

## **ATENCIÓN CIUDADANA**

### **Alcobendas inicia un protocolo de atención para las gestiones de los mayores**

Alcobendas, 13 may (EFE).- El Ayuntamiento de Alcobendas pone en marcha un "protocolo de atención fácil" en su Servicio de Atención Ciudadana (SAC), con el fin de que todos los vecinos, especialmente los mayores, puedan realizar sus trámites con la administración de forma sencilla, incluso si están afectados por la brecha digital, de forma que no están familiarizados con las tecnologías.

Este protocolo nace a raíz de que durante la pandemia del coronavirus el Consistorio haya intentado "mantener en todo momento la calidad del servicio", prestando una "atención especial" a los colectivos "más vulnerables y con dificultades", para acceder a la digitalización y a la cita previa, según indica el Consistorio en una nota.

Ahora, el Ayuntamiento de Alcobendas "redobla los esfuerzos" para "poner al ciudadano en el centro de su actividad" y que la "digitalización acelerada" no sea un obstáculo para acceder a los servicios y las gestiones que precisan los vecinos.

El concejal responsable de Atención a la Ciudadanía, Ángel Sanguino, explica que se ha formado a un grupo con trabajadoras "directamente implicadas" en la atención al ciudadano, que diseñaron un protocolo específico para detectar en la primera toma de contacto todas esas dificultades y ofrecer una "atención fácil".

En este sentido, se trata de dar "atención preferente o tutorizada" a las personas mayores o con especiales dificultades en el uso de medios digitales, dando atención presencial y preferente en una mesa específica, y con cita previa para los mayores de 65 años, incluso aunque se trate de casos que se deben hacer por internet.

Además, las operadoras telefónicas podrán proporcionarles citas o anotar el teléfono de estas personas para contactar directamente más tarde.