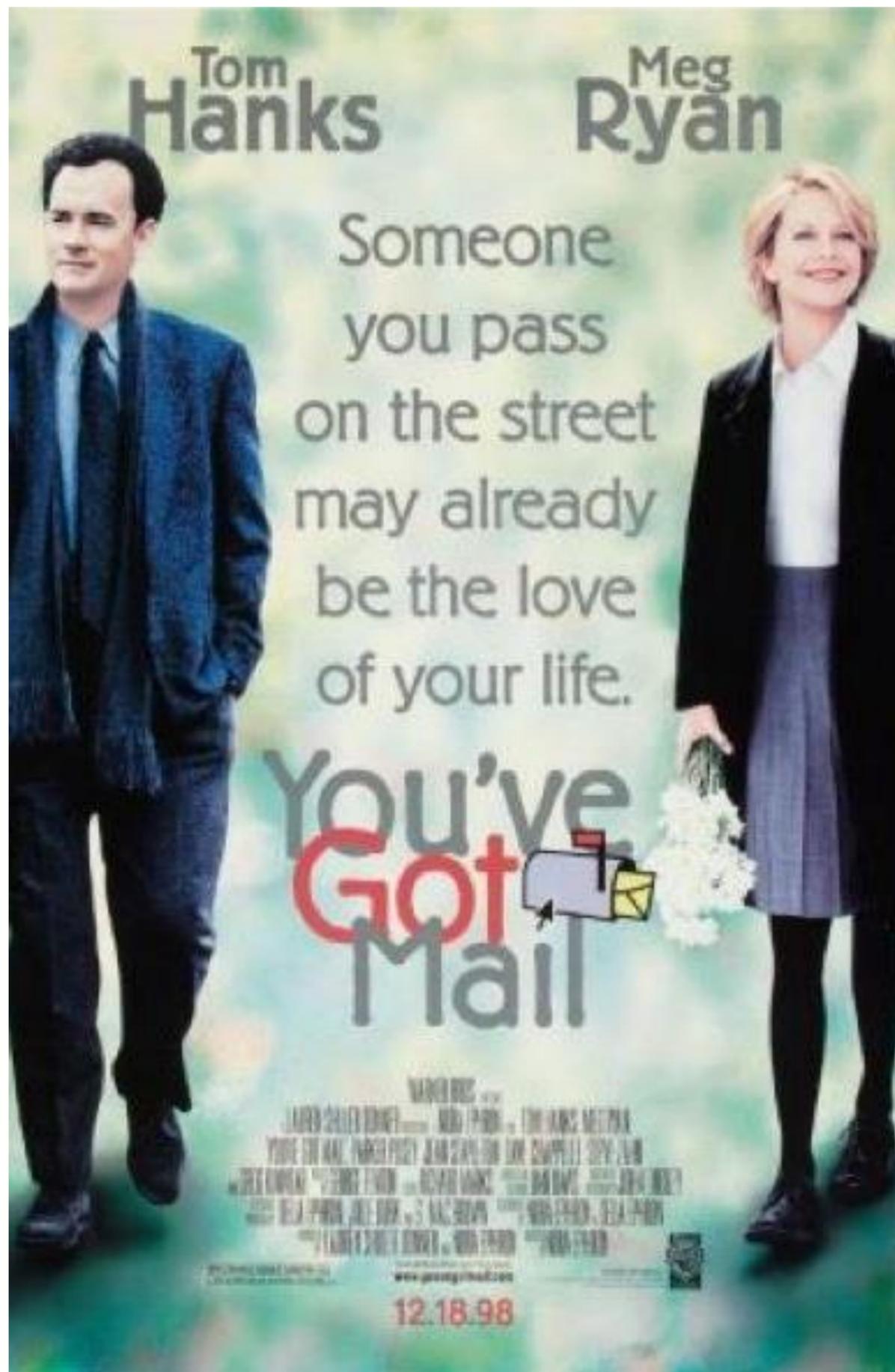


Sobre la Clau



***OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
AJUNTAMENT D'ALZIRA***

***Isabel Serra
Directora la Clau***



ESPORÁDICO

ILUSIONANTE

MODERNO



**DESIGUALDAD
BRECHA DIGITAL**



CAMBIO INEVITABLE



La Clau

AL CARRER



1

2

3

4

5

6

7

8

9

Personas beneficiadas que reciben el valor de la innovación

Cualquier persona física del municipio de Alzira





1

2

3

4

5

6

7

8

9





Principal problema que la innovación resuelve

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Carencias severas en **atención ciudadana** que hacen tambalearse los derechos otorgados a la ciudadanía por la Ley 39/2015

