23 noviembre

En relación con la pregunta para su contestación por escrito (PES-00162) formulada por la Ilma. Sra. D.ª Marta Álvarez Alonso, Parlamentaria Foral adscrita al Grupo Parlamentario de Unión del Pueblo Navarro (UPN), se remite la siguiente información:

En relación con la primera cuestión: ¿En qué fecha se va a realizar esa evaluación?

La evaluación del sistema mixto de cita previa en las oficinas de atención a la ciudadanía y de registros del Gobierno de Navarra, implantado el 2 de noviembre de 2023, sin perjuicio de su debido monitoreo continuo, se realizará en un plazo estimado de nueve meses del comienzo de la misma.

En contestación a su segunda pregunta: ¿A través de qué medio tienen pensada realizarla?

Está previsto llevar a cabo las siguientes actuaciones para el monitoreo de la medida y obtención de la información necesaria para evaluar el nuevo sistema:

1º. Incorporación de datos al Gestor de atenciones de Atención Ciudadana: se recogerán datos de atenciones en la franja de 8:00 a 9:30, de las citas reservadas para el resto del día, y de las atenciones sin cita previa en esta franja. En este sentido informo de que el gestor se está implementando en las unidades porque no existía ningún control de datos de las oficinas de atención y de registro del Gobierno de Navarra. Queremos tener datos de actividad.

Analizaremos los datos para, si precisa, ajustar la decisión adoptada.

2º. Valoración de las encuestas de satisfacción en las dos oficinas de atención a la ciudadanía, donde se podrá detectar, en su caso, problemas con el sistema implantado.

3º. Análisis de las sugerencias que puedan presentarse por parte de los usuarios de las oficinas de atención ciudadana y registros.

4º. Análisis de los resultados con el personal de las oficinas de atención a la ciudadana y registros.

5º. Conocer la experiencia de otros equipos de atención a la ciudadanía de administraciones públicas de Navarra que tienen implantados sistemas con cita previa (como el Ayuntamiento de Pamplona) o modelos mixtos (como el Ayuntamiento de Tudela).

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 215 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruñea, 22 de noviembre de 2023

El Consejero de Presidencia e Igualdad: Félix Taberna Monzón