

PROPOSICIÓN DE LOS GRUPOS MUNICIPALES DE CIUDADANOS Y MAS MADRID COMPROMISO CON GETAFE RELATIVA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CARÁCTER PRESENCIAL Y TELEFÓNICO EN EL AYUNTAMIENTO DE GETAFE

Doña Mónica Cobo Magaña, Concejal Portavoz del Grupo Municipal de Ciudadanos en el Ayuntamiento de Getafe, y Don Jesús Perez Gómez, Concejal Portavoz del Grupo Municipal de Mas Madrid Compromiso con Getafe. En nombre y representación del mismo y de acuerdo y al amparo de lo dispuesto en el artículo 98.2, del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Getafe, presenta la siguiente **PROPOSICIÓN** para su inclusión y debate en el Orden del Día del próximo pleno a celebrar por esta Corporación Municipal:

PARTE JUSTIFICATIVA O EXPOSITIVA

La relación de los ciudadanos con la administración está sufriendo una profunda transformación en estos momentos, como consecuencia de las exigencias de transparencia y eficiencia que establece la legislación vigente y es responsabilidad de todos los representantes públicos.

Esta transformación y modernización necesaria de la administración pública afecta a todos los ámbitos de gestión, y tiene especial relevancia en los servicios donde se materializa esta relación de la administración con sus usuarios, como son los servicios de atención al ciudadano.

Todos los niveles de administración del estado están realizando esfuerzos para adaptarse a esta situación, y la mayor parte de ellos se están dirigiendo, habitualmente, hacia la incorporación de nuevos procedimientos a su gestión por medios electrónicos, también en lo que se refiere a la atención al ciudadano.

Los acontecimientos vividos en los últimos meses como consecuencia de la pandemia, han acelerado la implantación y la utilización por parte de los ciudadanos de muchos de estos procedimientos electrónicos en sus relaciones con la administración.

Sin embargo, esta situación también ha puesto de manifiesto la existencia



de una profunda brecha digital que afecta a muchos ciudadanos y, en cualquier caso, también, del aumento y la mayor complejidad de su demanda de servicios de atención al ciudadano de carácter presencial y telefónico.

Si esta situación se ha producido en todas las administraciones, aun es más patente en el caso de los ayuntamientos, la administración más cercana al ciudadano, como se está poniendo de manifiesto en estos momentos.

Todos hemos visto como, durante los meses de pandemia, los servicios de atención al ciudadano de carácter presencial y telefónico de este ayuntamiento han sufrido, y siguen sufriendo en estos momentos, una fuerte presión tanto por el número como por la complejidad de las demandas de atención por parte de nuestros vecinos.

Los trabajadores de muy diversas categorías profesionales que prestan sus servicios de forma directa al público son la cara más inmediata de este ayuntamiento tanto para lo bueno como para lo malo y, probablemente, se trata de uno de los trabajos más complejos y relevantes para nuestros vecinos, aunque no siempre suficientemente reconocido.

Se les pide a estos trabajadores la combinación de múltiples competencias y habilidades, como su accesibilidad, estar bien informados, actuar con cortesía y amabilidad, tener capacidad de escucha y paciencia, y la voluntad de resolver los problemas y demandas de los vecinos, dando la cara aunque no siempre se disponga de la respuesta que el vecino esperaba.

A todo ello, y como consecuencia de la pandemia, se ha unido la complejidad y diversificación de las demandas a nuestros servicios de atención al ciudadano, asumiendo también la responsabilidad que recae sobre cada uno de ellos en cuanto al mantenimiento de la distancia y la aplicación del resto de protocolos de seguridad para su propia protección y la de los usuarios.

Desde nuestro Grupo Municipal consideramos, por una parte, la necesidad de hacer un esfuerzo adicional desde esta corporación para dotar a todos estos trabajadores de los recursos técnicos y materiales, organizativos, formativos y de seguridad que necesitan y merecen para la realización de su trabajo.