

Caravana d'innovació digital

Parada:

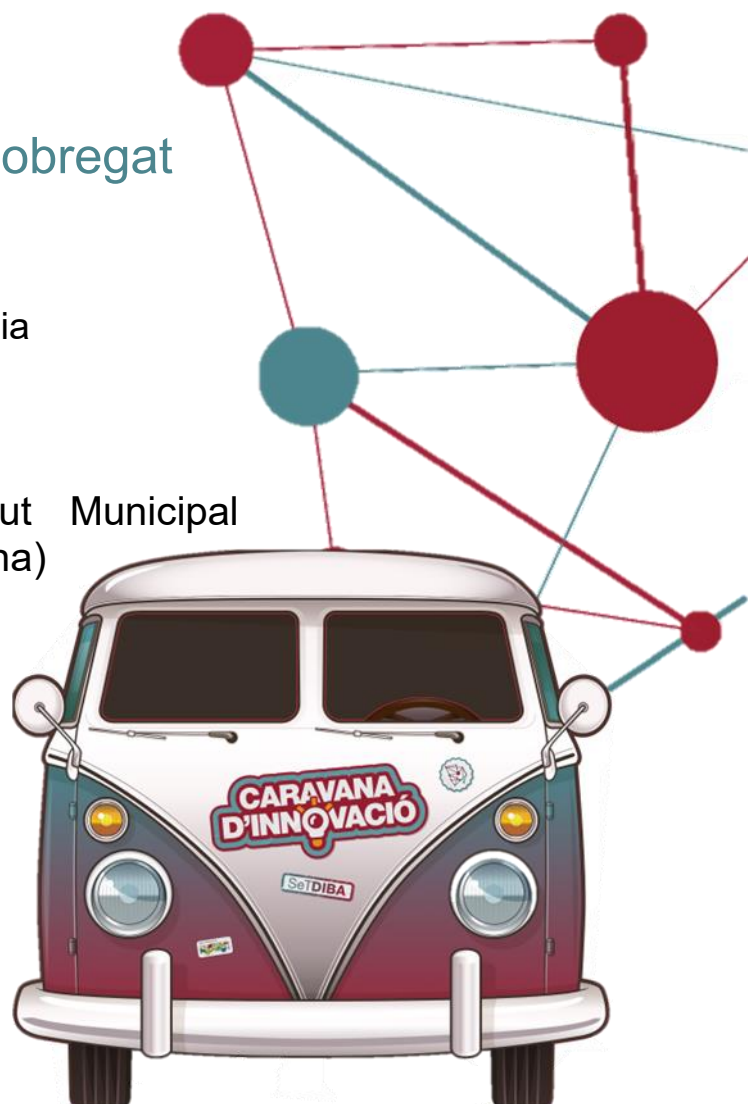
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atenció per videotrucada

Exterior del Punt d'Atenció a la Ciutadania
de Can Vidalet

7/5/2025 a les 11.00 h

Relatora: Anna Ma Carné (Institut Municipal
d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona)



■ ■ ■ Conversa amb Joan Marín (regidor d'Atenció a la Ciutadania), Idoia García (coordinadora d'Atenció a la Ciutadania) i Jordi Calvo (operador de videotrucada d'Atenció a la Ciutadania)

■ Bon dia a tothom, jo soc l'Anna Maria Carné Vilà de l'Ajuntament de Barcelona i volia abans de res donar les gràcies a la Diputació de Barcelona per haver-nos convidat avui a aquesta parada de la Caravana d'Innovació Digital. Soc aquí amb l'equip de l'Ajuntament d'Esplugues que ara mateix compartirà amb nosaltres la seva iniciativa innovadora. Expliqueu-me, qui sou i en què consisteix aquest projecte?



