

**ENCUESTA A LA CIUDADANÍA SOBRE
LA CITA PREVIA
EN LAS OFICINAS DE REGISTRO**

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS POR PERSONAS	4
RESULTADOS POR OFICINAS	4
RESULTADOS POR PERSONAS Y ZONAS	7

RESULTADOS ENCUESTA A LA CIUDADANÍA

Introducción

Se realiza una encuesta a todas las personas que acuden a cada una de las 32 oficinas de atención y registro de Gobierno de Navarra.

- ✓ 18 oficinas en Pamplona.
- ✓ 14 oficinas en el resto de Navarra.

Las encuestas se realizaron del 8 al 30 de mayo de 2023 en todas las oficinas de atención y registro, excepto las oficinas de Hacienda que las cumplimentaron del 24 de mayo al 19 de junio.

Las preguntas que se les formularon fueron:

¿Cómo desea ser atendido-a en las oficinas de registro?

Señala tu preferencia:

- Con cita previa.
- Sin cita previa.
- Otros: con cita previa para determinadas gestiones, franjas horarias, etc.

Resultados por personas

Han cumplimentado la encuesta 2.402 personas.

Sistemas de atención	Nº personas	Porcentaje
Con cita	1343	55,91 %
Sin cita	776	32,31 %
Otros:...	283	11,78 %
TOTAL	2.402	

Algo más de la mitad de las personas que respondieron la encuesta **56 %** votaron por la **cita previa**; el **32 %** de los encuestados se decantó por un sistema **sin cita**; y el **12 %** eligieron el **sistema mixto**.

Resultados por oficinas

Sistemas de atención	Nº oficinas	Porcentaje
Con cita previa	19	59,38 %
Sin cita	6	18,75 %
Otros	0	0,00 %
Empate otros y cita previa	1	3,13 %
Empate cita previa y sin cita	1	3,13 %
Empate otros y sin cita	1	3,13 %
No hacen encuestas	4	12,50 %

Detalle de los resultados por oficinas

Oficina	encuestas realizadas	% del total	con cita	%	sin cita	%	Otros	%
Arrendamiento Rústico	0	0 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Cohesión	39	2 %	28	71,79 %	6	15,38 %	5	12,82 %
Consumo	57	2 %	34	59,65 %	19	33,33 %	4	7,02 %
Cultura	11	0 %	6	54,55 %	4	36,36 %	1	9,09 %
Desarrollo Rural:								
Elizondo	80	3 %	69	86,25 %	5	6,25 %	6	7,50 %
Estella	7	0 %	7	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Irurtzun	12	0 %	1	8,33 %	10	83,33 %	1	8,33 %
Pamplona	144	6 %	11	7,64 %	110	76,39 %	23	15,97 %
San Adrián	42	2 %	38	90,48 %	3	7,14 %	1	2,38 %
Sangüesa	33	1 %	11	33,33 %	13	39,39 %	9	27,27 %
Tafalla	32	1 %	25	78,13 %	2	6,25 %	5	15,63 %
Tudela	15	1 %	13	86,67 %	2	13,33 %	0	0,00 %
Derechos Sociales	314	13 %	191	60,83 %	96	30,57 %	27	8,60 %
Educación	407	17 %	101	24,82 %	277	68,06 %	29	7,13 %
Hospitales:								
Estella	17	1 %	7	41,18 %	10	58,82 %	0	0,00 %
Pamplona	13	1 %	5	38,46 %	3	23,08 %	5	38,46 %
Tudela	52	2 %	31	59,62 %	14	26,92 %	7	13,46 %
Hacienda:								
Estella	0	0 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Pamplona	13	1 %	12	92,31 %	1	7,69 %	0	0,00 %
Santesteban	0	0 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Tafalla	0	0 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Tudela	22	1 %	22	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Instituto Navarro Juventud	23	1 %	11	47,83 %	7	30,43 %	5	21,74 %
Salud Laboral	4	0 %	3	75,00 %	1	25,00 %	0	0,00 %
Salud Pública	67	3 %	59	88,06 %	0	0,00 %	8	11,94 %
Justicia	29	1 %	9	31,03 %	10	34,48 %	10	34,48 %
Maquinaria Agrícola	2	0 %	1	50,00 %	1	50,00 %	0	0,00 %
Oficina Atención Tudela	234	10 %	206	88,03 %	16	6,84 %	12	5,13 %
Registro General	504	21 %	340	67,46 %	81	16,07 %	83	16,47 %
Tribunal Admvo Navarra	5	0 %	3	60,00 %	2	40,00 %	0	0,00 %
Salud	23	1 %	21	91,30 %	2	8,70 %	0	0,00 %
Vivienda	201	8 %	78	38,81 %	81	40,30 %	42	20,90 %
TOTALES	2.402		1.343	55,91 %	776	32 %	283	11,78 %

