

# 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 propone evaluar 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: Plataforma de recogida y análisis de la opinión de la ciudadanía.

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 5 meses se desarrolla con la Concejalía de Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana 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



> Recogida de feedback en tiempo real del 10% de los usuarios del SAC en solo un mes.

> Alertas inmediatas y seguimiento activo por parte del equipo técnico ante valoraciones negativas en la atención ciudadana.

## Un piloto solo fracasa si no genera aprendizajes.

El piloto finaliza con una Sesión de Aprendizaje en la que se evalúa si la solución pilotada ha dado respuesta al reto, se valoran las especificaciones y funcionalidades técnicas de la herramienta y se analiza cómo la introducción de esta nueva herramienta impacta en el servicio o proceso.

Los principales aprendizajes de este piloto han sido:

- **La retroalimentación en tiempo real permite una atención más proactiva y personalizada:** La activación automática de alertas ante valoraciones negativas ha demostrado ser una funcionalidad clave para mejorar la atención y resolver problemas de forma inmediata.
- **Buena acogida de los terminales físicos y utilidad del feedback ciudadano:** Las encuestas presenciales han sido, en general, bien valoradas por los usuarios y han generado datos útiles para la toma de decisiones y mejora continua del servicio.
- **Equilibrio entre utilidad y carga operativa:** La herramienta ha sido bien recibida por el equipo de planificación y evaluación, gracias a su interfaz accesible y utilidad práctica, lo que ha facilitado una rápida integración en los procesos de seguimiento y evaluación interna. No obstante, la falta de integración con el gestor de citas del Ayuntamiento ha supuesto una carga adicional para el equipo técnico de atención ciudadana.

“Este piloto nos ha permitido comprobar el verdadero potencial de una herramienta como la de RateNow para reforzar la estrategia municipal de la Experiencia Ciudadana y continuar mejorando la atención.”

*Manuela Piqueras, Subdirectora General de Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas*

Gracias al piloto, se ha comprobado que funcionalidades como la **activación automática de alertas ante valoraciones negativas**, la **recogida de feedback en tiempo real**, y la **visualización clara y ágil de resultados a través de una interfaz amigable** son fundamentales

para detectar rápidamente incidencias, responder de forma proactiva y facilitar el análisis por parte del equipo de calidad. La buena acogida de los **terminales físicos** ha confirmado su utilidad para recoger la voz del ciudadano de forma accesible, mientras que la capacidad de **generar informes detallados y segmentados** ha permitido traducir esos datos en acciones concretas de mejora. Sin embargo, la falta de **integración con sistemas municipales como el gestor de citas** ha generado sobrecarga operativa para el equipo del SAC, poniendo de relieve la necesidad de contar con soluciones que permitan la **automatización del flujo de datos** y reduzcan tareas manuales.

En cuanto al impacto del sistema de recogida de feedback en el Ayuntamiento de Alcobendas, el piloto ha permitido detectar aspectos que deben tenerse en cuenta en caso de querer escalar la implementación de este tipo de soluciones dentro del Ayuntamiento de Alcobendas. Algunos de los más relevantes son:

- **Asegurar la integración técnica:** La solución debe ser capaz de conectarse fácilmente con otros sistemas (como el gestor de citas, bases de datos internas o asistentes telefónicos).
- **Adaptar la herramienta a las necesidades y capacidades de cada servicio:** Cada área municipal puede requerir ajustes en los contenidos, flujos y longitud de las encuestas. Es fundamental revisar el diseño de las preguntas y adaptar la experiencia a cada contexto, garantizando su utilidad sin generar rechazo o fatiga por parte de los usuarios.
- **Contar con recursos, roles y gobernanza claros en cada área:** Para escalar la solución de forma sostenible, es imprescindible definir equipos responsables, asignar recursos suficientes y establecer una coordinación eficaz entre los equipos técnicos, funcionales y de atención ciudadana.