

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

Implantación de Sistema de Cita Previa y Gestión de Turnos de atención presencial

EDUSI ALBACETE. AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

**Programa Operativo  
Plurirregional de España**

Año 2022

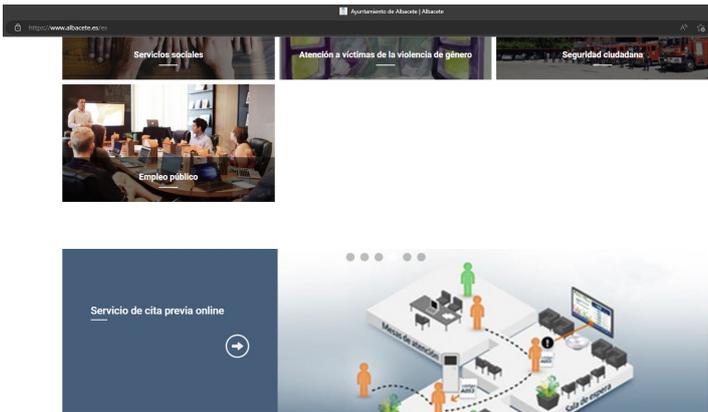
**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**



**1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.**

Además de la placa permanente obligatoria, el papel del FEDER se ha difundido a la ciudadanía a través de los siguientes medios:

Video tutorial y folleto informativo del Sistema de Gestión de turnos y cita previa implementado, con acceso en portada de la web municipal al sistema de cita previa online.

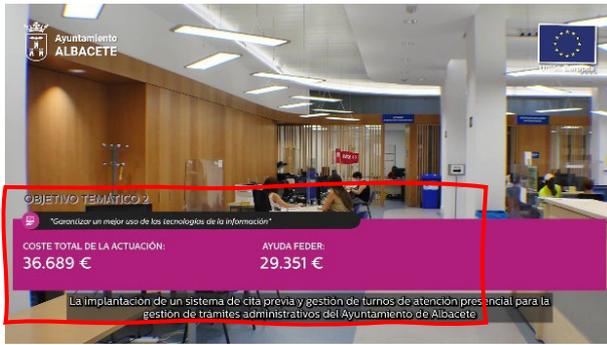


Inserción de anuncios publicitarios en línea de autobús urbano de la ciudad de Albacete y en prensa. Banner publicitario en medios digitales de ámbito local y regional, cuña de radio en emisoras de radio local y panel informativo para exposiciones.

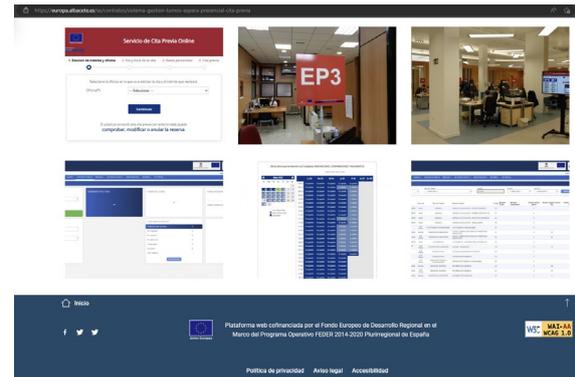


<p>EDUSI ALBACETE</p>	<p><b>ACTUACIÓN</b></p> <p>Implantación de un sistema de cita previa y gestión de turnos de atención presencial para la gestión de trámites administrativos del Ayuntamiento de Albacete</p> <p>Co-financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)</p> <p>Una manera de hacer Europa</p>	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía Nueva ubicación en C/Iris 9</p>	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía Nueva ubicación en C/Iris 9</p>	<p>Oficina de Atención a la Ciudadanía Nueva ubicación en C/Iris 9</p>	<p><a href="https://citaprevia.ayto-albacete.es/">https://citaprevia.ayto-albacete.es/</a></p> <p>Solicitud de cita previa:</p> <p>Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía Oficina Municipal de Información al Consumidor Servicio de Empleo y Promoción Económica Archivo Municipal Corresponsables (conciliación familiar)</p>
-----------------------	---	--	--	--	--





Todo el material informativo y de publicidad, así como la información y descripción de la actuación se ha difundido en el apartado de EDUSI Albacete, en la web del Ayuntamiento de Albacete.



Noticias en medios de comunicación locales y regionales. Publicaciones periódicas en las redes sociales de EDUSI Albacete de Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube.

### El Ayuntamiento de Albacete mejorará el servicio de atención al ciudadano gracias a una moderna plataforma tecnológica



El concejal de urbanismo en el Ayuntamiento de Albacete, Juan Francisco Jerez ha informado que el Ayuntamiento de Albacete dentro del programa operativo plurirregional de España (POPE) y Crecimiento Sostenible FEDER 2014-2010 Estrategia EDUSI Albacete, mejorará el sistema de gestión de turnos en espera presencial y cita previa, con el objetivo de garantizar un mejor uso de las tecnologías de la información y promover las TIC en Estrategias de desarrollo urbano integrado a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities.

