



EL AYUNTAMIENTO ACEPTA DOS RECOMENDACIONES DE LA SÍNDICA RELACIONADAS CON EL 010 Y QUE TIENEN EL OBJETIVO DE MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Barcelona, 30 de julio de 2019 – La Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana ha informado a la Síndica de Greuges de Barcelona del nuevo modelo de servicio de atención del teléfono 010 que ha puesto en marcha durante este mes de julio. **Entre las novedades, se encuentran dos cambios que la Síndica propuso en forma de recomendaciones: apoyo a la tramitación telemática e implantación del doble menú catalán y castellano desde el inicio de la llamada.**

Apoyo a la tramitación telemática

El mes de mayo de 2019 la Sindicatura de Greuges de Barcelona recibió la queja de un ciudadano que no pudo llevar a cabo una tramitación municipal en línea por una posible incompatibilidad de los sistemas operativos. **"Esta cuestión forma parte del grupo de problemas que ya hemos tratado en decisiones anteriores derivadas de quejas que expresan las dificultades de los particulares en sus interacciones con la administración municipal electrónica"**, ha afirmado la defensora de la ciudadanía barcelonesa, Maria Assumpció Vilà.

Por este motivo, la Síndica de Greuges de Barcelona **ya recomendó en 2018 la creación y puesta en marcha de un servicio de atención telefónica destinado a atender las dudas, las dificultades y los incidentes** que puedan tener las personas en sus comunicaciones electrónicas con el Ayuntamiento de Barcelona.

Desde julio, la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana ha anunciado que el 010 será el teléfono en que podrán solucionarse estos casos. **"Sin embargo, es necesario que la totalidad de los portales web del Ayuntamiento donde puedan hacerse trámites telemáticos informen de esta opción de apoyo. Por ahora, todavía hay carencias en este ámbito"**, ha explicado Vilà.

Doble menú inicial catalán-castellano

Otro ciudadano se dirigió a la Síndica para tramitar una queja directamente relacionada con los teléfonos municipales de información. Explicaba que es castellanohablante, lleva un implante coclear y a pesar de que oye, lo hace con cierta dificultad. Necesitaba hacer una consulta a la OMIC y se encontró que los teléfonos

municipales de atención al público como son el 010 y Barcelona informació solo utilizan la lengua catalana. En su caso, no pudo hacer la consulta porque no entiende el catalán.

El artículo 33 del Estatuto de Autonomía de Cataluña habla del derecho de opción lingüística que toda la ciudadanía tiene en las relaciones con las instituciones, las organizaciones y las administraciones públicas en Cataluña, el derecho a utilizar la lengua oficial que elija.

En el supuesto de que nos ocupa, la **interpretación de este derecho de opción lingüística supondría que cualquier persona que hiciera uso de los teléfonos de información municipal, la primera interlocución que tendría que escuchar sería para escoger el idioma en que quiere ser atendida, catalán o castellano.**

La Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana informó que estaba desarrollando un proyecto para implantar un nuevo menú que permita que la persona que llame pueda elegir en qué idioma quiere ser atendida desde el primer momento de la atención telefónica. **Desde el pasado mes de junio está implantado este doble menú, después de que la misma Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana comunicara que aceptaba la recomendación de la Síndica de priorizar la implantación del doble menú en catalán y castellano desde el inicio de la llamada.**