

Anexo

Taller de expertos/Grupo de discusión sobre Atención a la ciudadanía en OIAC y OAMR de personas mayores y en situación de brecha digital

Noviembre 2023

HazLab



Fractal
Strategy

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 PARTICIPANTES	3
1.2 OBJETIVOS DEL TALLER DE EXPERTOS	5
2. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS	5
2.1 MUFACE	5
2.2 AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS	8
2.3 IMSERSO	11
3. DEBATE: COLECTIVO PERSONA MAYOR	13
3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASTURIAS	13
3.2 SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-BALEARES	14
3.3 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA-NAVARRA	15
3.4 REGISTRO DE DERECHOS DE SERVICIOS SOCIALES-NAVARRA	15
4. RETOS MÁS RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	16
4.1 AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS	16
4.2 SERVICIO DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASTURIAS	17
4.3 SERVICIO DE COORDINACIÓN A LA ATENCIÓN CIUDADANA-BALEARES	18
4.3 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-MADRID	18

Taller de expertos

1. INTRODUCCIÓN

La Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano y “en relación con la actividad 2 del proyecto 1 del Plan estratégico de la DGGP, sobre el ‘desarrollo de un modelo para la atención multicanal a las personas mayores en las OIAC y las OAMR’” propone “una sesión con expertos en atención de los distintos niveles de administración pública: AGE, CCAA, EELL con el fin de obtener un documento sobre buenas prácticas en la atención a la ciudadanía a las personas mayores en las OIAC y las OAMR”.

La sesión propuesta no era parte del proyecto inicial pero teniendo en cuenta que no se ha podido concretar la sesión de con empleados planificada, se acuerda intercambiarla por una sesión de expertos donde tanto la elección y contacto de los participantes como la facilitación del taller serán llevados a cabo por la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano y la Subdirección General de Gobernanza en Materia de Registros y la Subdirección General de Gobierno Abierto.

Los requisitos que ambas subdirecciones proponen es que “los expertos que formen parte del taller o grupo de discusión tengan los conocimientos y experiencia suficientes en el campo de la actividad”.

La fecha en que se lleva a cabo el taller es el día 21 de noviembre de 12.30 a 14.00hs. y su formato es virtual, vía Teams, de manera de otorgar mayor flexibilidad a todas las personas participantes, radicadas en distintas zonas geográficas.

1.1 PARTICIPANTES

En representación de la **Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano** asiste la Subdirectora Eloisa Paredes, la Coordinadora de la Subdirección Teresa de Martín, quien realiza la moderación del encuentro, la Jefa de Servicio de la Subdirección Lourdes Tomé junto a la Jefa de Área de Atención a la Ciudadanía Irene Dovale y la Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano Mar Mira, ambas como oyentes.

Por parte de la **Subdirección General de Gobernanza en Materia de Registros** y la Subdirección General de Gobierno Abierto asisten la Subdirectora Carmen Cabanillas, el Jefe de Área de Apoderamientos y Funcionarios Habilitados Gonzalo Sinobas Ocejo y Elena Galdón Torezano, de Registros Electrónicos.

También asiste Eugenio José Cañizares Llopis en representación de **Gobierno Abierto** como oyente.

Del equipo de **Mineral Empathy** asisten Rosa Torguet y Verónica Di Rico y de **Fractal** Alba Ugencio, quienes documentan la sesión y han llevado a cabo el proyecto de [Prototipado del modelo de atención a personas mayores](#).

Las personas convocadas para participar del taller de expertos son las siguientes:

