

Diseño de servicios públicos

Modelo de atención multicanal a las personas mayores para el acceso a los trámites de la AGE.

Administración General del Estado

Mayo 2023



Índice

● Descripción del proyecto.	03
● Objetivos.	04
● Metodología.	05
● Sesiones.	08
● Resultados.	14
○ Arquetipos.	15
■ Teléfono	16
■ Online	18
■ Presencial	20
■ Comparativa escalas	22
○ Mapas de experiencia.	24
■ Telefónico	25
■ Online	36
■ Presencial	52
● Conclusiones.	66
○ Principales problemas	67
○ Reflexiones	75

Atención multicanal. Administración General del Estado.

El proyecto.

Desarrollo de un modelo para la atención multicanal a las personas mayores para el acceso a los trámites de la Administración General del Estado. Análisis del problema.

Objetivos.

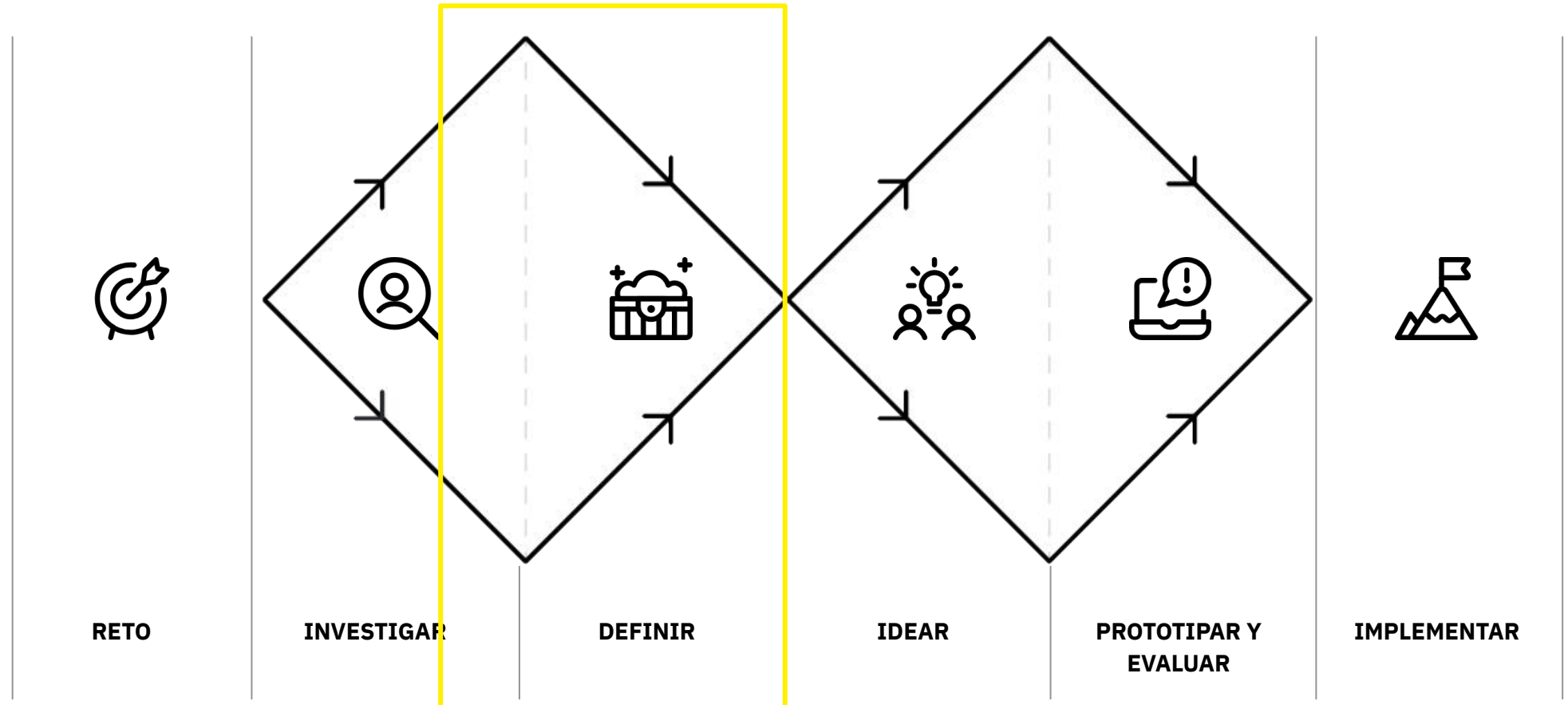
- **Determinar y describir los arquetipos** relevantes para el acceso a trámites de la AGE por parte de personas mayores a través de los canales presencial, telefónico y online.
- Describir los pasos y las interacciones que dichos arquetipos realizan para acceder a dichos trámites, y **analizar su experiencia** como usuarios.
- Identificar y **seleccionar los aspectos que suponen una peor experiencia** para cada arquetipo en cada canal, para su tratamiento en posteriores fases del proyecto.
- Incorporar en el análisis los **puntos de vista de personas empleadas en oficinas de atención**, de **asociaciones** de la sociedad civil centradas en personas mayores, y de **personas mayores** representativas de los arquetipos definidos.

Metodología.

Se utilizan distintos **métodos de diseño y de participación ciudadana**, para la innovación centrada en las personas, tales como el **Design Thinking** y el **Diseño Centrado en el Usuario** que son adaptados a las necesidades del proyecto en cuestión.

- **Design Thinking:** Metodología para la resolución de problemas o para abordar desafíos, ofreciendo soluciones que responden a las necesidades reales de las personas.
- **Diseño centrado en las personas:** Filosofía que tiene como premisa que para garantizar el éxito de un producto hay que tener en cuenta al usuario en todas las fases del diseño, situándolo en el centro de todo el proceso.

Metodología.



Principios metodológicos.

1. Las **necesidades y requerimientos de los distintos grupos de interés**, se estudian desde un enfoque principalmente cualitativo mediante **técnicas etnográficas, entrevistas y procesos participativos, talleres**.
2. Los proyectos se abordan en **grupos de trabajo multidisciplinares** en los que los distintos agentes **identifican problemas y cocrean soluciones**.
3. El servicio se estudia como una secuencia de sucesos, identificando **momentos de la verdad y puntos de mejora**.
4. Se trabaja bajo un enfoque holístico que permite una **visión global del servicio** en su contexto.

Sesiones.



Sesión 1

Sesión con asociaciones centradas en las personas mayores.

Objetivos

- Construir un arquetipo de persona mayor por cada canal de relación con la AGE: online, presencial y telefónico.
- Se atiende a: sus características principales, sus frustraciones, sus motivaciones y sus necesidades.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there's a header for 'Sala de Sara - Fractal' with a 'Ver opciones' dropdown. Below that is a toolbar with icons for navigation, chat, and video. A video window shows 'Marina Troncoso- Caumas' speaking. The main content is a presentation slide titled 'Necesidades' with the question '¿Qué necesidades tiene?'. The slide features several sticky notes with text such as 'Atención personalizada', 'Aclaración de dudas', 'Saber qué tengo que llevar', 'Saber a dónde tengo que ir', 'Saber que van a ir con toda la documentación que necesitan', 'Facilitar una vía para mis problemas de movilidad', 'Ser operativos con el tiempo que tenemos (no dar vueltas)', 'Teléfono gratuito', 'Localizar el teléfono de forma sencilla en el que me van a ayudar', 'Un único teléfono como el 112 o el 012', and 'Referencia: Galicia'. Below the sticky notes is a table with 5 columns and 2 rows of text.

5	En fase de aprendizaje.	6	Realiza tareas específicas.	7	Capacidades digitales básicas.	8	Se desenvuelve con soltura.	9	Experto/a.
5	Se siente inseguro/a.	6	Necesita consultar algunos datos.	7	Sabe interpretarlo correctamente.	8	La conoce bastante bien.	9	Experto/a.

