

Las oficinas de Atención Ciudadana recuperan la atención sin cita previa

La de Tudela ha prestado, desde 2010, 428.725 atenciones a 273.412 personas, obteniendo una valoración de 4,87 sobre 5

◀ Fermín Pére-Nievas

TUDELA – Las 30 oficinas de Atención Ciudadana y Registro que el Gobierno tiene distribuidas por toda la geografía navarra recuperaron ayer la modalidad de atención sin cita previa, a fin de facilitar la accesibilidad de personas que prefieran acudir de manera espontánea. Se mantiene en cualquier caso una amplia franja horaria en la que se puede también acudir reservando cita con antelación.

Así, se ofrecerá atención presencial sin cita previa de 08.00 a 09.30 en las oficinas del Gobierno de Navarra, y de 8.30 a 9.30 en las de Hacienda Foral. Continuará la posibilidad de reservar cita previa en el resto del horario (hasta las 14.30 en todas las oficinas salvo la de Tudela, que prolonga su horario hasta las 18.00 horas). Además si hubiera huecos disponibles en esa franja también se atenderá.

El Gobierno de Navarra lanza el lunes una campaña informativa bajo el lema *Tú eliges /Zukaukeratu*, dirigida a explicar a la población el nuevo modelo de atención. Con este motivo, el vicepresidente pri-



El consejero Taberna, en el centro, rodeado de otras autoridades ayer en Tudela.

mero y consejero de Presidencia e Igualdad, Félix Taberna, visitó ayer la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, acompañado de otras autoridades.

Durante los meses de mayo y junio, se efectuaron más de 2.400 encuestas en las diferentes oficinas de Registro y Aten-

ción Ciudadana de Navarra para conocer cómo deseaba ser atendida la ciudadanía (con cita previa, sin cita previa, con un sistema mixto...). El 56% de las personas encuestadas se mostró a favor de continuar con cita previa y el 32%, eligió poder ser atendidas mediante el sistema sin cita previa. El

mismo porcentaje se registró en una encuesta abierta a toda la ciudadanía que se realizó a través del portal Participa Navarra.

Según ha subrayado Taberna, "el Gobierno de Navarra apuesta por una nueva Gobernanza que convierta a la ciudadanía en un actor fundamen-

tal de las políticas públicas; por un diálogo de 'tú a tú' con las personas y una escucha activa" como la que se ofrece en la OAC de Tudela, la primera y única oficina en Navarra acreditada como 100% accesible". Esta oficina está siendo clave en el impulso de la tramitación electrónica en la Ribera, gracias a la asistencia que presta a la ciudadanía para poder realizarla. En lo que va de año ha ayudado a hacer 6.534 trámites, ya sea desde la propia oficina o desde casa.

Desde que abrió sus puertas, en septiembre de 2010, hasta el pasado septiembre, la oficina de Tudela ha prestado 428.725 atenciones a 273.412 personas. Una encuesta que mide la opinión de usuarios y usuarias periódicamente, basada en 4.000 encuestas entre enero y septiembre de 2023, otorgó una valoración de un 4,87 sobre 5. Un 60% de las personas habían repetido visita a la OAC, lo que reafirma la confianza que genera el servicio en la Ribera de Navarra. Tras la certificación en accesibilidad se mide también la satisfacción en este campo, que sobre 123 encuestas arroja 4,85 de 5. ●

EN CORTO

● **Ayudas.** Se han gestionado 359 asistencias para ayudar a acceder a la ayuda de 200 euros para personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio y 233 para tramitar la ayuda de 100 euros para familias con menores de 3 años.

● **Becas.** En la ayuda para pedir becas en 2022 se recibieron 2.693 peticiones y este año, hasta septiembre, 2.007.

● **Certificados.** Desde 2017 se han emitido 16.022 certificados digitales (sólo en 2023, hasta septiembre, 2.677 certificados). Desde marzo 2018, se han gestionado 14.877 certificados Ci@ve (solo en 2023, hasta el momento, 4.622).

● **Perfil.** El 54% son mujeres, frente al 46% de hombres. Antes, los porcentajes eran casi 60% mujeres frente los 40% hombres. En edad el rango predominante es de personas de entre 46 y 65 años. Las personas de 19 y 30 años que acuden son el 15%.