXIDictamen del Observatorio Nacional sobre la Dependencia

FORMULADA POR LA ILMA. SRA. D.ª MARTA ÁLVAREZ ALONSO

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre el Dictamen del Observatorio Nacional sobre la Dependencia, formulada por la Ilma. Sra. D.ª Marta Álvarez Alonso (10-22/POR-00 172).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

Doña Marta Álvarez Alonso, miembro de las Cortes de Navarra, adscrita al Grupo Parlamentario de Navarra Suma (NA+), realiza la siguiente pregunta oral de máxima actualidad dirigida a la Presidenta del Gobierno de Navarra para su contestación en el Pleno:

¿Qué valoración hace el Gobierno de Navarra del suspenso rotundo en gestión del sistema de atención a la dependencia que le otorga a Navarra el XXII Dictamen del Observatorio Nacional sobre la Dependencia?

Pamplona, a 2 de mayo de 2022

La Parlamentaria Foral: Marta Álvarez Alonso

Pregunta sobre las ofertas públicas de empleo y el calendario de procesos selectivos en la Administración pública educativa

FORMULADA POR LA ILMA. SRA. D.^a MARÍA LUISA DE SIMÓN CABALLERO

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre las ofertas públicas de empleo y el calendario de procesos selectivos en la Administración pública educativa, formulada por la Ilma. Sra. D.^a María Luisa De Simón Caballero (10-22/POR-00173).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

María Luisa de Simón Caballero, Portavoz del GPM-Izquierda-Ezkerra, al amparo de lo establecido en el reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta oral de actualidad, para que sea contestada por el consejero de Educación del Gobierno de Navarra en la próxima sesión de Pleno de Control de este Parlamento, prevista para el jueves, 5 de mayo de 2022.

La Oferta de Empleo Público en la Administración educativa de Navarra para los próximos años, está marcada por tres procedimientos diferentes:

– El proceso de estabilización de empleo público: La Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de

medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público que desarrolla el Real Decreto-ley 14/2021, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, determina las condiciones y procedimientos para las ofertas de empleo público en este marco de estabilización. En particular del empleo público en la Administración pública educativa.

– El procedimiento especial y específico y propio de la Comunidad Foral de Navarra. El Pleno del parlamento de Navarra aprobó, el pasado jueves 28 de abril, la proposición de Ley Foral por la que se establecen medidas en materia de selección y provisión de puestos de personal funcionario docente no universitario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

– La Oferta Pública de Empleo “ordinaria”. En el año de 2021 contempla un total de 261 plazas. 249 corresponden al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y 12 a inspectores de educación. A estas plazas habría de añadir las OPE de 2022 y de 2023 en lo que resta de esta legislatura.

¿Cuántos puestos de trabajo corresponderán a cada uno de los procedimientos selectivos y qué calendario prevé el departamento para las diferentes convocatorias y sus correspondientes procesos selectivos?

Pamplona, a 5 de mayo de 2022

La Parlamentaria Foral: María Luisa de Simón Caballero

Pregunta sobre el pronóstico y medidas del Departamento de Salud ante una posible séptima ola de la pandemia

FORMULADA POR EL ILMO. SR. D. MIKEL BUIL GARCÍA

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre el pronóstico y medidas del Departamento de Salud ante una posible séptima ola de la pandemia, formulada por el Ilmo. Sr. D. Mikel Buil García (10-22/POR-00 174).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

Mikel Buil García, parlamentario de la Agrupación Parlamentaria Foral de Podemos Ahal Dugu, solicita que la pregunta de máxima actualidad, dirigida a la Consejera de Salud, para el Pleno del 5 de mayo de 2022 sea la siguiente:

Viendo los datos de incidencia hospitalaria en relación con la pandemia y las alertas sobre una séptima ola, ¿qué pronóstico y qué medidas se plantea el Departamento de Salud al respecto?

