

Fórmulas de Interactividad con el Ciudadano (4):

Oficina de Atención al Ciudadano, Big Data,  
Blockchain, Tarjeta y Carpeta Ciudadana

**La experiencia de la Junta de Extremadura:  
El Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía**

10 de Abril de 2019

# Agenda

1. Extremadura en cifras
2. Situación de Partida
3. Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía
4. Ruegos y Preguntas

# Agenda

1. Extremadura en cifras
2. Situación de Partida
3. Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía
4. Ruegos y Preguntas

# 1. Extremadura



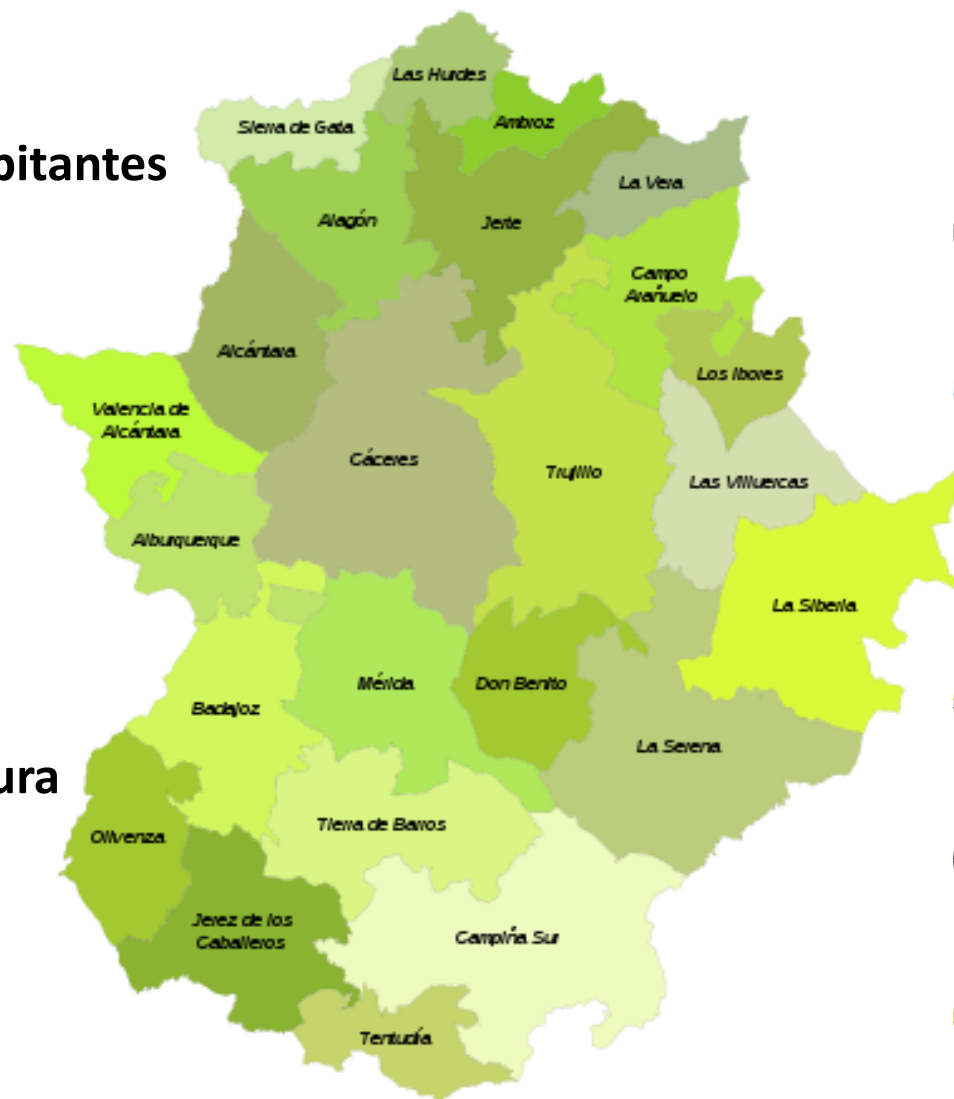
**1.078.920 Habitantes  
(51% rural)**



**26 Hab/Km2**



**48,4% cobertura  
+100Mbps**



**4 ORPs, 34 CADs**



**1,5 M asientos registrales por año**



**24K certificados electrónicos emitidos**



**20K llamadas anuales**



**9M visitas al portal ciudadano en 2018**



**1,2K consultas,**

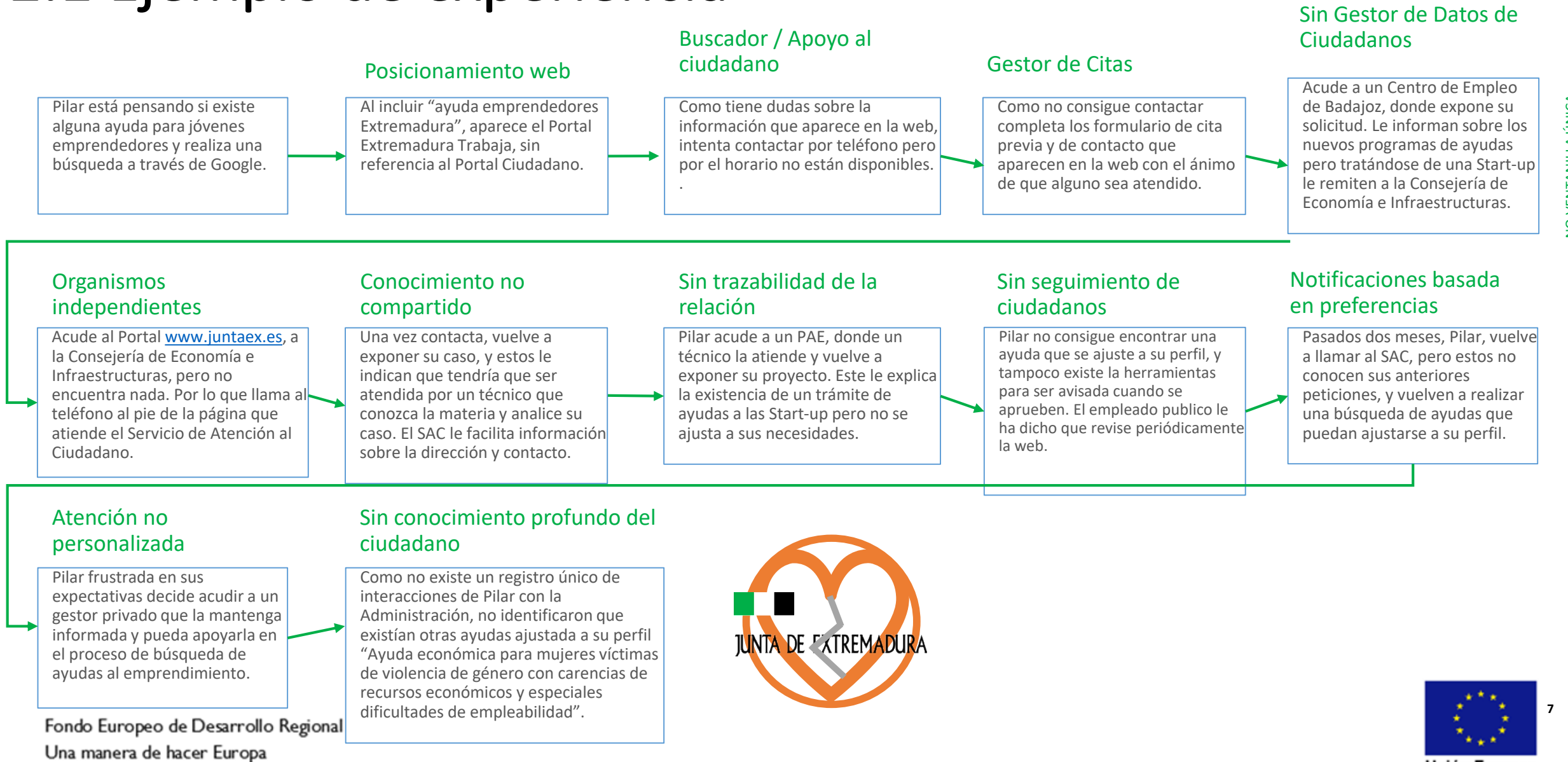
# 1. Modelo de Gobierno Digital



# Agenda

1. Extremadura en cifras
- 2. Situación de Partida**
3. Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía
4. Ruegos y Preguntas

# 2.1 Ejemplo de experiencia



# 2.2 Estrategia omnicanal ciudadana

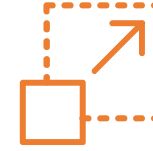
## VALORES

- **UNIFORMIDAD** en la información cualquiera que sea el canal.
- **PERSONALIZACIÓN** de la atención del ciudadano.
- **ANTICIPACIÓN** a las necesidades del ciudadano.
- **PARTICIPACIÓN** de la ciudadanía.
- **EMPLEO PÚBLICO** en la transformación del servicio.



### SATISFACER A LOS CIUDADANOS

A través de experiencias relevantes, elegantes y simples



### INNOVACIÓN DIGITAL

Usando tecnología escalable y flexible



### REORIENTAR EL SERVICIO

Con empleados públicos, soluciones efectivas, ágiles y próximas al ciudadano



## 3 PILARES



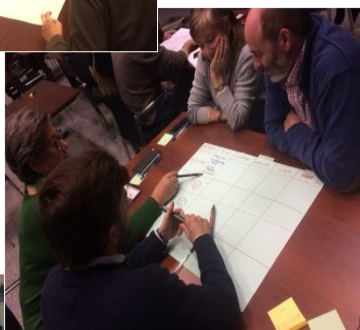


# 2.3 Proceso de Participación ciudadana

## Definición de estrategia



Eventos presenciales



Formación a empleados

**PARTICIPA EN tuatencion.org**

En la Junta de Extremadura queremos modernizar nuestros servicios de atención ciudadana. Y queremos hacerlo contando contigo.

Por eso hemos iniciado un proceso participativo que culminará en enero de 2018.

Desde el 22 de octubre podrás hacer tus propuestas online en [tuatencion.org](http://tuatencion.org).

Y el 28 de noviembre haremos un taller con ciudadanos y colectivos sociales para entrar en nuestro sitio.

¡Confirma tu asistencia en el mail [confirmacion@tuatencion.org](mailto:confirmacion@tuatencion.org)!

**¡PARTICIPA!**

En diciembre la Secretaría General de la Administración Pública seleccionará las mejores propuestas.

¡Y en enero de 2018 se implementará un evento final con muchas sorpresas!

## Comunicación



## Medios digitales



## Creatividad

JUNTA DE EXTREMADURA

**Ven al evento final del proyecto TuAtención**

El Secretario General de la Administración Pública le invita a participar en el evento de cierre del proceso de participación ciudadana [TuAtencion.org](http://TuAtencion.org).

La Vicepresidenta y Consejera de Hacienda y Administración Pública, **Dña. Pilar Blanco-Morales** y **D. Carlos Fernández Guerra**, quien fue responsable de la atención al ciudadano, a través de las Redes Sociales, en el Cuerpo Nacional de Policía, compartirán puntos de vista sobre la modernización digital de la Administración Pública. Posteriormente, **D. Ignacio García Peredo** expondrá los resultados del proceso participativo.

El evento tendrá lugar el **miércoles 28 de febrero a las 10:00 de la mañana** en la **Sala Multiusos del Edificio III Milenio (Avenida Valhondo s/n, Mérida)**. Le rogamos que, por favor, confirme su asistencia a través de [este enlace](#). ¡Muchas gracias!

**CONFIRMA ASISTENCIA**



Unión Europea

# Datos

**29.380**

Impactos en Facebook

**7.900**

Correos electrónicos  
enviados

**4.687**

Visitas a [www.tuatencion.org](http://www.tuatencion.org)



**71**

Propuestas

**127**

Comentarios

**100%**

Respuestas

# Propuestas

<p style="text-align: center;"><b>DIGITALIZACIÓN (22)</b></p> <p><i>Portal del ciudadano más intuitivo, con un buen buscador y chat/foro. Dotar a los funcionarios de mejores herramientas; buscando siempre una experiencia intuitiva.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>CENTRALIZACIÓN (17)</b></p> <p><i>Mejorar la comunicación entre los distintos departamentos de la administración y mantener actualizados los directorios de contactos. Identificador único de ciudadanos.</i></p>
<p style="text-align: center;"><b>ATENCIÓN PRESENCIAL (17)</b></p> <p><i>Diseñar una mejor experiencia en las oficinas físicas, orientar a los ciudadanos y tener en cuenta a las personas mayores o sin formación digital.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>TRANSPARENCIA (14)</b></p> <p><i>Un marco normativo claro que favorezca la transparencia y claridad de los ciudadanos respecto al nivel de servicio y la asistencia que pueden tener en su relación</i></p>
<p style="text-align: center;"><b>ESPECIALIZACIÓN A FUNCIONARIOS (11)</b></p> <p><i>Formar a los funcionarios en habilidades comunicativas para que atiendan mejor al ciudadano. Prepararlos también para la digitalización.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA (11)</b></p> <p><i>Hacer un análisis más exhaustivo de las necesidades del ciudadano y diseñar procesos centrados en usuario con la ayuda de funcionarios.</i></p>
<p style="text-align: center;"><b>NUEVOS CANALES (8)</b></p> <p><i>Atender al ciudadano a través de redes sociales, Whatsapp, favorecer la simplicidad y efectividad en las respuestas. Estas propuestas se mezclan con las de centralizar y digitalizar la información.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>ATENCIÓN TELEFÓNICA (4)</b></p> <p><i>Que haya un teléfono único de atención al ciudadano. Estas propuestas se mezclan con las de centralizar la información.</i></p>

# Agenda

1. Extremadura en cifras
2. Situación de Partida
- 3. Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía**
4. Ruegos y Preguntas

# “Proyecto para personalizar la atención al ciudadano y ganar su confianza”



## 3.1 Objetivos

**DISEÑAR E IMPLANTAR UN MODELO OMNICANAL QUE TRANSFORME LA EXPERIENCIA DE LA CIUDADANÍA EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN Y MAXIMICE LA PERSONALIZACIÓN EN EL ACCESO Y CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.**



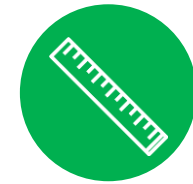
### **ATENCIÓN INTEGRAL**

Diseño del nuevo Modelo de Atención que integre la experiencia a través de los canales **Presencial, Telefónico y Digital**.



### **COMPROMISO**

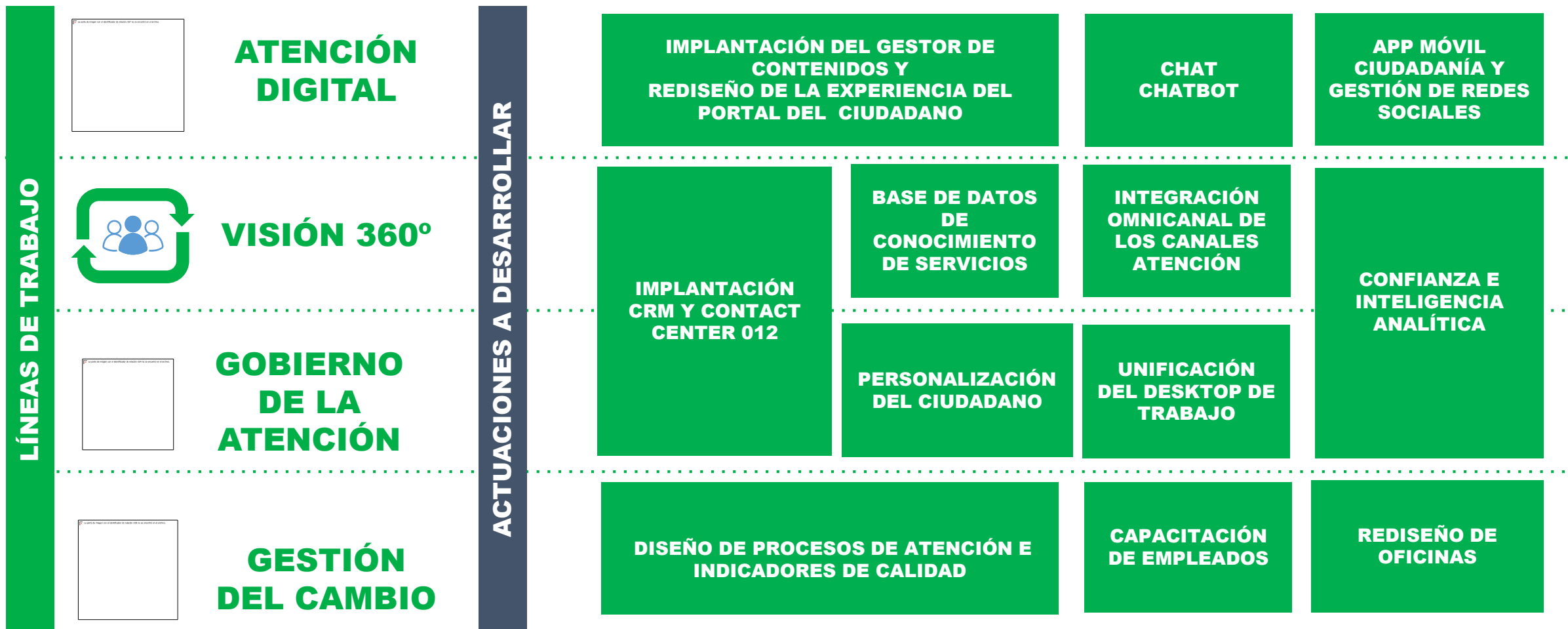
Cumplir con la ciudadanía ofreciendo un nuevo **Catálogo de Servicios**



### **MODERNIZACIÓN**

Definición de procesos y principios de diseño en los ámbitos **Normativo, Organizativo, de Procesos y Tecnológico**.

# 3.2 Alcance



# 3.3 Gobierno de la Atención

## LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

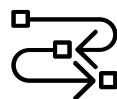


### ESTE MODELO PERMITE:



**UN SERVICIO CENTRALIZADO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



**FLEXIBILIDAD E INDEPENDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**



**UN ENTORNO COLABORATIVO CON LOS GESTORES QUE SON LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN**



**MAYOR AGILIDAD, TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN**

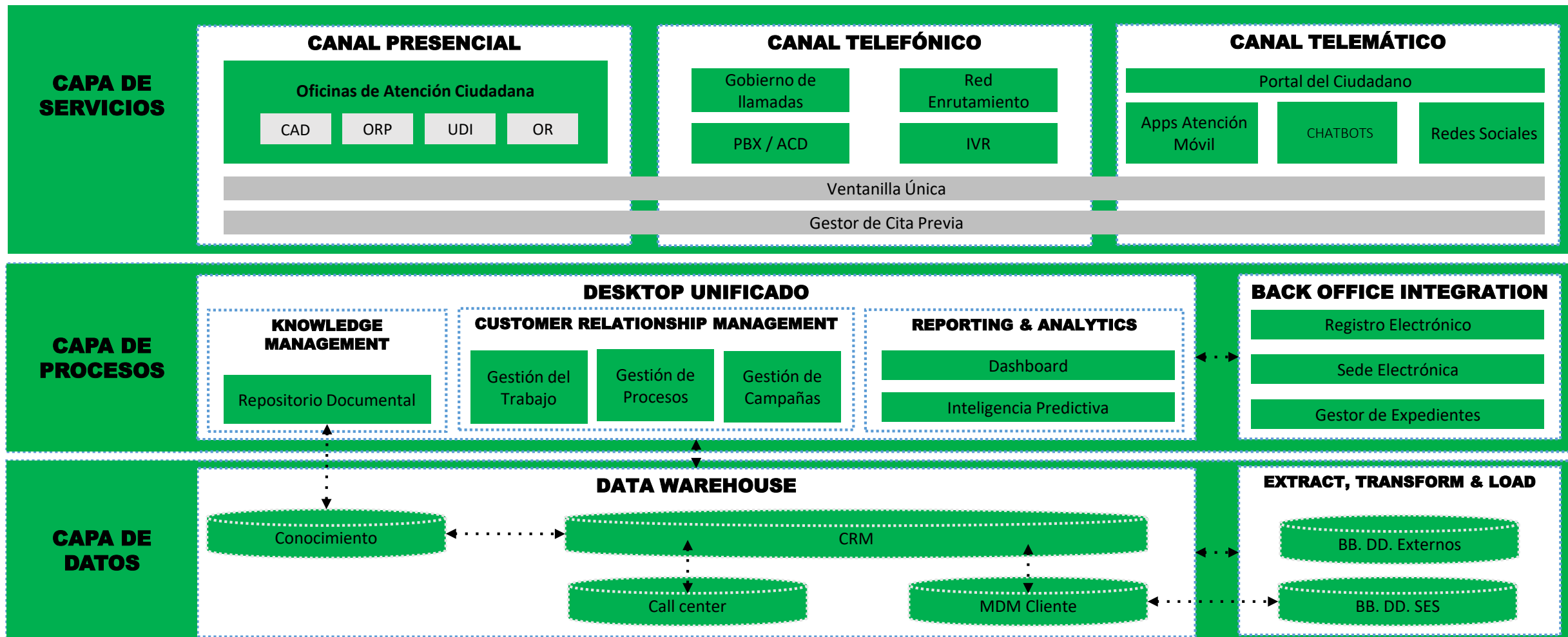


Unión Europea 16





# 3.4 Modelo Tecnológico



# Agenda

1. Extremadura en cifras
2. Situación de Partida
3. Proyecto de Atención Omnicanal a la ciudadanía
4. Ruegos y Preguntas

# Q&A

**¡MUCHAS GRACIAS!**