Juan Francisco Jerez ha explicado que la prioridad de este proyecto es el refuerzo en el uso de las aplicaciones de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para la administración electrónica, el aprendizaje electrónico, la inclusión electrónica, la cultura electrónica y la sanidad electrónica. Por este motivo se intervendrá en servicios y aplicaciones de administración pública electrónica (incluyendo la contratación pública electrónica, medidas TIC de apoyo a la reforma de la administración pública, ciberseguridad, medidas de confianza y privacidad, justicia electrónica y democracia electrónica).

El titular de urbanismo ha indicado que se dará servicio a las múltiples oficinas municipales que se conecten a la plataforma, la cual estará ubicada en las dependencias principales de la Casa Consistorial del Ayuntamiento de Albacete. La fecha estimada de inicio es el 1 de octubre de 2018 con un plazo de ejecución de 2 meses y un coste de la operación de 102.850,00 €



## 2. La actuación incorpora elementos innovadores.

La actuación abre un nuevo canal de comunicación con la ciudadanía en la gestión presencial para los trámites administrativos con el Ayuntamiento de Albacete, con el fin de disponer de unos servicios públicos locales más accesibles y eficientes.

Los elementos innovadores se incorporan para la planificación tanto de las personas en la realización de sus gestiones administrativas como del propio Ayuntamiento en la gestión de la atención ciudadana.

Así, podemos considerar como elemento innovador la planificación e información de la estimación para ser atendido en las gestiones administrativas. La ciudadanía dispone de una web para planificar y seleccionar el momento más adecuado para realizar sus gestiones, minimizando los tiempos de espera para su atención de forma

presencial. Con este sistema de cita previa, al ser un servicio online y estar disponible las 24 horas del día, la ciudadanía puede solicitar el día y hora para realizar su trámite sin tener que realizar desplazamientos y sin estar sujetos al horario de apertura de las oficinas.

Las personas usuarias podrán saber, cuando recojan el ticket, una estimación del tiempo que resta hasta ser atendidos, pues se les dará información respecto a las personas que tienen delante para realizar ese trámite, pudiendo decidir en función de ese dato si es conveniente esperar o pueden aprovechar ese tiempo para otras tareas. Otra funcionalidad con naturaleza innovadora es que las personas usuarias sabrán con exactitud a qué lugar deben acudir para realizar el trámite oportuno.

A nivel interno y con carácter innovador, con el sistema de gestión de turnos, el Ayuntamiento de Albacete contará con estadísticas que le permitirán asignar mejor los recursos para atender a la ciudadanía más rápidamente. Esto es algo con lo que no se cuenta en la actualidad.

Otro elemento innovador es que el sistema implementando es escalable y gestionable desde el Ayuntamiento de Albacete, pudiendo ampliar el sistema a otros servicios municipales que decidan gestionar la atención presencial en sus oficinas. Desde su implementación ya ha sido ampliado a varios de dichos servicios.

### **3. Los resultados obtenidos se han adecuado a los objetivos establecidos.**

El principal objetivo previsto es potenciar la utilización de los canales electrónicos para la comunicación entre la ciudadanía, empresas y organismos públicos para acercar la administración local a estos sectores y prestar un servicio municipal de atención al público más accesible y eficiente, facilitando la disponibilidad y movilidad de las personas en la programación de sus trámites presenciales administrativos de índole local.

Con la implementación del sistema de cita previa online se ha conseguido una mayor flexibilidad y disponibilidad pare que la ciudadanía se organice en las gestiones administrativas, pudiendo pedir una cita en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y durante todo el año, reduciendo la movilidad ya que puede gestionar su visita en cualquier lugar y en cualquier momento desde su ordenador, smartphone o tableta, aumentando la sensación de seguridad de que van a ser atendidos de forma personal y discreta, y en el menor tiempo posible.

Se ha contribuido a la modernización de la administración local y se ha mejorado la eficiencia de la atención presencial ya que se dispone de una agenda online donde ver todas las visitas concertadas, sirviendo de base para la asignación de recursos, personal, etc. en función de los tramites más demandados. El servicio de cita previa online está cada vez más presente en nuestra sociedad, encontrándolo en multitud de ámbitos, ya que es una realidad el hecho de preferir, cada vez más, interactuar de forma online con la Administración.

### **4. La actuación contribuye a la resolución de un problema o debilidad.**

Previo a la ejecución de esta actuación, el Ayuntamiento de Albacete disponía de un servicio de cita previa con bastantes años que, tanto técnica como funcionalmente, había quedado obsoleto y no recogía las necesidades actuales de digitalización de la administración. Además, era un sistema aislado, al no disponer de un sistema de gestión de turnos. El uso de este sistema, por parte de la ciudadanía era mínimo, dadas sus limitaciones, ya que provocaba grandes colas y tiempos de espera para la realización de los tramites presenciales, ocasionando malestar y pérdidas de tiempo.