En Pamplona-Iruñea, a 2 de mayo de 2022

El Parlamentario Foral: Mikel Buil García

Pregunta sobre los objetivos que plantea el Gobierno de Navarra a nivel industrial

FORMULADA POR EL ILMO. SR. D. RAMÓN ALZÓRRIZ GOÑI

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Admitir a trámite la pregunta de máxima actualidad sobre los objetivos que plantea el Gobierno de Navarra a nivel industrial, formulada por el Ilmo. Sr. D. Ramón Alzórriz Goñi (10-22/POR-00175).

2.º Ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

3.º Acordar su tramitación en la próxima sesión plenaria.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

TEXTO DE LA PREGUNTA

Ramón Alzórriz Goñi, Portavoz del Grupo Parlamentario Partido Socialista de Navarra, al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, formula a la Presidenta del Gobierno, para su contestación en el Pleno del 5 de mayo de 2022, la siguiente pregunta oral de máxima actualidad.

¿Qué objetivos plantea el Gobierno de Navarra a nivel industrial?

Pamplona, a 2 de mayo de 2022

El Parlamentario Foral: Ramón Alzórriz Goñi

Pregunta sobre las llamadas no atendidas en diversos teléfonos del Gobierno de Navarra

CONTESTACIÓN DE LA DIPUTACIÓN FORAL

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 114.1 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra de la contestación de la Diputación Foral a la pregunta formulada por la Ilma. Sra. D.^a Cristina Ibarrola Guillén sobre las llamadas no atendidas en diversos teléfonos del Gobierno de Navarra, publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 33 de 11 de marzo de 2022.

Pamplona, 8 de abril de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

CONTESTACIÓN

El Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta para su contestación por escrito formulada por D.^a Cristina Ibarrola Guillén, miembro del Grupo Parlamentario Navarra Suma (Na+), sobre el avance y el uso de los teléfonos habilitados por el Gobierno de Navarra para Salud y el 112. (10-22/PES-00054), informa lo siguiente:

1. ¿Qué avances se han realizado desde julio de 2021 para poder contabilizar el número de llamadas no atendidas en los teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos de rastreo, teléfonos de vacunación de Covid-19 y en los teléfonos de cita previa de los centros de salud de Navarra que no disponían de Call Center hasta esa fecha?

En la línea de mejoras implementadas o en curso para mejorar este aspecto de la accesibilidad telefónica, cabe señalar que desde Atención Primaria se están abordando distintas actuaciones. Una de ellas es el cambio de teléfonos fijos de los profesionales por otros de mejor calidad, con altavoz o con auriculares en algunos casos, lo que permite hablar con el paciente mientras se escribe en la historia clínica o se consulta alguna información. En total, se trata de 389 aparatos. A su vez, se incluyen 741 smartphones entre los suministrados a los centros de salud en general y los específicos para las UBAs.

Por otro lado, destaca también el incremento de líneas de atención al público en los 27 centros de salud que funcionan con call center. Se ha pasado, en distintas fases, de menos de 100 líneas (90) a las 156 actuales.

Con la última ampliación, de junio de 2021, se impartió un curso de formación a los responsables administrativos de los centros. Para este año, se ha vuelto a solicitar la formación para todos los responsables administrativos, a realizar si es posible en las mismas fechas. Este curso tiene una doble intención. Por un lado, asentar y ampliar el conocimiento de la herramienta por parte de los responsables administrativos y, por otro, que aquellos que ya la dominan puedan enviar a otras personas del equipo, si así lo consideran, para que más profesionales del Centro dominen el funcionamiento de la centralita.

Por otro lado, el principal avance en el segundo semestre de 2021 fue la migración a una solución de Contact Center del teléfono de información general de vacunación Infovac y del teléfono de gestión de citas de vacunación del área de Pamplona.

2. Número de llamadas no atendidas y porcentaje de llamadas atendidas del total de llamadas realizadas a teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos de rastreo, teléfonos de vacunación de Covid-19 y en los teléfonos de cita previa de cada uno de los centros de salud de Navarra con periodicidad mensual entre agosto y diciembre de 2021.

