

Tuatención

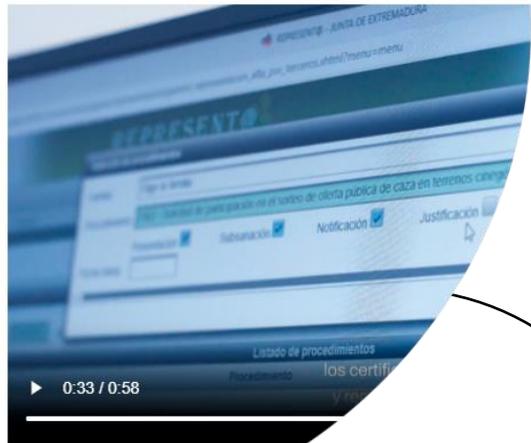
Tú eliges canal, nosotros te atendemos

Una nueva forma de prestar servicios a la ciudadanía:
más cercana, más accesible, más Tuatención.

n?

nuevo modelo de gestión omnicanal consistente en poder
alquier demanda o inquietud, por diferentes canales
es sociales, chat-, teléfono y/o presencial) y ofrecer una
lizada. Se basa en los siguientes valores:

- Accesibilidad
- colaboración
- ra continua



Tuatención

**Modernización de las
relaciones con la
ciudadanía basado en
un modelo de
atención Omnicanal.**

ÍNDICE

PÁG. 2

Descripción del Proyecto

PÁG. 4

Repercusión para el ciudadano y las
Administraciones

PÁG. 11

Equipo de desarrollo y proveedores

I DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La iniciativa Tuatención define un Modelo de atención a la ciudadanía desde el punto de vista de la experiencia, funcional y tecnológica basado en la prestación del servicio de manera Omnicanal en donde la ciudadanía puede contactar con la administración a través de diferentes canales y la atención conjuga la prestación del servicio de manera autónoma, a través de asistentes virtuales, o de manera personalizada, a través de empleados públicos y todo ello centralizado en una misma herramienta de gestión:

Las distintas formas de prestar el servicio serán:

PRESENCIAL

A través de las **Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía**

Oficinas de Asistencia General a la Ciudadanía

Podrás personalizar tu relación con la Junta, obtener información de todos los trámites y servicios administrativos, ser asistido en la tramitación de tus procedimientos o participar en la mejora continua de los servicios públicos

Oficinas de Asistencia Especializada a la Ciudadanía

Podrás obtener información especializada de todos los trámites y servicios administrativos de la Consejería o entidad del sector público autonómico a la que estén adscritos y acceder al catálogo común de servicios

TELEFÓNICO

A través de un teléfono único de información administrativa **900222012**

El teléfono de asistencia a la ciudadanía **900 222 012** está pensado para atender todas las consultas sobre información administrativa de la Junta de Extremadura que los ciudadanos deseen realizar.

Podrás llamarnos en el siguiente horario:

- Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y 16:00 a 18:00 horas.
- Durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas.

Fuera de este horario, se podrá dejar un mensaje en el buzón de voz que será atendido y contestado el día hábil siguiente.

* El calendario de días hábiles para este servicio es el vigente en cada momento en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

DIGITAL

A través de un amplio abanico de medios:

■ ■ Juntaex.es



Punto de acceso general electrónico
www.juntaex.es

Correo electrónico
A la cuenta:
tuatencion@juntaex.es

WhatsApp
A través del teléfono:
+34 644844298

Telegram
A través de la cuenta:
[@tuatencion_bot](https://t.me/tuatencion_bot)

El Punto de acceso general electrónico (www.juntaex.es), cuenta con:

The screenshot shows the homepage of Juntaex.es. At the top right, a blue box labeled "Área personalizada" points to the user profile menu. The main header features a search bar and a navigation menu with options like "Mis expedientes", "Mi empleo público", and "Formación online". A central banner reads "Bienvenidos a Juntaex.es" with a search input field below it. A blue box labeled "Contenidos de interés" points to a section titled "Especial para ti" which lists various services like "Ayudas para la internacionalización de la empresa extremeña" and "Subvenciones de concesión directa de sistemas digitales". Another blue box labeled "Información sobre trámites del Inventario centralizado e Información Administrativa" points to a "Trámite" button for "Subvenciones de concesión directa...". A third blue box labeled "Chat Web" points to a "Chat Web" button in the bottom right corner. The footer includes the URL "https://www.juntaex.es/".

2 REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

Desde la Dirección General de Función Pública perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura, en colaboración con la Secretaría General de Transformación Digital y Ciberseguridad, y la Dirección General de Digitalización de la Administración, se está llevando a cabo una iniciativa alineada estrechamente con los Principios del **Consenso por una Administración Abierta**, promovido por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, en concreto al Proyecto 9: Interconexión de servicios de atención a la ciudadanía, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados, y por otro lado, sigue la línea marcada en la **Estrategia de Transformación Digital de Extremadura 2027** de la Junta de Extremadura en su eje estratégico I, de Administración al servicio de la ciudadanía, concretamente en las líneas estratégicas I.1, de Administración cercana al ciudadano y I.3 Administración eficiente e innovadora.

El enfoque en la Innovación se destaca a través de la adopción de tecnologías emergentes. Actualmente el modelo está integrado con las redes sociales más usadas por la ciudadanía, como WhatsApp y Telegram y prevé la integración de las tendencias más actuales como es el uso de la inteligencia artificial (IA) para mejorar la experiencia del usuario y hacer más eficiente la operativa, mejorando, de esta manera la oferta de servicios públicos.

Este modelo pretende optimizar la atención ciudadana a través de la renovación tecnológica, la interconexión de servicios y el aprovechamiento de datos para ofrecer una experiencia más personalizada y efectiva. La orientación hacia la prestación de servicios de manera homogénea independientemente del canal elegido por la ciudadanía refuerza su alineación con las necesidades y expectativas del público, ya sea presencial, telefónico o, preferentemente, digital.



El servicio Tuatención –de la Junta de Extremadura permite la relación entre la ciudadanía y la Administración, de manera autónoma a través de asistentes virtuales o bien a través de empleados públicos, garantizando la trazabilidad de la misma y su seguimiento de tal manera que, con independencia del canal que la persona interesada emplee para actuar (telefónico, presencial, redes sociales o correo electrónico), siempre pueda garantizarse la asistencia y atención en un debido plazo.

Servicios

 Información Información sobre trámites y procedimientos administrativos, formularios, canales de consulta, carta de servicios que la Junta de Extremadura pone a disposición de la ciudadanía	 Participación Ejerce tu derechos como ciudadano a intervenir en la toma de decisiones y asuntos públicos de la Junta de Extremadura
 Personalización Miespacio te permitirá acceder a unos servicios más personalizados y obtener información relativa a tu perfil y preferencias	 Tramitación Asistencia en la realización de un trámite para el disfrute de derechos o cumplimiento de obligaciones

