

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

La Oficina de Atención Ciudadana de Tudela atendió 40.000 demandas de información en 2017

Una encuesta de satisfacción realizada a 350 usuarios y usuarias considera excelente su labor y le otorga una calificación de 8,6

Jueves, 15 de febrero de 2018

La Oficina de Atención Ciudadana de Tudela atendió 39.517 demandas de información durante el año pasado. Además, datos ofrecidos por una encuesta reflejan un alto grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con este servicio, al que otorgan una calificación media de 8,6.



Oficina de Atención Ciudadana de Tudela.

De los datos ofrecidos en el desglose de actividad, se puede concluir que los meses de más trabajo son los de octubre (4.633), septiembre (4.584) y noviembre (3.634), siendo los de menor, en cuanto a atenciones, los de diciembre (1.873), julio (2.381) y enero (2.387). El importante número de solicitudes de información registrado en otoño tuvo que ver con la campaña sobre becas que comenzó, precisamente, en el mes de octubre.

La OAC de Tudela desde el año 2010, en que abrió sus puertas, ha presenciado una creciente demanda de información.

Más mujeres que hombres

Uno de los datos que más llama la atención en la labor de esta oficina es el desglose de atenciones por género y rango de edad. A la OAC acuden más mujeres (22.057) que hombres (17.460) y el rango de edad más frecuente entre los solicitantes de información va de los 46 a los 65 años (17.025), casi 3.000 personas más que en el escalón anterior, entre los 31-45 años (14.257).

El informe desglosa por departamentos del Gobierno de Navarra la atención de información prestada a los usuarios. El que mayor número de solicitudes recibe es Vicepresidencia de Derechos Sociales (11.267), seguido de Educación (6.020) y Función Pública, Interior y Justicia (4.650), hasta completar las 39.517 demandas informativas. Los temas sobre los que se ha requerido apoyo van desde las ayudas, becas y subvenciones (10.069) a los certificados (6.975) o autorizaciones,

carnés y licencias de distinto tipo (4.065), por citar los más destacados.

Encuesta de satisfacción

La labor desempeñada por la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela (OACT) ha sido valorada como excelente, según los resultados extraídos de una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias, realizada entre los días 20 y 30 del pasado mes de noviembre.

La encuesta de satisfacción destaca algunos aspectos como la atención recibida por los usuarios (9,30), con una nota máxima posible de 10 en seis de las respuestas ofrecidas. En otros aspectos la valoración también se puede considerar como alta y se citan el tiempo de espera (8,85), horario de atención (9,27), facilidad para encontrar la ubicación de la OAC (9,29) o el espacio de la oficina (9,12). La nota media sobre los parámetros relativos a la actividad informativa, se sitúa un 9,18, pero si se tienen en cuenta todas las respuestas ofrecidas, del total de las 10 preguntas planteadas, quedaría en el 8,6 indicado.

Los tres aspectos mejor valorados son: la buena atención recibida, calificada como amable, agradable, etc.; la calidad de la información ofrecida, y el reducido tiempo de espera. Así mismo, un 95,7% de los usuarios que responden a la encuesta afirman que recomendarían el servicio a otras personas.

229 personas, de las 350 que han contestado la encuesta han registrado una solicitud o un documento (65,4%) y 91 han solicitado información (26%). También se destaca el alto nivel de fidelización con este servicio, que alcanza una tasa del 47%. Explican que 162 personas han acudido entre 2 y 5 veces al año, mientras que 111 (31,7%) lo han hecho por primera vez en 2017.