



Directorio de contactos

Que las personas mayores puedan localizar el "lugar" más cercano o más apropiado para registrar un documento o resolver una consulta.

- Conciben una oficina de información y atención como un lugar donde "te solucionan problemas" o te dan toda la información necesaria para poder resolverlo por ti mismo.

¿Realmente lo conoce todo el mundo? ¿Por qué llaman a otros teléfonos? ¿Come que ve con búsqueda por palabras clave?

060 llamas, cuentas lo que necesitas y yo te reconduzco

- Conciben las oficinas de registro como un lugar en el que solo dejas documentación, donde no recibes información ni ayuda.
- Defienden su derecho a la atención presencial para todos los trámites.
- Quieren tener la opción de que se les atienda sin cita en los espacios de atención, aunque algunos si usarían cita previa.

¿Que dificultades tienen para obtener cita previa realmente?

- Quieren saber si existe algún beneficio o prioridad en la atención por ser mayor de 65.

Oficinas tienen protocolo de atención preferente pero quizás no lo sabe, no lo estamos contando

Darle difusión

- Quieren conocer sus derechos y también necesitan saber qué no es un derecho. Ej: que me hagan la renta.

Si preguntan se lo explicarían

Hablan entre ellos y no con la admon

- Les interesa conocer cómo reclamar y ejercer sus derechos. Canales para dar feedback.
- Buscan direcciones, contactos y horarios en google.
- En general, tienen claro a dónde irían para cada cosa. Ej. plaga a sanidad.