

# Transformando la Atención Ciudadana Innovación y cercanía *en el* Ayuntamiento de Bilbao



**Área de Euskera, Atención y Participación ciudadana, Agenda 2030 e Internacional**

# Bilbao en cifras



## Población



## Territorio



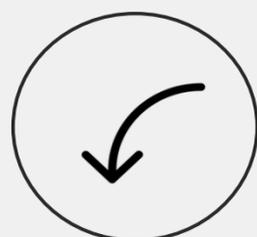
### Alta densidad

348,800 hab.  
8.384 hab/km<sup>2</sup>  
Bizkaia 520,2 hab/km<sup>2</sup>  
1/3 del total de Bizkaia  
(30,3%)



### Mayores de 65 años

24,97%



### Población extranjera

La población extranjera  
de Bilbao constituye el  
11,9%



### Organización territorial

Bilbao se organiza  
territorialmente en 8  
Distritos 35 barrios y 6  
diseminados



### Extensión

Territorio relativamente  
pequeño  
41.6 km<sup>2</sup>



**Primer nivel de Atención** **01**  
Información y orientación

**Segundo nivel de Atención** **02**  
Trámites sencillos o complejos

**Tercer nivel de Atención** **03**  
Trámites complejos

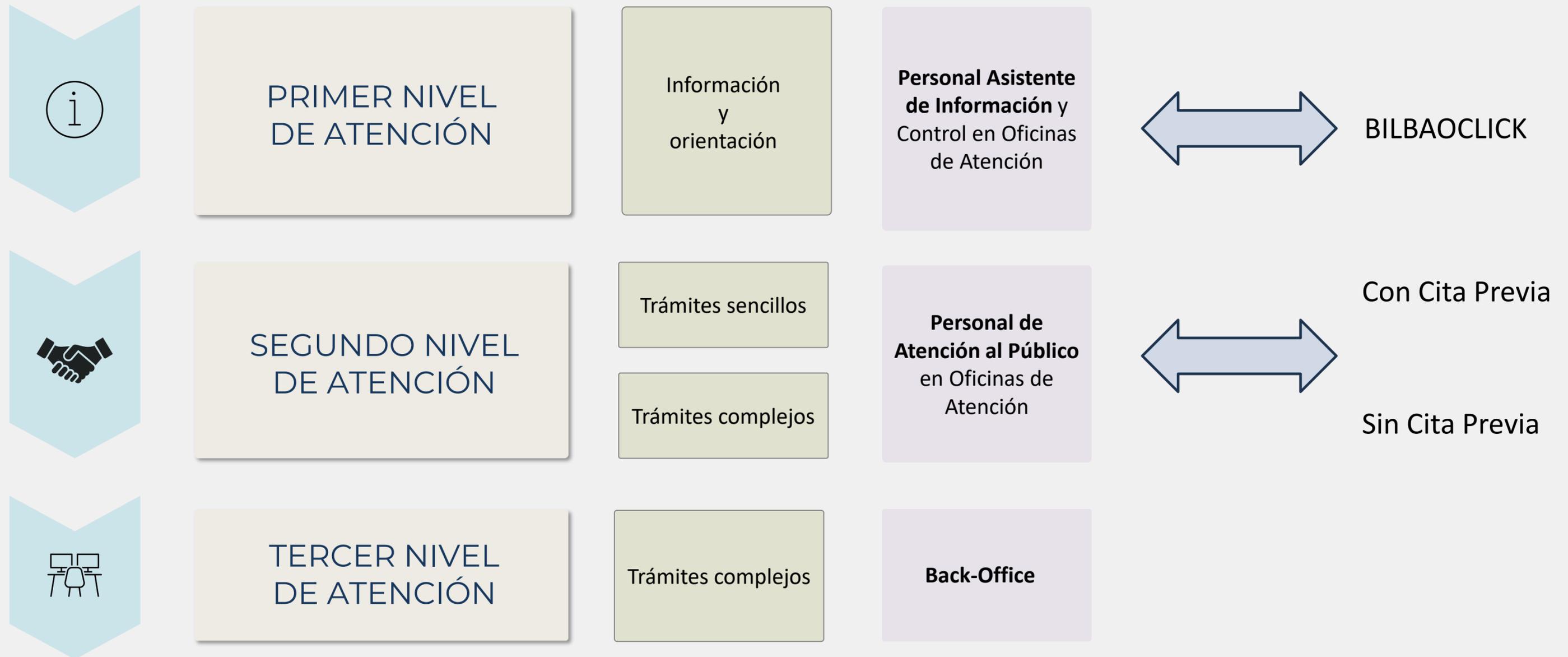
# Canal presencial

---

El canal presencial constituye una de las vías fundamentales de relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Bilbao. Este canal permite una interacción directa con el personal municipal, facilitando la resolución de dudas, la gestión de trámites y el acceso a información de manera personalizada y cercana.