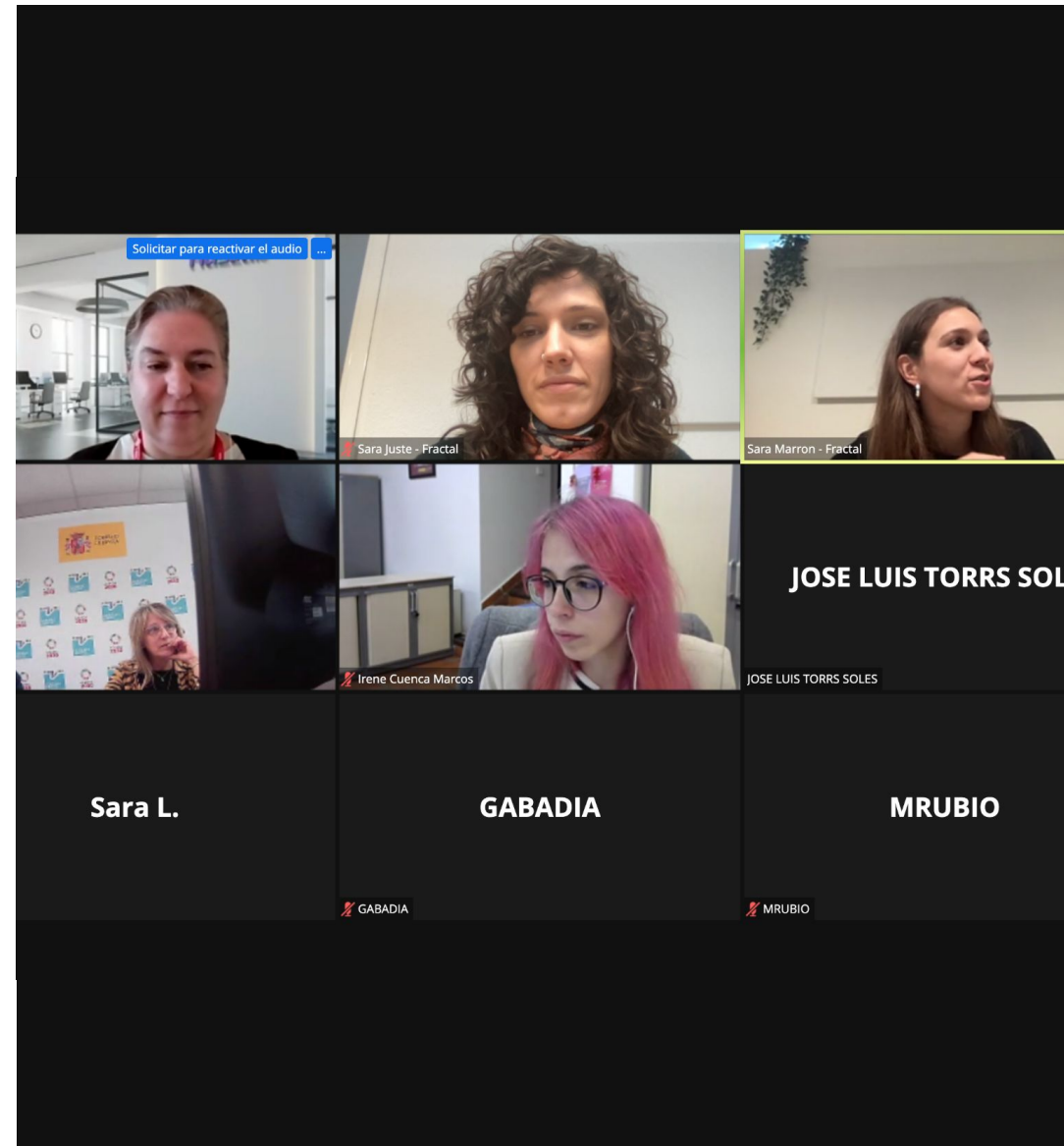
At the bottom right, there's a 'Participantes' list with names and initials: Victoria - Fractal (Coanfitrión), Patricia Miralles | HazLab (Ar), Sara - Fractal (Coanfitrión), Tirso Camacho_HazLab (Coan), Marina Troncoso- Caumas, Amelia Lerma-CONFEMAC, Belén Martínez Perianes, HAIE, Eugenio Cañizares- DGGP, Carlos - MayoresUDP, isabel.moya, Fernando - CEATE, Cristina Mesa - Grandes Amig, Antoni Serratos, María Gangutia - HAIE. There are also buttons for 'Invitar' and 'Silenciar a t'. A chat window is partially visible at the bottom left with the text 'ngut... To Todos', '4. Disculpadme', and 'ngo prob...'. A 'Salir' button is at the bottom right.

Sesión 3

Sesiones de mapeo con personal.

Objetivos

- Completar y validar los arquetipos de personas mayores planteados.
- Analizar la experiencia de usuario en los canales presencial, telefónico y online.
- Plasmar el viaje de las personas usuarias incluyendo los puntos de contacto, las acciones de la administración y los problemas que se les plantean.



Sesión 4

Sesiones de análisis con personal.

Objetivos

- Repasar, completar y validar el journey map.
- Identificar puntos de dolor en el mapa de experiencia.
- Profundizar en el entendimiento profundo de esos puntos de dolor.

The image shows a Zoom meeting interface. On the left, a presentation slide titled "Atención Personas Mayores - Acceso 65+" is displayed. The slide features a diagram with several text boxes in pink and green, connected by a curved line. The text boxes contain the following content:

- Top left: "Todas las personas"
- Top right: "Falta de comunicación entre organismos"
- Middle left: "Tener contactos de referencia en otros organismos para consultar dudas"
- Middle right: "Falta un listado de teléfonos 'que se cojan'"
- Bottom left: "Notificaciones y comunicaciones > Añadir un teléfono de contacto (no sólo una dirección)"
- Bottom center: "Coordinación y comunicación interna"
- Bottom right: "Las delegaciones saliendo de la web y teléfono"
- Bottom left (smaller box): "Guiar más al usuario para que no se tenga que buscar la vida. Dar siempre un canal de ayuda."
- Bottom center (large green box): "Más personal"

On the right side of the Zoom window, there are three video thumbnails of participants:

- Top: A woman with dark curly hair.
- Middle: A woman with blonde hair wearing a headset.
- Bottom: A man with grey hair wearing a headset.

Below the bottom thumbnail, the name "alicia.fernandez" is visible.

Sesión 5

Sesión con asociaciones centradas en las personas mayores.

Objetivos

- Analizar los aspectos que suponen una peor experiencia en cada uno de los canales.



Sesión 6

Taller con personas mayores

Objetivos

- Validar los arquetipos definidos con asociaciones y personal.
- Validar los puntos de dolor identificados en la experiencia de cada canal, y priorizar aquellos que las personas mayores consideran más relevantes.



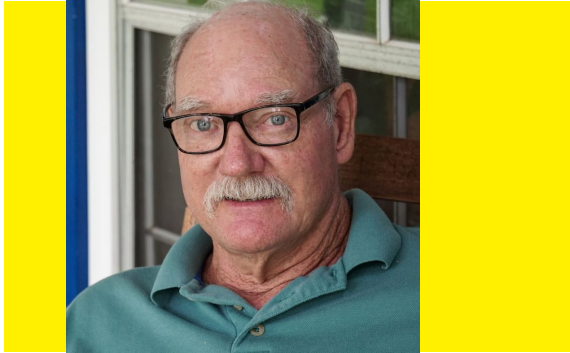
Resultados.



Resultados.

1. Arquetipos.

Un **arquetipo** es una **representación ficticia** de un grupo de usuarios que sirve para comprender mejor sus necesidades, deseos y comportamientos.



1. Arquetipos.

Luís. Teléfono.

- De cualquier edad.
- Dificultades de movilidad (problema físico o entorno rural).
- Busca orientación y aclaraciones. Información sobre un trámite, requisitos, comprobaciones básicas...
- **Conocimiento digital:** Desconocimiento de informática. En ocasiones, llama por incidencias al intentar usar el canal online.

Frustraciones

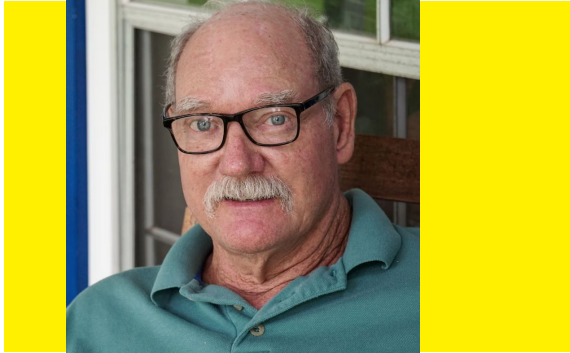
Acceso

- Le mantienen mucho tiempo en espera y/o no cogen la llamada.
- Tiene dificultad para encontrar el teléfono en el que le van a resolver lo que necesita.
- Le derivan a diferentes teléfonos o personas.
- Se ve obligado a llamar a teléfonos que no son gratuitos para resolver su necesidad.
- No le gustan los contestadores o voces automáticas.

Obligatoriedad de la vía digital para resolver trámites. Se siente obligado a digitalizarse.

Garantía de la información

- Le confunde que la persona que le atiende no sepa resolver sus dudas o no tenga claro el proceso administrativo
- Percibe que algunas personas son externas y/o no cuentan con la información necesaria



1. Arquetipos.

Luís. Teléfono.

“Para mí, es más rápido hacer la consulta desde casa, así no tengo que desplazarme.”

“Quiero asegurarme de que estoy haciendo todo bien.”

Motivaciones

Humanización y seguridad

- Quiere hablar con una persona.

Accesibilidad. Quiere evitar y minimizar desplazamientos.

Trámites.

- Le gustaría recibir asesoramiento sobre dónde necesita pedir la cita previa.
- Quiere evitar frustración al enfrentarse a realizar un trámite online.
- Busca una aclaración antes de desplazarse o comenzar un trámite.

Necesidades

Humanización. Atención personalizada.

Tiempo. Quiere que el personal que le atiende sea operativo con el tiempo que dispone y no le mareen.

Aclarar dudas y seguridad

- Saber qué tiene que llevar.
- Saber a dónde tiene que ir.
- Apoyo para tener seguridad en el entorno digital.

Accesibilidad

- Que me faciliten una vía para mis problemas de movilidad.
- Teléfono gratuito.
- Localizar el teléfono en el que me van a ayudar de forma sencilla.



1. Arquetipos.

María. Online.

- De cualquier edad pero, sobre todo edad más avanzada (85 en adelante).
- Cualquier género.
- Cualquier nivel de estudios
- Tiene que atender otras necesidades, más básicas, de su vida.
- **Conocimiento digital:** No tiene confianza con internet.
- **Hábitos:** Le gusta hablar y relacionarse.

Frustraciones

Acceso

- Le resulta difícil encontrar la página que necesita.
- Localizar el trámite que necesita es un reto. Cree que hay demasiadas opciones, y hasta que no entra en ellas no sabe lo que son.

Usabilidad

- Navegar por distintas páginas le desorienta.
- El dispositivo que utiliza le condiciona. Algunas tramitaciones no se pueden realizar desde un móvil. *Por ejemplo, la declaración de la renta.*
- A veces, encuentra dificultad al manejar su teléfono móvil.

Comprensión. El lenguaje es complejo y técnico.

Barreras de entrada. Obtener la identificación digital es un trámite y un aprendizaje más.

Inseguridad

- Una vez terminado el proceso, le preocupa que no se haya registrado bien.
- Tiene miedo a las estafas digitales.



1. Arquetipos.

María. Online.

“Me da mucha libertad poder hacer los trámites desde casa, sin tener que desplazarme.”

Motivaciones

Ahorra tiempo utilizando esta vía.

Accesibilidad.

- No tiene que desplazarse.
- No esperar colas, estar de pie (comodidad).

Motivación.

- Tiene curiosidad y ganas de aprender (minoría).
- No quiere “quedarse atrás”.

Necesidades

Necesita conocer sus derechos, a través de qué canales puede relacionarse con la administración.

Ayuda y adaptaciones.

- Que los servicios de la administración se adapten a las personas mayores de la actualidad.
- Disponer siempre de un teléfono de contacto.
- Contar con apoyo en la vía digital para tener un plus de seguridad y confianza para intentarlo.
- Ayuda contextual visual . *Por ejemplo, infografías del paso a paso con flechas.*

Formación sobre las acciones necesarias para relacionarse con la administración. *Por ejemplo, obtener la firma digital.*

Mejor diseño y usabilidad

- Letras grandes. Evitar tecnicismos
- Que sea más sencillo y directo.



1. Arquetipos.

Carmen. Presencial.

- De cualquier edad pero, sobre todo, edad más avanzada (85 en adelante).
- Cualquier género.
- Cualquier nivel de estudios.
- Tiene que atender otras necesidades, más básicas, de su vida.
- **Conocimiento digital:** No tiene confianza con internet.
- **Hábitos:** Le gusta hablar y relacionarse.

Frustraciones

Brecha digital

- No tiene tiempo ni recursos para aprender el manejo de internet. Alguna vez lo ha intentado y ha abandonado.
- Siente que le están forzando a digitalizarse (entiende que tiene ventajas, pero no se hace con ello).

Acceso

- Espera que le atiendan sin cita, es a lo que está acostumbrada. Para ella, solicitar la cita previa es una barrera.
- Está harta de que le deriven de ventanilla en ventanilla porque no le indican claramente dónde tiene que ir.

Inseguridad / Desconocimiento

- Necesita ayuda para realizar los trámites.
- No tiene conocimiento general sobre la administración.
- No le gustan las respuestas automáticas y los silencios de la vía online.
- Tiene miedo de no enterarse bien.
- Le dan miedo las consecuencias legales o económicas de no hacerlo bien.

Tiempo

- Considera que tiene que esperar mucho hasta que le atienden.
- Percibe prisas y siente que molesta, por eso evita hacer muchas preguntas.



1. Arquetipos.

Carmen. Presencial.

“Sé que si voy presencial me lo van a solucionar.”

“No me manejo con internet.”

Motivaciones

Trato y personalización

- Le gusta el **trato de tú a tú**.
- Evita los **contestadores** automáticos.
- Quiere una **atención individualizada**, que se adapte más a sus necesidades.
- Reivindica que siempre exista la posibilidad de **acudir presencialmente** y que este servicio funcione bien.

Seguridad

- Le gustaría contar con una persona que le explique y que le diga "está todo correcto", que le de garantías.
- Prefiere que le presenten las cosas de manera tangible (papelito).

Capacidad de desenvolverse con agilidad en esta vía. Tiene la percepción de que va a tardar menos tiempo.

Necesidades

Tiempo. Quiere tener el tiempo suficiente para plantear preguntas y resolver todas sus dudas..

Información / Formación

- Información sobre la administración.
- Lenguaje claro y sencillo.
- Alicientes y recursos de educación para digitalizarse.

Personalización. Que en todos los organismos se ofrezca atención individualizada, personalizada y adaptada.

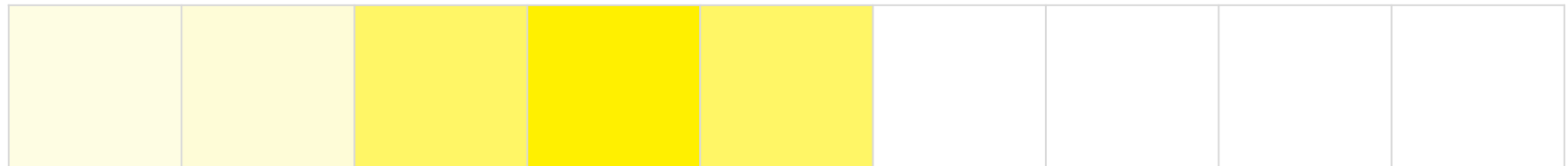
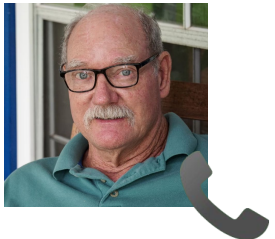
Accesibilidad

- Tener la posibilidad de ir presencial siempre que lo necesite.
- Tener opción de conseguir cita previa sin acceso a internet (o que no sea obligatoria o soporte).
- No tener que esperar en filas, ni estar mucho rato de pie.

1. Arquetipos.

Escala digital.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
No ha probado y no quiere.	Ha probado pero ya no.	Desea pero no tiene posibilidad.	Reacio/a a lo digital.	En fase de aprendizaje.	Realiza tareas específicas.	Capacidades digitales básicas.	Se desenvuelve con soltura.	Experto/a.



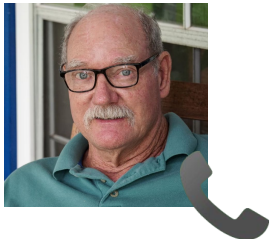
1. Arquetipos.

Relación con la administración.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
No tiene ni la va a tener.	La conoce pero no tiene interés.	Tiene interés pero no la entiende.	Necesita ayuda.	Se siente inseguro/a.	Necesita consultar algunos datos.	Sabe interpretarlo correctamente.	La conoce bastante bien.	Experto/a.



--	--	--	--	--	--	--	--	--



--	--	--	--	--	--	--	--	--



--	--	--	--	--	--	--	--	--

Resultados.

