

**DISPONIBILIDAD DE CITA EN LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN Y REGISTRO  
DE GOBIERNO DE NAVARRA.  
DEL 11 DE ABRIL AL 17 DE MAYO DE 2023**

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBSERVACIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>DATOS DE LA CITA PREVIA PARA LAS OFICINAS DE ATENCIÓN Y REGISTRO, EXCEPTO LAS DE HACIENDA .....</b>	<b>6</b>
<b>DATOS GENERALES OFICINAS DE REGISTRO .....</b>	<b>6</b>
<b>DETALLE DE LOS DATOS POR OFICINAS ORDENADOS SEGÚN NÚMERO DE DÍAS     CON CITAS DISPONIBLES .....</b>	<b>7</b>
<b>DATOS DE LA CITA PREVIA PARA LAS OFICINAS DE HACIENDA.....</b>	<b>11</b>
<b>DATOS GENERALES OFICINAS DE HACIENDA.....</b>	<b>11</b>
<b>DETALLE DE LOS DATOS POR OFICINAS ORDENADOS SEGÚN NÚMERO DE DÍAS     CON CITAS DISPONIBLES .....</b>	<b>13</b>

## DISPONIBILIDAD DE CITA EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN Y REGISTROS DE GOBIERNO DE NAVARRA

### Introducción

El objetivo de este análisis consiste en conocer si la ciudadanía tiene citas disponibles en el día para las oficinas de atención y registro de Gobierno de Navarra. Se trata de responder a dos preguntas:

**¿Hay citas disponibles en el día?**

✓ Sí/No

**Si hay citas disponibles, ¿cuántas citas disponibles hay?**

**Si no hay cita disponible, ¿cuántos días hay que esperar hasta obtener cita?**

Con el fin de obtener estos datos, se realiza el siguiente análisis:

- Se examinan 28 oficinas de atención y registro de Gobierno de Navarra.
  - 15 oficinas en Pamplona.
  - 13 oficinas en el resto de Navarra.
- La toma de datos se realiza del 11 de abril al 17 de mayo; es decir, durante un intervalo de 23 días.
- Todos los días se accede entre las 09.00 h. y las 9:30 h. a la aplicación de cita previa de las 28 oficinas analizadas.

Basándonos en estos datos, se ha elaborado el siguiente estudio:

- **Número de días con citas disponibles en el día**
  - De los 23 días analizados, en cuántos de ellos hay citas libres.
  
- **Número de oficinas con citas disponibles en el día**
  - De las 28 oficinas analizadas, en cuántas de ellas hay citas disponibles en el día.
  
- **Número de citas disponibles al día (media)**
  - Sumamos las citas disponibles de todo el periodo analizado.
  
  - Dividimos el resultado de la suma anterior entre el número de días con cita disponible
  
- **Número de oficinas sin citas disponibles**
  - De los 23 días analizados, en cuántas oficinas no hay citas libres.
  
- **Número de días necesarios para conseguir cita (media)**
  - Sumamos los días necesarios para conseguir cita cada uno de los días del periodo estudiado.
  
  - Dividimos entre los días que no hay citas.

## Observaciones

Al valorar los datos, hay que tener en cuenta:

- Para obtener los datos, accedemos a la aplicación informática de la cita previa de cada una de las oficinas todos los días a las 9 de la mañana; como si fuésemos a reservar cita para ese día.

La aplicación nos dice los tramos horarios en los que hay citas disponibles; pero no cuántas citas hay en ese tramo. Es decir, una oficina que tiene más de una ventanilla atendiendo al público, puede disponer en cada tramo horario de tantas citas como ventanillas abiertas tenga.

Para la toma de datos, hemos considerado que por cada tramo horario sólo hay una cita disponible.

- Cuando no hay citas disponibles, el dato que se recoge son los días laborables que transcurren hasta el primer día con citas disponibles.
- Las oficinas de registro funcionan con la aplicación de cita previa de bookings, excepto Hacienda Navarra que dispone de su propio sistema.

La aplicación de cita previa de bookings ofrece una bolsa única de citas para todos los servicios. Dichos servicios en la mayoría de los casos son:

- registro de documentos
- certificado digital de la FNMT
- cl@ve

La aplicación de Hacienda utiliza dos bolsas diferentes de citas:

- Uno para el registro de documentos
- Otro para las identidades digitales: certificado FNMT y Cl@ve

Por esta razón, hemos sacado a las oficinas de Hacienda del estudio general dedicándole un capítulo aparte.

- La toma de datos coincide en fechas con el plazo de solicitud de las **becas del Ministerio** que afecta fundamentalmente a las citas de la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, ya que asesora a la ciudadanía en la tramitación electrónica; y con el inicio de la **campaña de renta** que afecta a las citas de las oficinas de Hacienda. La presencia de estas dos campañas altera el número existente de citas.

## Datos de la Cita Previa para las Oficinas de Atención y Registro, excepto las de Hacienda

**Recordatorio:** la aplicación nos dice los tramos horarios en los que hay citas disponibles en ese día, pero no cuántas citas hay en ese tramo. Es decir, una oficina que tiene más de una ventanilla **atendiendo** al público, puede disponer en cada tramo horario de tantas citas como ventanillas abiertas tenga. Para la toma de datos, **hemos considerado que por cada tramo horario sólo hay una cita disponible.**

### Datos Generales Oficinas de Registro

Número de días analizados: 23 (del 11 de abril al 17 de mayo de 2023).

#### Número de oficinas en Navarra..... 23

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de oficinas con citas disponibles (media) .....	18
Número de citas disponibles al día (media) .....	6
Número de oficinas sin citas disponibles (media).....	5
Número de días para conseguir cita (media) .....	1

#### Número de oficinas en Pamplona ..... 14

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de oficinas con citas disponibles (media) .....	11
Número de citas disponibles al día (media) .....	5
Número de oficinas sin citas disponibles (media).....	3
Número de días para conseguir cita (media) .....	1

#### Número de oficinas en resto de Navarra ..... 9

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de oficinas con citas disponibles (media) .....	7
Número de citas disponibles al día (media) .....	9
Número de oficinas sin citas disponibles (media).....	2
Número de días para conseguir cita (media) .....	2

## Detalle de los datos por Oficinas ordenados según Número de Días con Citas Disponibles

### Cohesión Territorial

Número de días con citas disponibles .....	22
Número de días sin citas disponibles .....	1
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,8

### Consumo

Número de días con citas disponibles .....	16
Número de días sin citas disponibles .....	7
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,8

### Cultura

Número de días con citas disponibles .....	19
Número de días sin citas disponibles .....	3
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,7

### Derechos Sociales

Número de días con citas disponibles .....	13
Número de días sin citas disponibles .....	10
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,2

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Elizondo

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	12,5

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Estella

Número de días con citas disponibles .....	22
Número de días sin citas disponibles .....	1
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	13,5

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Irurtzun

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	11,8

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Pamplona

Número de días con citas disponibles .....	22
Número de días sin citas disponibles .....	1
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	5,8

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Sangüesa

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	13,2

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente San Adrián

Número de días con citas disponibles .....	18
Número de días sin citas disponibles .....	5
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	5,3

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Tafalla

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	9,1

### Desarrollo Rural y Medio Ambiente Tudela

Número de días con citas disponibles .....	12
Número de días sin citas disponibles .....	11
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	6,0



## Educación

Número de días con citas disponibles .....	16
Número de días sin citas disponibles .....	7
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,6

## Hospital Reina Sofía (Tudela)

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	6,7

## Hospital Universitario de Navarra

Número de días con citas disponibles .....	11
Número de días sin citas disponibles .....	12
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	2,2

## Instituto Navarro Juventud

Número de días con citas disponibles .....	18
Número de días sin citas disponibles .....	5
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	4,6

## Justicia

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	6,0

## Oficina Atención Ciudadana - Pamplona (antiguo Registro General)

Número de días con citas disponibles .....	5
Número de días sin citas disponibles .....	18
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,6
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	4,0

### Oficina Atención Ciudadana - Tudela

Número de días con citas disponibles .....	2
Número de días sin citas disponibles .....	21
Número de días para conseguir cita (media) .....	2,5
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	2,0

