Tema 39 - La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Atención ante quejas y reclamaciones. Personas con discapacidad. Atención intercultural en la administración vasca

Fuente: Temario de Administrativos del Gobierno Vasco — Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP)

1.1. La ciudadanía y la Administración Pública

El modelo tradicional se basaba en una relación reactiva y transaccional: la Administración exigía el cumplimiento de la normativa y la ciudadanía acudía para resolver cuestiones concretas.

La evolución social, organizativa y tecnológica impulsa un modelo de participación, colaboración y mayor protagonismo ciudadano. La Administración debe modernizar su gestión manteniendo las garantías del marco normativo.

Concepto	Clave
Modelo tradicional	Actuación reactiva y relación basada en la transacción.
Modelo actual	Participación, colaboración y protagonismo de la ciudadanía.
Gestión moderna	Eficacia, eficiencia e indicadores para valorar la respuesta a las necesidades ciudadanas.
Pilares	Comunicación y transparencia.

1.2. Administración electrónica

La Administración electrónica constituye una alternativa a la actuación presencial y favorece la relación, participación, colaboración, comunicación y prestación de servicios.

- Autoservicio y automatización de procesos de escaso valor añadido.
- Informaciones y consultas, pagos y descargas de documentos.
- Mayor eficacia y eficiencia.
- Trazabilidad y seguimiento de documentos, expedientes y acciones.
- Digitalización de procedimientos analógicos en servicios electrónicos.
- Necesidad de identificación y autenticación digitales.
- Transformación digital de información, procedimientos y normativa.

Baskito

- Creación de sede electrónica, con sistemas de protección y contenidos actualizados y veraces.

Todo el proceso debe estar sujeto a máximas garantías y orientado a generar confianza en el uso de los servicios electrónicos.

2. La información y atención al público

2.1. La información administrativa

El tema cita el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. Su artículo 1 define la información administrativa como cauce para que la ciudadanía conozca sus derechos y obligaciones y utilice bienes y servicios públicos.

Información general	**Información particular**
Identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades.	Procedimientos en tramitación y elementos y agentes asociados.
Requisitos jurídicos o técnicos; tramitación; servicios y prestaciones; otros datos necesarios.	Puede contener datos personales relativos a intimidad o privacidad.
Se facilita obligatoriamente sin exigir acreditación de legitimación.	Solo a personas interesadas o representantes legales conforme a la normativa.

La información general puede difundirse a grupos o colectivos mediante los medios más adecuados, favoreciendo la información a distancia. La información particular queda limitada a personas habilitadas y debe respetar la protección de datos.

2.2. Atención ciudadana

El artículo 4 del Real Decreto 208/1996 atribuye a la atención ciudadana las siguientes funciones:

Función	**Contenido**
Recepción y acogida	Orientación y ayuda inicial, especialmente localización de dependencias y funcionarios.
Orientación e información	Aclaraciones sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación; acceso a servicios y prestaciones.
Gestión	Recepción de documentación y actuaciones de trámite y resolución cuando la urgencia y simplicidad permitan respuesta inmediata.
Iniciativas y sugerencias	Propuestas para mejorar calidad, rendimiento, ahorro, simplificación o eliminación de trámites innecesarios.

Baskito

Quejas y reclamaciones	Recepción de quejas por tardanzas, desatenciones u otras actuaciones irregulares.

Acogida y priorización

- Primer contacto: actitud positiva, mirada amable, sonrisa, saludo y personalización cuando sea posible.
- Estado de ánimo abierto y disponibilidad.
- Cuidar el entorno y la imagen profesional.
- Prioridad de la ciudadanía sobre conversaciones privadas.
- Prioridad de la ciudadanía sobre compañeros de trabajo.
- Si dos personas reclaman a la vez, prioridad para quien llegó primero, incluido el teléfono.
- Al nuevo solicitante se le debe conceder unos segundos para organizar la reanudación del contacto o pedirle que espere.

Orientación e información: 4 pasos

Paso	**Actuación**
1. Concretar	Preguntas específicas y aclaración de aspectos confusos.
2. Informar	Datos necesarios, con lenguaje correcto y asequible.
3. Actuar	Correctamente y con rapidez; consultar al departamento cuando sea necesario.
4. Asegurar	Informar de lo realizado e indicar los siguientes pasos.

Los modelos normalizados son impresos puestos a disposición de la ciudadanía para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad.

3. Comunicación escrita y canales de atención

La Administración electrónica incrementa la relevancia de la comunicación escrita. Sus pilares son los elementos del texto (palabras, frases y párrafos) y sus características (claridad, ritmo y fluidez).

Comunicación escrita	**Características**
Elaboración	Mayor elaboración que la oral.
Permanencia	Permanece en el tiempo.
Interpretación	El receptor puede realizar interpretaciones.

Baskito

El tema relaciona los canales de atención con los principios del artículo 3 de la Ley 40/2015:

- Servicio efectivo a los ciudadanos.
- Simplicidad, claridad y proximidad.
- Participación, objetividad y transparencia.
- Racionalización y agilidad de procedimientos y gestión.
- Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- Eficacia en el cumplimiento de objetivos.