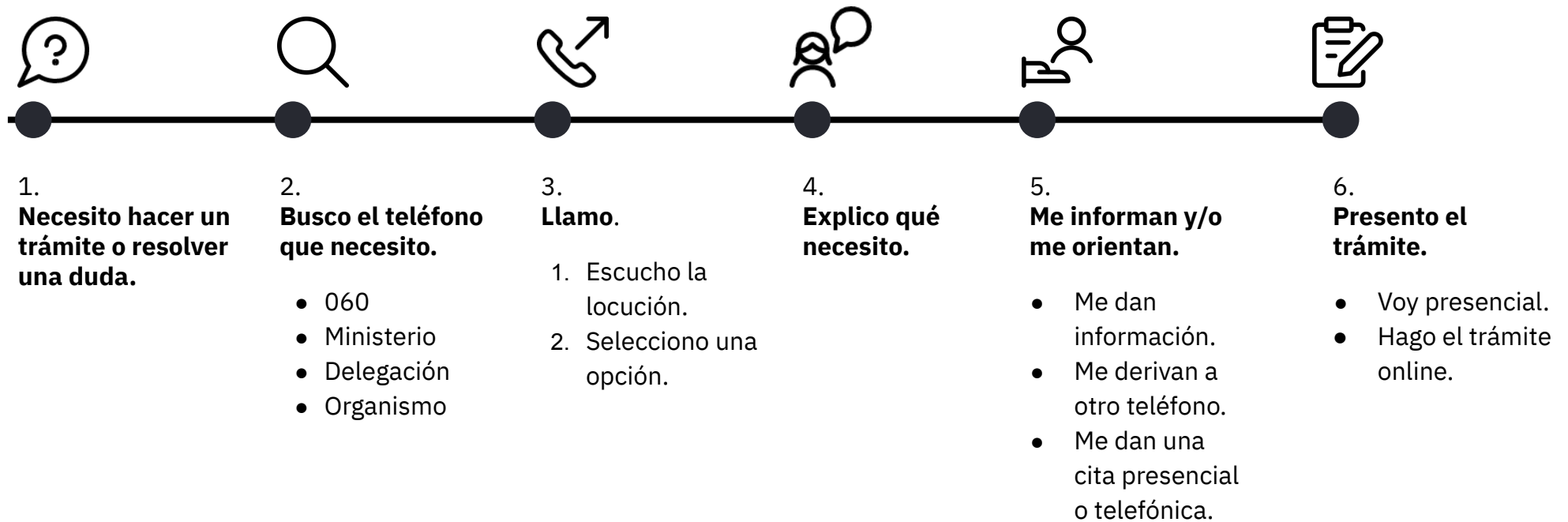
2. Mapas de experiencia actual.

El **mapa de experiencia de usuario** es una herramienta visual que muestra las acciones que realiza el usuario a lo largo de su interacción con el producto o servicio y las emociones, pensamientos y puntos de contacto asociados a cada momento.

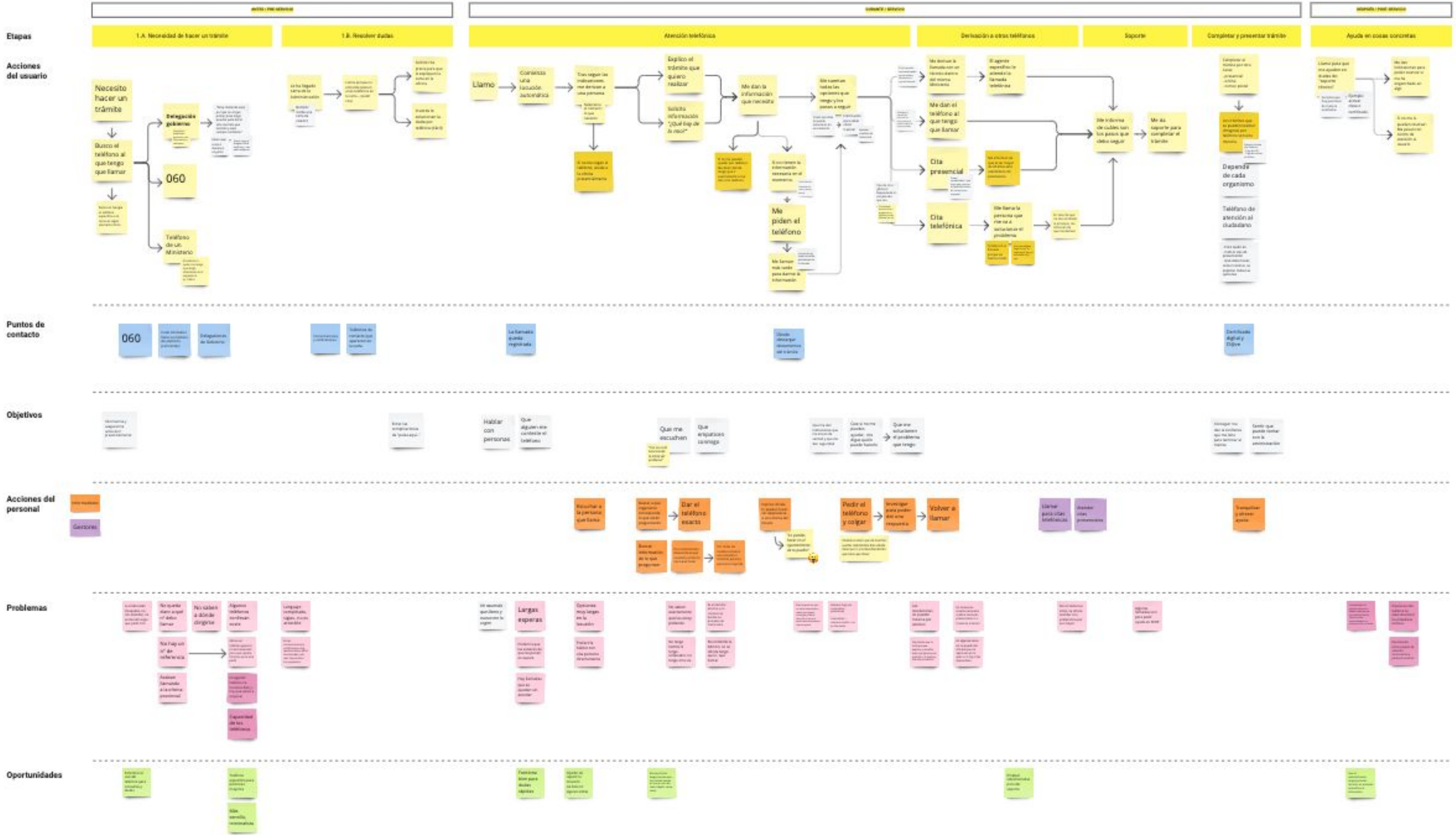
Su propósito es permitir **visualizar y comprender mejor la experiencia** del usuario y encontrar oportunidades para mejorarla.

Mapa de experiencia actual.

Canal telefónico.



Journey - canal telefónico



Canal telefónico. Mapa de experiencia actual.

1. Necesito hacer un trámite o resolver una duda.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Las personas llaman al teléfono porque **no saben a dónde dirigirse** para hacer lo que necesitan.

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

El **lenguaje** de la administración es **poco accesible** para cualquier persona.

Llaman al teléfono para que les **traduzcan** lo que pone en los documentos y notificaciones:

- Hay **muchos datos, difíciles** de entender y los más importantes son **pequeños...**
- Los **motivos** no quedan claramente explicados. *Ejemplo: "No se entiende el motivo de un requerimiento."*
- Se utilizan **términos poco claros** como siglas (AGE, PAG, FAQs..), palabras en inglés o tecnicismos.

En el teléfono se hace labor de traducción.

2. Buscar el teléfono.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

La administración tiene una **estructura compleja y muy amplia**. Las personas confunden organismos y responsabilidades.

Por ello, las personas **no tienen claro a qué número** deben llamar.

Es **difícil encontrar** el contacto que necesitas. No existe un espacio en el que se centralicen todos los contactos.

Algunos teléfonos conllevan **coste**.

Si llamo al 060 y no me atienden porque está ocupado, no sé dónde tengo que pedir cita.

El 060 es un teléfono general, no resulta intuitivo para las personas mayores.

El tiempo invertido en encontrar el contacto adecuado es frustrante y afecta negativamente en la percepción del servicio.

Es más fácil encontrar el teléfono preguntando a conocidos.

Estoy llamando aquí (delegación) por que no sé cuál es el primer paso que tengo que dar y sé que aquí siempre me contestan



3. Llamar.

Algunos **teléfonos están saturados** y salta un contestador.

Las **locuciones** son muy **largas** y tienen **muchas opciones**, demasiado desglosada.

Tantas opciones hacen que ninguna se perciba como buena.

Reúne muchos trámites y muchos ministerios diferentes.

🙄🙄 Les resulta imposible contactar con una oficina y acaban preguntando a un conocido.

Muchas personas no saben qué decir o a dónde tienen que dirigirse:

- Esperan hasta el final.
- O tienen que volver a empezar porque no recuerdan las opciones.

Si en el segundo teléfono al que derivan no me atienden, hay que volver a empezar el proceso de llamada.

Hay que pasar por **varios niveles de locución** hasta llegar a hablar con un agente.

He asumido que llamo y nunca me lo cogen.