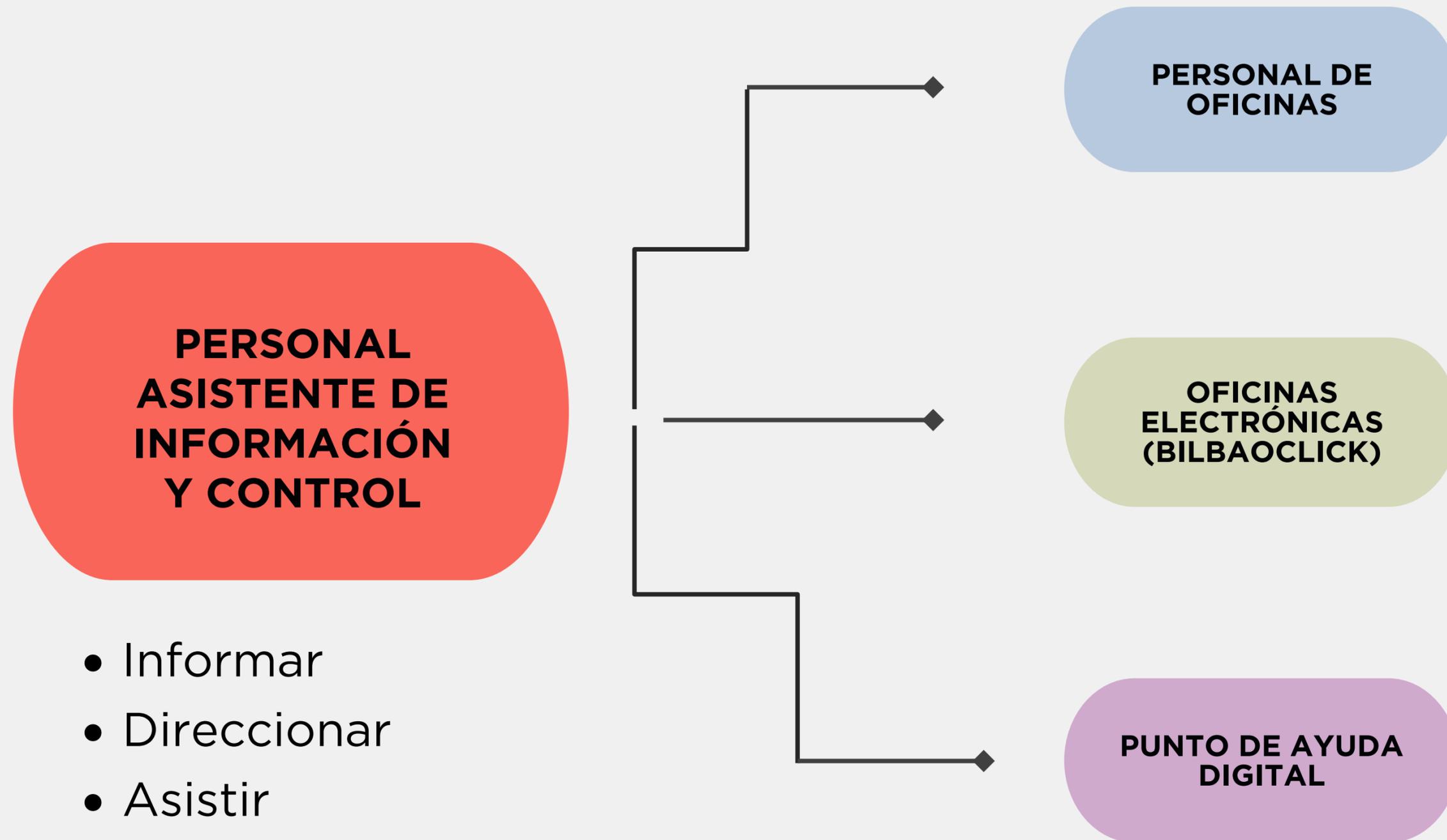


# Esquema del modelo



# Primer nivel de Atención

## Medios de atención



# Personal asistente de información y control