Joan Marín:

Jo soc el Joan Marín, regidor d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Esplugues. Posaré una mica en context l'origen del projecte, que és la videoatenció, o l'atenció per videotrucada per a l'atenció ciutadana. El projecte neix en el context de la pandèmia, moment en què la ciutadania tenia necessitat de fer tràmits però les restriccions limitaven els desplaçaments i les interaccions presencials. Vam decidir que necessitàvem

que les persones poguessin continuar fent tràmits, i que aquests havien de ser no presencials, per tant, vam decidir resoldre el problema mitjançant el servei de videotrucada.



Jordi Calvo:

Hola, jo soc el Jordi, soc un operador de videotrucada i efectivament, com diuen els meus companys, nosaltres vam iniciar aquest projecte en l'època de pandèmia i va ser un primer pas perquè d'alguna manera la gent s'animés, i nosaltres també ens animéssim a no només resoldre una simple consulta a través d'una pantalla sinó a poc a poc anar introduint també la possibilitat de fer tràmits administratius a través d'aquest

sistema, i efectivament més tard es va veure que donava molt bon resultat.

■ **Quines persones hi ha hagut a banda de vosaltres darrere d'aquest projecte? Hi ha alguna empresa externa que us hagi ajudat? Com ha anat si és el cas la contractació d'aquesta empresa? Com heu pogut tirar endavant aquest projecte?**



Idoia García:

Hola, jo soc Idoia García, soc la coordinadora d'Atenció a la Ciutadania i bé, això es va liderar des de la Regidoria d'Atenció a la Ciutadania. En aquest context que explicaven els companys vam iniciar el projecte primer amb una simple videotrucada a través de les eines que oferia Google, però vam comprovar que tenien moltes mancances i en aquest context vam conèixer a través de Localret una empresa que es diu Videoatenció i que oferia precisament aquest servei, que ens permetia resoldre totes les necessitats que nosaltres vam plantejar inicialment: poder intercanviar documentació interna des de la mateixa plataforma i permetre la signatura, i vam començar a treballar amb ells.

■ **I la contractació va ser senzilla? com ho vau poder fer? perquè als ajuntaments sempre ens costa molt el tema de la contractació...**

Idoia García:

Vam fer una prova pilot inicial d'un any, amb un contracte menor.

■ **I aquest projecte quin recorregut de futur té? Quins són els propers passos?**

Joan Marín:

La nostra idea és promocionar i posar en marxa aquest tipus de projectes perquè arribin a tothom, que tothom sigui coneixedor de l'existència del servei i de la possibilitat de fer-lo servir. A nivell intern i com a departament tenim previst ampliar la cartera de tràmits i gestions que es poden fer de manera telemàtica mitjançant la videotrucada.

■ **Quina és la generació de valor públic que heu aconseguit amb aquesta iniciativa innovadora? quin valor aporta a l'organització, a la societat? En teniu algun indicador?**

Joan Marín:

Sí, a nivell de societat, el projecte té com a principal avantatge, en tractar-se de videotrucada, que les persones poden rebre atenció directa amb un informador o una informadora de la mateixa manera que ho poden fer de manera presencial. Té aquest avantatge que no només permet resoldre consultes (això es pot fer trucant al telèfon gratuït de l'Ajuntament) sinó que permet realitzar un tràmit complet, una gestió completa. T'ajuden a realitzar una gestió, pots presentar documentació, pots tenir dubtes, i tens l'avantatge que d'una banda reps suport per part del personal de l'Ajuntament i d'una altra ho pots fer des de casa o des de qualsevol altre lloc, no és necessari que et desplacis presencialment al punt d'atenció a la ciutadania. Això representa un gran avantatge per a les persones amb mobilitat reduïda, i per a les persones que poden tenir problemes de mobilitat de qualsevol tipus, com ara persones que pel seu context laboral o pel seu horari laboral no poden venir presencialment als punts d'atenció a la ciutadania. També per a persones que viuen fora o que estan estudiant fora però que han de fer alguna gestió a nivell municipal o, com ens hem trobat per exemple, i és un cas que ens sembla molt maco, famílies que recentment han tingut un fill o una filla, que han pogut fer l'empadronament de manera pràcticament urgent i de manera telemàtica sense haver d'anar amb la criatura al punt d'atenció, perquè s'ha pogut fer des de l'hospital o des de qualsevol lloc. Això és un avantatge que afecta molt directament la ciutadania.

