


La Oficina de Atención Ciudadana de Tudela ha realizado 366.135 atenciones desde 2010 y será 100 % accesible en unos meses

El consejero Remírez ha visitado la oficina, que ha dado respuesta a 9.797 atenciones ciudadanas en el primer semestre de 2021

Martes, 03 de agosto de 2021



 El consejero Remírez, en un momento de su visita a la Oficina.

La Oficina de Atención Ciudadana de Tudela ha realizado 366.135 atenciones desde su apertura en el año 2010. En el primer semestre de este año 2021, la oficina ha realizado 9.797 atenciones a 6.616 personas.

El consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Javier Remírez, y el director general de Presidencia y Gobierno Abierto, Joseba Asiáin, han visitado esta mañana las instalaciones, situadas en la Plaza de los Fueros. El consejero Remírez ha destacado “la utilidad de esta oficina, que permite a la población de Tudela y la Ribera relacionarse con la Administración”, y ha resaltado “la importancia de ofrecer un servicio descentralizado y una atención que se adecúe a las

demandas de la ciudadanía, prestando un servicio efectivo que busca una mayor simplicidad, claridad, proximidad y adaptación a las características de todas las personas”.

Precisamente, la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela será un local 100% accesible en los próximos meses. Actualmente se encuentra en la primera fase de desarrollo el Plan Integral de Accesibilidad Universal promovido por el Gobierno de Navarra, y se está realizando un diagnóstico para identificar los servicios que han de ser reformados, tales como accesos y señalizaciones. Además, se pretende facilitar los recursos que dispone la oficina a personas con diversidad funcional física, intelectual, auditiva o visual a través de folletos, guías y de la página web.

En este sentido, Remírez ha subrayado “la importancia que ello supone a la hora de prestar un servicio óptimo y de calidad a toda la ciudadanía, sin dejar a nadie atrás, y sobre todo cuando hablamos de atención ciudadana. Algo que entronca con el compromiso de este Gobierno con la accesibilidad, un eje esencial para la igualdad de oportunidades, y que se plasma en acciones como ésta”.

Las acreditaciones digitales, uno de los servicios cada vez más demandados

En cuanto a las gestiones más destacadas que realiza la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, gestionada por la empresa pública Nasertic, se encuentran las tramitaciones de las becas de estudios postobligatorios, los certificados digitales y aquellos que responden a trámites de familia numerosa y monoparental.

Destaca, sobre todo, el aumento en las atenciones sobre acreditaciones digitales, que sólo durante el primer semestre de 2021 han experimentado un crecimiento del 57% de actuaciones más respecto a las llevadas a cabo durante todo el año 2020. De enero a junio, se han tramitado 3.733 acreditaciones digitales, una cifra que supera a la que se registró en total el último año, que se sitúa en 2.374 acreditaciones digitales.

La OAC de Tudela, donde se ubica también la Oficina de Turismo, ofrece su servicio de lunes a viernes de 8:00 a 18:00, y de 8:00 a 15:00 en horario de verano. Estas oficinas de atención ciudadana informan sobre los servicios que ofrece el Gobierno y actúan como entidades de registro, de autenticación de copias de documentos privados y de compulsas de los documentos públicos que se tramitan con el Gobierno de Navarra. Asimismo, gestionan la identidad digital y recogen las quejas y sugerencias de la ciudadanía.

De igual modo, constituye una puerta de entrada única a el Gobierno de Navarra en Tudela y la Ribera, ofreciendo una atención integral e información general de todo gobierno.

Desde la oficina de Tudela se asesora, ayuda y asiste a la ciudadanía en administración electrónica, es decir, se ofrece un soporte a la hora de tramitar telemáticamente, lo que contribuye a superar la brecha digital.

Asimismo, se practica la escucha activa con el fin de detectar áreas de mejora y proporcionar soluciones.

Mayor número de atenciones telemáticas

Desde la Sección de Atención Ciudadana, el Gobierno de Navarra da servicio a las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos a través de diferentes canales de atención telemática, cuyas actuaciones se han visto reforzadas desde el inicio de la pandemia.


Por ejemplo, las atenciones realizadas en 2020 a través del email navarra@navarra.es prácticamente se duplicaron respecto al año anterior, con 21.966 emails atendidos en 2020 frente a 11.228 atendidos en 2019.

Las atenciones por el **chat de Gobierno de Navarra** constataron en 2020 un incremento del 96,61%, con especial asistencia a los meses de confinamiento, así como a la campaña de la renta .

Por otro lado, debido al confinamiento, las llamadas al Teléfono 012 sobre tramitaciones e inscripciones en actividades de las Entidades Locales disminuyeron; sin embargo, aumentaron las relacionadas con empleo, además de aquellas referentes a temas relacionados con la situación generada por la Covid-19. Destaca el tiempo de duración de las llamadas, que aumentó en 2020 en un 61,34%.

Además, desde el comienzo del confinamiento se han elaborado asiduamente documentos de preguntas frecuentes sobre medidas ante el COVID-19 al servicio de la ciudadanía y diferentes sectores económicos, con un total de 120 documentos publicados desde marzo de 2020.



 De izda a dcha: Itziar Ayerdi, directora del Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía; consejero Remírez; Leticia Gurpegui, coordinadora de la OAC; Carmen Vallés, jefa de la Sección de Atención Ciudadana; Toya Bernard, de Nasertic; y Joseba Asiain.