Antes de entrar a responder en concreto a esta cuestión, comentar que esta pregunta parlamentaria se refiere a la accesibilidad del sistema sanitario. Un asunto que tiene un doble abordaje, uno meramente instrumental (como el que toca esta pregunta) y otro más finalista o "meta", en el sentido de que el objetivo de esos medios es garantizar y prestar una atención a la ciudadanía, en este caso en términos de salud, sobre lo que luego volveremos con datos objetivos de actividad.

A su vez, la accesibilidad tiene que ver con diferentes factores o indicadores, entre ellos las diferentes formas de contacto que la ciudadanía tiene con el sistema sanitario como la vía telefónica u otras vías como internet, cita web, carpeta de salud, etc. También es relevante considerar otros parámetros como por ejemplo la rapidez, adecuación y eficacia resolutoria de la respuesta y atención prestada.

En esta última cuestión, un dato consolidado es que tres de cada cuatro personas logran una cita en el mismo día o al día siguiente de ponerse en contacto con el centro de salud, a través de una llamada, carpeta de salud o acudir al mismo centro. Y, además, cabe destacar que, en Navarra, a diferencia de otras autonomías, cada cita presencial cuenta en la agenda de trabajo con al menos 12 minutos para que el profesional esté con la o el paciente.

Por ello, volviendo al tema de las llamadas, adelanto que más abajo se aportan datos numéricos y tablas desglosadas acompañadas también de datos de “actividad”, es decir, de pacientes atendidos en esas fechas para tener la foto completa del servicio por encima de cuestiones meramente instrumentales o estadísticas.

Considero de interés matizar y explicar de forma preliminar varias cuestiones. La primera, partiendo del texto de su pregunta, es que “llamadas no atendidas en primera llamada” no significa “pacientes no atendidos”.

Pese al trabajo compartido entre los servicios técnicos del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, que desde su Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización da soporte transversal a todos los departamentos, entre ellos el de Salud y sus homólogos en SNS- Osasunbidea; a día de hoy hay una limitación técnica para tener una información sobre un aspecto clave: identificar cuántas de esas llamadas “no atendidas” fueron recuperadas posteriormente, con otra o más remalladas, además de por otras vías (mostrador de servicio de admisión, internet...), de manera que el objeto de las mismas, que es la atención o consulta sanitaria, sí que fue efectivamente atendido.

O, por ejemplo, el dato del número de “personas” que llaman (en términos sanitarios “CIPNAS”) y no solo las “llamadas”, ya que es posible que una misma persona repita esta acción varias veces hasta lograr su objetivo.

No disponemos por el momento de la información estadística de este último parámetro (nº de personas en términos de CIPNAS), aunque estamos tratando de lograrla porque, junto a su reparto geográfico y por tramos horarios, es un indicador interesante para corregir déficits. Sí disponemos de algunas aproximaciones sociológicas, fruto de las encuestas de satisfacción que habitualmente realiza SNS-Osasunbidea para mejorar su servicio.

Y, aunque aún se están terminando de procesar los datos más recientes, sí se puede adelantar

que casi una de cada tres personas (31,4 %) fue atendida por teléfono en el primer intento; más de la mitad necesitó dos llamadas (>50 %) y casi dos de cada tres personas (un 65,3 %) fueron atendidas entre uno y tres intentos. Son datos —en construcción y análisis— que apuntan a la necesidad de mejorar este elemento de accesibilidad, pero aportan una fotografía más global de esta realidad.

Esta aproximación previa es necesaria para valorar y contextualizar los datos que se aportan en este documento respondiendo directamente a la literalidad de su pregunta, que apunta no hacía “las personas” que llaman (algo que a falta de medios técnicos para objetivarlo sólo se puede tratar de dimensionar mediante un muestreo sociológico) sino a la información de las “llamadas” procesadas por las centralitas, sin más información ni contexto.

Quizá de ahí que la dirija a los servicios técnicos del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, pero por ello consideramos importante responder con las aportaciones recibidas también desde el Departamento de Salud para interpretar de una forma más integrada los datos que le aportamos según su pregunta y que puede conocer en detalle más abajo.