Canal telefónico. Mapa de experiencia actual.

1, 2 y 3. De la necesidad a llamar.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Potenciar el uso del teléfono para consultas y dudas antes que utilizar otros canales.

Presentar herramientas y facilitar acceso.

Se explican los documentos y notificaciones con palabras que sí entienden.

Simplificar las locuciones. Más sencillo, minimalista.

Incluir la opción de **repetir la locución**.

Teléfono específico para personas mayores.

Caso de referencia:

- Teléfono para mayores.
Ayuntamiento de Madrid (900 111 065)

Teléfono específico **para** las personas **mayores**. *Ej. Teléfono para mayores de 65 años del Ayuntamiento de Madrid.*

👤👤 **Carta a casa con los teléfonos** de los principales trámites y un teléfono general de apoyo para todo lo demás.

Preferiría hablar con una persona directamente.



4. Explicar qué necesito.

A veces, los agentes del teléfono **no saben** exactamente **qué les están pidiendo**.

En algunos casos, el servicio telefónico está **externalizado y no conocen** en detalle los procesos de tramitación.

Algunas personas mayores no tienen ni familia ni ordenador y el **teléfono** es su **principal vía de información**.

Algunas personas acaban **hablando con quién no es** y tienen que volver a **empezar**. El tiempo invertido se multiplica.

🙄👤 Saben la necesidad que tienen pero no conocen el nombre exacto del trámite o los términos que tienen que utilizar.

Las personas ciudadanas te cuentan lo que necesitan hacer pero a veces no saben el nombre del trámite.

Canal telefónico. Mapa de experiencia actual.

5. Información y orientación.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

El teléfono tiene que ayudar a **minimizar las interacciones**. Ej. Evitar tener que hacer una segunda visita.

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

Existen **teléfonos** de contacto **desactualizados**.

El **personal no cuenta con los contactos necesarios** para redirigir y orientar a la ciudadanía.

En todos los organismos no se sabe de todo. Hay **conocimiento personal pero no de organización**.

En ocasiones, las personas mayores no toman nota de la información que se les proporciona, pérdida de información.

Citas telefónicas: Si los agentes están teletrabajando llaman con **número oculto**, las personas mayores **no se fían** y no cogen el teléfono.

Acabas buscando en Google como si fueras un ciudadano.

Canal telefónico. Mapa de experiencia actual.

6. Hacer el trámite. (presencial u online)



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Algunos temas y cuestiones no se pueden tratar por teléfono y **requieren de una cita presencial**. *Por ejemplo, catastro o resoluciones.*

En ocasiones resulta necesario realizar acciones presenciales o a través de internet.

En algunos casos **no se puede dar cita**, para que completen el trámite, porque **no aparecen** en la web **o no hay citas** disponibles.

No en todas las oficinas, se ofrece la atención con **preferencia para las personas mayores**.

Podemos evitar que las personas den muchas vueltas indicándoles bien dónde tienen que ir y con qué documentación.

7. Soporte.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

El personal del teléfono **no tiene los conocimientos necesarios** para solucionar los **problemas técnicos**.

Los teléfonos de **soporte técnico son externos** a la Administración Pública, por lo que no conocen bien el trámite

Desconexión entre equipos de atención: funcionarios vs personal externo.

El lenguaje utilizado por la Administración es complejo y las personas mayores necesitan ayuda para entender las notificaciones o los requerimientos.

Usamos siglas y palabras en inglés que, a veces, ni siquiera internamente, sabemos qué significan.

Canal telefónico. Mapa de experiencia actual.

4, 5, 6 y 7. De informar a dar soporte en el trámite.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Escuchar activamente y empatizar con las personas mayores.

Adaptar el lenguaje a la persona que está al otro lado del teléfono.

Buenas prácticas que no están extendidas a todos los equipos:

- Asegurarse de que han tenido tiempo de **tomar nota** de todo. **Repetir** varias veces.
- **Pedir el número, investigar y llamar después** a la persona para darle la información que ha solicitado.

Manuales o pequeñas guías sencillas. Por teléfono se puede explicar la guía y dónde encontrarla. Ej. sobre Cl@ve o certificado.

Personas especializadas **dentro de la administración para dar soporte técnico** en procesos telemáticos y en informática.

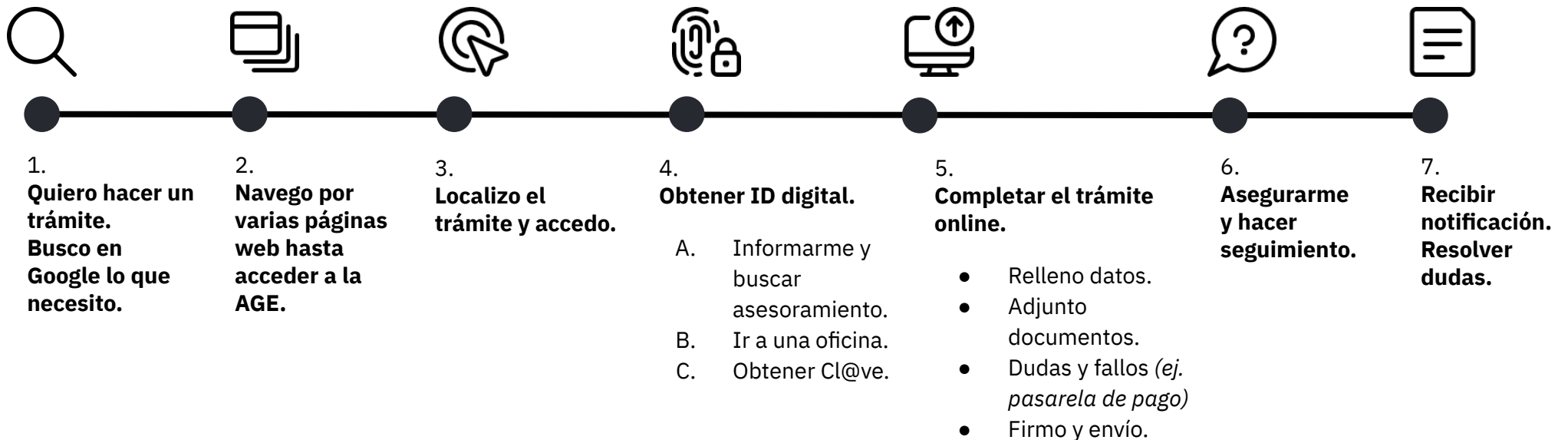
E emplear **videollamadas** para dar soporte.

Buena práctica: Probar internamente los trámites para comprobar cómo se hacen y si hay errores.

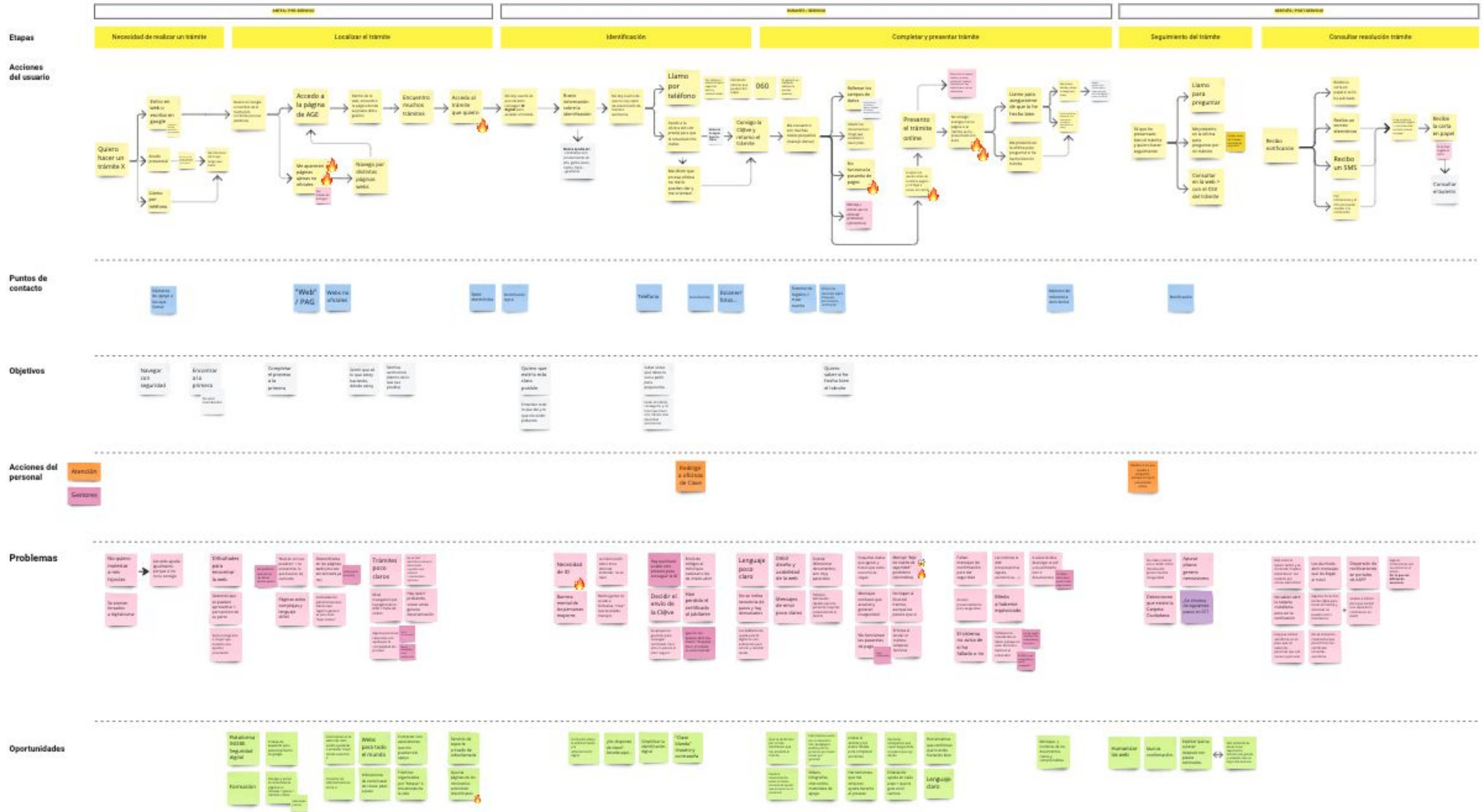
Muchas veces, simplemente haciendo que se sientan escuchados, ya hemos solucionado la mitad del problema.

