

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

La Oficina de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra en Tudela incrementó su actividad un 30% en 2013

Recibió en ese año realizó un total de 41.054 atenciones y consultas que beneficiaron a más de 74.000 personas

Martes, 01 de abril de 2014

La Oficina de Atención al Ciudadano del Gobierno de Navarra en Tudela contabilizó durante el pasado año un total de 41.054 consultas y trámites que beneficiaron o comprendieron a más de 74.000 personas. Ello supone un incremento del 30% en las cifras de actividad, respecto al año anterior.

La Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, sita en la plaza de los Fueros, con horario de 8 a 18.30 horas de lunes a viernes y de 9 a 14, los sábados, permite realizar en esta ciudad cualquier petición de información o gestión vinculada con los Departamentos del Gobierno de Navarra, así como los relativos a la Oficina de Turismo del Reyno de Navarra.

En concreto, de las 74.163 personas atendidas, 36.543 fueron para el servicio de Infonavarra Tudela (un 49%); 34.377 para la Oficina de Turismo (46,35%); 2.017 atenciones sobre vivienda para la empresa Navarra de Suelo y Vivienda (Nasuvinsa), y hubo 1.226 atenciones de la Policía Foral de Tudela, realizadas en la oficina hasta agosto de 2013, dado que en septiembre este cuerpo policial trasladó sus oficinas al nuevo edificio de juzgados de la ciudad.

Por su parte, el número de atenciones realizadas muestra también una evolución ascendente de 25.987 en 2010/2011, a 31.633 en 2012, y a 41.054 en 2013.

Del total de atenciones presenciales realizadas en 2013, 753 correspondieron a registros de documentación.

En cuanto al desglose de atenciones por género y rango de edad, en 2013 se mantiene la tendencia a un uso superior de la oficina por parte de las mujeres. Así de las 41.054 atenciones, el 54,7% (22.491) se realizan a mujeres y el 45,2 % (18.563) a hombres.

Por rango de edad, son mayoritarias las atenciones efectuadas a personas de entre 46 a 65 años (un 37,5%), seguidas por el tramo de 31 a 45 (un 36,3%), el tramo de los 19 a los 30 años (16,7%), el de los 66 años o más (8%) y finalmente el de los de 0 a 18 años (1,5%).

Contenido de los trámites y preguntas más frecuentes

Los ciudadanos acuden con frecuencia a esta oficina para preguntar por la renta de inserción social (si ha sido ya valorada su solicitud y cuándo y cuánto se les va a pagar), así como a solucionar incidencias con la Renta Básica de Emancipación y a solicitar información sobre VPOs, (qué subvenciones corresponden, promociones existentes, inscripciones en el censo e información sobre la documentación requerida).

Las becas son otro tema recurrente, con peticiones de información sobre plazos, fechas, normativa, requisitos, cómo acceder a las notificaciones, cómo presentar alegaciones y cómo tramitarlas online.

También es muy preguntado todo lo relativo al carné joven, al carné de transporte, a peticiones de cita con Hacienda durante periodos de declaración de la renta o a las renovaciones de licencia de caza y pesca.

Asimismo, se solicitan con asiduidad las relativas al carné de familia numerosa (y la solicitud de información sobre las ayudas que existen para estas familias), a la solicitud de la discapacidad o de la valoración de la dependencia (e información sobre las ayudas existen para estos colectivos), a las gestiones para iniciar un negocio (procedimiento, ayudas etc.), al certificado digital (sus utilidades, cómo se solicita y qué componentes tienen que instalar en su ordenador), o a las bolsas de empleo de los diferentes Departamentos del Gobierno.

Departamentos y tipos de gestión

Por departamentos, el de Políticas Sociales es, en el cómputo global, el que suma el mayor número de atenciones en 2013 (el 18,6%) relacionadas básicamente con la solicitud de información sobre ayudas y el Registro de documentos de solicitud de ayudas destinados al Departamento.

Acumulan luego las mayores atenciones, por este orden, los Departamentos de Presidencia, Justicia e Interior (16,6%); Educación (15,6%); Fomento (13,4%); Economía, Hacienda, Industria y Empleo (12,7%); Cultura, Turismo y Relaciones Institucionales (11,3%); Desarrollo Rural, Medio Ambiente, y Administración Local (6,8%), y Salud (4,7%).

Por tipo de gestión, la más solicitada sigue siendo registros y certificados seguida por las demandas de información sobre ayudas, becas y subvenciones.