

Principales problemas

Barreras de entrada.

1. 🏠 / 🏠 / 📞 : Algunos trámites solo se pueden realizar a través de un canal, por ejemplo solo online, por lo que las personas no pueden elegir qué canal prefieren usar.
2. 🏠 : Algunas de las personas que prefieren la atención presencial no suelen usar herramientas digitales por lo que tienen dificultades para pedir cita previa online.
3. 🏠 : Algunas personas mayores tienen dificultades de movilidad para desplazarse a una oficina.
4. 🏠 : Hay procedimientos que son complejos y necesitan atención presencial. Ejemplo: visualización de mapas de catastro.
5. 📞 : 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.
6. 🏠 : Los sistemas de identificación y firma digital son desconocidos, es complejo decidir cuál utilizar y cómo obtenerlos y usarlos, requiere un gran aprendizaje.

Principales problemas

Acceso a los servicios.

1. 🖨️ / 🏠 / 📞: La ciudadanía no conoce la estructura de la administración y confunde roles y responsabilidades, por lo que a veces no sabe a quién dirigirse. *Ejemplo: en cita previa es difícil escoger la opción más adecuada.*

2. 🖨️ / 🏠 / 📞: Los contactos e información básica no están bien ordenados ni son fácilmente accesibles para toda la ciudadanía. *Ejemplo: no existe un listín de contactos.*

3. 🖨️ / 🏠 / 📞: No existen herramientas o recursos para ayudar a decidir a dónde tienes que ir o llamar.

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

🏠: La saturación de algunos servicios hace que las personas “vayan donde pueden”.

🖨️: Muchas personas mayores no se plantean la posibilidad de relacionarse de forma digital porque no forma parte de su día a día, por ejemplo, ni siquiera tienen tarjeta de crédito.

Principales problemas

Información.

1. 🖨️ / 🏠 / 📞 : Se utilizan términos y siglas que no son claros ni conocidos para las personas. *Ejemplo: AGE, PAG, FAQs,...*
2. 🏠 : Las personas no tienen claro a quién pedir o dónde buscar cada información. *Ejemplo: consultan a registro por el estado del trámite y ellos no tienen esta información.*
3. 📞 / 🖨️ : En ocasiones se muestra demasiada información o se da a escoger entre demasiadas opciones al mismo tiempo, lo que confunde y hace que las personas quieran hablar con una persona que les oriente. *Ejemplo: opciones de la locución.*

4. 📞 : Los agentes telefónicos no siempre se aseguran de que las personas tomen notas de lo que se le explica por teléfono o envían una copia de lo hablado. Esto puede provocar malentendidos, percepción de poca consistencia en la información y segundas llamadas.
5. 🖨️ : Las páginas de información oficiales no están bien posicionadas en los buscadores. A las personas mayores les confunde que otros sitios web no oficiales aparezcan en los primeros resultados de búsqueda.
6. 🖨️ : Existe información online de webs oficiales que está desactualizada.

Principales problemas

Seguridad.

1. 🖨️ / 🏠 / 📞: La gestión de 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.
2. 🖨️ / 🏠 / 📞: El lenguaje coercitivo utilizado en la administración genera inseguridad y miedo a cometer errores en las personas mayores.
3. 📞: El teléfono debe ayudar a que las personas lleguen a "ventanilla" con todo lo necesario, con seguridad.

4. 🏠: Faltan espacios de atención presencial donde se pueda expresar con intimidad suficiente los problemas y vulnerabilidades.
5. 🖨️: Las personas mayores pueden tener dificultades para distinguir qué páginas y qué mensajes son fiables y esto les asusta y preocupa.
6. 🖨️: Elementos como logotipos o protocolos https pueden no ser muy reconocibles o conocidos por las personas mayores como elementos que dan carácter oficial a una página web.

Principales problemas

Herramientas digitales y documentos.

1. 🏠 / 🏢 / 📞 : Las explicaciones sobre los motivos de las decisiones en un trámite o cuando se requiere un documento no son claras.
2. 📞 : Las personas se lían al seguir la locución telefónica para pedir cita previa.
3. 📞 : El lenguaje de documentos, herramientas, informaciones no está adaptado a las personas mayores (la ciudadanía) que llaman para pedir que les “traduzcan”.
4. 🏠 : Las herramientas presentan problemas de usabilidad, por ejemplo, mala compatibilidad con algunos navegadores, tamaños de letra pequeños o flujos confusos que penalizan especialmente a las personas mayores.
5. 🏠 : Las personas mayores suelen utilizar dispositivos móviles y tablets, pero las herramientas no están bien adaptadas a este tipo de dispositivos.

Principales problemas

Ayuda.

1. 🖨️ / 🏠 / 📞 : No siempre se facilita un canal de contacto y ayuda.
2. 🖨️ / 🏠 : En las notificaciones y comunicaciones no siempre aparece un contacto para pedir aclaraciones, solo una dirección.
3. 📞 : A veces solo se contesta a la pregunta que hace el ciudadano, **no se da proactivamente más información para ayudar a que las personas lleguen a ventanilla con todo lo necesario.**
4. 🖨️ : Ante un error online, las explicaciones que se dan en pantalla no son claras ni están enfocadas a la resolución del problema.
5. 🖨️ : **Carencia de recursos de ayuda que permitan a la mayoría de personas ser autónomas en la tramitación digital.**
6. 🖨️ : Algunas personas mayores quieren relacionarse online pero no disponen de medios ni formación y pueden tener dificultades para encontrar estos recursos.

Principales problemas

Coordinación y recursos internos.

1. 🏢 / 🏠 / 📞: 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.

2. 🏢 / 🏠 / 📞: El personal de atención considera que con más personal se podría dar una atención de mayor calidad, pudiendo dedicar más tiempo.

3. 📞: Carencia de recursos o herramientas accesibles y actualizados que permitan conocer quién es la persona de referencia para cada tema. *Ejemplo: no existe un listín interno. "Acabas buscando en Google como un ciudadano".*

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

5. 🏠: 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.

6. 🏠 / 📞: 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.