

## **Hablemos de tú a tú**

Uno de los objetivos estratégicos de este mandato es la transformación del modelo de atención ciudadana, para hacerla más cercana, empática y eficiente. Nos gustaría que la relación del Ayuntamiento con nuestra ciudadanía fuera de tú a tú. Al fin y al cabo, la administración municipal es la más cercana, a la que todos acudimos primero cuando tenemos un problema.

La ciudadanía debe ser atendida de manera fácil y eficiente. Hace años que trabajamos en este sentido. Ya hemos optimizado el servicio reduciendo entre tres y cuatro días el tiempo de espera para obtener cita previa, situándolo ahora entre 24 y 48 horas. Y hemos logrado que los índices de satisfacción de nuestra oficina Viladecans Informació estén por encima de los 8 puntos sobre 10.

Nuestros valores de proximidad y eficiencia deben de ser los mismos tanto si el ciudadano acude a las oficinas municipales como si lo hace a través de procedimientos telemáticos. Y a las personas que, por su edad o formación, tengan problemas para hacer trámites informáticos, les ofrecemos también asistencia personalizada.

Además, en estos momentos estamos poniendo en marcha el proyecto *Testers*, una acción que invita a la ciudadanía a ayudar al Ayuntamiento, de forma puntual y voluntaria, a mejorar los servicios públicos poniéndolos a prueba. Los primeros proyectos municipales que los ciudadanos y ciudadanas testadores examinarán serán la nueva Sede Electrónica del Ayuntamiento, la aplicación Viladecans&Tú y la web municipal.

Os invito a todos y todas a formar parte del proyecto de examen de los servicios municipales. Vuestra experiencia nos sirve de mucho para mejorar la gestión de la ciudad y nuestra atención hacia vosotros.