ADMINISTRACIÓN	ENTIDAD	CARGO	NOMBRE
AGE	IMSERSO	Servicio de información del IMSERSO, para atender a las personas mayores, en materias propias del Organismo, principalmente los programas de vacaciones y termalismo.	Elena Sánchez Luz
AGE	IMSERSO	Servicio de información del IMSERSO, para atender a las personas mayores, en materias propias del Organismo, principalmente los programas de vacaciones y termalismo.	Luci Martínez Rodríguez
AGE	MUFACE	Vocal asesor Unidad de apoyo de la Dirección General de Muface.	Fernando Hernández Blanco
CCAA	Principado de Asturias	Jefa del Servicio de Participación y Atención Ciudadana.	Noelia Fernández Fernández
CCAA	Gobierno de Navarra	Jefa de la Sección de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Administración Electrónica. Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Julia Bermejo Parra
CCAA	Gobierno de Navarra	Negociado de Registro, Archivo e Información. Departamento de Derechos Sociales	Inmaculada Arguibide Martínez
CCAA	Illes Balears	Cap del Servei Jurídic d'Administració Electrónica Departament d'Administració Electrónica Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	Ana M. Fons Recuenco

CCAA	Illes Balears	Jefa del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	Antonia Andrea Galmés Estévez
EELL	Ayuntamiento de Alcobendas	Subdirección general de Organización, Excelencia, Atención Ciudadana y Servicios Generales en Ayuntamiento de Alcobendas (corporaciones locales).	Paloma Aguilar Carmona

1.2 OBJETIVOS DEL TALLER DE EXPERTOS

Al comienzo de la sesión se plantean los objetivos del taller:

- Poner en común ideas y experiencias diversas así como los problemas y las dificultades detectadas junto a las medidas llevadas a cabo.
- Abrir un hilo de discusión en base a esas preguntas que se han formulado para ir abordando la problemática de la atención a la ciudadanía en relación con el colectivo de personas mayores y también aquellas que tienen dificultades para acceder a la Administración.
- Que la sesión sea un punto de partida para continuar a futuro con otras puestas en común sobre las ideas y cuestiones que puedan surgir en el encuentro.

Se realiza una presentación breve a modo de introducción sobre el Plan Estratégico de la DGP 2022-2024 junto con la agenda del taller.

El mismo está dividido en cuatro bloques:

1. Presentación de buenas prácticas
2. Colectivo persona mayor
3. Dificultades
4. Propuestas

2. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS

2.1 MUFACE

Con el fin de rebajar la brecha digital en las personas mayores de 75 años, se está implementando el programa “**Muface 75**”.

Antecedentes:

Surge porque las personas **mayores de 75 años reclamaban atención en cuanto a el acceso electrónico, falta de omnicanalidad y visibilidad**. Se ha lanzado una encuesta

donde se ha detectado que el 167.000 mutualistas (11% del total de las personas) era mayor de 75 años por lo que era necesario tomar acciones para acortar la brecha digital.

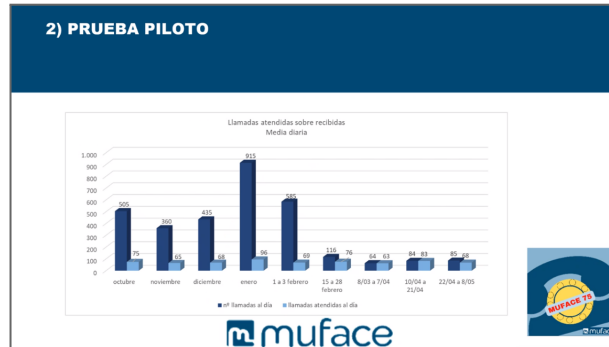
Prueba Piloto:

Se ha llevado a cabo en la Oficina de Atención al Mutualista, donde se contesta las llamadas con un **teléfono móvil no asociado al 060, sin locuciones y sin tarifa.**

El período fue desde febrero de 2023 a julio 2023, dando comienzo en Madrid con el objetivo de extrapolar conclusiones al resto de los servicios provinciales.

Los trámites habilitados en el canal: talonario, cita previa, TSE, modificación colectivo o recibir información.

Antes de la prueba piloto las llamadas atendidas no superaban el 20% del total en una media de 24 minutos de espera. Luego de Muface 75 pasaron a ser un 90% las llamadas atendidas en 0 minutos de espera.



Implantación:

Se ha realizado un cronograma por fases, para que los servicios provinciales se adhieran al programa Muface 75 y se han asignado teléfonos móviles para llevarlo a cabo y bajo el marco del decálogo de personas mayores.