Las Oficinas de Atención Ciudadana son espacios físicos destinados al contacto directo con la ciudadanía: información, orientación y asesoramiento; recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; comparecencias personales y gestiones relacionadas con competencias o servicios.

La diversidad de canales facilita la calidad y extensión del servicio y sitúa a la ciudadanía en el centro, favoreciendo accesibilidad, rapidez, participación, autoservicio, cooperación y colaboración.

4. Atención de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones se presentan como ejercicio de los derechos de la ciudadanía a recibir servicios e información de calidad y como fuente de mejora administrativa. Pueden derivarse de información incorrecta o confusa, trato inadecuado, complejidad, falta de agilidad, deficiencias procedimentales, desacuerdo con una solución o incumplimiento de expectativas.

Proceso recomendado

Fase	Clave
1. Actitud	Actitud positiva, disposición a resolver y calma.
2. Escuchar	Permitir el desahogo, averiguar la causa y mostrar empatía.
3. Diagnosticar	Observación, intuición y preguntas adecuadas.
4. Resumir	Demostrar comprensión y empatía.
5. Analizar	Origen, gravedad, dificultad y necesidad de terceras personas.
6. Resolver	Solución a medida; alternativas, acompañamiento o derivación si procede.
7. Asegurar	Informar de avances, gestiones, errores corregidos y siguientes pasos.

Las preguntas abiertas aportan más información y sitúan rápidamente el problema; las cerradas sirven para profundizar y mostrar interés.

Baskito

- Si la persona no tiene razón: explicaciones objetivas y detalladas.
- Si tiene razón: resolver con agilidad y profesionalidad y disculparse en nombre de la organización.
- Nunca criticar a empleados, ciudadanía, otras Administraciones o áreas.
- Evitar justificaciones que parezcan excusas o inmovilismo.

Personas y situaciones difíciles

- Todas las quejas tienen importancia.
- Escucha activa y preguntas abiertas; evitar el «disparo automático».
- Mantener tono de voz adecuado y expresión facial tranquila.
- Anotar elementos relevantes.
- No entrar en discusiones ni culpar.
- Utilizar empatía y centrarse en soluciones posibles.
- Mantener discreción.
- Si excede las competencias propias, derivar a quien proceda.
- Responder con brevedad y evitar lenguaje provocativo.

Cartas de servicios

Son un instrumento de calidad que informa sobre los servicios de la Administración, los derechos asociados y los compromisos de calidad de la prestación.

5. Personas con discapacidad: accesibilidad

La Administración debe garantizar que todas las personas puedan resolver sus asuntos con ella. La accesibilidad debe estar presente en los canales de relación y exige evitar la discriminación.

El tema cita el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación en las relaciones con la Administración General del Estado. Excepcionalmente pueden concurrir circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan imposible material o económicamente aplicar determinadas medidas.

Bloque	Medidas
I	Ubicación, acceso, recepción, señalización interior, puestos de atención, sistemas interactivos y elementos accesorios.
II	Accesibilidad de impresos y documentos administrativos.
III	Accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

Baskito

Obligaciones generales

- Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.
- Acción positiva para compensar desventajas.
- Medios y apoyos humanos y materiales suplementarios cuando proceda.
- Eliminar y corregir normas, criterios, instrucciones, actuaciones, prácticas o decisiones que vulneren la igualdad.

Oficinas: ubicación, acceso y señalización

- Preferentemente en planta a nivel de la vía pública.
- Si no, rampas o ascensores utilizables autónoma y seguramente.
- Señalización exterior visible, inteligible y comprensible, también para personas con discapacidad intelectual.
- Al menos un itinerario accesible entre accesos, vía pública, servicios/edificios anexos y aparcamientos.
- Si hay aparcamiento, reservar plazas suficientes para personas con movilidad reducida, señalizadas y con itinerarios accesibles.

Las puertas, intercomunicadores y avisos deben ser accesibles. Las puertas acristaladas o de vidrio deben señalizarse con dos bandas horizontales de 20 cm de ancho: una entre 100 y 120 cm de altura y otra entre 150 y 170 cm.

Recepción y señalización interior

- Controles de acceso sin obstáculos para sillas de ruedas, personas con problemas de deambulación, perros guía y dispositivos de ayuda.
- Medios alternativos si un control no permite el paso manteniendo la ayuda técnica.
- Señalización visual y táctil de recorridos, accesos y salidas.
- Información concisa, básica, con símbolos sencillos y sin información superflua.
- Información relevante en al menos 2 de 3 modalidades: visual, acústica y táctil.
- Avisos de alarma o peligro simultáneamente sonoros y visuales.
- Sistemas de turnos accesibles y con información visual y sonora.

Puestos de atención y sistemas interactivos

- Mostradores localizables, sin obstáculos y utilizables por todos.
- Parte del mostrador a altura adecuada para usuarios de silla de ruedas, muletas o personas que necesiten sentarse.
- Sin vidrios u obstáculos que dificulten sonido y comunicación visual.
- Bucle de inducción magnética para usuarios de prótesis auditivas.
- Atención telefónica: telefonía de texto, fax y, si técnicamente es posible, videotelefonía.