## Primer nivel de atención

**1**

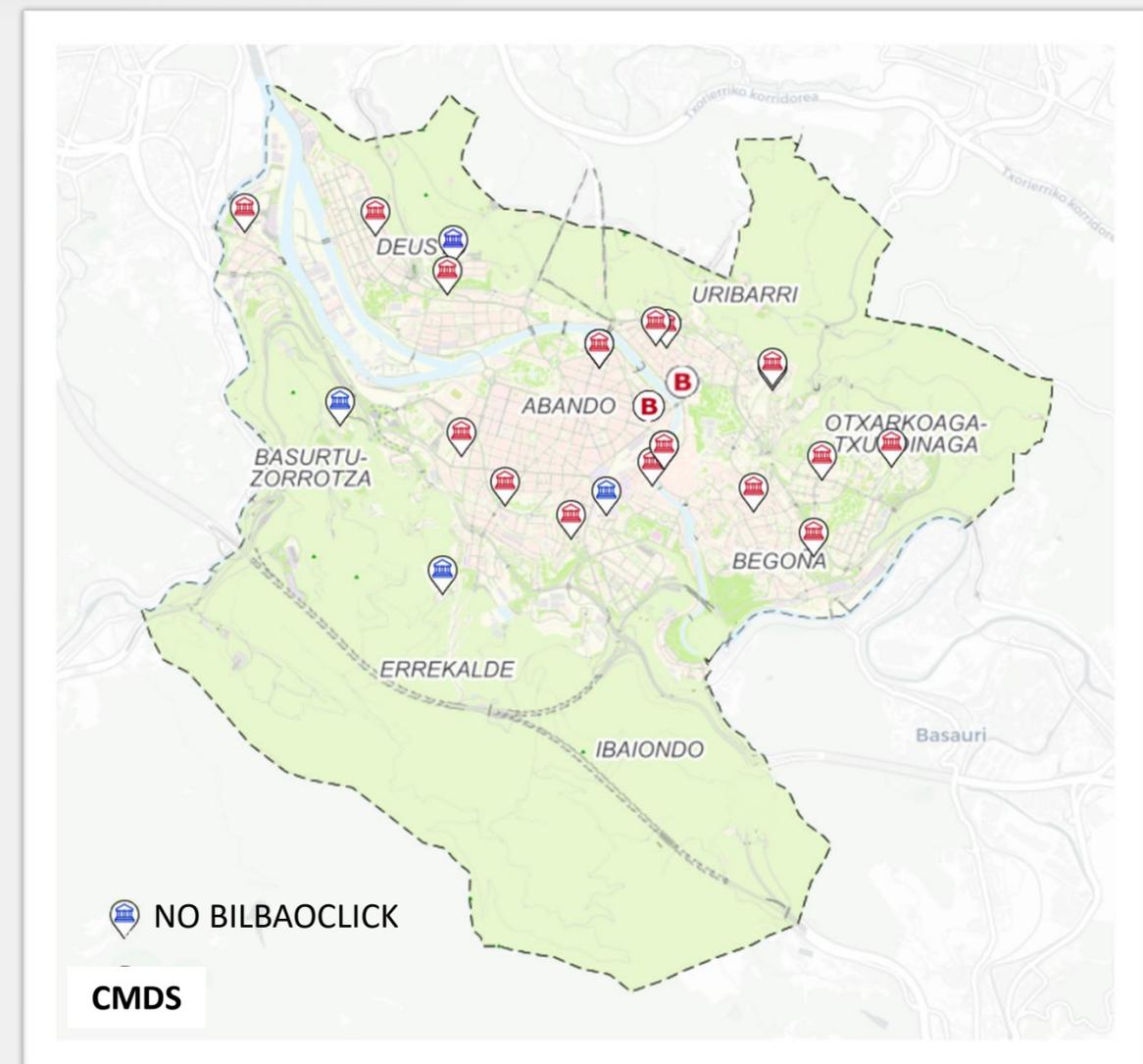
**15 Centros Municipales**  
**Oficina Central San Agustín**  
**Oficina Edificio Aznar**

