

Principales problemas y necesidades (presencial)

CITA PREVIA

1. La solicitud de cita previa, tanto por el canal telefónico como online, resulta compleja para las personas mayores.

Falta difusión de que los mayores de 65 años no necesitan cita previa para que les atiendan de forma presencial.

Ej. En cita previa es difícil escoger la opción más adecuada, sobretodo cuando no sabes dónde tienes que dirigirte.

Si no se maneja con internet no puede ni sabe coger la cita online

Ej. Por teléfono te puedes liar en los pasos de la locución.

TIEMPO DE ATENCIÓN

2. Las personas mayores necesitan resolver preguntas cuando acuden atención presencial, la falta de tiempo para escucharlas genera mala percepción del servicio.

La administración considera que con más personal se podría dar una atención de mayor calidad, pudiendo dedicar más tiempo.

Las personas empleadas se encuentran con casos de soledad y problemáticas complejas. No cuentan con la formación para atender y dar respuesta a estas situaciones.

ACCESO A AYUDA Y ORIENTACIÓN

3. La falta de conocimiento sobre la estructura y organización de la administración hace que las personas no tengan claro a quién pedir ayuda o dónde buscar cada información.

La confusión de roles por parte del ciudadano genera segundas consultas para ver si alguien les facilita más información.

Ej: Consultan a registro por el estado del trámite, porque lo presentaron ahí. Pero en registro no tienen esta información.

En las notificaciones y comunicaciones no siempre aparece un contacto para pedir aclaraciones, solo una dirección.

COMUNICACIÓN INTERNA

4. Existe una percepción de falta de coordinación, comunicación y transparencia interna entre unidades y organismos que dificulta ofrecer una atención consistente a la ciudadanía y compartir buenas prácticas.

Ej. Cuando las personas no acuden al lugar adecuado, el personal desconoce la solución a su necesidad o no les puede dar la solución que ellos esperan lo que genera frustración.

"Quieren una respuesta ya, y a veces no se puede"

Falta un listín de teléfonos "que se cojan"

"Acabas buscando en Google como si fueses un ciudadano"

La saturación de algunos servicios hace que las personas "vayan donde pueden".

INSEGURIDAD

5. Algunas personas mayores no tienen un conocimiento profundo de la administración lo que puede hacer que se sientan inseguras, vulnerables y preocupadas por las consecuencias de equivocarse.

Faltan espacios de atención presencial donde se pueda expresar con intimidad suficiente los problemas y vulnerabilidades..

El lenguaje coercitivo utilizado en la administración genera inseguridad y miedo a cometer errores en las personas mayores.

Situaciones delicadas (gestiones tras fallecimientos o conseguir un certificado de que no existen delitos...) hace que la ciudadanía se muestre impaciente, insegura y poco comprensiva con los procesos de la administración.

Las explicaciones sobre los motivos de las decisiones en un trámite o cuando se requiere un documento no son claras.