Carencias relacionadas con el **acceso a la digitalización**

1

2

3

4

5

6

7

8

9



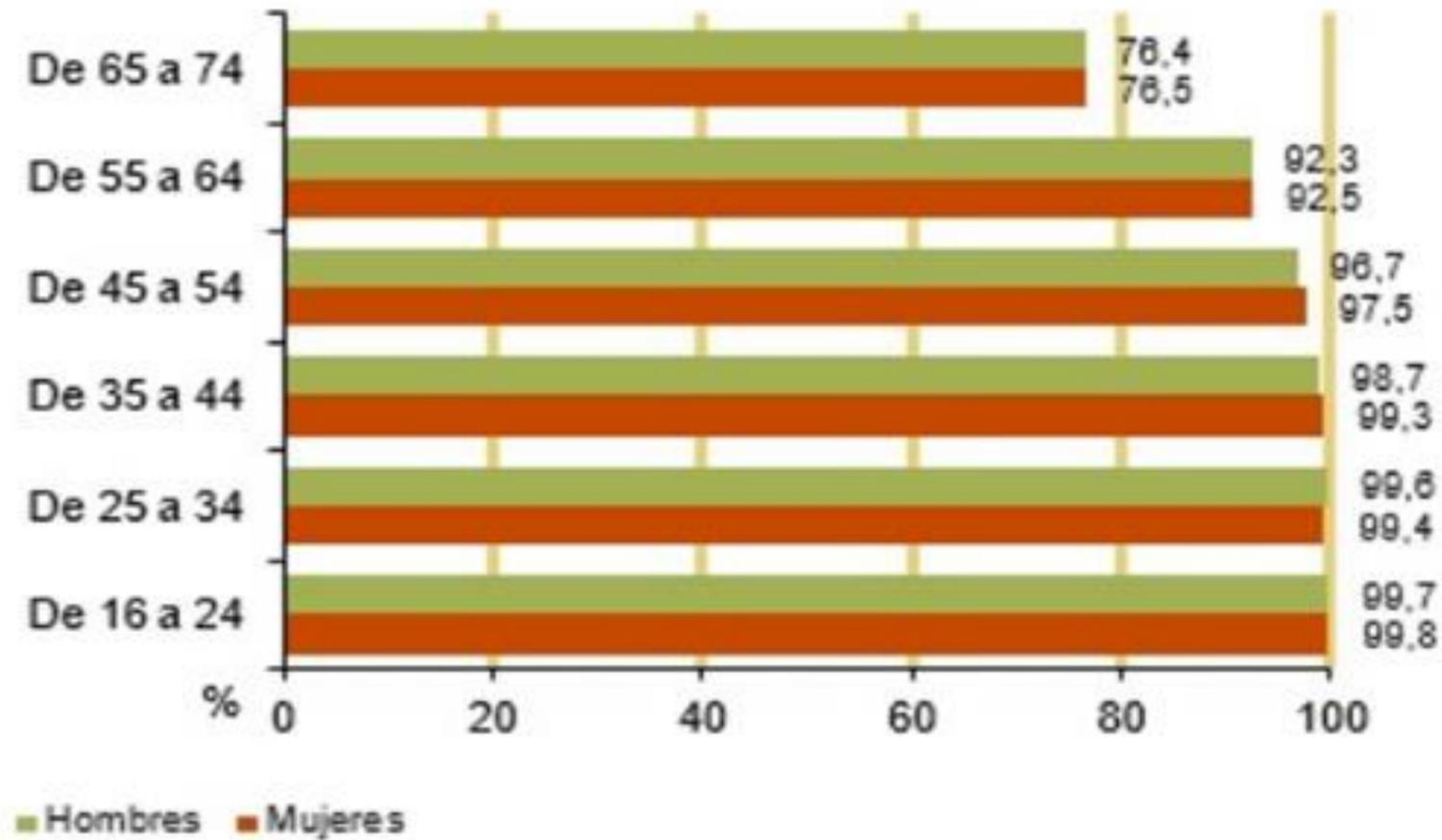
Solicitar Cita Previa





DATOS DEL INE

Uso de Internet en los últimos tres meses. 2022



Fuente: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares. INE

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Porcentaje de usuarios de Internet en los últimos 3 meses por tipo de actividad realizada. 2022
(% de personas de 16 a 74 años)

		Mujeres	Hombres
1	Telefonar o recibir videollamadas a través de internet	61,9	58,7
2	Leer noticias, periódicos, revistas online	53,0	68,3
	Recibir o enviar correos electrónicos	45,4	66,6
3	Buscar información sobre bienes y servicios	44,2	54,4
4	Buscar información sobre temas de salud	39,5	42,3
5	Utilizar banca por internet (incluida banca móvil)	35,4	54,3
6	Participar en redes sociales	32,2	26,4
7	Concertar una cita médica por web o app	30,1	35,8
8	Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político	11,8	6,5
9	Tomar parte en consultas online o votaciones sobre asuntos cívicos o políticos	11,0	9,3
	Utilizar material de aprendizaje on-line que no sea un curso completo on-line	6,2	6,5
	Vender bienes o servicios a través de un sitio web o app	5,6	5,6
	Realizar algún curso on line	3,3	7,3

1

2

3

4

5

6

7

8

9





DATOS DE LA CLAU

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Núm. de registros realizados en 2022: 36.903

Núm. de registros telemáticos en 2022: 13.552

36,7%

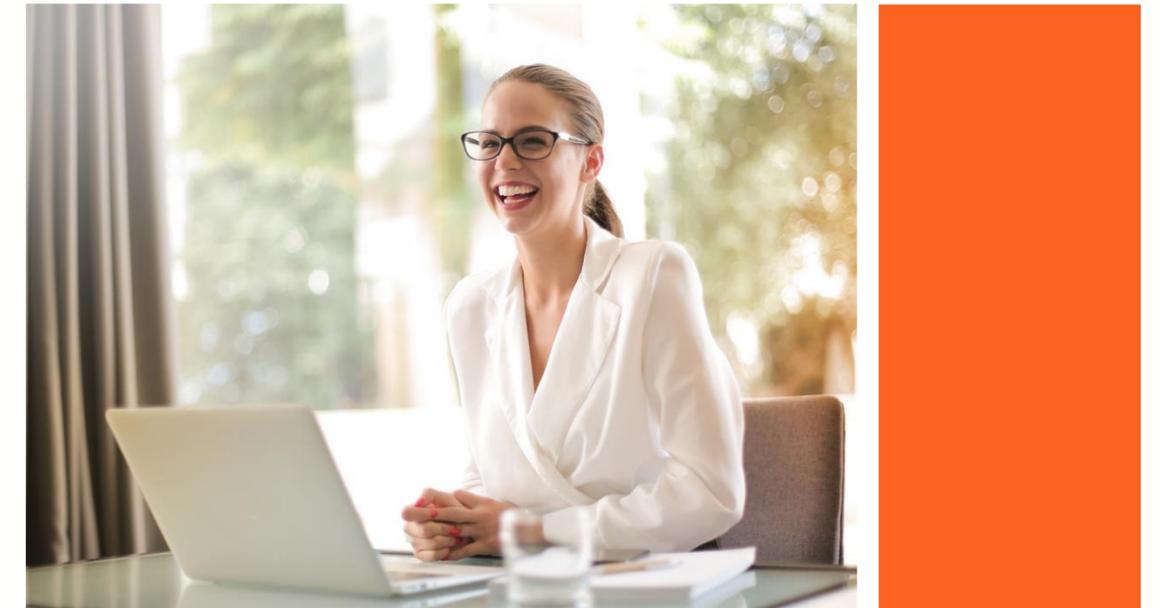
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Propuesta de Valor que se genera con la innovación

- Capacitar a la ciudadanía para que puedan ejercer el papel activo que les corresponde como ciudadanos y ciudadanas.