Mapa de experiencia actual.

Canal online.



Journey - canal online



Canal online. Mapa de experiencia actual.

1. Quiero hacer un trámite. Buscar en Google.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Las personas mayores escriben en Google lo que necesitan "con sus palabras" pero no encuentran exactamente lo que buscan.

Personas mayores e inmigrantes necesitan ayuda y orientación en lo telemático.

Las palabras con las que busco no me llevan donde yo quiero.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

1. Quiero hacer un trámite. Buscar en Google.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Acercar a las personas mayores (que lo deseen) a la vía telemática. Posibilidad de aprender.

Detectar a las personas que quieren aprender.

👤👤 Para las personas que serían capaces de manejarse con medios digitales: Ofrecer formación digital en presencial como se hace en los centros de mayores de la Comunidad de Madrid.

👤👤 Favorecer la divulgación entre iguales (que las personas mayores se puedan contar/enseñar/formar entre ellas).

Si una persona mayor quiere relacionarse online que pueda relacionarse online.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

2. Navegar por varias webs hasta acceder a la AGE.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Páginas **web no oficiales aparecen por encima de la AGE** en búsquedas de Google.

Presentan **dificultades para encontrar la web adecuada.**

Las gestorías se pueden aprovechar de esta situación para vender sus servicios. Sentimiento de estafa

Las personas mayores **no saben distinguir qué páginas son fiables y oficiales. Desconfían.**

No tienen claros qué elementos dan carácter oficial. *Ej. logo, https...*

No todas las personas mayores tienen un ordenador. Algunas webs no se visualizan bien en el móvil.

Se confunden las administraciones. *Ej. Pienso que registro general es para todo.*

Mantenimiento deficiente de webs oficiales.

No quiero molestar a mis hijos pero si no, no lo consigo.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

2. Navegar por varias webs hasta acceder a la AGE.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Páginas oficiales de los ministerios bien identificadas.

Campañas y formación.


Avisos de cómo comprobar la oficialidad de una página.


Divulgar y poner en conocimiento páginas no oficiales y ajenas a la administración.

Mejorar el posicionamiento de las páginas del estado en Google.

Trabajo de keywords para posicionamiento en Google.

Seguridad digital. Caso de referencia: Plataforma INCIBE.

 **Facilitar whatsapp** de informadores/as o figuras clave (se hace en EEUU).

 Referencias de **buenas prácticas**:

- Banca online (no están todos de acuerdo).
- Pedir cita en el médico.
- Agencia tributaria: declaración de la renta.
- Imsero: ha mejorado mucho la web.
- Webs para contratar viajes: renfe, amadeus, rumbo...
- Anterior web catastro.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

3. Localizar el trámite y acceder.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Páginas **webs complejas y lenguaje difícil**.

Mala navegación y **poca jerarquía** de los contenidos en la página de la AGE.

Muchas páginas diferentes.
Administración **descentralizada**.

Falta de orientación. Hay muchos trámites, para llegar al que se necesita hay que ir probando.

Trámites poco claros.

No hay un directorio de trámites.

No es fácil identificar cuál es el documento o gestión que se necesita.
Demasiadas opciones.

Algunas personas **renuncian a la ayuda por la complejidad del proceso**.

Tamaños de **letra pequeños** en el móvil, muchos cambios de pantalla...

🙄🙄 Es complicado **encontrar todos los documentos** que necesitas rellenar y seguir el proceso.

No sé moverme por las páginas, no lo indican fácil.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

3. Localizar el trámite y acceder.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Contactar con **asociaciones que me puedan ofrecer apoyo** a las personas mayores.


Información más clara que ayude a las personas mayores a **orientarse y saber dónde ir**.

Webs accesibles para todo el mundo.

Conectar las administraciones entre sí.

Indicaciones de cómo hacer las cosas: **infografías paso a paso.**

Trámites **organizados** por temáticas o situaciones de la vida. **Directorio de trámites.**

 **Mejorar la usabilidad.**

Dar con la web adecuada es difícil pero es que encontrar algo dentro de la web, también.



4. Obtener ID digital.

Necesidad de identificación digital.

La **información** disponible sobre ID es **difícil de entender**, no es clara. *Ej. Conocer qué tipo de identificación es más adecuada para mí.*

Existen, al menos, 4 tipos de identificación diferente. No todas las opciones de identificación sirven para todos los trámites.

Conseguir la ID conlleva un proceso completo. Además, cada tipo de ID la expide una entidad diferente.

Los **teléfonos** de ayuda para ID digital **no son suficientes** para aclarar y resolver dudas.

Fractal
Strategy

Barrera mental de las personas mayores. Conlleva un aprendizaje.

Se **apoyan en gestorías** para conseguir el certificado digital. Pero esto **no** parece lo más **seguro**.

Activar algunos sistemas de identificación conllevan el **envío de códigos al móvil que caducan y/o les da miedo abrir**.

Algunas personas mayores pierden su certificado al jubilarse.

La mayoría de personas mayores utilizan un móvil o tablet. El **certificado digital no se puede usar en el móvil**.

Yo quería hacer mi trámite, no todas estas historias.

Canal online. Mapa de experiencia actual.


4. Obtener ID digital.





OPORTUNIDADES E IDEAS

Ofrecer **formaciones** sobre la administración y la **administración digital**.

Enlaces de ayuda que indiquen de manera clara y accesible qué hacer si no dispones de identidad digital. *Ej. ¿No dispones de Clave? Accede aquí...*

 **Simplificar la identificación digital.**

 **Unificar los tipos de ID digital y/o el cómo obtenerlas.**

 **Indicaciones en cada trámite de qué tipo** de identificación se va a requerir, incluyendo el **cómo y dónde** conseguirla y asesoramiento.

Opciones de **"Clave blanda"** con usuario y contraseña.

Lo que necesito es que me digan qué identificación me sirve para todo.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

5. Completar el trámite online.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Algunas personas mayores **no acuden a formarse** y creen que se pueden manejar telemáticamente.

Lenguaje poco claro.

Falta de usabilidad y diseño en la web.

Pequeñas dudas que agotan y hacen que los usuarios más mayores se caigan.

No se indica la secuencia de pasos para completar el proceso. Las personas mayores perciben que hay demasiados.

Las explicaciones de errores no son claras ni están enfocadas a la resolución.

Mensajes confusos que asustan y generan inseguridad.

Mensaje "*Baje los niveles de seguridad*" (problema informático).

Las personas mayores **necesitan más tiempo** para hacer los trámites. **(Caducidad de la sesión).**

Cuesta diferenciar **documentos, son muy parecidos.**

La aplicación te saca si tardas mucho tiempo en hacer el trámite.



5. Completar el trámite online.

Las personas que **no se sienten capaces y autónomas** en el canal online acaban utilizando el **canal telefónico** en busca de una persona que le ayude.

Es complicado diferenciar documentos, son muy parecidos.