3) IMPLANTACIÓN

DECÁLOGO ATENCIÓN MAYORES

- ✓ Prestar una atención personalizada basada en la diversidad
- ✓ Preservar la intimidad de las personas
- ✓ Escuchar activamente
- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo y claro
- ✓ Facilitar toda la información necesaria
- ✓ Ofrecer asistencia si la demandan
- ✓ Promover el acceso a los servicios digitales
- ✓ Analizar la adecuación de la atención a las demandas de las personas mayores
- ✓ Realizar campañas informativas orientadas a las personas mayores
- ✓ Promover la formación continua del personal y mantener un sistema de información permanente

Para dar a conocer el número de atención se han realizado **campañas de difusión** con cartelería en las oficinas y también se han enviado correos electrónicos y SMS a las personas mayores.

Estadísticas:

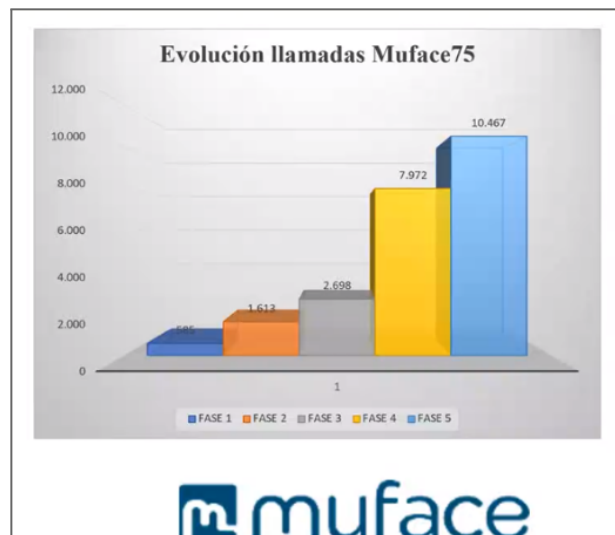
Se ha pasado de tener 585 llamadas de mutualistas mayores de 75 años en la Fase 1 del Programa a 10.467 en la Fase 5.

Aunque les falta evaluar las encuestas, desde Muface consideran, de acuerdo a los resultados que están teniendo, que las personas están muy satisfechas con el servicio. No necesitan clave ni certificado electrónico para acceder al contacto. La gente muy agradecida, soluciona los trámites más demandados de forma inmediata.

Cuestiones que surgen de las preguntas de otros participantes:

- La **atención** es directa con el personal interno de las oficinas:
 - en grandes oficinas el personal está dedicado 100%
 - en oficinas pequeñas no hay personas totalmente dedicadas
- En cuanto a **tecnología** no han realizado inversiones, solamente han tenido que conseguir dispositivos móviles y pinganillos.
- **Formación** a las oficinas que se van incorporando al Programa sobre cómo atender a las personas mayores, sobre el cribado de llamadas por edad, si se lo deriva, etc.
- **Filtro por edad:** se realiza a través de una aplicación interna, donde la persona se identifica con dni o número de afiliación y directamente se ven los datos de la persona que se está comunicando.

La atención personalizada es clave en el servicio de atención a las personas mayores



El número de llamadas aumentó significativamente a medida que fue avanzando la implantación del programa, lo que deja en evidencia que las personas se sienten cómodas con el servicio personalizado, pudiendo resolver sus dudas sin barreras ni limitaciones.

"La gente está muy agradecida. Soluciona los trámites más demandados de forma inmediata, sin clave ni certificado electrónico y contestado por personas de la oficina sin locución".

"Las llamadas atendidas no superaban el 20%. Cuando se implementó 'Muface 75' ascendieron a un 90%".

La importancia de la formación a empleados y la difusión, interna y externa, para dar a conocer los recursos disponibles y las nuevas iniciativas son relevantes para dar un mejor servicio a las personas.

