

ENCUESTA INTERNA SOBRE LA CITA PREVIA

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS POR PERSONAS	4
RESULTADOS POR OFICINAS	4
RESULTADOS POR PERSONAS Y ZONAS	7
CÓMO ORGANIZARÍAS UN SISTEMA MIXTO DE ATENCIÓN	8

RESULTADOS ENCUESTA INTERNA

Introducción

Se realiza una encuesta interna entre el personal 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 18 al 26 de abril de 2023 en todas las oficinas de atención y registro, excepto en las oficinas de Hacienda, que las cumplimentaron del 25 de mayo al 2 de junio.

Las preguntas que se les formularon fueron:

¿Cómo consideras que se debe atender a la ciudadanía? *

- Con cita previa.
- Sin cita previa.
- Con un sistema mixto (con cita y sin cita).

¿Con los recursos que tienes, cómo organizarías un sistema mixto? *

Observaciones

*Campos obligatorios.

Resultados por personas

Han cumplimentado la encuesta 97 personas.

Sistema de atención	Nº personas	Porcentaje
Con cita previa.	54	55,67 %
Sin cita previa.	17	17,53 %
Otros:...	26	26,80 %
TOTAL	97	100,00 %

Algo más de la mitad de las personas que respondieron la encuesta **55,67 %** votaron por la **cita previa**; el **17,53 %** eligieron **sin cita**; y el **26,80 %** de las personas encuestadas se decantó por un **sistema mixto**.

Resultados por oficinas

Sistema de atención	Nº oficinas	Porcentaje
Con cita previa.	18	56,25 %
Sin cita.	3	9,38 %
Sistema mixto.	8	25,00 %
Empate Sistema mixto y cita previa.	1	3,12 %
No contestan.	2	6,25 %

Detalle de los resultados por oficina:

OFICINA	Personal la Unidad	Personas contestan	con cita	%	sin cita	%	otros	%
Arrendamiento Rústico	desconocido	1	0	0 %	0	0 %	1	100 %
Cohesión	7	2	2	100 %	0	0 %	0	0 %
Consumo	4	4	2	50 %	0	0 %	2	50 %
Cultura	4	8	3	38 %	4	50 %	1	12 %
Desarrollo Rural:								
Elizondo	3	3	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Estella	3	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Irurtzun	4	3	0	0 %	0	0 %	3	100 %
Pamplona	7	11	4	36 %	5	46 %	2	18 %
San Adrián	2	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Sangüesa	2	2	0	0 %	2	100 %	0	0 %
Sociales	7	6	1	17 %	1	17 %	4	68 %
Tafalla	2	3	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Tudela	4	3	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Educación	4	4	0	0 %	1	25 %	3	75 %
Hospitales:								
Pamplona	2	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Tudela	2	1	0	0 %	0	0 %	1	100 %
Hacienda:								
Estella/Lizarra	desconocido	3	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Pamplona	desconocido	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Santesteban	desconocido	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Tafalla	desconocido	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Tudela	desconocido	3	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Instituto Navarro Juventud	7	6	4	68 %	1	17 %	1	17 %
Salud Laboral	5	1	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Salud Pública	2	3	2	67 %	1	33 %	0	0 %
Justicia	3	3	1	33 %	0	0 %	2	67 %
Maquinaria Agrícola	desconocido	1	0	0 %	0	0 %	1	100 %
Oficina Atención Tudela	5	5	4	80 %	0	0 %	1	20 %
Registro General	5	4	1	25 %	1	25 %	2	50 %
Salud	6	6	4	67 %	0	0 %	2	33 %
Vivienda	6	5	4	80 %	1	20 %	0	0 %
TOTALES		97	54	56 %	17	17 %	26	27 %

* Han podido contestar otras personas del departamento.