Baskito

Los sistemas interactivos deben ser accesibles y fácilmente localizables; el texto debe estar también en modo sonoro y la información sonora transcrita a texto. Mandos y botones deben adaptarse con alto contraste, letras grandes, altorrelieve y braille. Las pantallas deben ser antirreflectantes, con buen contraste y pocas opciones simultáneas, permitiendo tiempo suficiente de respuesta.

Documentos e impresos

- Disponibles de forma accesible para permitir máxima autonomía.
- A petición: tipografía grande/ampliada, braille o personal de apoyo.
- Disponibles también en las páginas web y en formato electrónico accesible.
- El soporte papel debe cumplir las especificaciones técnicas previstas por la normativa citada.

6. Accesibilidad cognitiva

Busca mejorar señalización, orientación y localización de edificios y servicios y adaptar textos e informaciones para hacerlos sencillos y comprensibles. Debe aplicarse tanto presencialmente como online.

La Administración debe preparar al personal para conocer las necesidades de los diferentes colectivos y adaptar la actuación.

Lectura fácil

Recomendación	**Aplicación**
Lenguaje	Simple y directo.
Frases	Cortas; una sola idea por frase.
Estructura	Clara y coherente.
Vocabulario	Evitar tecnicismos, abreviaturas e iniciales.
Contenido	Eliminar ideas, palabras u oraciones innecesarias.
Negación	Evitar frases en negativo.
Estilo	Evitar metáforas o comparaciones.
Apoyo	Dibujos, pictogramas, fotografías, gráficos o símbolos sencillos.

La adaptación debe pensar en la persona destinataria, identificando qué se quiere transmitir y qué importancia tiene para ella.

7. Atención intercultural en la Administración Pública

La interculturalidad se vincula a sociedades diversas y plurales. La inclusión favorece la integración. La diversidad se produce en ambos sentidos: tanto

Baskito

quien presta el servicio como quien lo recibe puede percibir a la otra persona como diferente.

Culturas emocionales y neutras

Tipo	Características
Emocionales	Expresión de emociones más expansiva; pueden aparecer enfados o volumen elevado. El personal debe controlar y regular sus emociones y centrarse en la necesidad esencial.
Neutras	Menor expresión emocional y menor feedback sobre la comprensión. El personal debe mantener tono positivo y constante y completar la información necesaria.

Tiempo y poder

La percepción del tiempo varía según factores religiosos, costumbres, tradiciones y circunstancias económicas: algunas culturas presentan planificación rígida y otras mayor flexibilidad. El personal debe eliminar la carga emocional que genere la diferencia y centrarse en avanzar.

La Administración puede percibirse como elemento de poder. Algunas culturas otorgan gran respeto a quienes ejercen poder; otras muestran menor consideración. Estas diferencias pueden condicionar la relación.

Principios esenciales

Principio	Contenido
Respeto y reconocimiento	Reconocer a la otra parte, sus diferencias y características.
Comprensión	Comprender singularidades y necesidades.
Interlocución	Actitud favorable al diálogo e interrelación para ofrecer soluciones o alternativas.
Autonomía	Favorecer la autonomía de las personas.

El objetivo es un trato inclusivo, comprensivo e integrador y una actitud positiva hacia personas de diferentes culturas, considerándolas iguales dentro de un marco de convivencia.

8. ESQUEMA FINAL DE MEMORIZACIÓN

Bloque	Palabras clave
Ciudadanía	Transacción → participación, colaboración y protagonismo.

Baskito

Administración electrónica	Autoservicio + automatización + trazabilidad + identificación/autenticación + sede + garantías.
Información general	Información administrativa para la ciudadanía; sin acreditar legitimación.
Información particular	Procedimientos en tramitación; interesados o representantes.
Atención	Acogida + orientación/información + gestión + sugerencias + quejas.
4 pasos información	Concretar → Informar → Actuar → Asegurar.
Quejas	Actitud → Escuchar → Diagnosticar → Resumir → Analizar → Resolver → Asegurar.
Cartas de servicios	Servicios + derechos + compromisos de calidad.
Discapacidad	Igualdad + no discriminación + accesibilidad universal + acción positiva + apoyos.
Puerta acristalada	20 cm; 100–120 cm y 150–170 cm.
Información accesible	2 de 3: visual + acústica + táctil.
Lectura fácil	Simple + frases cortas + 1 idea/frase + clara + sin tecnicismos + sin negativas + sin metáforas.
Interculturalidad	Respeto + comprensión + interlocución + autonomía.

Normas y artículos citados en el tema

Referencia	**Materia**
RD 208/1996, art. 1	Información administrativa.
RD 208/1996, art. 4	Funciones de atención ciudadana.
RD 208/1996, art. 10	Colaboración entre Administraciones y oficinas integradas de información.
Ley 40/2015, art. 3	Principios de actuación relacionados con atención al público.
RD 366/2007	Accesibilidad y no discriminación en relaciones con la AGE.

Fuente: Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), Temario de Administrativos del Gobierno Vasco, Tema 25. Síntesis realizada sobre el material facilitado, sin incorporar actualizaciones legislativas externas.

Baskito