■ **Ens acompanya també el Xavier, que és un usuari del servei i ens ha semblat interessant que poguéss compartir la seva experiència**



Bon dia, soc Xavier León. Com a usuari fa uns mesos vaig tenir l'oportunitat de participar al servei de videotrucada. Va anar molt bé. Primer vaig trucar per telèfon per fer una consulta, era una consulta sobre un tema de canvi d'ús en el seu moment, i em van dir que podria aprofitar aquest servei, que feia poc que s'ha implementat a l'Ajuntament d'Esplugues, etc. I va ser molt senzill, em van enviar el link, no va haver-hi cap problema de connexió, la explicació era molt clara i com ha comentat el regidor, penso que per a persones que tinguin problemes de desplaçament, etc. o per a persones amb discapacitat pot ser una opció molt útil. Potser sí que pensant afegiria, si em permeteu, que potser en el cas de les persones d'una certa edat, que no dominin tant el tema informàtic, estaria bé fer una petita sessió, un vídeo introductor, penso que seria útil. Però ja dic, com a iniciativa un 10, pot ajudar a fer molts tràmits que poden ser una mica farragosos i això, en el cas de les persones de certa edat, és una iniciativa molt vàlida.

Idoia García:

Sobre els indicadors que ens preguntaves, l'any 2024 hem atès 152 cites i el grau de satisfacció dels usuaris és superior al 90%.



■ **Què bé, no? Fantàstic, moltes felicitats! A nivell de cultura de l'organització, com ha acceptat l'organització aquest projecte? ha estat fàcil? heu hagut de lluitar contra els elements de l'administració pública? Expliqueu-nos una mica com ho heu pogut solucionar. Hi ha hagut resistències? Nosaltres, per exemple, a l'Ajuntament de Barcelona també volíem tirar endavant aquest projecte però hem tingut moltes resistències a nivell de la gravació, perquè, al final, des de casa és molt senzill gravar una videotrucada i a partir d'aquí difondre memes a les xarxes socials, etc. Nosaltres vam patir aquesta resistència. Vosaltres, tot això, com ho heu pogut superar?**

Idoia García:

Bé, en el nostre cas sí que hi havia alguna resistència inicialment. Més que resistència, alguns dubtes per part d'alguns gestors, però bé, vam fer les consultes legals amb Secretaria, amb Recursos Humans, es van resoldre tots els dubtes que hi havia entre el personal i un cop ho vam implantar i vam començar a rodar, es va veure que aquestes pors, aquests temors dels treballadors no s'ajustaven a la realitat, i la veritat és que ha funcionat molt bé. Portem ja tres anys amb el servei implantat ben bé i la realitat és que no hem tingut cap incidència ni cap problema en aquest sentit.

■ **A nivell de companys, us heu sentit qüestionats? o al contrari, us han donat suport?**

Idoia García:

Sí, sí, pel que fa a la resta de departaments cap problema, nosaltres tramitem amb videotrucades tràmits que després van a parar a altres departaments, i no hem tingut cap resistència ni problemes.

Aquí l'única mancança que podem afegir és que ja estem lligats una miqueta amb relació a la documentació que els departaments exigeixen en aquests tràmits. Encara ara alguns departaments demanen documentació original o signatures originals, i hauríem de començar a treballar per simplificar aquests tràmits per a d'aquesta manera poder augmentar el catàleg que tenim de tràmits per videotrucada.

■ **Simplificació, el gran repte, no? I hi ha hagut cap moment del projecte en què hàgiu dit: mira, ho deixem, perquè ja no puc més) què us ha fet seguir? perquè al final heu arribat al final, no?**

Joan Marín:

Jo crec que nosaltres no som de llançar la tovallola, tot el contrari, de fet volem potenciar aquest servei, no només perquè sigui un servei d'atenció a la ciutadania, no només perquè sigui el servei que tenen allà disponible els punts d'atenció a la ciutadania, sinó que es faci extensiu a la resta de departaments de l'Ajuntament perquè al final, que des de qualsevol departament que hagi de resoldre alguna consulta de la ciutadania, també es pugui oferir aquesta línia oberta. I també a nivell de ciutadania volem trencar aquesta barrera que fa que moltes vegades la ciutadania percebi l'administració com a un monstre burocràtic que costa moltes vegades relacionar-s'hi. Al final són eines com aquesta, projectes com aquest, que al final faciliten que qualsevol ciutadà quan ho provi digui: "això és més senzill del que jo em pensava i de fet m'ha estat molt útil i segurament l'utilitzaré un altre cop, i ho diré a tothom que estigui en la mateixa situació que jo". Per tant, facilita la vida de les persones, que és el que nosaltres des de l'administració volem.

■ **Moltes gràcies i moltes felicitats per tot l'esforç que heu fet per tirar la iniciativa endavant. Finalment, com valoraríeu l'experiència en una frase?**

Joan Marín:

Jo en una frase diria que l'atenció per videotrucada facilita la relació amb l'administració i per tant, millora l'experiència ciutadana.

■ **I finalment, ho recomanaríeu a un altre ajuntament com el vostre? Seria exportable, realment, el mateix model?**



Idoia García:

Jo crec que sí, fàcilment exportable, amb els ajustaments necessaris segons els tràmits que es puguin fer, però el servei és molt senzill i tal i com ho fem nosaltres amb aquesta empresa de suport, la veritat és que funciona molt bé.

I no només jo us recomanaria per atenció a la ciutadania, sinó per molts altres serveis que fan directament atenció: Urbanisme, Oficina del Consumidor, Serveis Socials...

encara que no hi hagi una tramitació al darrere, el fet de no tenir una presencialitat però sí poder veure la cara d'una persona, jo crec que aporta molt de valor.

■ **Moltes gràcies i moltes felicitats pel projecte. Ara us lliuraré un reconeixement de la Diputació de Barcelona per la vostra participació en la Caravana Innovació Digital. Moltes gràcies i moltes felicitats!**

Moltes gràcies.



Anna Ma Carné (responsable d'Estratègia, Innovació i Qualitat de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona) lliura el reconeixement de la Caravana Innovació Digital a Joan Marín, Idoia García i Jordi Calvo, de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat



La relatora i l'equip amfitrió de la parada pugen a la Caravana Innovació Digital

Crònica de la relatora

La iniciativa de la videoatenció és un projecte molt innovador i facilitador per a la ciutadania. Ha estat altament gratificant observar com l'Ajuntament d'Esplugues manté una relació molt estreta amb la seva ciutadania, incorporant fins i tot a la trobada en Xavier, un dels primers usuaris de la videoatenció. Mentre muntàvem la parada, també vaig poder observar com interactuaven amb diverses persones que passejaven pel carrer amb una gran proximitat.

També ha estat molt interessant veure com han aconseguit impulsar el projecte malgrat els reptes jurídics i de personal que se'ls han plantejat. He observat un bon ambient entre l'equip i una gran motivació per seguir millorant el servei encara més. El fet que el regidor d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Esplugues, en Joan, participés en la trobada indica que és un projecte estratègic i prioritari per a l'Ajuntament. També es veu com treballen per posar les necessitats de la ciutadania al centre del procés.

A més, és un projecte altament reutilitzable per altres ajuntaments tal com ha comentat la Idoia, i molt recomanable que cada vegada més administracions públiques ho vagin incorporant.

Ha estat molt interessant poder compartir aquesta experiència. Moltes gràcies i felicitats pels dos projectes, tant el de la caravana com el de la videoatenció.