En espera de tener mayor información técnica objetivable, y para completar esta introducción de contexto, se considera importante añadir un tercer elemento cuantitativo de análisis que son los datos de actividad manejados por SNS-Osasunbidea en esos mismos periodos de tiempo.

Otro factor que hay que tener en cuenta es el impacto de las sucesivas olas pandémicas sobre el tema objeto de las preguntas: el uso de la vía telefónica. En ese sentido, la sexta ola, con la alta transmisibilidad de la variante Ómicron —más de 100.000 casos a final del año 2021- y su altísima incidencia, originó un gran número de casos leves que requirieron un seguimiento telefónico, además de otras gestiones administrativas como bajas laborales, provocando un importante aumento del volumen de las llamadas entrantes.

Los gráficos que acompañan esta respuesta evidencian este escenario. En los meses de noviembre, diciembre y enero, el número total de llamadas superaron las 300.000, 100.000 más que en los meses de agosto, septiembre o el pasado febrero, por ejemplo.

Tras este aumento exponencial del volumen de llamadas, los datos recabados muestran cómo el porcentaje de atención en primera llamada, una vez superado este pico de la sexta ola, se ha

recuperado hasta el 64,5% de este mes de marzo. El efecto distorsionante del impacto de la variante Ómicron ha sido por tanto muy evidente en cuanto a la accesibilidad.

De hecho, esto explica también en parte tanto el gran incremento de las llamadas registradas el año pasado (3,7 millones) como también el número total de citas (6 millones) y la población atendida desde Primaria.

En paralelo, también se llevó a cabo un intenso proceso de vacunación con casi un millón y medio de dosis administradas, llegando al 90% de la población navarra vacunable. De hecho 557.895 personas tienen ya administrada la pauta completa, una campaña que ha tenido también un impacto en el ámbito telefónico como se podrá observar.

Por otra parte, en lo relativo a los teléfonos de vacunación, sólo se muestran los datos de los teléfonos de Vacunación de Pamplona e INFO-VAC, puesto que son los únicos que disponen de Contact Center.

En el caso de los teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos habilitados por el Gobierno de Navarra en relación con las configuraciones y en la complejidad de éstas, siguen sin estar completamente implementados en un Contact Center, por tanto, no es posible obtener los datos solicitados de forma fiable.

A su vez, cabe resaltar en estos casos, la importancia de las vías como el email o Carpeta

Personal de Salud (CPS) —con más de 455.000 altas— como una forma de relación muy frecuente del usuario con el SNS-O.

En lo relativo a los teléfonos de rastreo, su funcionalidad ha sido la de hacer llamadas en vez de atenderlas. Por lo tanto, no se presentan los datos de llamadas recibidas en las tablas.

Dicho todo esto, a continuación, se aportan de modo gráfico las informaciones numéricas solicitadas, con las limitaciones señaladas, aunque con el añadido de un parámetro que consideramos importante como es el citado de pacientes atendidos en dichos periodos de tiempo. Consideramos importante no perder de vista lo esencial, que es el servicio prestado más allá de los medios técnicos.

Un servicio que cuantitativamente, como pueden comprobar, no ha tenido casi precedentes por el efecto de la pandemia sobre la Atención Primaria, que ha estado en primera línea, atendiendo de forma exclusiva más del 95% de los casos registrados desde el inicio de la pandemia. Todo ello, añadido a la atención por otras patologías y situaciones ordinarias, con un gran esfuerzo por parte de los y las profesionales a los que la tecnología debe ayudar en su trabajo diario.

El volumen de atenciones durante el periodo agosto-marzo, como se puede ver, es muy significativo, con un total de 2,38 millones de atenciones a pacientes distintos en el total de los meses analizados.