- Personal encargado de las labores información y atención

**2**

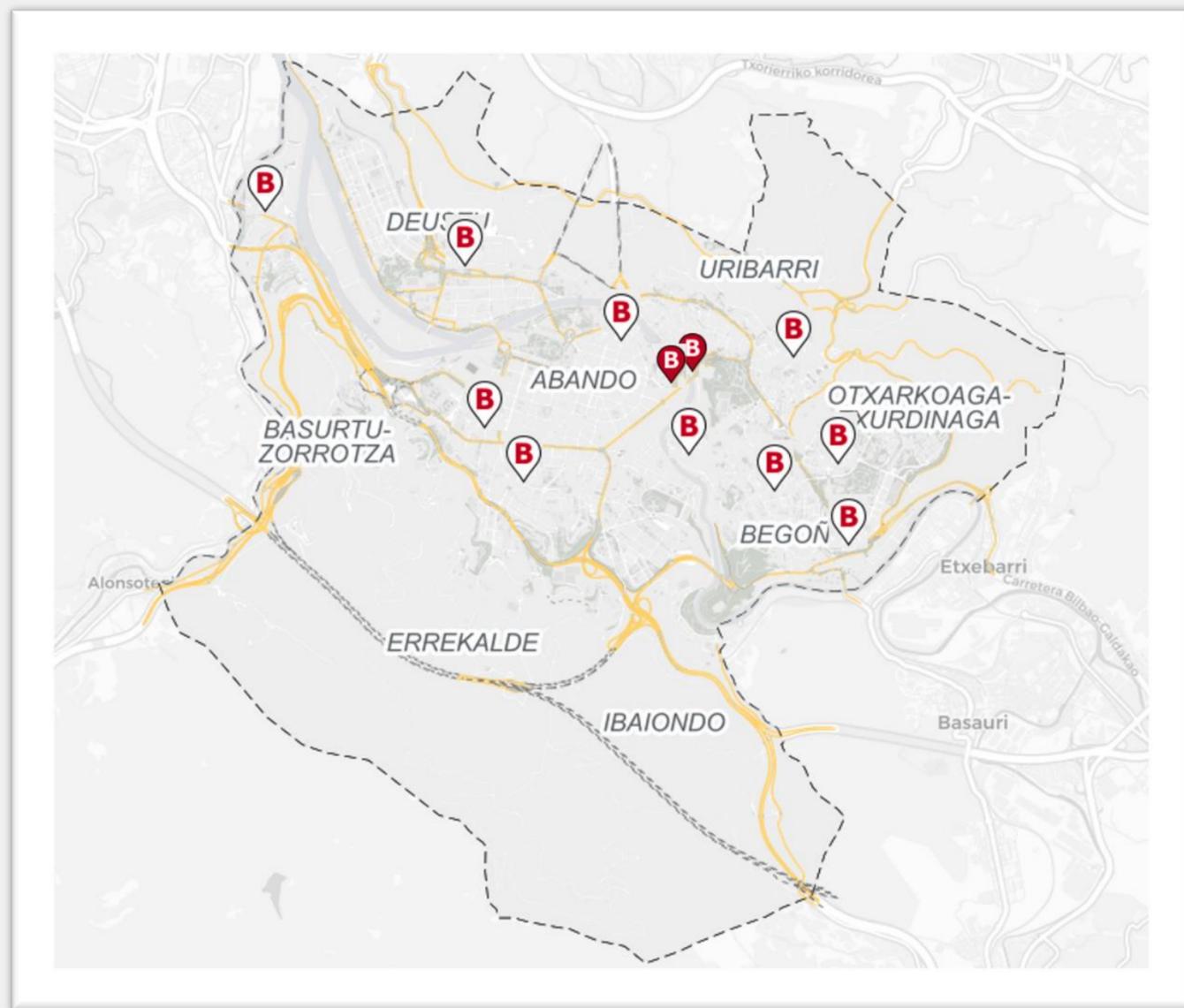
**4 centros no cuentan hasta la fecha con oficinas electrónicas**  
**Bilbaoclick**