- **La cita previa** es el modo de atención seleccionado mayoritariamente por **18 oficinas de registro**:
 - En Pamplona: Salud, ISPLN Salud Laboral, ISPLN Salud Pública, Hospital Universitario de Navarra, Vivienda, Cohesión Territorial, Instituto Navarro de la Juventud y Hacienda.
 - En el resto de Navarra: Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, las oficinas territoriales de Desarrollo Rural en Elizondo, San Adrián, Tafalla, Estella y Tudela y las territoriales de Hacienda en Santesteban/Donztebe, Tafalla, Tudela y Estella/Lizarra.
- **El sistema mixto** es el modo de atención seleccionado mayoritariamente por **8 oficinas de registro**:
 - En Pamplona: Registro General, Educación, Derechos Sociales, Justicia, Maquinaria Agrícola y Arrendamientos Rústicos.
 - Resto de Navarra: Hospital Reina Sofía de Tudela y Oficina de Desarrollo Rural en Irurtzun.
- **Sin cita** es el modo de atención seleccionado mayoritariamente por **3 oficinas de registro**:
 - En Pamplona: Cultura y Desarrollo Rural.
 - Resto de Navarra: Desarrollo Rural de Sangüesa.
- **Empate** entre cita previa y sistema mixto **1 oficina**:
 - En Pamplona: Consumo.
- **No contestan**:
 - 2 oficinas.

Resultados por personas y zonas

Zona	con cita*	%	sin cita*	%	otros*	%
Pamplona	31	46 %	15	22 %	21	31 %
Arrendamiento Rústico	0		0		1	
Cohesión	2		0		0	
Consumo	2		0		2	
Cultura	3		4		1	
Derechos Sociales	1		1		4	
Desarrollo Rural	4		5		2	
Educación	0		1		3	
Hacienda	1		0		0	
Hospital	1		0		0	
Instituto Navarro Juventud	4		1		1	
Justicia	1		0		2	
Maquinaria Agrícola	0		0		1	
Registro General	1		1		2	
Salud	4		0		2	
Salud Laboral	1		0		0	
Salud Pública	2		1		0	
Vivienda	4		1		0	
Tudela	10	83 %	0	0 %	2	17 %
Desarrollo Rural	3		0		0	
Hacienda	3		0		0	
Hospital	0		0		1	
Oficina Atención Ciudadana	4		0		1	
Elizondo	3	100 %	0	0 %	0	0 %
Desarrollo Rural	3		0		0	
Estella	4	100 %	0	0 %	0	0 %
Desarrollo Rural	1		0		0	
Hacienda	3		0		0	
Irurtzun	0	0 %	0	0 %	3	100 %
Desarrollo Rural	0		0		3	
San Adrián	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Desarrollo Rural	1		0		0	
Sangüesa	0	0 %	2	100 %	0	0 %
Desarrollo Rural	0		2		0	
Santesteban	1	100 %	0	0 %	0	0 %
Hacienda	1		2		0	
Tafalla	4	100 %	0	0 %	0	0 %
Desarrollo Rural	3		0		0	
Hacienda	1		0		0	

*Personas que han respondido la encuesta.

Cómo organizarías un sistema mixto de atención

Resumen de los datos del sistema mixto por oficinas.

Sistema mixto	Nº oficinas	Porcentaje
Sí	8	25 %
No	21	66 %
Empate	1	3 %
No contestan	2	6 %

Resumen de los datos del sistema mixto por personas.

Sistema mixto	Nº personas	Porcentaje
Sí	26	27 %
No	71	73 %

Observaciones	Nº personas	Porcentaje
✓ No aportan soluciones.	40	41 %
✓ Prioridad a la persona que viene con cita.	16	16 %
✓ Faltan recursos para implantarlo en la oficina.	13	13 %
✓ 2 ventanillas: 1 para atender citas y 1 para atender sin cita.	8	8 %
✓ Cita solo para determinados servicios.	4	4 %
✓ Atender en una franja horaria.	5	5 %
✓ Sin cita solo para determinados colectivos.	4	4 %
✓ Habría que contratar o dedicar un recurso a gestionar las colas.	3	3 %
✓ 1 recurso que no esté en ventanilla podría atender a los que no tienen cita.	3	3 %
✓ Oficina con 4 ventanillas: 3 para atender con cita y 1 para atender sin cita. Las ventanillas con cita aportarían apoyo a la ventanilla sin cita.	1	1 %