

## Las Oficinas

Nueve oficinas de atención a la Ciudadanía y un Punto de información

El Gobierno de la Rioja cuenta con 7 Oficinas de Atención a la Ciudadanía y un Punto de información:

**Oficinas:** Alfaro, Arnedo, Calahorra, Cervera del Río Alhama, Haro, Logroño, Nájera, Santo Domingo de La Calzada y Torrecilla en Cameros.

**Punto de Información:** San Román de Cameros, en marcha desde enero de 2024.



# Los Servicios

## Servicios que prestamos: consideraciones generales

Las oficinas agrupan en la localidad todos los servicios que presta el Gobierno fuera de Logroño. Por esta razón compartimos espacio con personal de otras Consejerías, básicamente de Agricultura y medio ambiente y empleo.

En dos oficinas, Calahorra y Haro, está también la sede del SEPE.

En todas las oficinas, salvo en Torrecilla y Cervera compartimos espacio también con la empresa adjudicatario de la gestión de los tributos locales y ejecutiva tributaria.

Los costes de funcionamiento y mantenimiento son asumidos por la Consejería de Hacienda, Gobernanza Pública, Sociedad digital y Portavocía del Gobierno.



# Los Servicios

## Servicios que prestamos a la ciudadanía

Las **funciones y servicios que realiza el personal** dependiente de la Consejería con competencias en materia de Gobernanza son los siguientes: Registro, información general, acreditación para la expedición de certificados digitales de persona física, asistencia en el uso de medios electrónicos para la realización de trámites administrativos, presentación de quejas y sugerencias, recogida de aportaciones ciudadanas, Punto de información catastral, cobro de tasas, campañas de la renta.

Expedición de Licencias de caza y Pesca, sorteos de cotos, gestión ganadera, gestión agrícola, viñedo como apoyo administrativo al personal técnico.



# Alfaro

Alfaro	2022	2023	2024
Registro	2.870	3.257	2.901
Consultas	3.985	3.286	3.545
Firmas	213	186	245
Licencias de caza y pesca	216	184	168
Renta	763	633	732/112*
Gestión de ganado	1.541	1.777	1.703
Gestión REA			206
Catastro	38	31	35

## Materias más habituales

- Agricultura y ganadería
- Otras Admiones
- Vivienda
- Medio ambiente
- Asistencia gestión electrónica

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,94/10
- 2023: 9,44/10
- 2024: 9,25/10

Especial a destacar: amabilidad y disponibilidad para evitar desplazamientos.

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 4
- Empleo: 2 Gestión de tributos locales: 2
- Veterinarios: 1 ( no exclusividad )
- Ingenieros agrónomos: 1

\*732 declaraciones de renta presentadas/112 consultas que no llegaron a declaración

# Arnedo

Arnedo	2022	2023	2024
Registro	4.958	4.931	3.907
Consultas	3.030	3.477	3.716
Firmas	218	217	244
Licencias de caza y pesca	234	236	181
Renta	1.087	842	1.019
Gestión de ganado	1.720	865	412
Consultas REA			2
Catastro	175	185	89

## Materias más habituales

- Empleo
- Otras Admiones
- Agricultura y ganadería
- Transportes
- Asistencia en la gestión electrónica

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 4 personas
- Empleo: 2 personas
- Gestión de tributos locales
- Veterinarios: 2
- Ingenieros agrónomos: 1

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,60/10
- 2023: 8,86/10
- 2024: 9,49/10

Especial a resaltar: la amabilidad y evitar desplazamiento, el asesoramiento y la ayuda.

# Calahorra

Calahorra	2022	2023	2024
Registro	6.782	6.693	5.810
Consultas	3.254	3.374	2.896
Firmas	172	195	229
Licencias de caza y pesca	214	245	246
Renta	563	386	304/25
Gestión de ganado	1.584	1.111	1.277
Consultas REA			3
Catastro	118	108	132

## Materias más habituales

- SEPE
- Vivienda
- Empleo
- Asistencia gestión electrónica
- Servicios sociales

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,94/10
- 2023: 9,13/10
- 2024: 8,51/10

Especial a destacar: adaptación a personas con discapacidad y condiciones ambientales

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 5 personas
- Empleo: 9 personas
- Gestión de tributos locales
- Veterinarios: 1

# Cervera

Cervera	2022	2023	2024
Registro	1.633	1.941	1.390
Consultas	1.027	538	518
Firmas	42	44	98
Licencias de caza y pesca	109	157	99
Renta	269	279	154
Gestión de ganado	2.606	1.110	2.067
Consultas REA			
Catastro			

## Materias más habituales

- Agricultura y ganadería
- Empleo
- Asistencia gestión electrónica
- Medio ambiente
- Hacienda

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,83/10
- 2023: 8,90/10
- 2024: 9,41/10

A resaltar: amabilidad y medios de información y consulta puestos a su disposición.