### Salud Pública

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	12,3

### Salud Laboral

Número de días con citas disponibles .....	16
Número de días sin citas disponibles .....	7
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	7,2

### Servicio Navarro Salud - Osasunbidea

Número de días con citas disponibles .....	22
Número de días sin citas disponibles .....	1
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	6,4

### Vivienda

Número de días con citas disponibles .....	23
Número de días sin citas disponibles .....	0
Número de días para conseguir cita (media) .....	0,0
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	6,3

## Datos de la Cita Previa para las Oficinas de Hacienda

Se han recogido datos de la oficina de Hacienda en Pamplona y de las cuatro territoriales: Estella, Tafalla, Tudela y Santesteban.

**Recordatorio:** la aplicación nos dice los tramos horarios en los que hay citas disponibles, pero no cuántas citas hay en ese tramo. Es decir, una oficina que tiene más de una ventanilla atendiendo al público, puede disponer en cada tramo horario de tantas citas como ventanillas abiertas tenga. Para la toma de datos, **hemos considerado que por cada tramo horario sólo hay una cita disponible.**

**Aviso:** La toma de datos coincide en fechas con el inicio de la **campaña de renta**. Su incidencia altera las citas de las oficinas de Hacienda.

### Datos Generales Oficinas de Hacienda

Número de días analizado: 23 (del 11 de abril al 17 de mayo de 2023).

En las oficinas de Hacienda se han analizado dos trámites (registro de documentos y emisión de certificados digitales); y no el resto de trámites específicos de Hacienda.

#### Número de Oficinas en Navarra ..... 5

Bolsa de Citas para Registro de Documentos	
Número de días con citas disponibles.....	22
Bolsa de Citas para Certificados Digitales y Clav@	
Número de días con citas disponibles.....	21

#### Número de Oficinas en Pamplona..... 1

Bolsa de Citas para Registro de Documentos	
Número de días con citas disponibles.....	8
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,88
Bolsa de Citas para Certificados Digitales y Clav@	
Número de días con citas disponibles.....	1
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	0,00

#### Número de Oficinas resto de Navarra ..... 4

Bolsa de Citas para Registro de Documentos	
Número de días con citas disponibles.....	11,25
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	4,48
Bolsa de Citas para Certificados Digitales y Clav@	

Número de días con citas disponibles..... 11  
Cuántas citas libres hay al día (media) ..... 4,47

## Detalle de los Datos por Oficinas ordenados según número de Días con Citas Disponibles

### Estella Registro

Número de días con citas disponibles .....	14
Número de días sin citas disponibles .....	9
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,9
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	4,9

### Estella Certificados

Número de días con citas disponibles .....	14
Número de días sin citas disponibles .....	9
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,9
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	4,9

### Pamplona Registro

Número de días con citas disponibles .....	8
Número de días sin citas disponibles .....	15
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,5
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,9

### Pamplona Certificados

Número de días con citas disponibles .....	1
Número de días sin citas disponibles .....	22
Número de días para conseguir cita (media) .....	3,8
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	0,0

### Santesteban Registro

Número de días con citas disponibles .....	11
Número de días sin citas disponibles .....	12
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,4
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	2,3

### Santesteban Certificados

Número de días con citas disponibles .....	11
Número de días sin citas disponibles .....	12
Número de días para conseguir cita (media) .....	1,4
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	2,3

### Tafalla Registro

Número de días con citas disponibles .....	15
Número de días sin citas disponibles .....	8
Número de días para conseguir cita (media) .....	6,3
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,2

### Tafalla Certificados

Número de días con citas disponibles .....	14
Número de días sin citas disponibles .....	9
Número de días para conseguir cita (media) .....	6,2
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	3,1

### Tudela Registro

Número de días con citas disponibles .....	5
Número de días sin citas disponibles .....	18
Número de días para conseguir cita (media) .....	5,5
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	7,6

### Tudela Certificados

Número de días con citas disponibles .....	5
Número de días sin citas disponibles .....	18
Número de días para conseguir cita (media) .....	5,5
Cuántas citas libres hay al día (media) .....	7,6