Finalizar el trámite es crítico para las personas mayores.

- En ocasiones completan el trámite pero al llegar al final del trámite **no lo envían**.
- **Errores al enviar** el trámite por colapsos técnicos.

Cuando no funcionan las pasarelas de pago, **realizan el pago varias veces**.

🙄🙄 **No** tienen medios como **impresora o escáner**.

La aplicación te saca si tardas mucho tiempo en hacer el trámite.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

5. Completar el trámite online.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Servicio de **soporte** a través de **videollamada**.

Herramientas que confirman que lo estás haciendo bien y **den confianza**:


- Mostrar los pasos que tiene el trámite e **indicar el progreso** mientras se completa.
- Ventanas emergentes que soliciten **confirmar los pasos** que se van dando.

Enlaces de ayuda durante el proceso.

Manuales pedagógicos de cada trámite para las personas que tienen interés por aprender.

Videos, infografías, chat online, materiales de apoyo.

Lenguaje claro y accesible.

 **Ayuda presencial personalizada** para las personas que no son capaces de manejarse con medios digitales.

Desde la Administración, tenemos que poner el mismo esfuerzo en la ayuda telemática que en la presencial.

Canal online. Mapa de experiencia actual.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

6. Asegurarme. Hacer seguimiento.

Faltan mensajes de confirmación para dar seguridad.

A las personas mayores **les intimida la AGE** (consecuencias legales, económicas, ...) y **tienen miedo a haberse equivocado.**

Necesitan llamar por teléfono o **acudir presencialmente para asegurarse** de lo que han hecho.

A veces, al finalizar el trámite **olvidan descargar los documentos**, entonces no disponen de los datos para hacer seguimiento.

No tener el software actualizado es un problema típico, porque no usan de forma habitual el ordenador.

Les da miedo actualizar los ordenadores, los datos...

Algunas herramientas de tramitación **no son compatibles con Mac o con algunos navegadores.**

No saber cuándo vas a recibir cierta información **genera** mucha **inseguridad.** Apurar los plazos de respuesta estimados genera nerviosismo.

Desconocen que existe la Carpeta Ciudadana.

¿Qué es eso de Carpeta Ciudadana? ¿Qué ahí puedo ver lo que he presentado?

Canal online. Mapa de experiencia actual.



OPORTUNIDADES E IDEAS

6. Asegurarme. Hacer seguimiento.

Enviar un **correo electrónico que confirme** que has enviado el trámite.

Mensajes y nombres de los documentos claros y comprensibles.

Humanizar las web.

Explicar qué va a pasar después con plazos estimados.

Al finalizar el trámite, dar **más visibilidad a los enlaces para hacer seguimiento**. Que no haga falta buscarlo.

Ahora la pestaña de seguimiento es muy pequeña y está escondida. Pasa desapercibida.

Canal online. Mapa de experiencia actual.

7. Recibir notificación. Resolver dudas.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Las personas mayores **confunden "medios telemáticos" con** recibir la información por **correo electrónico**.

Si no han obtenido identificación digital para hacer el trámite no pueden ver la notificación online.

Dispersión de notificaciones en portales de AAPP.

Les da **miedo abrir mensajes** que reciben en el **móvil**.

No saben abrir la Carpeta Ciudadana para ver la notificación.

Hay que **instalar autofirma**. Es un paso que las personas no saben que tienen que hacer. No se comunica claramente.

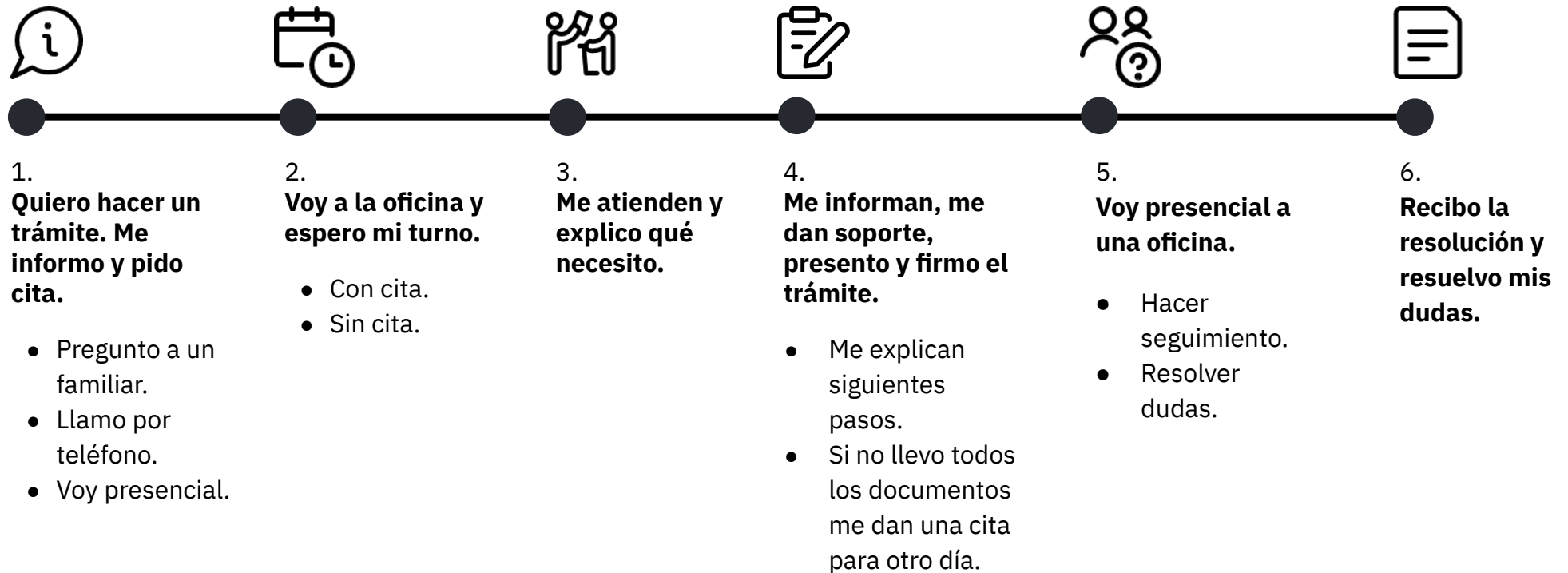
Como no han conseguido abrir la notificación online, **acuden a oficina para que les den una copia** de la notificación **en papel**.

Algunas notificaciones solo se publican **en el boletín** y son **difíciles de encontrar**.

Me han mandado un mensaje de que tengo la notificación disponible pero no puedo verla.

Mapa de experiencia actual.

Canal presencial.



Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

1. Quiero hacer un trámite. Informarse y pedir cita.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Las personas **no tienen claro a qué organismo corresponde** el trámite que necesita.

Pedir cita previa es difuso porque **las personas no saben exactamente qué necesitan ni dónde ir.**

No se puede pedir cita presencialmente.

Si no están familiarizados con la tecnología e internet no pueden **ni saben coger la cita online.**

La solicitud de **cita previa** es muy **complicada.**

Hay **oficinas saturadas** en las que no hay citas disponibles. En esos casos, te redirigen a otras oficinas ajenas al trámite.

El personal conoce los trámites de su Ministerio pero no los de otros.

No conocen que al ser **mayores de 65 años no necesitan cita** previa.

Los diferentes organismos derivan al 060 para información.

Dispersión de la información. La información que da, previa a realizar el trámite, no siempre es correcta.

Lenguaje poco claro y sencillo.

Me encuentro muchas veces el: “es que eso yo no te lo puedo decir.”

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

1. Quiero hacer un trámite. Informarse y pedir cita.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Punto de acceso único.

Difusión de que a las personas mayores se les atiende con **preferencia sin cita previa.**

Oficina de información general para personas mayores donde se oriente y se derive al servicio correcto (y/o pedirle cita previa...).

Disponer de un **listado de trámites** (cartera de servicios) **de cada organismo.**

Que las personas puedan **elegir el canal de su preferencia.** Atender de diferentes formas, dar la posibilidad de los 3 canales + correo postal.

En la **web punto de acceso general** Admnsitracion.org que **aparezcan todos los organismos** en los que se puede pedir cita.

Buena práctica:

- **Proyecto La administración cerca de ti.** Para acercar la administración a la ciudadanía del territorio.

Muchas personas mayores no saben que después del covid siguen teniendo prioridad en la atención presencial.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

2. Ir a la oficina (con o sin cita).



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Desplazamientos innecesarios. Algunas **personas tienen dificultad (física o medio rural) para poder desplazarse** a una oficina.

Largas esperas.

No todos los organismos atienden sin cita previa (SS, extranjería, tráfico..) porque tienen mucha demanda.