Mes	Total de llamadas	% atención en primera llamada	Pacientes distintos atendidos*
AGOSTO	200.579	57,23%	309.318
SEPTIEMBRE	204.049	62,03%	264.839
OCTUBRE	250.555	53,40%	246.557
NOVIEMBRE	302.710	45,71%	302.675
DICIEMBRE	303.137	43,20%	378.820
ENERO	303.568	40,73%	399.691
FEBRERO	178.654	62,34%	277.506
MARZO (hasta el 19)	79.604	64,50%	198.581

*Datos aportados por el Departamento de Salud referidos a toda la población navarra.

En ese sentido, al margen de las proporciones que se derivan de este análisis, desde SNS-O sí se considera importante añadir un dato clave y relevante como es el número total de pacientes atendidos en este periodo de tiempo, lo que da una idea y dimensiona la actividad real. Más allá de las circunstancias coyunturales y estructurales derivadas de la accesibilidad telefónica, la población recibe la atención sanitaria solicitada, que para el Gobierno de Navarra es el criterio más relevante.

Inciendo en esta contextualización de los datos, cabe destacarse que también es cierto que,

a pesar de que la telefónica es la forma de relación más habitual de los pacientes con su centro de salud, no todas las atenciones en los centros de salud tienen su origen en una llamada: pueden ser revisiones solicitadas desde la consulta o el paciente puede solicitar la atención presencialmente en el servicio de Admisión del centro o vía web.

Es preciso resaltar que, en el caso de Infovac y Vacunación Pamplona, los datos están referidos a la central telefónica y son a partir de noviembre, fecha en la que se implementó el sistema de Contact Center.

INFOVAC

MES	LLAMADAS TOTALES	LLAMADAS ATENDIDAS EN EL PRIMER INTENTO	PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN PRIMERA LLAMADA
Noviembre 2021	13.523	2.074	15,34%
Diciembre 2021	20.236	3.416	16,88%
Enero 2022	10.397	2.707	26,04%
Febrero 2022	2.691	1.384	51,43%
Marzo 2022*	501	354	70,66%

VACUNACIÓN PAMPLONA

MES	LLAMADAS TOTALES	LLAMADAS ATENDIDAS EN EL PRIMER INTENTO	PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN PRIMERA LLAMADA
Noviembre 2021	36.625	8.306	22,68%
Diciembre 2021	43.989	6.897	15,68%
Enero 2022	41.935	12.558	29,95%
Febrero 2022	13.113	6.973	53,18%
Marzo 2022	3.178	1.932	60,79%

3. Número de llamadas no atendidas y porcentaje de llamadas atendidas del total de llamadas realizadas al teléfono 112 con periodicidad mensual entre marzo de 2020 y diciembre de 2021.

A continuación, se presentan los datos de llamadas para el 112.

	2020									
	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Total llamadas	79.401	54.302	59.097	58.525	65.953	70.744	65.595	65.906	54.200	57.171
Llam atendidas	64.687	47.535	50.614	48.979	56.729	60.192	56.844	56.514	45.178	48.049
% llam atendidas en primera llamada.	81,47%	87,54%	85,65%	83,69%	86,01%	85,08%	86,66%	85,75%	83,35%	84,04%

	2021					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Total llamadas	54.907	47.296	54.776	58.601	58.154	57.807
Llam atendidas	48.761	41.370	48.322	51.938	50.846	50.145
% llam atendidas en primera llamada	88,81%	87,47%	88,22%	88,63%	87,43%	86,75%

	2021					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Total llamadas	69.550	61.782	55.587	64.274	63.570	92.823
Llam atendidas	59.701	52.823	47.913	52.014	52.774	71.880
% llam atendidas en primera llamada	85,84%	85,50%	86,19%	80,93%	83,02%	77,44%

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruña, 6 de abril de 2022

El Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital: Juan Cruz Cigudosa García

**Serie G:
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA**

Elección de cinco miembros del patronato de la Fundación Caja Navarra

PRÓRROGA DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, de acuerdo con la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

1.º Ampliar el plazo para la presentación de candidaturas a elección de cinco miembros del patronato de la Fundación Caja Navarra **hasta**

las 17:30 horas del próximo día 12 de mayo de 2022 (10-22/ELC-00004).

2.º Publicar el presente Acuerdo en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias