

PREMIO DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

“PROYECTO OFICINA 360”

1. INTRODUCCIÓN.

Una de las treinta medidas que la Comunidad de Madrid incluía dentro de su Plan de Reactivación de la Región de 2020, era la puesta en marcha de la Oficina 360. Con esta medida, trata de dotar a las oficinas de atención al ciudadano de los recursos necesarios para poder ofrecer una atención integral a los ciudadanos.

El objetivo de la Comunidad de Madrid es lograr una Administración pública con menos burocracia y más digitalizada, para lo que propone, entre otras medidas, crear un servicio de petición de cita previa multicanal, tener la capacidad de realizar video atención como canal remoto de consulta y disponer de un sistema de gestión de turnos sin contacto cuando sea necesario acudir a una oficina de la Administración, teniendo en consideración que el proyecto se inicia durante la crisis sanitaria generada por la COVID-19.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO “OFICINA 360”

2.1. OBJETIVO.

El Proyecto Oficina 360, tiene como objetivo la implantación en las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid de un nuevo modelo de atención, de tal manera que permita mejorar la prestación de los servicios dirigidos a los ciudadanos, con la incorporación de elementos innovadores y disruptivos que favorezcan la transformación digital del servicio y lo conviertan en el modelo ágil, flexible y cercano que se persigue con el nuevo modelo.

Este modelo está basado en las siguientes líneas prioritarias:

- Multicanalidad en las relaciones con la ciudadanía, fomentando el uso de medios digitales a través de dispositivos móviles, sin requerir habilidades especiales y optimizando el proceso de cita previa.
- Atención híbrida, presencial y digital, más segura, ágil y versátil. Se facilita el acceso a los servicios públicos a las personas con discapacidad, se contribuye al cumplimiento de las medidas de seguridad en tiempos de pandemia; y se facilita el teletrabajo a los empleados públicos, permitiendo que la organización de las oficinas sea más moderna y acorde a las nuevas circunstancias.



- Incorporación de la experiencia ciudadana para el proceso de mejora continua en la prestación de los servicios públicos y en la percepción ciudadana, incorporando la gestión del cambio para la motivación y adaptación de las personas, tanto empleados públicos como ciudadanía a esta transformación digital.



2.2. SOLUCIÓN PLANTEADA: CARÁCTER INNOVADOR DEL PROGRAMA.

Como innovación, la Administración pública ha utilizado metodologías ágiles en el desarrollo del proyecto, centrandó la idea de producto mínimo viable que permite acortar tiempos desde la concepción hasta su implantación.

El proyecto ha incluido, hasta la fecha, los siguientes componentes tecnológicos para conseguir los objetivos planteados:

1. Canales:
 - Solicitud de cita:
 - WebApp
 - Chatbot
 - Web Comunidad de Madrid
 - Vídeo atención
2. Nuevo sistema de gestión de turnos en la nube.
3. Cuadro de mando.
4. EVALUA, sistema de evaluación de los servicios de atención al ciudadano.

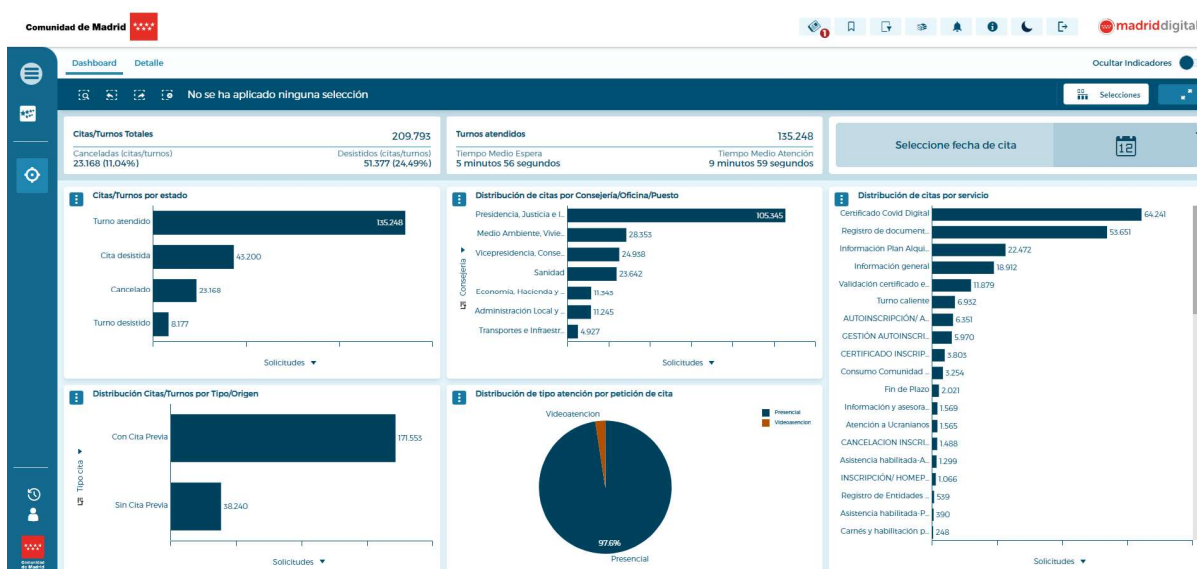
El **ChatBot de cita previa** permite a la ciudadanía tener un nuevo canal de gestión de sus citas haciendo uso de lenguaje natural.

Un nuevo sistema de gestión de turnos con una WebApp que posibilita a los ciudadanos que se desplazan a las oficinas de atención pedir el turno a través de su teléfono móvil, así como recibir el estado de espera y la llamada al puesto de atención a través de **mensajes SMS** y **notificaciones push**, sin necesidad de acceder al interior de las oficinas. Asimismo, a través

de esta misma WebApp, un ciudadano puede solicitar un turno sin cita previa, en aquellos servicios que no tengan una alta demanda.

El canal de vídeo atención, basado en una solución en nube pública, permite mantener la seguridad de los ciudadanos y los empleados públicos en época de pandemia, concilia el modo de teletrabajo para el personal en las mismas condiciones independientemente del puesto ocupado, facilita la accesibilidad a personas con discapacidad motora o auditiva, y agiliza y dinamiza las atenciones, acercando la Administración mediante la creación de un canal puramente digital entre ésta y las personas. Esta solución es compatible con teléfonos móviles, tabletas y ordenadores personales.

Se cuenta también con un **Cuadro de Mando integral** de gran utilidad para el análisis del modelo, la gestión de la atención al ciudadano y la mejora continua.



Asimismo, se ha desarrollado un módulo, EVALUA, que incorpora al proceso de atención **encuestas de satisfacción** de fácil usabilidad y comprensión, así como la generación de informes dinámicos de evaluación de los servicios.



Encuesta - Detalles

Encuesta

Nombre: Encuesta de satisfacción general
 Grupo: Grupo General
 Centro:
 Trámite:
 Fecha: 17/01/2022

Respuestas

¿TENÍA USTED CITA PREVIA EN ESTA OFICINA?

Sí

DE LAS SIGUIENTES OPCIONES QUE LE VOY A LEER, ¿A CUÁL DIRÍA VD. QUE HA

2. SÓLO REGISTRAR

VALORE VD. CÓMO LE HAN TRATADO

★★★★★

VALORE VD. SI HAN ENTENDIDO SUS NECESIDADES

★★★★★

VALORE VD. SI HAN UTILIZADO UN LENGUAJE CLARO EN LAS EXPLICACIONES

★★★★★

Informe estadístico

Zona	Centro	Grupo trámite	Trámite	Canal
--- Seleccionar ---	--- Seleccionar ---	--- Seleccionar ---	--- Seleccionar ---	--- Seleccionar ---
Encuesta	Pregunta	Fecha inicio*	Fecha Fin*	
Encuesta demo caso práctico	--- Seleccionar ---	01/05/2022	30/05/2022	Buscar Limpia filtros

Centro	Trámite	Nombre	Tipo pregunta	Pregunta	Media	Varianza	Moda
Oficina General		Encuesta demo caso práctico	Estrellas	Grado de satisfacción del usuario	3.28	0.77	3
Oficina General		Encuesta demo caso práctico	Elegir opción	Elija usted la comunicación preferida	NA*	NA*	SMS

NA* No es posible calcular la media y varianza para tipos de preguntas con elección de opciones.

Se ha dotado a las oficinas de lo necesario para la transformación digital de los puestos de trabajo.

3. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES.

En el modelo de atención presencial tradicional, los ciudadanos requerían de una dedicación de tiempo y movilidad que, en muchos casos, no era fácil de conciliar con el estilo de vida mayoritario de los ciudadanos que se basa en una sociedad cada vez más digital.

Con este proyecto de Oficina 360 se facilita a los ciudadanos la relación con la Administración, se reduce el número de desplazamientos para la realización de distintos trámites y se ofrece al ciudadano una atención y un servicio integral. Además, se favorece la atención a personas con discapacidad motora.

Se introduce un nuevo modelo de relación con los ciudadanos que implica una innovación de procesos de atención y agilizando estos, evitando esperas innecesarias a los ciudadanos.

Este proyecto posibilita la transformación digital de los empleados públicos, introduciendo procesos de gestión del cambio y un nuevo modelo organizativo y de relación con los ciudadanos.

No hay que olvidar, la incorporación de herramientas como el cuadro de mando y el módulo de evaluación de los servicios que posibilita la gestión de las oficinas y la toma de decisiones.



Datos

En 2022, hasta el 31 de octubre, se ha atendido a cerca de 115.000 ciudadanos, según se han ido implantando el modelo en 26 oficinas de la red de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid. En ese período, se han realizado cerca de 3.000 video atenciones.

IV. VALORACIÓN ECONÓMICA.

El coste de la primera fase de este proyecto asciende a un importe de 300.000 euros.

V. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO.

El proyecto está implantado en 26 de las 43 oficinas generales de la red de atención al público. En enero se inicia una nueva fase en la que continuará la implantación en el resto de oficinas, y en puntos de información especializada.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo. Pablo García-Valdecasas Rodríguez de Rivera

