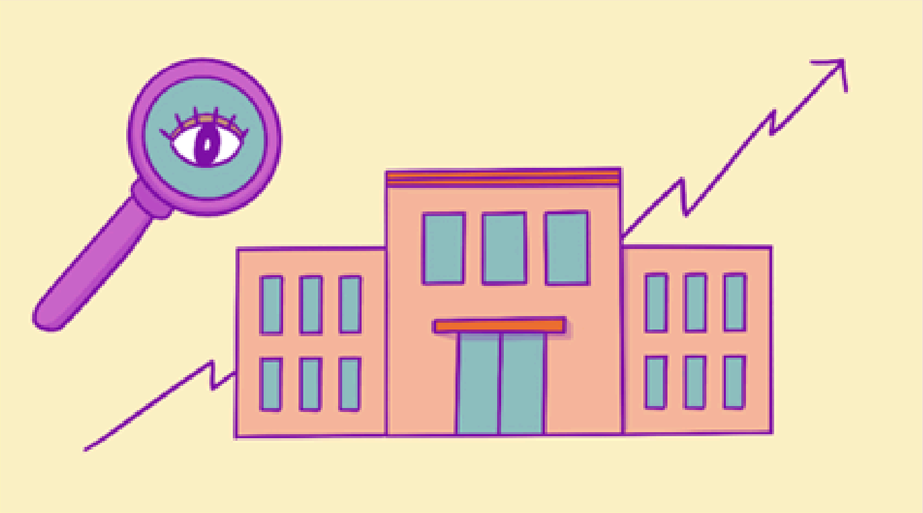
Orientación cualificada a la ciudadanía: Escucha y cercanía

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

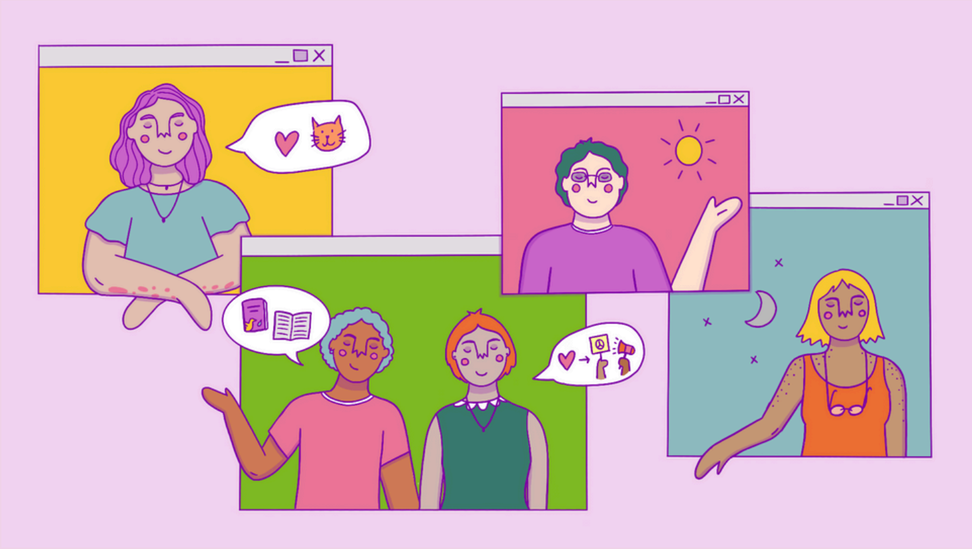
Jornada Buenas prácticas Q-epea
2025/06/05

ararteko



- mecanismo independiente de control
- salvaguardar derechos fundamentales
- administraciones públicas vascas
- auctoritas + persuasión

MODELO ATENCIÓN CIUDADANA



Nivel 1: Atención inicial

Nivel 2: Orientación socio-jurídica

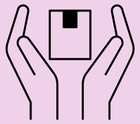
Nivel 3: Asesoría especializada por áreas (tramitación expedientes de queja)

NIVEL 2: ORIENTACIÓN CIUDADANA

- Persona en el centro
- Reubicar
- Escucha reparadora

NIVEL 2: ¿CÓMO SE PRESTA EL SERVICIO?

