

Prestarte una  
atención excelente,  
más personalizada  
e innovadora es estar  
**més prop de tu.**



# Atent-a

es el nuevo  
**Plan de  
Atención a  
la Ciudadanía**  
2020-2023



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
veu

# ¿Qué es el Plan de Atención a la Ciudadanía 2020-2023?

Desde la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática se ha elaborado para los próximos años el nuevo Plan de Atención a la Ciudadanía 2020-2023, con el objetivo de definir las actuaciones previstas en el periodo para alcanzar un nuevo modelo de atención más cercano a los ciudadanos y ciudadanas.

Un reto que se afronta en **Atent-a**, el **Plan de Atención a la Ciudadanía 2020-2023**.

# Más cerca de la excelencia. Implantación de un modelo de excelencia.

La mejor forma de alcanzar resultados excelentes para la ciudadanía y para la propia organización es la implantación de un sistema de gestión de la calidad en la red de atención a la ciudadanía.

Con este motivo se pondrán en marcha una serie de proyectos orientados a alcanzar la excelencia y la mejora en la calidad de los servicios del sistema de atención a la ciudadanía.

## Proyectos

---

01. Definición de la misión, visión y valores
02. Formación en gestión de la calidad total en los servicios
03. Impulso de un sistema de gestión por procesos
04. Estudio de satisfacción de los usuarios
05. Implementación de un sistema de mejora continua
06. Obtención de la certificación de calidad para el sistema de atención a la ciudadanía

**La mejora de la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos y ciudadanas y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat nos permitirán alcanzar un modelo de excelencia para toda la red de atención a la ciudadanía.**

# Más cerca de la ciudadanía.

## Definición e implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía.

Ahora más que nunca conceptos como eficiencia, calidad e innovación deben aplicarse en cuantas normas y procesos afectan a la Administración en su relación con la ciudadanía. Por ello, se pondrán en marcha sistemas que faciliten el acceso a los canales de atención a la ciudadanía y simplifiquen las gestiones con la Administración.

De esta forma, en los diferentes proyectos del Plan se aborda la implantación de un nuevo modelo de atención a la ciudadanía que responda a los nuevos retos planteados por la entrada en vigor de la Ley 39/2015 y transforme a la Generalitat en una Administración multicanal.

Se asegurará siempre la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos, garantizando el principio de equidad.

### Proyectos

---

07. Nuevo sistema de información de Atención a la Ciudadanía
08. Principio de proactividad en información a la ciudadanía
09. Transforma PROP: hacia las oficinas PROP AMR (asistencia en materia de registro)
10. Vertebra PROP: Nuevo modelo de oficinas PROP
11. Informa PROP: Más información para la ciudadanía en las oficinas PROP
12. Digitaliza PROP: Digitalización de la documentación en las oficinas PROP
13. Cita PROP: Automatización en gestión de esperas y cita previa
14. Agiliza PROP: Reducción de los tiempos de espera
15. Localiza PROP: Mejoras de la señalética en las oficinas PROP
16. Auto PROP: Asistencia en el uso de los medios telemáticos
17. Activa PROP: Reorganización de la atención a la ciudadanía
18. Implantación de sistemas de reconocimiento de voz en el 012
19. Nuevo contrato de prestación del servicio 012
20. Oficinas digitales para la ciudadanía
21. Comunicación clara en el nuevo Portal de Atención a la Ciudadanía
22. Guía de recomendaciones y formación en comunicación clara

# Más cerca de la innovación. Innovación en la atención a la ciudadanía.

En los últimos años, recabar información, almacenar y analizar los datos es cada vez más esencial en la gestión y la toma de decisiones. La importancia del análisis y uso de los datos ha crecido exponencialmente por el aumento de aplicaciones informáticas, hechos que debemos aprovechar para mejorar la atención a la ciudadanía y la relación entre esta y la Administración.

Por este motivo, el Plan establece proyectos orientados a la toma de decisiones basadas en datos y que permitan adecuar la mejora continua de los servicios a las necesidades de la ciudadanía y a la evidencia, apostando claramente por la ciencia de los datos.

## Proyectos

---

23. **Medición de resultados y cuadro de mandos en la atención a la ciudadanía**

24. **Implantación de un chatbot para la atención a la ciudadanía**

**El *Big data* nos permite tratar cantidades ingentes de datos para mostrarlos de forma visual y aprovechar todas sus potencialidades. Ello, aplicado a los datos que genera el sistema de atención a la ciudadanía, nos permitirá optimizar la toma de decisiones de forma más rápida y eficiente.**