Destaca por abajo, la falta de adaptación a personas con discapacidad.

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 3 personas
- Veterinarios: 1
- Ingenieros agrónomos: 1

# Haro

Haro	2022	2023	2024
Registro	5.548	5.600	5.172
Consultas	7.437	7.276	5.042
Firmas	442	473	377
Licencias de caza y pesca	377	328	322
Renta	250	229	219/14*
Gestión de ganado	9	47	144
Consultas REA			32
Catastro	130	314	257
Gestión instancias electrónicas		7.154	8.500

\*219 declaraciones de rentas presentadas/14 consultas que no llegaron a declaración

## Materias más habituales

- Agricultura y ganadería
- SEPE
- Empleo
- Medio ambiente
- Asistencia gestión electrónica

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,26/10
- 2023: 8,79/10
- 2024: 9,18/10

A destacar: adaptación a personas con discapacidad y asesoramiento y ayuda

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 4 personas
- Empleo: 4 personas
- Gestión de tributos locales
- Veterinarios: 2

# Logroño

Logroño	2022	2023	2024
Registro	4.187	4.521	4.394
Consultas	5.065	5.989	5.656
Firmas	315	314	316
Licencias de caza y pesca	197	148	148
900 700 333			
Gestión instancias electrónicas	38.082	34.582	33.454
Otros proced. Electrónicos horizontales	283	269	264

## Materias más habituales

- Asistencia gestión electrónica
- Vivienda
- Tributos
- Educación
- Servicios sociales

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 5 personas
- Jefe de sección

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 9,47/10
- 2023: 9,25/10
- 2024: 9,36/10

A destacar: adaptación discapacidad, asesoramiento y ayuda y claridad respuesta.

# Nájera

Nájera	2022	2023	2024
Registro	5.996	6.005	4.975
Consultas	4.630	4.573	4.633
Firmas	233	245	274
Licencias de caza y pesca	283	254	202
Renta	904	1.072	1.195/80
Gestión de ganado	638	581	366
Consultas REA			41
Catastro	983	888	1.354

\*1.195 declaraciones de rentas presentadas/80 consultas que no llegaron a declaración

## Materias más habituales

- Gestión citas previas
- Agricultura y ganadería
- Otras Admones
- Vivienda
- Catastro

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 9,55/10
- 2023: 9,15/10
- 2024: 9,55/10

A destacar: amabilidad, asesoramiento y ayuda, medios a disposición

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 4 personas
- Empleo: 2 personas
- Gestión de tributos locales
- Veterinarios: 2

# Santo Domingo

Santo Domingo	2022	2023	2024
Registro	4.575	3.563	2.759
Consultas	4.394	5.225	5.210
Firmas	261	260	252
Licencias de caza y pesca	240	264	236
Renta	329	258	298
Gestión de ganado	1.383	1.598	821
Consultas REA			35
Catastro	453	361	232

## Materias más habituales

- Otras Admones
- Agricultura y ganadería
- Vivienda
- Citas previas
- Asistencia gestión electrónica

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 9,66/10
- 2023: 9,20/10
- 2024: 9,38 /10

Especial a resaltar: la amabilidad adaptación discapacidad

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 3 personas
- Empleo: 2 personas
- Gestión de tributos locales
- Veterinarios: 2

# Torrecilla

Torrecilla	2022	2023	2024
Registro	692	621	779
Consultas	3.625	2.369	1.998
Firmas	86	64	103
Licencias de caza y pesca	247	134	124
Renta	113	94	113/143
Gestión de ganado	2.763	1.955	3.019
Consultas REA			
Catastro	24	7	70

113 declaraciones de rentas presentadas/143 consultas que no llegaron a declaración

## Materias más habituales

- Citas previas
- Ader
- Educación
- Vivienda
- Tributos

## Resultado encuestas satisfacción:

- 2022: 8,86/10
- 2023: 8,80/10
- 2024: 8,75/10

Especial a resaltar: la amabilidad y asesoramiento y ayuda

## Personal y medios

- Atención al ciudadano: 3 personas
- Veterinarios: 1

## San Román

San Román	2024		
Registro	71		
Consultas	271		
Firmas	12		

Notas:

