La Biblioteca de San Zoilo acoge una jornada de innovación ciudadana para analizar y mejorar la atención presencial en las administraciones públicas

Antequera es escenario del encuentro participativo «Vuestra experiencia es nuestro mapa», promovido por la Consejería de Inteligencia Artificial, Desarrollo Digital y Administración Pública de la Junta de Andalucía. El alcalde Manolo Barón ha participado en la inauguración junto a la viceconsejera Ana Corredera y el secretario general para la Administración Pública, Arturo Domínguez.



La Biblioteca Municipal de San Zoilo de Antequera acoge en la mañana de hoy martes 10 de noviembre la jornada «Laboratorio de Innovación Ciudadana: Vuestra experiencia es nuestro mapa», una iniciativa promovida por la Consejería de Inteligencia Artificial, Desarrollo Digital y Administración Pública de la Junta de Andalucía con el objetivo de analizar la atención que se presta a la ciudadanía en las oficinas y puntos presenciales de la Administración, así como recoger propuestas que permitan mejorar y simplificar los servicios.

El acto inaugural ha contado con la participación del alcalde de Antequera, Manolo Barón; la viceconsejera de Inteligencia Artificial, Desarrollo Digital y Administración Pública, Ana Corredera; el secretario general para la Administración Pública, Arturo Domínguez; y el concejal de Cultura y Patrimonio Histórico del Ayuntamiento de Antequera, José Medina Galeote.

La jornada reúne a personas que han utilizado los servicios de atención ciudadana, empleados públicos de las oficinas de registro y personal de distintas unidades administrativas de la Junta de Andalucía. A través de una metodología participativa, el encuentro pretende identificar las principales dificultades que encuentran los usuarios en sus gestiones habituales y plantear posibles soluciones a partir de sus experiencias y de las aportaciones de los profesionales que prestan estos servicios.

Durante su intervención, el alcalde Manolo Barón ha incidido en la importancia de facilitar la relación entre los ciudadanos y las distintas administraciones públicas, especialmente ante las dificultades que pueden surgir en el acceso a determinados procedimientos y herramientas digitales. En este sentido, ha señalado que las administraciones deben procurar que los trámites resulten comprensibles y accesibles para todas las personas, independientemente de sus conocimientos o habilidades tecnológicas.

Manolo Barón ha recordado, como ejemplo, la experiencia de la implantación del cajero ciudadano en el Ayuntamiento de Antequera, que requirió inicialmente el acompañamiento de personal municipal para ayudar a

2018 © Ayuntamiento de Antequera

los usuarios en la realización de gestiones como la obtención de certificados de empadronamiento y otros documentos administrativos. Además, ha defendido la necesidad de facilitar la comunicación en ambos sentidos, tanto desde las administraciones hacia la ciudadanía como cuando son los propios ciudadanos quienes necesitan dirigirse a ellas.

Por su parte, la viceconsejera Ana Corredera ha explicado que el propósito del laboratorio es conocer de primera mano tanto las opiniones de los ciudadanos como las del personal empleado público que los atiende diariamente, al considerar que ambas perspectivas resultan necesarias para detectar problemas y abordar posibles mejoras.

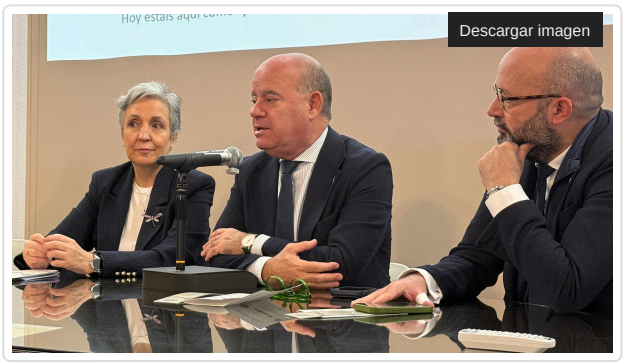
Corredera ha señalado que algunas de las dificultades más habituales están relacionadas con la identificación de la administración competente para realizar un trámite, la localización de los puntos de atención adecuados o la complejidad de determinados procedimientos. También ha hecho referencia a las circunstancias particulares de quienes residen en municipios pequeños y deben desplazarse a otras localidades para completar sus gestiones.

En este contexto, la Viceconsejera ha destacado la importancia de escuchar las experiencias personales de los participantes, recordando que «detrás de cada expediente, detrás de cada consulta, hay una persona». También ha hecho referencia al papel que desempeñan los Puntos Vuela en el asesoramiento y acompañamiento digital a los habitantes del medio rural.

La jornada se desarrolla mediante el intercambio de experiencias entre ciudadanos y empleados públicos, con el propósito de recoger información sobre el funcionamiento de los servicios presenciales de atención y formular propuestas orientadas a mejorar su accesibilidad, comprensión y capacidad de respuesta a las necesidades de la población.









2018 © Ayuntamiento de Antequera