

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

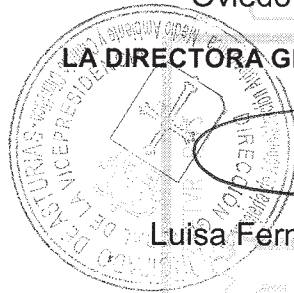
VICEPRESIDENCIA Y CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTÓNOMICA, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

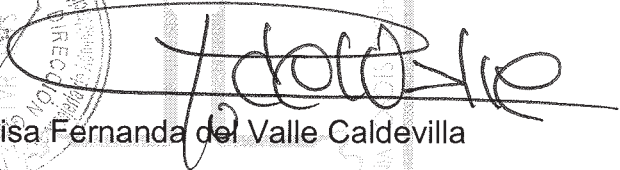
Adjunto remito respuesta a la pregunta formulada por el diputado del Grupo Parlamentario PODEMOS ASTURIAS, don Ricardo Menéndez Salmón, sobre:

¿Qué alternativas ofrece el Principado a aquellos analfabetos digitales que, por una cuestión de edad, no pueden superar los obstáculos que la Administración les impone en materia de gestiones y registros digitales, al punto de incapacitarlos en el disfrute de sus derechos?
(11/0189/0809/10779)

Oviedo, 3 de marzo de 2021.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA VICEPRESIDENCIA




Luisa Fernanda del Valle Caldevilla

ILMO. SR. LETRADO MAYOR DE LA JUNTA GENERAL DEL PRINCIPADO

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA

*Excmo. Sr. D. Marcelino Marcos Lindez
Presidente de la Junta General del Principado de Asturias*

Oviedo, 1 de marzo de 2021

Excmo. Sr.:

En contestación a la pregunta a responder por escrito, formulada al Consejo de Gobierno por don Ricardo Menéndez Salmón, Diputado del Grupo Parlamentario Podemos Asturias, sobre *qué alternativas ofrece el Principado a aquellos analfabetos digitales que, por una cuestión de edad, no pueden superar los obstáculos que la Administración les impone en materia de gestiones y registros digitales, al punto de incapacitarlos en el disfrute de sus derechos (11/0189/0809/10779)*, le remito respuesta del Director General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030.

Atentamente,

LA CONSEJERA DE HACIENDA
(Por ausencia de la Consejera de Presidencia
Decreto 20/2021, de 12 de febrero, del Presidente del Principado
BOPA 15/02/2021)

Fdo.: Ana Garcaba García

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Rita Cambor Rodríguez

Consejera

Asunto: pregunta escrita formulada por el diputado del Grupo Parlamentario Podemos Asturias, don Ricardo Menéndez Salmón.

“¿Qué alternativas ofrece el Principado a aquellos analfabetos digitales que, por una cuestión de edad, no pueden superar los obstáculos que la Administración les impone en materia de gestiones y registros digitales, al punto de incapacitarlos en el disfrute de sus derechos?” (11/0189/0809/10779)

La sociedad en general es consciente de que caminamos hacia una cada vez mayor digitalización en todos los ámbitos. Nuestros hábitos de compra, de ocio, de relacionarnos e incluso nuestros métodos de trabajo han sufrido un enorme cambio en los últimos años acrecentado además por la irrupción de la pandemia. Como Gobierno pero también como sociedad debemos reflexionar que no se trata sólo de en qué situación quedan las personas mayores porque partiríamos de un presupuesto falso. No sólo las personas mayores tienen dificultades en este mundo cada vez más conectado. Las personas que sufren algún tipo de discapacidad también tienen dificultades. Una parte de nuestra juventud se defiende perfectamente en Instagram, TikTok o Snapchat y sin embargo es incapaz de enviar un correo electrónico como muchos docentes han podido comprobar en los últimos meses. Pero tampoco podemos olvidarnos de personas adultas que tienen dificultades muy serias para adaptarse a las nuevas tecnologías.

En el Gobierno de Asturias tenemos muy presente estas circunstancias y sabemos que aunque los canales digitales supongan un gran avance y agilicen y faciliten trámites no son para todo el mundo. Seguiremos teniendo personas que necesitarán de una atención presencial o telefónica. Por eso en el Principado de Asturias trabajamos en mejorar esa atención que está fuera del ámbito digital.

Le puedo decir que desde el inicio de la pandemia y hasta hoy las oficinas de atención ciudadana del Principado de Asturias han permanecido abiertas atendiendo a las personas que han necesitado acercarse a la Administración autonómica. No hemos cerrado un solo día ni en Oviedo, ni en Gijón, ni en Avilés y hemos atendido a más de 50.000 personas que no han necesitado utilizar canales digitales, sencillamente les ha bastado con acercarse a nuestras oficinas. Eso sí, debido a la pandemia esa atención tiene que llevarse a cabo bajo cita previa, cita previa que puede solicitarse ese mismo día. Lo mismo puedo decir de la atención telefónica. Desde el 13 de marzo de 2020 y hasta hoy se han atendido telefónicamente a más de 200.000 personas. Y como ve me limito a hablar de dos medios: presencialidad y teléfono que no suponen un obstáculo digital.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Somos conscientes de la preocupación que anima su pregunta y que va más allá de un colectivo concreto. Hemos mantenido nuestro nivel de servicio de atención a la ciudadanía no sólo pero también porque lo sabemos y compartimos esa preocupación. Siempre ha hecho falta la atención personal, presencial o telefónica, y el nuevo mundo digital hacia el que nos dirigimos, si es que no hemos llegado ya a él, lo seguirá precisando. Somos conscientes de ello y le puedo garantizar que ni lo hemos olvidado ni lo olvidaremos.

Oviedo, a la fecha de la firma digital.

JOSE ANTONIO	Firmado digitalmente
GARMON	por JOSE ANTONIO
FIDALGO -	GARMON FIDALGO -
10895072H	10895072H
	Fecha: 2021.03.03
	12:04:46 +01'00'

Director General de Gobernanza Pública, Transparencia,
Participación Ciudadana y Agenda 2030