- Arangoiti, Zabala, Uretamendi y Altamira – Arestizabala.



# Oficinas de Atención a la ciudadanía

## Segundo nivel de atención



1

### OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Edificio San Agustín

- Áreas: Hacienda, Atención Ciudadana, Espacio Público, Urbanismo y Movilidad.

2

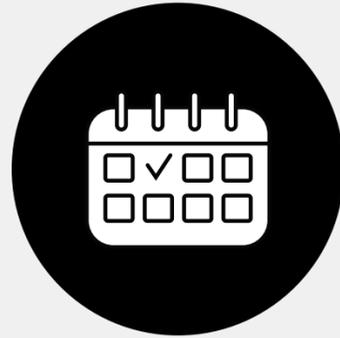
### OFICINAS DE ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES

- 10 oficinas (Padrón y Registro)

3

### OFICINAS ESPECÍFICAS

- Hacienda: Edificio Aznar.
- Seguridad Ciudadana: Miribilla



Atención  
garantizada

**CON CITA PREVIA**

Garantía de atención  
ordenada y eficaz.

**MODELO  
MIXTO**

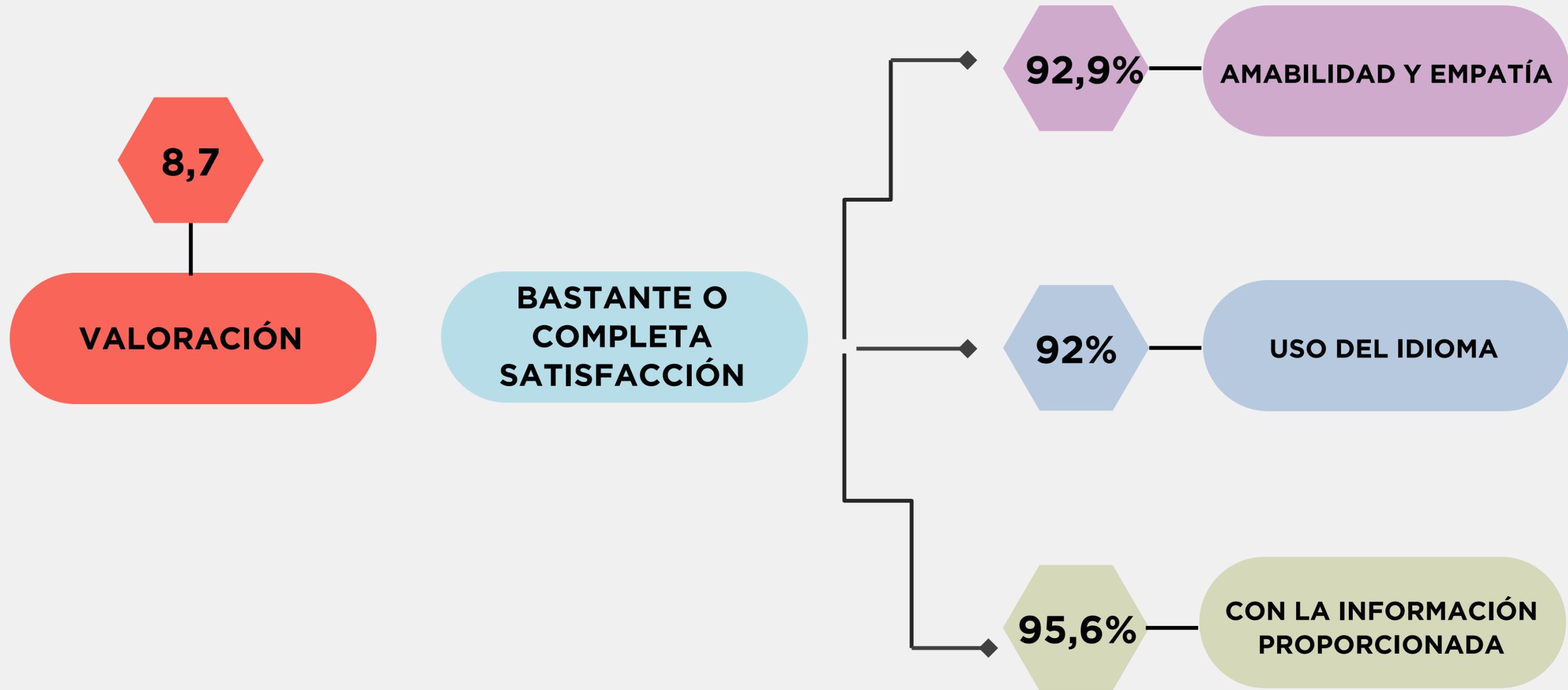
**SIN CITA PREVIA**

Garantía de inmediatez.

Cualquier ciudadano o ciudadana  
que acuda a las oficinas será  
atendido, tenga o no tenga cita  
