

# Principales problemas y necesidades (teléfono)

## ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Dar mucha información u opciones de golpe: no aclara, aviva el nerviosismo por hablar cuanto antes con una persona que te oriente...

Ej. Locuciones muy largas.

Tantas opciones hacen que ninguna se perciba como buena.  
"Quiero hablar con una persona"

## TIEMPOS DE ESPERA / ACCESO

2. El tiempo invertido en encontrar el contacto adecuado o superar una espera telefónica es una barrera de accesibilidad y afecta a la percepción del servicio.



Teléfonos saturados.  
Ej. Salta el contestador

Algunas personas acaban hablando con quién no es y vuelta a empezar. (tiempo)

Tenemos una estructura compleja y muy amplia. Se confunden organismos y responsabilidades. Es más fácil encontrarlo preguntando a conocidos.

Ej. Roman o MURACE en lugar de a servicios sociales y luego se les devota

cambiar para recuperar esa primera impresión una relación buena entre admin y ciudadanía

## LENGUAJE CLARO

3. El lenguaje no está adaptado a las personas mayores, necesitan una traducción.

Términos no son claros (Siglas, inglés...)  
Ej. AGE, PAG...

Explicaciones no son claras.  
ej. No se entiende el motivo de un requerimiento.

## CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

4. La información no siempre es consistente (fiable), completa (falta proactividad), ni inequívoca (copia por escrito, recursos de apoyo o repaso).



A veces se confía más en la información "del vecino" que la que se da desde la administración.

Muchos TOP esa persona que te ayuda y se asegura de que llegas con todo bien

"A veces solo contestas a la pregunta"

El ciudadano no está atento cuando le explicas por teléfono, no toma nota.

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

5. Los contactos e información básica no están bien ordenados ni son fácilmente accesibles para toda la ciudadanía y todo el personal.

No hay herramientas para ayudar a decidir a dónde tienes que ir.

En todos los organismos no se sabe de todo > hay conocimiento personal pero no de organización.

tener un mapa de la administración



## SIGUIENTES PASOS

6. El teléfono debe ayudar a que las personas lleguen a "ventanilla" con todo.



Minimizar interacciones.  
Ej. Evitar tener que hacer una segunda visita.

Para que esto sea posible hace falta solucionar todo lo demás