

# Prentsa oharra

## Nota de prensa



### **El Ayuntamiento mejora el servicio online de atención a la ciudadanía a través de MI CARPETA**

En este nuevo espacio la ciudadanía puede consultar y gestionar todo lo referente a su relación con el Ayuntamiento

Con el objetivo de mejorar el servicio y la relación online con la ciudadanía, el Ayuntamiento ha optimizado la aplicación **MI CARPETA** de su página web [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus). Los ciudadanos y las ciudadanas podrán así acceder a todos sus documentos y gestiones en un solo lugar y disfrutar de nuevas funcionalidades que se irán incorporando a esta herramienta digital, al tiempo que se mantendrá el servicio de atención ciudadana presencial en toda la red de oficinas municipales.

En MI CARPETA se pueden consultar, gestionar y descargar todo tipo de documentos, certificados, expedientes, pagos y trámites municipales, entre otras funcionalidades.. Así como gestionar el propio perfil, indicando las preferencias de contacto, la suscripción a avisos, las ofertas de trabajo, la información fiscal, la inscripción en servicios, etc.

Basta disponer de cualquier dispositivo digital con conexión a internet y un certificado electrónico, como la firma electrónica BAKQ, que se puede obtener a través de Udalinfo. La nueva herramienta está adaptada a los dispositivos móviles, por lo que será posible realizar las gestiones desde cualquier dispositivo u ordenador.

Este servicio pretende ser un canal más a través del cual la ciudadanía pueda acceder fácilmente a todos sus documentos y trámites, en un nuevo paso hacia la digitalización y la accesibilidad de la administración, pero sin dejar de lado la atención presencial para todo aquel que la requiera. Y es que, desde el Ayuntamiento se mantiene el compromiso de ofrecer un servicio cercano y adecuado a las necesidades de todos y todas, con una red de 4 oficinas (Easo, Morlans, Arroka y Altza), además de las diferentes oficinas especializadas, como las de Recaudación, Etxegintza o los centros de Servicios Sociales, entre otras.

El concejal de Gobernanza, Juan Ramón Viles, ha señalado que esta nueva herramienta forma parte del esfuerzo del Ayuntamiento por ofrecer una atención más personalizada y adaptada a los nuevas formas de relación con la administración.

# Prentsa oharra

## Nota de prensa



“El Ayuntamiento de Donostia está realizando un esfuerzo por atender a la ciudadanía conforme a los estándares de uso cotidianos, en los que miles de ciudadanos y ciudadanas realizan muchas de sus gestiones con el banco, el servicio de salud o la administración de forma telemática y digital”, ha señalado.

Todo ello, ha proseguido Viles, sin que la atención presencial “sufra ningún recorte ni merma. Al contrario, hemos reforzado el servicio de las oficinas y el horario, por lo que todo aquel que lo necesite podrá seguir acudiendo a cualquiera de nuestros cuatro puntos de atención ciudadana”.

El Ayuntamiento “tiene la obligación y el deber de atender a la ciudadanía donostiarra de una forma directa, y esta nueva herramienta va a facilitar muchos trámites y gestiones de una forma sencilla”, ha señalado Viles.

El servicio MI CARPETA se suma así a las oficinas de atención al público, y el número de teléfono 010. Asimismo, forma parte de Udalinfo, el servicio a través del cual la ciudadanía puede solicitar información, realizar trámites y hacer llegar al Ayuntamiento sus preguntas, avisos y sugerencias.

### **Datos de Udalinfo**

Durante 2021, las cuatro oficinas de udalinfo atendieron a un total de 57.596 personas, mientras que en las máquinas de autotramitación se realizaron 34.605 operaciones. Mediante atención telefónica se atendieron 92.400 consultas, y a través del buzón de la ciudadanía (dPostontzia) se recibieron 27.435 sugerencias. En total, durante el año pasado se gestionaron 158.895 trámites en las oficinas de atención a la ciudadanía, el 54% de ellas presencialmente (85.895) y el 45% online (72.153).

Donostia / San Sebastián, 8 de de junio de 2022