\* No podemos discriminar de momento datos de ganadería y licencias caza y pesca respecto de los datos de Torrecilla

# Datos globales

Datos globales por Oficinas,



# Registro: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	2.870	3.257	2.901
Arnedo	4.958	4.931	3.907
Calahorra	6.782	6.693	5.810
Cervera	1.633	1.941	1.390
Haro	5.548	5.600	5.172
Logroño	4.187	4.521	4.394
Nájera	5.996	6.005	4.975
Santo Domingo	4.575	3.563	2.759
Torrecilla	692	621	779
San Román			71
<b>TOTAL</b>	<b>37.241</b>	<b>37.132</b>	<b>32.158</b>

Registro electrónico	2022	2023	2024
<b>Todo el Gobierno</b>	706.676 Facturas: 93.574	749.459 Facturas: 98.971	881.551 Facturas: 112.547
Registro total	2022	2023	2024
<b>Todo el Gobierno</b>	890.220 total Electrónicos: 706.676 Facturas: 93.574	940.128 Total Electrónicos: 749.459 Facturas: 98.971	1.048.990 total Electrónicos: 881.551 Facturas: 112.547

## Consultas: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	3.985	3.286	3.545
Arnedo	3.030	3.477	3.716
Calahorra	3.254	3.374	2.896
Cervera	1.027	538	518
Haro	7.437	7.276	5.042
Logroño	5.065	5.989	5.656
Nájera	4.630	4.573	4.633
Santo Domingo	4.394	5.225	5.210
Torrecilla	3.625	2.369	1.998
San Román			271
<b>TOTAL</b>	<b>36.447</b>	<b>36.107</b>	<b>33.485</b>

## Firmas: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	213	186	245
Arnedo	218	217	244
Calahorra	172	195	229
Cervera	42	44	98
Haro	442	473	377
Logroño	315	314	316
Nájera	233	245	274
Santo Domingo	261	260	252
Torrecilla	86	64	103
San Román			12
<b>TOTAL</b>	<b>1.982</b>	<b>1.998</b>	<b>2.150</b>

## Licencias de caza y Pesca: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	216	184	168
Arnedo	234	236	181
Calahorra	214	245	246
Cervera	109	157	99
Haro	377	328	322
Logroño	197	148	148
Nájera	283	254	202
Santo Domingo	240	264	236
Torrecilla	247	134	124
San Román			
<b>TOTAL</b>	<b>2.117</b>	<b>1.950</b>	<b>1.726</b>

## Gestión de ganadería: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	1.541	1.777	1.703
Arnedo	1.720	865	412
Calahorra	1.584	1.111	1.277
Cervera	2.606	1.110	2.067
Haro	9	47	144
Nájera	638	581	366
Santo Domingo	1.383	1.598	821
Torrecilla	2.763	1.955	3.019
San Román			
<b>TOTAL</b>	<b>12.244</b>	<b>9.044</b>	<b>9.809</b>

## Catastro: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	38	31	35
Arnedo	175	185	89
Calahorra	118	108	132
Cervera			
Haro	130	314	257
Nájera	987	892	545
Santo Domingo	453	361	232
Torrecilla	24	7	70
<b>TOTAL</b>	1925	1898	1360

## Renta: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Alfaro	763	633	732/112*
Arnedo	1.087	842	1.019
Calahorra	563	386	304/25
Cervera	269	279	154
Haro	250	229	219/14*
Nájera	904	1.072	1.195/80
Santo Domingo	329	258	298
Torrecilla	113	94	113/143
<b>TOTAL</b>	<b>4.278</b>	<b>3.793</b>	<b>4.034</b>

# Gestión agrícola: datos globales

Oficinas	2024
Alfaro	206
Arnedo	2
Calahorra	3
Cervera	
Haro	32
Logroño	
Nájera	41
Santo Domingo	35
Torrecilla	
San Román	
<b>TOTAL</b>	

## 900 700 333: datos globales

Teléfono gratuito	2022	2023	2024
Logroño	25.547	24.125	21.125

## 941 291 100: datos globales

Centralita	2022	2023	2024
<b>Totales</b>	439.746	456.627	428.962
<b>Operadoras</b>	100.468	106.784	94.070
<b>Desvío</b>	339.278	349.843	334.892

## Instancias generales electrónicas y otros procedimientos horizontales: datos globales

Oficinas	2022	2023	2024
Haro Instan		7.154	8.500
Logroño instan	38.082	34.582	33.454
Logroño Otros	283	269	264
<b>TOTAL</b>	<b>38.365</b>	<b>42.005</b>	<b>42.218</b>