"A las oficinas que se iban incorporando las fuimos formando para que sepan cómo atender los llamados"

"Para difundir el teléfono exclusivo [Muface] hicimos campaña con cartelería en las oficinas y correos y sms a personas mayores"

2.2 AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Presentación del programa '**Atención fácil**', (precedida por la Campaña del año 2022 "Soy mayor, no idiota"). Se puso en marcha **partiendo de las ideas de los trabajadores** que estaban en contacto directo con personas mayores de 65 años.

“Se creó un protocolo de atención, que básicamente significaba que tenían atención preferente por encima del resto de las citas”.

Se trabajó mucho con **fichas internas** para los propios trabajadores del servicio así como conserjes o personal que no siempre tiene por qué ser de atención pero que también recibe a la ciudadanía cuando acuden a una cita. Por tal motivo ellos también han participado del protocolo.

Comenzaron en 2022. El 60% de las atenciones eran de ‘Atención fácil’ y al día de hoy, en 2023, éstas no llegan a ser el 5% del total.

Otra derivada del programa es la ‘Atención tutorizada’ que, según consideran, es el futuro de este tipo de atención a personas, no solamente mayores, porque hay un grupo de personas que “no son recuperables para la Administración digital porque fácil no es”.

Actualmente este programa está suspendido por falta de recursos.

Desde el 4 de septiembre han dejado de atender con cita previa. Atienden un sistema mixto: puedes ir con cita previa y tienes la garantía que te van a atender en un tiempo menor o puedes ir sin cita previa pero no se garantiza el tiempo de espera. Esta modalidad ha subido un incremento de atención en modalidad ‘Atención fácil’ y desde ese entonces aproximadamente el 10% de las atenciones ya son “atenciones fáciles”.

Esto lleva a la conclusión, según el Ayuntamiento, que **la necesidad de tener cita era una barrera**. Si vienes con cita o tienes ‘atención fácil’ entras en preferencia, con medias de 10 minutos de espera.

Actualmente las personas de más de 65 años aprovechan la oportunidad de ser atendidos de esta manera, “con un nivel de satisfacción altísimo de 99.66% que se declaran muy satisfechos”.

Esto lo conocen por una encuesta con 3 ítems donde las personas tienen que clasificar según se sientan “nada satisfechos”, “neutrales” o “muy satisfechos”.

Cuestiones que surgen de las preguntas de otros participantes:

- **Identificar la edad es un problema.** Con el teléfono es más sencillo, pero la mayor parte de atención es presencial y la identificación es más compleja.
- Se plantean la **posibilidad de subir la edad** del programa ya que con 65 hoy en día “estamos todos estupendos”.
- **Otro problema identificado** es que los mayores de 65, en algunas ocasiones, van a hacer trámites para sus hijos. Si bien son pocos, es algo que se está considerando evaluar para tomar medidas a futuro.
- Si llega una persona embarazada o discapacitada también les dan atención fácil.
- **El personal es propio y polivalente**, y rotan entre la atención a través de los canales de chat, telefónico, presencial y correo. Los recursos son escasos. A veces tienen refuerzo de programa pero en casos muy puntuales o personas que llegan de la Comunidad de Madrid con dificultades de inserción en el mercado laboral.
-

Involucrar a las personas empleadas, escuchando sus necesidades para encontrar soluciones de mejora, es parte de la evolución en el servicio de atención a la ciudadanía. El resultado de ello es favorable para ambas partes.

“Atención fácil” es un programa agradecido desde el punto de vista del ciudadano y también del trabajador”.

“El programa ‘Atención fácil’ se puso en marcha partiendo de las ideas de los trabajadores que estaban en contacto directo con personas mayores de 65 años”.

Brindar todas las herramientas posibles para facilitar el trabajo de las personas empleadas es una buena práctica que se traduce en un servicio más eficaz.

“Se trabajó mucho con fichas internas para los propios trabajadores del servicio así como conserjes o personal que son quienes reciben a la ciudadanía cuando acuden a una cita”.

2.3 IMSERSO

Desde las Unidades de Atención al Ciudadano atienden diariamente de forma presencial entre 300 y 400 personas sin cita previa.

Atienden al ciudadano no solamente con problemas del IMSERSO, sino que ponen en conocimiento a las personas mayores de todas las cuestiones que le pueden resolver. Un problema que han tenido es que, al estar las Administraciones cerradas, han llegado ciudadanos con problemas específicos que no eran del Instituto.

Han intentado salvar esa situación. Tienen 5 mesas que no pueden dejar libres y “en muchas ocasiones los compañeros han tenido que ponerse de acuerdo en Navidades o vacaciones”.

“Tratamos de resolver el problema in situ, incluso muchas veces acompañando a las personas al Registro para que puedan hacer todo y no tengamos que decirle ‘vuelva usted mañana’ porque si les decimos eso, ya con el problema que tenemos [de la cantidad de consultas diarias] es incrementar a esas 400 consultas diarias, 200 más que vimos ayer”.

“Algunas veces, desde la Administración, no hemos sabido dar la capacidad de respuesta al administrado. Señores de 90 años que vienen a utilizar nuestro programa no puedes decirle que se pongan a hacer cosas con Internet. El Whatsapp sí lo saben usar”.

Desde las Unidades de Atención al Ciudadano, por iniciativa propia, han desarrollado un Servicio que se trata de poner un ordenador portátil donde les enseñan al ciudadano cómo puede ingresar en cualquier aplicación que necesite para su día a día.

El funcionario se dedica exclusivamente a eso ese día. Esto, lógicamente, repercute en el resto del servicio.

Uno de los problemas que manifiestan es la falta de comunicación interna entre Administraciones. O no les resuelven el problema o no tienen los teléfonos que entre las propias Administraciones deberían usar, según comentan.

Otro problema que identifican es la falta de personal.

Acompañar a las personas de una manera empática a la hora de explicarles algo o responder sus dudas, con dedicación y de una manera personalizada, es fundamental para las personas mayores y todas aquellas que lo necesiten.

"Al ciudadano no le podemos decir 'tiene usted el portal de Transparencia'. Si no le enseñamos qué es y para qué sirve no saben qué es, no entienden. Y no hablamos de un agricultor que viene en tractor. Hablo de médicos jubilados"

"La empatía en la atención al ciudadano salva muchas quejas".

Implementar buenas prácticas como entregar un papel o resumen con información relevante para las personas puede generar un impacto positivo en la ciudadanía y por ende en el servicio.

"Siempre hablamos desde el manual 'hay que evitar que el mayor esté solo, hay que evitar lo otro'. Evitamos muchas cosas pero no hacemos nada. Hemos cerrado el acceso a hablar para los mayores. Que vengan y nos cuenten. Con solo darle un papel se van satisfechos: 'Gracias, se lo voy a mostrar a mi nieto'".

Mejorar la comunicación entre las Administraciones es muy importante para las personas empleadas, pero ello también repercutirá en la ciudadanía y el servicio.

“Yo como atención al ciudadano debería tener acceso a un teléfono de la Comunidad de Madrid, o un teléfono de Muface o donde me den una respuesta rápida para que yo pueda trasladar al ciudadano”.

3. DEBATE: COLECTIVO PERSONA MAYOR

3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASTURIAS

Poseen tres oficinas de Atención Ciudadana. No tienen personal contratado que no sea funcionario y tampoco un protocolo de atención específico para personas mayores.

Están impulsando encuestas desde el mes de mayo de 2023 de los llamados telefónicos y en Registro. El 16% de los ciudadanos que acuden a ellos son mayores de 65 años.

Llevan este año haciendo **mucha formación en temas de accesibilidad**, “que sobre todo nuestros funcionarios que están en el mostrador sean sensibles a los problemas de los ciudadanos”.

Los informes que tienen es que hay un porcentaje de la población de Asturias muy grande de personas (10%) que tiene algún problema de discapacidad física o mental.

Como consecuencia de la formación, elaboraron unas **pautas de atención en mostrador** a la ciudadanía con algún tipo de problema, que tratan de recordarlo cada poco tiempo.

“Al final lo que el ciudadano necesita es hablar con una persona humana, que cuando entre en una oficina se encuentre a alguien que le oriente. De las 3 oficinas que tenemos, en dos hay ordenanzas y esas andan solas. En la que no tiene ordenanza tenemos muchos problemas porque aunque esté señalizado la gente no lee (sea una persona mayor, joven, con

o sin discapacidad), no saben encontrar la sala de espera. **Una persona preparada es la mejor opción para orientar a otra persona”.**

Que las personas de mostrador estén preparadas, sean sensibles para empatizar y tener medios para poder recurrir libretas de comunicación es fundamental de acuerdo a la experiencia que comparten.

La formación de las personas empleadas ayuda a sensibilizar y empatizar con las personas que tienen dificultades.

“La formación ayudó a sensibilizarnos mucho. Si no tienes a alguien cercano con dificultades es muy difícil empatizar con los problemas que tiene la gente a nuestro alrededor”.

3.2 SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-BALEARES

Tenían 85 oficinas que se dedicaban solamente al registro y otras, repartidas en todas las islas, al registro y a hacer servicios propios.

Comenzaron poco a poco a implantar las funciones que exige la ley, pasando de 85 a 63 oficinas.

Tenían un proyecto donde el objetivo era implantar un modelo estándar de oficinas ya que no hay hoy en día un criterio homogéneo.

Lo que han hecho es introducir protocolos, formación y hasta una guía de palabras a usar con determinados colectivos. Actualmente están trabajando con un itinerario porque **“al fin y al cabo, la gente quiere gente”.**

También han creado un espacio para que las oficinas de Registro tengan todo el material con toda la información y lo que necesiten para poder prestar un buen servicio.

Han conseguido poner un gestor de turnos, que ha funcionado muy bien.

Eliminaron las barreras arquitectónicas que había “y la satisfacción de la gente que viene, que son colectivos bastante vulnerables, es muy grande”.

Contar con un espacio de atención pensado en las necesidades de las personas genera gran satisfacción en la ciudadanía.

“Hemos eliminado las barreras arquitectónicas que teníamos. Hemos cambiado la ubicación de la oficina, una mesa que estaba en el fondo...no había mesas para sentarse. Tan solo un cambio de mobiliario ha supuesto una satisfacción enorme”.

3.3 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA-NAVARRA

Han abierto una oficina nueva en Pamplona, donde se intenta trabajar las cuestiones de **accesibilidad**. También tienen en cuenta la **comunicación fácil**.

3.4 REGISTRO DE DERECHOS DE SERVICIOS SOCIALES-NAVARRA

Destacan acerca de la problemática de la atención presencial, que depende mucho de la persona que te atiende y de su capacidad de sensibilizarse con la problemática de la ciudadanía.

Reciben muchas consultas de personas extranjeras, con lo cual hay una barrera idiomática identificada. Y también mencionan la **problemática de las citas previas**, ya que tienen una franja horaria para ello pero muchas veces la gente va a todas horas sin citas, generando mucha cola en un espacio reducido y colapsado.

En cuanto a la brecha digital, por el tipo de ciudadano que acude, es enorme (dificultad del idioma por ser extranjeros, y por falta de recursos para atender).

“Es una locura la cantidad diaria de llamadas que recibimos. Estoy de acuerdo con lo que decían antes. ‘La gente quiere [que la atienda] gente’”.

Identificar los perfiles de ciudadanos permite distinguir las diferentes necesidades, permitiendo encontrar soluciones adecuadas para cada una de ellas.

“Para mí hay una diferencia en la gente de 65 años que son conocedores y tienen más facilidad a la hora de la identificación digital pero cuando se quieren relacionar con las Administraciones Públicas buscan a la persona porque buscan la seguridad de que lo han hecho bien. Luego están las personas dependientes, que generalmente van acompañadas, o no, y que se encuentra con el lenguaje que se utiliza en los impresos. No lo entienden. Tienen la sensación de que se duplican los documentos y completan siempre lo mismo”.

4. RETOS MÁS RELEVANTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

4.1 AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Se rescata de todo lo dicho anteriormente que es importante la empatía y que las personas quieren personas, pero consideran que faltan herramientas para saber si esto es así: “porque hay personas que quieren personas, sí, pero hay personas que no”.