- **La cita previa** es el modo de atención seleccionado mayoritariamente por la ciudadanía en **19 oficinas** de registro:
 - En Pamplona: Cohesión Territorial, Consumo, Cultura, Hacienda, Instituto navarro de la juventud, ISPLN Salud Laboral, ISPLN Salud Pública, Registro General, Tribunal Administrativo de Navarra y Servicio Navarro de Salud.
 - En el resto de Navarra: Hospital Reina Sofía, Oficina de Atención Ciudadana de Tudela y las oficinas territoriales de Desarrollo Rural en Elizondo, San Adrián, Tafalla, Estella y Tudela.
- **Sin cita** es el modo de atención seleccionado mayoritariamente por la ciudadanía en **6 oficinas** de registro:
 - En Pamplona: Desarrollo Rural, Educación y Vivienda.
 - Resto de Navarra: oficinas de Desarrollo rural de Sangüesa e Irurtzun y Hospital García Orkoién.
- **Otros (sistema mixto)** no ha sido seleccionado mayoritariamente en ninguna de las oficinas.
- **Empate** entre sistema mixto y cita previa, **1 oficina**:
 - En Pamplona: Hospital Universitario de Navarra.
- **Empate** entre sistema mixto y sin cita, **1 oficina**:
 - En Pamplona: Justicia.
- **Empate** entre con cita y sin cita, **1 oficina**:
 - En Pamplona: Maquinaria Agrícola.

Resultados por personas y zonas

Zona	con cita*	%	sin cita*	%	otros*	%
Pamplona	913	49 %	701	38 %	242	13 %
Arrendamiento Rústico	0		0		0	
Cohesión	28		6		5	
Consumo	34		19		4	
Cultura	6		4		1	
Derechos Sociales	191		96		27	
Desarrollo Rural	11		110		23	
Educación	101		277		29	
Hacienda	12		1		0	
Hospital	5		3		5	
Instituto Navarro Juventud	11		7		5	
Justicia	9		10		10	
Maquinaria Agrícola	1		1		0	
Registro General	340		81		83	
Salud	21		2		0	
Salud Laboral	3		1		0	
Salud Pública	59		0		8	
Tribunal Admvo Navarra	3		2		0	
Vivienda	78		81		42	
Tudela	272	84 %	32	10 %	19	6 %
Desarrollo Rural	13		2		0	
Hacienda	22		0		0	
Hospital	31		14		7	
Oficina Atención	206		16		12	
Elizondo	69	86 %	5	6 %	6	8 %
Desarrollo Rural	69		5		6	
Estella	14	58 %	10	42 %	0	0 %
Desarrollo Rural	7		0			
Hacienda	0		0			
Hospital	7		10			
Irurtzun	1	8 %	10	83 %	1	8 %
Desarrollo Rural	1		10		1	
San Adrián	38	90 %	3	7 %	1	2 %
Desarrollo Rural	38		3		1	
Sangüesa	11	33 %	13	39 %	9	27 %
Desarrollo Rural	11		13		9	
Santesteban	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Hacienda	0		0		0	
Tafalla	25	81 %	2	6 %	5	16 %
Desarrollo Rural	25		2		5	

* Personas que han respondido la encuesta