Con la implantación del sistema de cita previa y gestión de turnos de atención presencial para la gestión de trámites administrativos del Ayuntamiento de Albacete se ha conseguido reducir los tiempos de espera y las colas en los servicios donde se ha implementado el sistema, durante el año 2022 en la Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía (registro general del Ayuntamiento de Albacete), que es el servicio con mayor número de personas atendidas (57.495), el porcentaje de personas atendidas en menos de 10 minutos fue del 74 %, lo cual refleja que el problema de los largos tiempos de espera se ha solucionado.

De media, durante el año 2022 el 10 % de las personas solicitaron cita previa online, pero este porcentaje es muy disperso en función del trámite y del servicio correspondiente, elevándose al 81 % en el Servicio de Empleo y Promoción Económica, lo cual refleja que en función del trámite y del grupo social el uso de los servicios online y electrónicos será mayor o menor en función de la brecha digital y al acceso a las nuevas tecnologías. Durante los dos años que lleva implementado el sistema, en 2022 se ha producido un aumento del 18 % respecto al primer año (2021) en la solicitud previa online de la cita previa.

## **5. La actuación tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.**

La actuación va dirigida a la población residente en el término municipal y a cualquier persona que realice una gestión presencial en el Ayuntamiento de Albacete, pero se considera el 100 % de la población del municipio de Albacete (172.357 habitantes, según INE padrón 01/01/22).

## **6. Se han tenido en consideración los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.**

La actuación realizada garantiza la igualdad de trato y de oportunidades entre las personas cualquiera que sea su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, ya que las acciones realizadas van dirigidas a toda la ciudadanía, garantizando la prestación de unos servicios básicos a toda la población, favoreciendo la accesibilidad de todas las personas a los sistemas de información y de comunicación para la gestión administrativa con el Ayuntamiento de Albacete y aumentando la posibilidad de realizar gestiones sin necesidad de desplazamientos.

Respecto a la sostenibilidad ambiental, la actuación contempla el principio horizontal de desarrollo sostenible, ya que se han reducido los desplazamientos a las oficinas físicas y los tiempos de espera, contribuyendo a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, disminuyendo así los gases de efecto invernadero. La digitalización y la gestión de la atención a la ciudadanía ha conseguido que se optimicen los recursos materiales y de personal de las diferentes oficinas en función de la información obtenida con el sistema implementado.

## **7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.**

La actuación contribuye a reforzar y potenciar los efectos de los siguientes Fondos, políticas e instrumentos públicos:

- El "Plan Nacional de Ciudades Inteligentes" (Marzo 2015). En cuanto a la adopción de nuevas tecnologías para realizar una gestión más eficiente en la prestación de los servicios públicos de las entidades locales a ciudadanos, empresas y visitantes.
- Agenda Local 21, en cuanto a la toma de decisiones en el municipio basadas en el respeto al medio ambiente, encaminadas a una gestión municipal más sostenible.
- La "Agenda Urbana Española" (2019). En cuanto al establecimiento de una nueva visión urbana integral y participativa que proporcione mejoras en los ámbitos de la planificación, la gobernanza, la transparencia y la participación pública, a través del fomento de la administración electrónica.

El Ayuntamiento de Albacete, en octubre de 2016 firmó un convenio de colaboración para su adhesión a los servicios de Administración Electrónica desarrollados por la Diputación de Albacete. Dicho convenio estableció que el Ayuntamiento de Albacete adoptaría las herramientas aportadas por la plataforma SEDIPUALBA, consistente en un conjunto de herramientas totalmente integradas, destinadas a la gestión administrativa completa del Ayuntamiento, que deberán cumplir con los estándares que marcan las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI ENI) así como con los condicionantes de seguridad exigidos en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Esta línea estratégica de actuación pretende favorecer una mayor eficiencia en la gestión administrativa, y el desarrollo de la sociedad de la información, generando una administración electrónica más útil y cercana a las personas.

En la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Albacete (EDUSI Albacete), el Ayuntamiento de Albacete avanza a una administración más transparente, más cercana y más ágil, utilizando las herramientas tecnológicas necesarias para llevarlo a cabo y por ello ha implementado un sistema que permite la grabación en video de las sesiones del Pleno de la Corporación, así como su retransmisión en directo a través de internet, posibilitando a la ciudadanía el acceso a los debates políticos que se producen en la vida institucional municipal. Dicha actuación tiene un coste de 216.590 €, con una cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de 173.272 €.

Complementando la implantación del sistema de cita previa y gestión de turnos de atención presencial, el Ayuntamiento de Albacete en marzo de 2022 trasladó sus servicios de registro de entrada en un nuevo local, cuya habilitación supuso una inversión de 1,2 millones de euros, centralizando recursos y creándose la Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía (OMACI), un nuevo espacio más amplio que ha mejorado la atención presencial de la ciudadanía en las gestiones municipales.

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**