

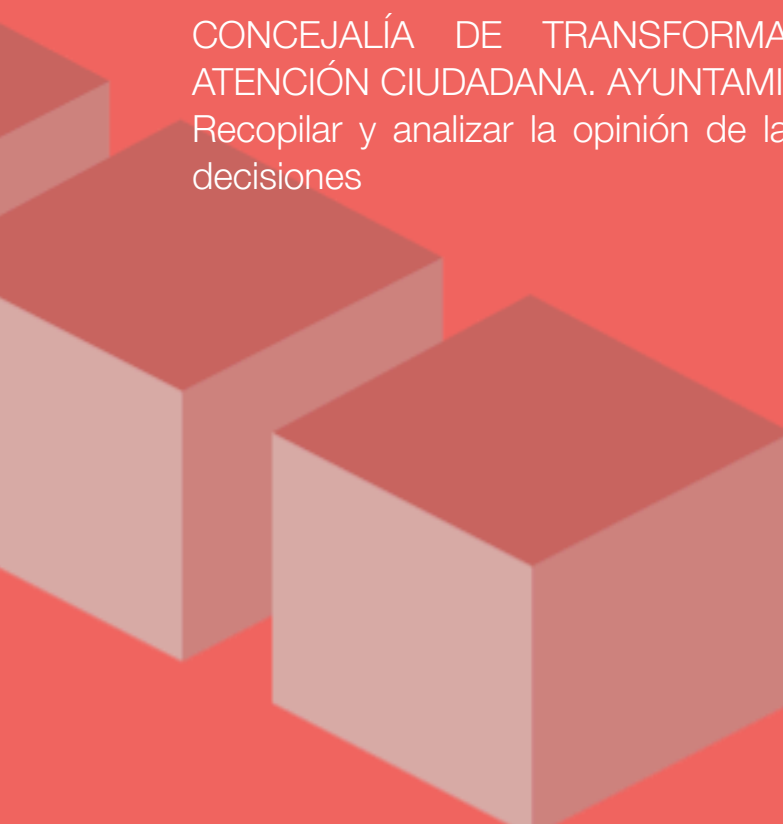
# FICHA CASO

# GOVTECH

---

CONCEJALÍA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA. AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Recopilar y analizar la opinión de la ciudadanía para tomar mejores decisiones



# Ayuntamiento de Alcobendas. Feedback Unificado

Concejalía de Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana - Startup: RateNow.

Descripción del contexto y el caso.

El Ayuntamiento de Alcobendas busca evaluar la calidad y los servicios de atención a la ciudadanía con el fin de tomar decisiones basadas en la opinión de las personas usuarias. Para lograrlo, les gustaría conseguir nuevas fórmulas de recogida y análisis de la opinión de la ciudadanía del municipio.

A lo largo del tiempo se han realizado algunos intentos para conocer esta opinión. Se han implementado pantallas táctiles para conocer el grado de satisfacción en las citas presenciales (o variantes en papel) y actualmente hay un sistema de encuestas aleatorias que se desarrollan tanto en persona como vía telefónica.

Este sistema de encuestas es muy manual y no les resulta útil porque:

- *No existe un sistema unificado de recogida y volcado de datos.* A pesar de que los datos de las encuestas se recogen online, no tienen una herramienta que gestione estos datos de manera unificada y les permita sacar conclusiones.
- *No hay un sistema de indicadores y criterios común para evaluar las encuestas.* Esto les impide analizarlas de una manera estandarizada y poder definir mejoras.
- *No se realizan tantas encuestas como les gustaría.* Normalmente el tiempo de espera en las citas tanto presenciales como telefónicas es extenso y cuando los agentes han finalizado la atención les da reparo pedir aún más tiempo a los ciudadanos para realizar la encuesta. Esto tiene una repercusión directa en el escaso número de encuestas completadas.
- *No conocen la opinión de la ciudadanía en tiempo real.* Recoger estas encuestas para cruzar sus datos y analizarlas lleva bastante tiempo impidiendo sacar conclusiones y aplicar mejoras a corto plazo.

Como consecuencia de todo esto, las decisiones se basan en información insuficiente y se debilita la capacidad de mejora continua dentro de la Administración.

## EL RETO:

¿Cómo podemos recopilar y analizar la opinión de la ciudadanía para tomar mejores decisiones en el Ayuntamiento de Alcobendas?

### Subretos:

- ¿Cómo podemos automatizar la recogida de información de la ciudadanía?

- ¿Cómo podemos unificar la información recibida en un mismo canal?
- ¿Cómo podemos mejorar la visualización de datos para interpretarlos mejor?

### La solución ganadora: Feedback ciudadano unificado y en tiempo real por RateNow

RateNow ofrece un programa integral para optimizar la experiencia ciudadana en los ayuntamientos. Este programa se basa en la recogida de feedback mediante dos canales de distribución. En puntos presenciales, se instalan tres terminales estratégicamente ubicados, con encuestas rápidas, visuales y atractivas para medir la calidad del servicio. En puntos digitales, se evalúan las citas previas a través de encuestas enviadas por SMS, con preguntas concisas y escalas estándar de calidad.

El programa también incluye RateNow Analytics, una solución para analizar y visualizar la información recopilada, facilitando la toma de decisiones. Ofrece segmentaciones por tipo de trámite o perfil de ciudadano, la posibilidad de descargar informes en PDF y Excel, un agente dedicado con contacto directo, cambios y actualizaciones constantes, formación, jerarquía de accesos y permisos, envío automático de informes periódicos y un formato sencillo para copiar datos en tablas.

### Piloto govtech: automatización telefónica.

El piloto govtech es la implementación de una solución govtech en un espacio real pero controlado, para comprender las oportunidades e impactos de usar una tecnología en un contexto específico y para un reto en concreto”.

En este caso, el piloto de 4 meses se desarrolla con la Concejalía de Transformación y Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas y consiste en:

- Planificación y definición de requisitos
- Edición de las encuestas
- Configuración de la importación de datos
- Integración de los sistemas
- Configuración de la plataforma de análisis
- Pruebas y despliegue.

## Principales resultados\*



> Sistematización y centralización de datos de las encuestas realizadas en una única plataforma, optimizando el seguimiento y la interpretación de la opinión ciudadana.

> Gracias a herramientas avanzadas de análisis y visualización, el Ayuntamiento puede identificar patrones y áreas de mejora de forma ágil y precisa.

*\*Aún en pilotaje, con lo que los resultados no son absolutos*