Algunos **procedimientos** son muy complejos y **requieren de atención presencial.**

La **interacción con la máquina de coger turno es compleja** para las personas mayores.

🙄👴 Las personas mayores **perciben falta de amabilidad.**

🙄👴 Sienten que se está **descuidando la atención en este canal.** *Por ejemplo, como el personal teletrabaja, hay menos citas.*

Cuando en una oficina me ayudan siento que es excepcional y me están haciendo un favor, y sin embargo, es su trabajo.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

2. Ir a la oficina (con o sin cita).



OPORTUNIDADES E IDEAS

Extender la práctica **de atender a las personas mayores sin cita y con preferencia** en toda la administración por igual.

Sistemas de **detección de personas mayores en la entrada** para gestionar su preferencia.

Asientos cómodos.

👤👤 Una **oficina de Ayuda a la ciudadanía en cada barrio**, en la que puedan resolver mis dudas.

👤👤 **Cambio de cultura** dentro de la administración: “Mostrarse activo”.

👤👤 Cambiar la imagen de la administración: Fomentar que el personal que lo están haciendo bien se conviertan en la referencia, en lugar de las personas que ofrecen una mala atención.

Me gustaría que se molestaran en conocer mis necesidades.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

3. Explicar qué necesito.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

A veces, las personas **llegan frustradas** porque han intentado hacer el trámite online y no han podido.

Las personas mayores aprovechan para **hablar de cosas personales y las citas se alargan.**

Casos de **soledad**, personas que necesitan ser escuchadas y tener un espacio para contar su problemática.

Si necesitan hacer una segunda visita, no tienen claro a dónde tienen que volver.

En ocasiones las personas se sienten **vulnerables** porque en las oficinas **no tienen la intimidad** para poder **expresar sus inseguridades.**

Tratas de saltar el muro para cubrir tu necesidad.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

3. Explicar qué necesito.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Personal especializado para personas mayores que puedan dar un trato más personalizado y durante más tiempo.

Atención presencial directa, que se pueda escuchar y **dedicar más tiempo de lo habitual**.

Resolver todo lo que se pueda en la misma cita, **evitar que las personas tengan que volver**.

Que todos los técnicos tengan un **conocimiento general mínimo de oficinas y trámites**.

Que todas las personas reciban **orientación de dónde deben ir**.

👤👤 **Incluir** dentro de las líneas estratégicas globales y en los objetivos de cada departamento **cuestiones relacionadas con la atención**.

👤👤 Ayudar al personal a recordar que están para **DAR SERVICIO**.

Creo que las personas que atienden deben recordar que más allá de las reglas, los protocolos y todas esas cosas su misión es atender y dar servicio.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

4. Presentar el trámite.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Por desconocimiento, **no siempre se envía al organismo competente** correcto.

Algunos trámites tienen que hacerse mediante la sede electrónica.

Algunos trámites en **presencial** conllevan el **pago de una tasa** y online no.

Las personas mayores **quieren hacer muchas preguntas** para resolver sus dudas, pero las prisas se lo impiden.

A veces presentan **dificultades para escribir** y no podemos firmar por ellos.

👤👤 **No están al día de cambios** en los trámites y a veces piden documentos nuevos o ha cambiado la ubicación de la oficina.

Con tantos cambios cada vez que tengo que hacer este trámite me mandan a una oficina diferente.



4. Presentar el trámite.

Más personal para poder dar una mejor atención.

Ofrecer el apoyo del **personal habilitado**. Ayuda **didáctica** sin infantilizar a las personas mayores.

Disponer de espacios agradables para poder acabar el trámite.

Tener **contactos de referencia** en otros organismos para consultar dudas.

Teléfono interno que mejore la coordinación y la comunicación interna.

Dar **espacio** a las personas para hacer **preguntas**. Tiempo para atención personalizada.

👤👤 **Encuestas de satisfacción** del servicio recibido.

👤👤 Sistema de **medición de resultados del personal** de la administración (cuidando lo que se mide, con visión global para que no sea contraproducente).

*Estaría bien que
pudiéramos evaluar si
estamos satisfechos con el
servicio recibido.*

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

6. Ir presencial o llamar. (hacer seguimiento, resolver dudas)



NECESIDADES Y PROBLEMAS

En las oficinas de registro **se envía el trámite** pero **no se sabe** nada sobre la **evolución del trámite**.

Las personas mayores **van a preguntar a las oficina en la que han presentado el trámite**. *Ej. Registro electrónico general no les va a saber decir cómo va su trámite, hay que derivarles a otros teléfonos....*

Se frustran porque no les podemos dar **la solución que ellos esperan**.

Por la ley de protección de datos, **no se puede dar datos personales por teléfono**.

Falta de comunicación entre organismos.

No se dispone de los teléfonos de todos los organismos. *Ej: Ministerio de Universidad no hay teléfono directo.*

Impaciencia de las personas generada por:

- Lentitud de la administración en resolver
- Inseguridad y desconocimiento
- Burocracia
- Situaciones (fallecimientos, delitos...)

Aunque queramos ayudarles, a algunos datos personales no podemos acceder.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

6. Ir presencial o llamar. (hacer seguimiento, resolver dudas)



OPORTUNIDADES E IDEAS

Mejorar la coordinación y comunicación interna.

Listín teléfonos "que se cojan". Con una **versión interna y otra pública** para la ciudadanía.

Centralita/Directorio/Listín donde tener **contactos de referencia** para contactar con las unidades de **todos los Ministerios** y poder consultar dudas.

Conseguir **dar una solución siempre**, aunque sea una derivación o un teléfono de contacto.

Acabas buscando en Google el teléfono al que deberían llamar. En registro no tenemos la información que solicitan sobre la evolución de su trámite.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

7. Recibir la resolución y resolver dudas.



NECESIDADES Y PROBLEMAS

Llega un SMS al móvil antes que la carta en papel a casa. Esto genera mucha inseguridad en las personas mayores.

Como **no tienen identificación digital** no pueden acceder a la notificación online.

Como les han dicho que la notificación ya está disponible, **no quieren esperar a que llegue la carta a casa.**

Si no recoges la notificación se considera **rechazada.**

El lenguaje administrativo es una barrera. Necesitan **ayuda** para entender.

A veces, **los propios funcionarios tienen dificultades** para entenderlas.

¿Me tengo que volver a desplazar?
Errores ante la administración pública

Lenguaje coercitivo. Evitar "meter miedo".

Si no están de acuerdo con la resolución, necesitan **apoyo para presentar un recurso.**

Les das una notificación espontánea porque no quieren esperar a recibirla por correo postal.

Canal presencial. Mapa de experiencia actual.

7. Recibir la resolución y resolver dudas.



OPORTUNIDADES E IDEAS

Humanizar los trámites y los documentos.

Explicar de forma clara qué le están comunicando.

Aunque aparezca la ley en las notificaciones, **explicar primero lo más importante y con lenguaje claro** y comprensible por cualquier persona.

Guiar más al usuario para que no se tenga que buscar la vida cuando le llega una notificación o comunicación. **Dar siempre un canal de ayuda.**

Trabajar el lenguaje de las notificaciones para transmitir respeto y presunción de inocencia.

Tenemos mucho que mejorar en las notificaciones.

Conclusiones.











Conclusiones.

Principales problemas.

Sobre los principales problemas extraídos del proceso, las personas mayores señalan aquellos que tienen un mayor impacto en su experiencia de uso (señalados con subrayado amarillo).




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.

Conclusiones.

Reflexiones.

Reflexiones.

Los problemas identificados afectan a toda la población, pero su impacto se agudiza en la población mayor.

Reflexiones.

Si no estás familiarizado con la administración **no puedes familiarizarte** con la administración **digital**.

Reflexiones.

La suma de las carencias genera una percepción extendida de que la administración es lejana, compleja y poco resolutive.

Reflexiones.

Se espera que todo el personal pueda asesorar en los trámites básicos ya que de esta forma serían más conocidos y accesibles.

Reflexiones.

Las personas mayores, con mayor frecuencia, acaban **perdidas en un bucle** y sin encontrar apoyo para conseguir su objetivo.

Reflexiones.

Las personas mayores valoran que una persona les cuente las “4 cosas importantes” que necesitan saber para desenvolverse en la administración actual.

Reflexiones.

Lo que genera un mayor impacto negativo en cada canal para las personas mayores se resume en:

- **Online**: inseguridad y percepción de mal diseño.
- **Presencial**: echan en falta percibir escucha y atención personal.
- **Teléfono**: inaccesibilidad y desconocimiento.

Fractal
Strategy

Fractal Strategy SL
c/ Baltasar Gracián 6, entlo. D
50005 Zaragoza
www.somosfractal.com