previa, siempre que haya  
disponibilidad.

**RESOLUCIÓN ALCALDE MAYO 2022**

# Evaluación de las personas usuarias



# Canal telefónico

---

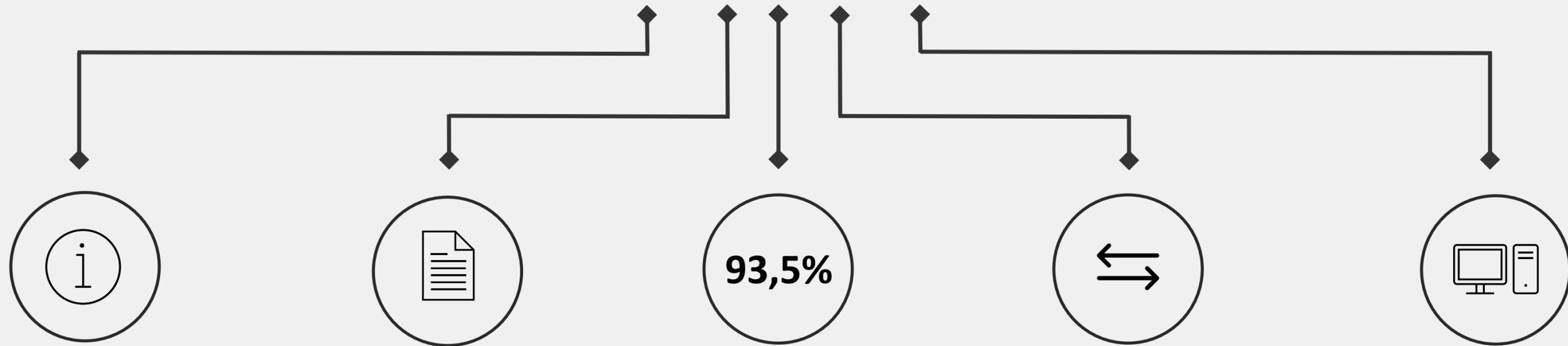
- El canal telefónico 010 es un servicio de atención a la ciudadanía que permite realizar **consultas y gestiones** de manera directa. Se proporciona información sobre el Ayuntamiento y sus servicios, así como información general sobre la ciudad.





# SERVICIOS

Todos los días del año, de 8:00 a 20:00 horas, excepto los días 1 de enero y 25 de diciembre.



## INFORMACIÓN

Resuelve dudas generales sobre la organización municipal, trámites, equipamientos, eventos y vida ciudadana.

## TRAMITACIÓN Y CAMPAÑAS

Facilita la inscripción en talleres, actividades, campañas informativas y otros servicios de gestión sencilla.