AYUDA PERSONALIZADA Y FORMACIÓN

- Cultura de uso de los servicios electrónicos
- Implantación de la administración digital
- Eliminación de la brecha digital en todos sus ámbitos



Solución al problema

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Conectar a personas con pocos recursos digitales o con difícil acceso a la infraestructura digital, con las facilidades y recursos que aporta la administración digital

**LA CLAU EN LOS DIFERENTES
BARRIOS MUNICIPALES**



1

2

3

4

5

6

7

8

9

Pretende habilitar espacios en los diferentes barrios dónde pueda acudir la ciudadanía, con cita previa, para ser acompañada en las gestiones administrativas de las diferentes sedes electrónicas nacionales, autonómicas y locales

- Dos meses
- Dos sesiones semanales
- En diferentes barrios y espacios municipales
- Empleados públicos
- Trámites con otras administraciones públicas



The poster features a central image of an elderly man with glasses looking at a laptop. Overlaid on the image are various digital icons: a fingerprint, a Wi-Fi symbol, a padlock, a magnifying glass, and a USB symbol. The background has a pattern of small dots.

**T'ACOMPANYEM
AMB LA
TRAMITACIÓ
ELECTRÒNICA**

La Clau
AL CARRER

Per a qualsevol persona que tinga dificultats a l'hora de fer les **tramitacions digitals amb les administracions públiques.**

**DEL 29 DE MARÇ
FINS AL 22 DE JUNY**

Centre Municipal d'Igualtat
Carrer de la Sang, 20. Dimecres de 9 a 11 h

Piscina Municipal
Carrer Verge de la Murta, 53A. Dijous de 16 a 19 h

Tràmits com obtenir la vida laboral, sol·licitar cita prèvia a les administracions, descarregar certificats, consultar notificacions i molts altres.

Pregunta i demana cita prèvia al telèfon **661 522 037**

La Clau
Obrim l'Ajuntament d'Alzira

Ajuntament d'Alzira

Canales utilizados

- Panfletos
- Carteles
- Roll-up para las sesiones y la Clau
- Camisetas para los formadores
- Merchandising: usb
- Reuniones con asociaciones de vecinos para informar sobre el proyecto
- Asistencia al mercado municipal para reparto panfletos.
- Comunicación en redes sociales, radio municipal y Onda Cero



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Costes de la innovación y su financiación

TOTAL: 6.562 €

INTERNOS: 2.690 €

EXTERNOS: 3.872 €

16 sesiones

Servicio externo de comunicación 296,45 €

89 h y 40' / 2 formador / 30€/hora

Suministro de material 3.248,85 €

Cuña publicitaria de radio en Onda cero 326,70 €

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Indicadores que evidencien el valor de la innovación



1

2

3

4

5

6

7

8

9



Personas atendidas por el programa (número)

Incremento de usuarios y usuarias de la e-administración (%)

Incremento de trámites realizados en la e-administración (%)

Porcentaje de hombres y de mujeres atendidos (%)

Porcentaje de usuarios mayores de 65 años (%)

Resultados e Impactos

1

2

3

4

5

6

7

8

9





Análisis de datos

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Sesiones 16
Citas disponibles 164
Citas concertadas 138
Número total de asistentes 112
Personas atendidas sin cita previa 17
Personas que no acuden 26
Porcentaje de citas a mujeres 69%
Porcentaje de citas a hombres 31%
Porcentaje de citas a personas menores de 35 16%
Porcentaje de citas a personas de 35 a 65 años 71%
Porcentaje de citas a personas mayores de 65 9%
Porcentaje de citas a personas de origen inmigrante 19%

Trámites más solicitados:

- Ayuda de 200 € para personas físicas de la AEAT
- Bono cesta compra de la GVA
- Obtención de la Vida Laboral
- Obtención de cita previa con la Seguridad Social, Inss y otras administraciones
- Solicitud de Cl@ve y formaciós sobre su uso
- Obtención del certificado de antecedentes sexuales

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Incrementar el uso de los medios electrónicos

**Fortalecer los valores de igualdad, proximidad,
accesibilidad**



Ventaja especial



1

2

3

4

5

6

7

8

9

EQUIPO



CIUDADANÍA



1

2

3

4

5

6

7

8

9

SENCILLEZ:

Ciudadanos y ciudadanas dispuestos a aprender y en equipo dispuesto a transmitir conocimiento.

PROACTIVIDAD:

Nos adelantamos a las necesidades

Aprendizajes



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

- Mejorar los servicios de atención ciudadana de Alzira.
- Mejorar la percepción ciudadana sobre los servicios públicos.
- Facilitar el acceso a las herramientas digitales.
- Facilitar los trámites cotidianos a los que se enfrenta la ciudadanía.



IDEAAAASSSS!!!!



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10





La Clau

Obrim l'Ajuntament d'Alzira

CALLE RAMBLA, 23

ALZIRA

oficina.clau@alzira.es