Tiempo



Confidencialidad

Complejidad

Traducción de lenguaje administrativo

60% se limitan a orientación socio-jurídica, sin recoger queja

ATENCIÓN CERCANA ANTE REALIDADES COMPLEJAS

Dificultades de comprensión

Diversidad en las personas y situaciones

Expectativas poco realistas

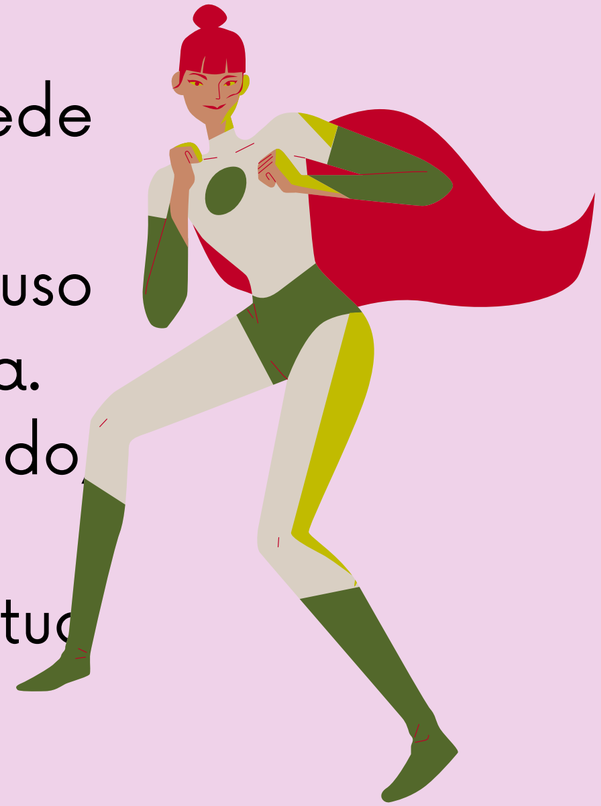
Habilidades técnicas y humanas

ESCUCHAR PARA ENTENDER
ENTENDER PARA ALIVIAR

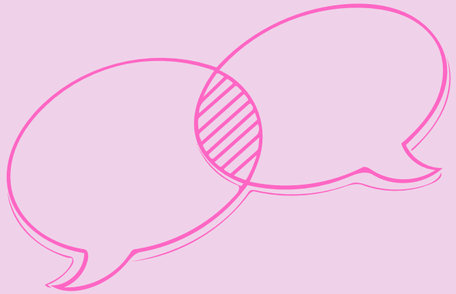
REALIDADES FRECUENTES

BARRERAS Y DIFICULTADES

1. Expectativas irreales: creer que el Ararteko puede "arreglar" todo (¡Sois el defensor del pueblo!).
2. Dificultades comunicativas: lenguaje técnico (incluso de la propia institución), falta de comprensión mutua.
3. Emociones intensas: enfado, angustia, miedo, ansiedad.
4. Problemas estructurales: falta de recursos, lentitud administrativa, laberintos burocráticos.



ESTRATEGIAS Y APRENDIZAJES



- Usar lenguaje claro.
- Practicar la escucha activa y la reformulación.
- Coordinar bien los equipos.
- Y contar con un sistema de información compartido, que nos permite ver el historial de cada intervención con cada persona que venga a la institución.

SITUACIÓN ACTUAL Y PROYECTOS DE MEJORA

Enero 2025: inicio de proyectos de mejora con el objetivo de unificar criterios y estándares de atención ciudadana.

1. Elaboración de un **diagnóstico** mediante un proceso de escucha activa al personal de los niveles 1 y 2
2. Propuestas de mejora a nivel organizativo, técnico y administrativo.

Resultado:

Manual de Atención Ciudadana

(en fase de validación y aprobación por el equipo de dirección).

Recoge estándares comunes y criterios de actuación unificados.

UNIFICANDO CRITERIOS DE ATENCIÓN

Manual de atención ciudadana:

- Criterios de atención y organización

  a. Definición de pautas claras sobre cómo acoger, escuchar, derivar y registrar cada caso.
  b. Alineación de criterios entre personal administrativo y técnico (niveles 1 y 2).

- Modelos y formularios estandarizados

  a. Creación de documentos comunes para la recogida de información, derivaciones y registro de consultas.
  b. Uso compartido por todo el personal, independientemente de la sede.

HERRAMIENTAS DE APOYO A LA ORIENTACIÓN

Proyecto: preguntas frecuentes (FAQ) por áreas, a partir de las consultas más habituales que recibe el servicio de orientación.

- Manuales elaborados por las distintas áreas materiales de la institución (salud, vivienda, urbanismo, menores, etc.).
- Recogen de forma clara y accesible las dudas más frecuentes de la ciudadanía y las orientaciones más útiles. No comporta asesoramiento (nivel 3).

Integración en un asistente virtual de IA integrado en Teams

- Chatbot interno, accesible desde Microsoft Teams.
- Permite al personal técnico consultar directamente desde su entorno de trabajo y recibir respuestas automáticas y contextualizadas.

Arreta Chat Compartida

Sí, como ciudadano puedes presentar una denuncia voluntaria de tráfico. Aquí tienes los pasos a seguir:

1. **Formas de presentación**:
   - **Verbalmente**: Ante los agentes de vigilancia de tráfico que se encuentren más próximos al lugar del hecho.
   - **Por escrito**: Dirigido a la Administración que ostenta la competencia para sancionar.
2. **Contenido de la denuncia**:
   - Identificación del vehículo con el que se haya cometido la presunta infracción.
   - Identidad del denunciado, si se conoce.
   - Descripción sucinta del hecho, con expresión del lugar o tramo, fecha y hora.
   - Nombre, apellidos y domicilio del denunciante.
   - Es conveniente incluir una foto que acredite los hechos y donde se vea la matrícula del coche.
3. **Valor probatorio**:
   - Las denuncias voluntarias no gozan de la presunción legal de certeza y, por lo tanto, no aportan el mismo valor probatorio que las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad [1] [2].
4. **Notificación**:
   - Las denuncias deben notificarse en el acto al denunciado, pero en determinadas circunstancias, la notificación puede efectuarse en un momento posterior [1].

Siguiendo estos pasos, puedes presentar una denuncia voluntaria de tráfico como ciudadano.

11:49

¿Cuánto tiempo tiene el ayuntamiento para resolver una solicitud de licencia?

Arreta Generado por la IA 11:49

Plazo para resolver una solicitud de licencia

El ayuntamiento tiene un plazo máximo de **tres meses** para notificar la resolución expresa de una solicitud de licencia urbanística. Este plazo se cuenta desde la presentación de la solicitud de licencia, siempre y cuando no haya un requerimiento municipal de subsanación o mejora [1].

11:54

¿Qué plazo tengo para recurrir una liquidación tributaria?

Ver indicaciones

Escriba un mensaje

GESTION DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Protocolo de gestión de comportamientos difíciles

- En fase de redacción: participación activa del personal de orientación ciudadana.
- Objetivo: reforzar la seguridad, el respeto y el bienestar de las personas que prestan atención directa, y contar con criterios compartidos para afrontar situaciones de conflicto o tensión (en especial, situaciones de violencia física y/o verbal).
- Complementa, documenta y respalda las medidas preventivas que ya se vienen aplicando desde hace años en la institución.
- Se han recopilado buenas prácticas y referencias externas a través de visitas a otras defensorías (como la de Holanda, enero 2025), y mediante visita/análisis de protocolos de entidades como Osakidetza y la solicitud de documentación a otros organismos (por ejemplo, Osalan).

CONCLUSIONES

Dos lecciones muy valiosas:

1. La atención presencial, cercana, cuidadosa, es un acto de justicia cotidiana.
2. El estilo de servicio —cómo tratamos, cómo escuchamos, cómo explicamos— forma parte del mandato del Ararteko.

"Somos puente entre la ciudadanía y la Administración, con el derecho como herramienta y la escucha como método"

ararteko
Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo