

NOTA DE PRENSA

La Oficina de Atención Ciudadana reduce un 11% sus atenciones en 2017 debido a la descentralización en la emisión de volantes de padrón

La oficina atendió a 51.476 personas; nueve de cada diez gestiones tuvieron que ver con volantes o certificados de empadronamiento

La descentralización de la emisión de volantes de empadronamiento es una de las causas de la reducción en un 11% el número de personas atendidas en la Oficina de Atención Ciudadana del Palacio del Condestable durante el año pasado. En total, se realizaron 51.476 atenciones frente a las 58.000 de 2016. Y es que, desde mediados del pasado año, las unidades de barrio tramitan aquellos volantes de empadronamiento que requieren para sus propias gestiones.

Los volantes de empadronamiento son el trámite más demandado y de ahí la decisión tomada a mediados de 2017 de ampliar los lugares en los que se puede solicitar. Por ello, se ha acercado a los barrios, a través de las unidades de barrio dependientes del área de Acción Social, la posibilidad de emitirlos para sus trámites y gestiones propios. Los volantes se pueden solicitar a través de tres vías: en la Oficina de Atención Ciudadana, que realizó el año pasado 47.268 trámites al respecto; a través del teléfono 010, que aumentó respecto al año 2016 en 2.650 el número de volantes tramitados y certificados de padrón emitidos; y en las unidades de barrio, que gestionaron de forma interna para sus propias tramitaciones un total de 5.655 volantes.

El tiempo medio de espera en la Oficina de Atención Ciudadana se mantiene en torno a los 4 minutos gracias al sistema de cita previa. Este sistema se implantó en 2016 y desde entonces se debe solicitar esa cita previa antes de acudir a la oficina. Se puede pedir en la web municipal, www.pamplona.es, o en el teléfono 010 – 948 420 100. Durante 2017 se reservaron un total de 50.739 citas.

Nueve de cada diez gestiones relacionadas con el padrón

El trámite más demandado, como en años anteriores, fue la solicitud de volantes de empadronamiento y las gestiones relacionadas con el padrón. El 92% de las atenciones en la Oficina de Atención Ciudadana tuvieron que ver con ese motivo (47.268 de las 51.476 atenciones).





Otro trámite que va ganando importancia es la solicitud de cambio de domicilio en los permisos de circulación y en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico. A través de la adhesión en el año 2015 a un convenio de colaboración firmado por la Jefatura Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias, ya no se necesita solicitar un volante de empadronamiento para dirigirse posteriormente a la Jefatura Provincial de Tráfico a actualizar los datos de domicilio de sus permisos de conducción y circulación. Ahora se puede solicitar directamente en la Oficina de Atención Ciudadana. Desde esta oficina se comunica a Tráfico dicha solicitud, ahorrando a la ciudadanía tiempo y esfuerzos. Durante 2017 se registraron 2.077 de estas solicitudes.

Un 14,5% más de entradas en el registro

Los datos de los registros municipales señalan un aumento de las entradas en un 14,5% en 2017, pasando de 49.693 a 56.890. El Ayuntamiento de Pamplona cuenta con un Registro General en el Palacio del Condestable y cinco registros auxiliares en la calle Eslava 1 (Casa Luna. Oficina de Rehabilitación), calle Zapatería 40 (área de Economía Local Sostenible), calle Descalzos 72 (área de Cultural y Educación), calle Monasterio de Irache 2 (área de Seguridad Ciudadana y Convivencia) y avenida del Ejército 2, 5ª planta (área de Ciudad Habitable y Vivienda). Además, existe un registro electrónico al que se accede a través de la Sede Electrónica en la web municipal, www.pamplona.es.

De las casi 57.000 entradas al registro, un 27%, es decir 15.140, se tramitaron en el Registro General, bien presencialmente bien por correo electrónico u otros medios. Un 11%, 6.413, se hicieron a través del registro electrónico. El resto de tramitaciones, 35.337, un 62%, se llevaron a cabo en alguno de los cinco registros auxiliares.

ATENCIÓN PRESENCIAL 2017

Ciudadanos atendidos	2017	2016
Padrón	47.268	53.270
Registro	4.208	4.218
Otros	-	512
TOTAL	51.476	58.000

Datos registro	2017	2016
Registro General	15.140	14.310
Otros registros presenciales	35.337	29.106
Registro electrónico	6.413	6.277





TOTAL	56.890	49.693
--------------	---------------	---------------

Datos padrón	2017	2016
Variaciones padronales efectuadas	48.173	47.917

Pamplona, 2 de febrero de 2018