Uno de los retos fundamentales que manifiestan es hacer que su trabajo sea comprensible para las personas porque ello hará que no sea necesario ir a una consulta.

Están comenzando a trabajar con herramientas de experiencia de clientes, lo que les dice que, si bien hay grupos que necesitan ir personalmente, hay otros que no. **“Tenemos que ser capaces de focalizarnos en los que necesitan vernos y facilitarles las cosas a quienes no quieren vernos para que lo puedan hacer solos”.**

Hay personas que prefieren hacerlo todo de forma independiente; estos perfiles reducen la carga de atención presencial y telefónica.

"Aunque hay personas que necesitan personas, si simplificamos tanto nuestros procesos como para que la ciudadanía sea independiente, no nos necesitarán, porque probablemente prefieren no tener que vernos".

"Personalización, simplificación y empatía son tres elementos clave".

4.2 SERVICIO DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA-ASTURIAS

En Asturias se ha aprobado este año la Ley autonómica del empleado público y se crea el cuerpo especial de atención ciudadana, que es una manera de profesionalizar a las personas que están en atención ciudadana.

Actualmente en el mostrador de las oficinas de Oviedo son todos funcionarios interinos, lo que supone que pueden estar en distintas bolsas de trabajo, estando un mes o unos meses en las oficinas hasta que los llaman de otra bolsa y se marchan.

La alta rotación que existe genera desgaste porque implica formar a las personas constantemente.

Profesionalizar la atención ciudadana es un reto para este servicio.

La falta de recursos supone una barrera en la mejora de los servicios.

"Es importante dotar economicamete estos puestos para ganar estabilidad y profesiobalización en la atención ciudadana. El ciudadano sabe cuando tiene adelante alguien que sabe".

"Es rarísimo que un funcionario de carrera se presente a las vacantes que publicamos en la intranet. Tenemos un horario de 9 a 17hs. y eso no se retribuye".

4.3 SERVICIO DE COORDINACIÓN A LA ATENCIÓN CIUDADANA-BALEARES

Tienen **dificultades porque en Baleares las oficinas no atienden por la tarde**, lo que supone un problema para las personas que tienen que faltar al trabajo y hacer largas colas el día de la cita.

Como el complemento que se paga es ínfimo y no conseguían personas, se ha contratado una empresa para que dos tardes a la semana se atienda, pero no pueden registrar ni digitalizar nada porque no son funcionarios.

La persona se va de las oficinas sin nada y al día siguiente tienen trabajo acumulado con las solicitudes que no se pudieron cargar.

Como **reto identificado** en el servicio es que la aplicación que tienen, el asistente telemático que se usa desde la casa para completar un trámite telemático y que está integrado con la aplicación de registro, se adapte para que el funcionario pueda hacer el trámite en nombre de la persona. “Ganaríamos mucho para el público objetivo, sobre todo con aquellos colectivos más vulnerables que se les pide cosas que no son necesarias”.

4.3 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-MADRID

Destacan que tienen diferentes horarios de atención, de acuerdo a los meses de invierno y verano: de 9 a 17:30 hs. y de 8 a 15 hs., respectivamente.

La atención presencial se divide en 3 turnos de menos de 3 horas cada uno, de manera que ninguna persona empleada atiende más de 3 horas al público.

El pool de informadores que tienen hacen tres tareas:

- Las tareas propias de su área (transparencia, punto de acceso general)
- Atención presencial
- Atención telefónica (segundo nivel del 060)

Tener la posibilidad de **no estar atendiendo al público toda la jornada suele ser bien acogido por el personal y la mayoría prefiere seguir atendiendo así**.

De momento no cambian de puesto para cada tarea.

Comentan que tienen bastantes **problemas de recursos humanos por falta de personal**.

La colaboración entre Administraciones, así como los talleres para intercambiar

experiencias son una buena práctica para llevar a cabo de forma más habitual.

“Las iniciativas como el taller celebrado permite intercambiar experiencias. Es una riqueza ya que permite conocer qué se está haciendo en distintos ámbitos y aprender unos de otros”.

HazLab