## LLAMADAS ATENDIDAS

**194.574**  
**llamadas**  
**atendidas.**

## TRANSFERENCIA

Redirige a las personas usuarias al departamentos o unidades competentes cuando la consulta lo requiere.

## NAVEGACIÓN WEB

Acompaña en el uso de la sede electrónica y de los recursos disponibles en la página municipal.

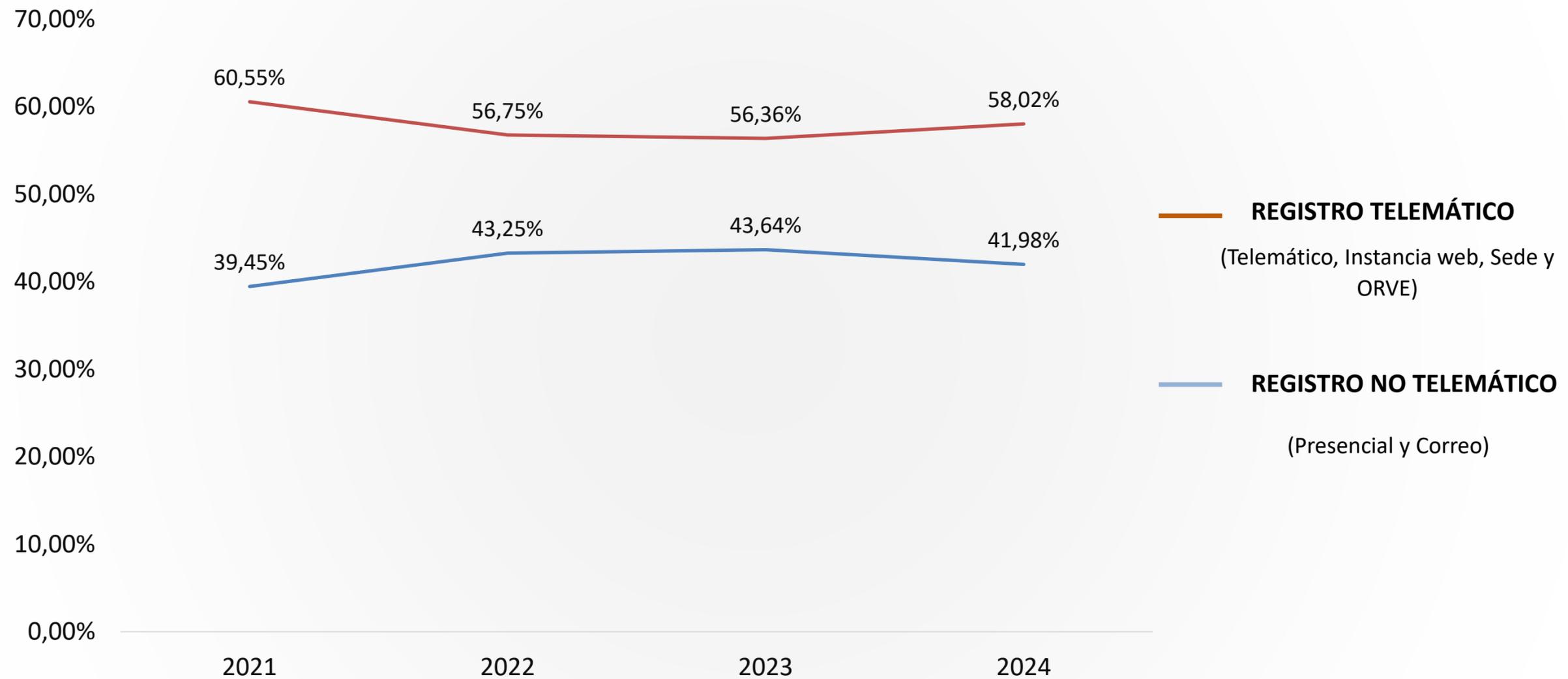
# Canal telemático

---

- Permite realizar **consultas** y **gestiones** de manera directa, acercando la oficina a casa.



# EVOLUCIÓN REGISTRO TELEMÁTICO



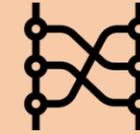
## TECNOLOGÍA

- Adoptar soluciones tecnológicas que hagan posible la transición.
- G-ONCE.



## GESTIÓN DEL CAMBIO

- Relaciones dentro del Ayuntamiento.
- Relaciones con otras administraciones.



# INTEROPERABILIDAD

¿qué implicaciones tiene?

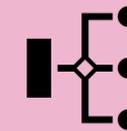
## SEGURIDAD

- Desarrollo de plataformas y entornos tecnológicos seguros.



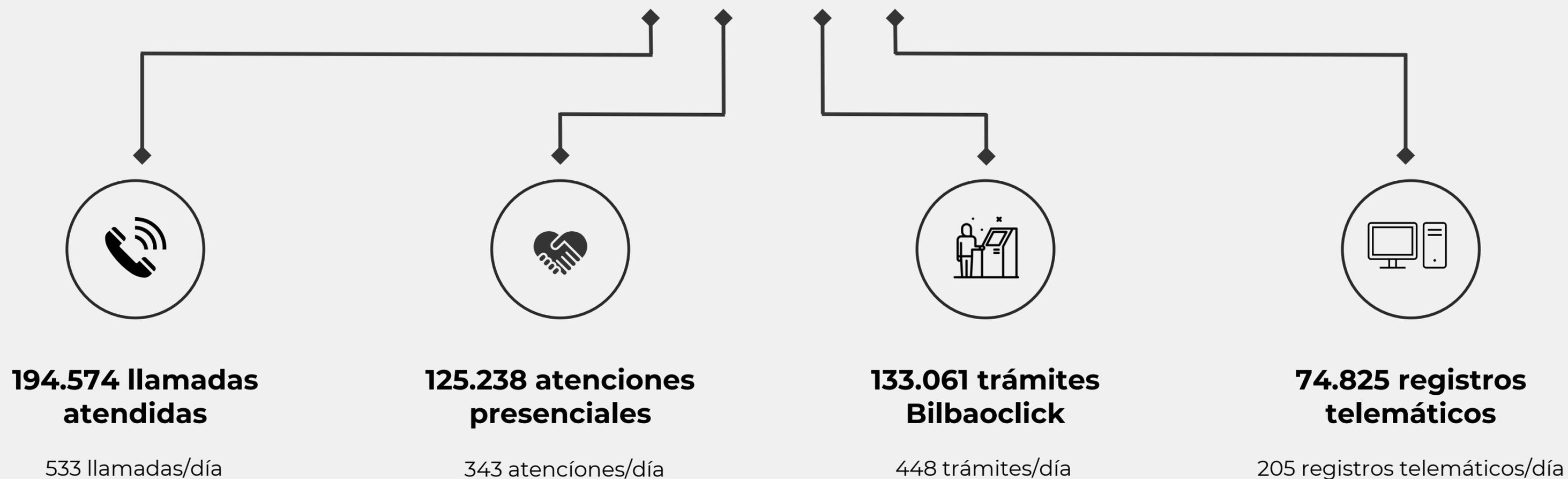
## REDEFINICIÓN

- Posibilidad de redefinir los flujos de trabajo.



# Datos clave de atención

2024



# FORTALEZAS

## Personas

- **Equipo implicado**, con gran experiencia en la atención.
- **Personas formadas** en herramientas y en atención a personas con necesidades específicas

## Seguimiento

- Seguimiento continuo por parte del equipo para poder detectar aquellas cuestiones a **reforzar** o corregir.

## Reflexión

- Momento de **reflexión y replanteamiento** de diferentes aspectos de la atención ciudadana.

## Servicio

- Gestión de la atención poniendo el foco en **satisfacer las expectativas de la ciudadanía.**

# RETOS

## Ciudadanía

- **Visión 360** de la ciudadanía.
- **Simplificación** de la tramitación
- Respuestas **rápidas y adecuadas** a las necesidades

## Digitalización

- Transformación digital **inteligente** y reflexionada.
- Atención a la **brecha digital**: formación y ayuda.

## Adaptación al cambio

- Gestión de **recursos limitados**
- Adaptación del modelo de forma **ágil y eficaz**
- **Perfil y capacitación** del personal