Canales

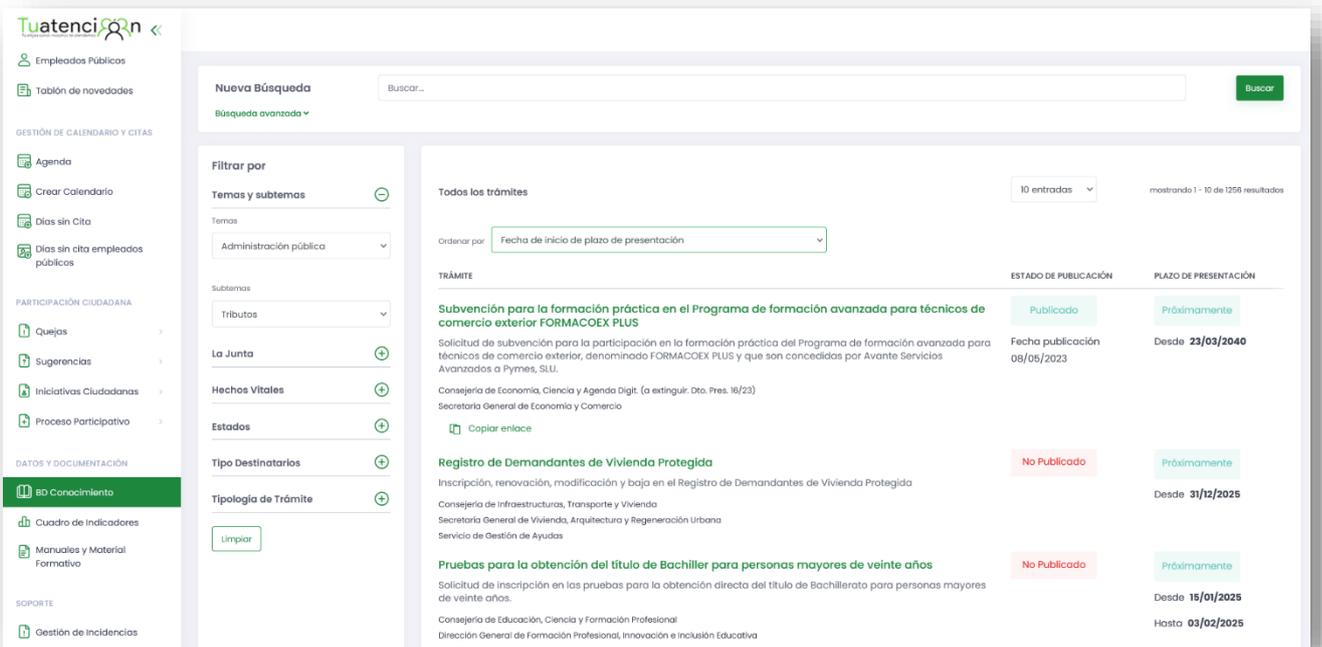
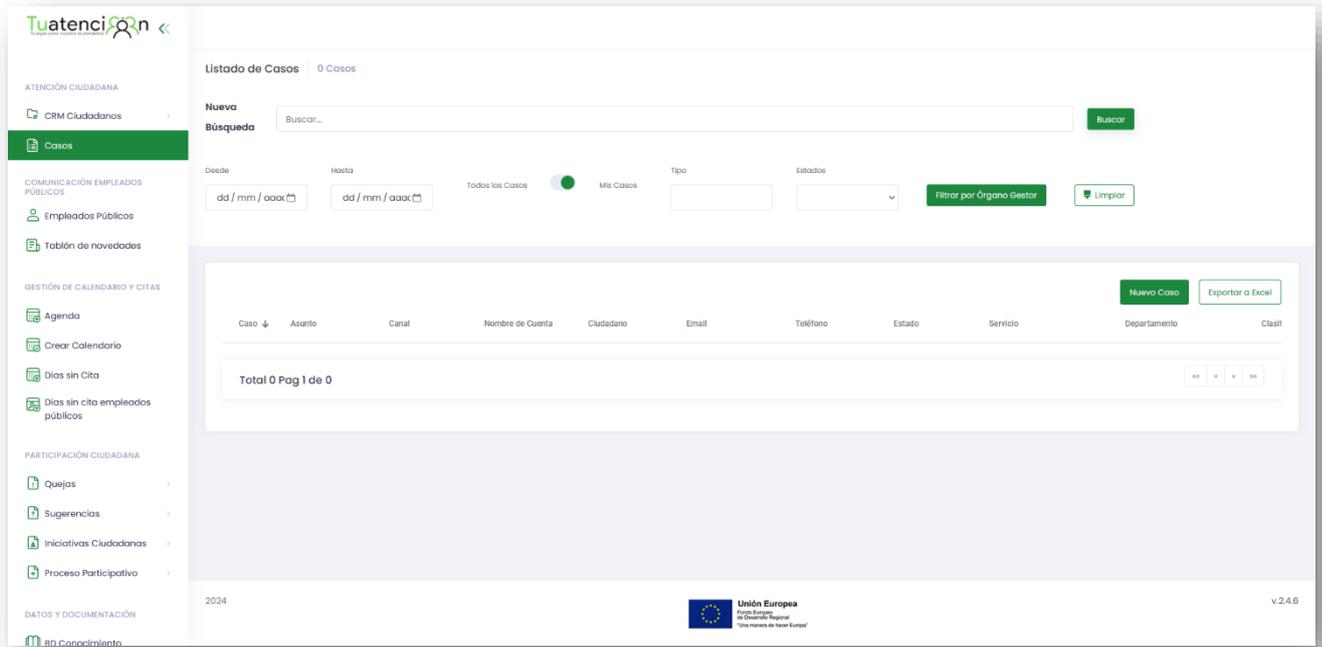
 Internet Portal (www.juntaex.es), Correo (tuatencion@juntaex.es), chat en línea, WhatsApp (34 644 84 42 98) y Telegram (Tuatencion_bot)	 Teléfono 900 222 012	 Presencial Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, Oficinas de Asistencia Especializada y Puntos de Registro
--	--	--



La experiencia Omnicanal se ve reforzada por la integración de asistentes para cada uno de los canales que favorecen, por un lado, el autoconsumo de información y otros servicios automatizados, como el pago de tasas y, por otro lado, la derivación a los empleados públicos para poder facilitar una atención integral al ciudadano desde una misma herramienta, independientemente del canal usado por este.



Esta herramienta, principal valedora de esta iniciativa, es la que se denomina **Escritorio del Informador** que, además de permitir la gestión integral de las consultas independientemente del canal utilizado por el ciudadano, garantizando la unidad de la información y la trazabilidad de las interacciones, extiende su ámbito también al impulso de la participación ciudadana a través de los procesos de quejas, sugerencias y a los procedimientos participativos para incrementar los servicios electrónicos prestados a la ciudadanía.



En su proceso de evolución continua, está previsto un desarrollo evolutivo del actual asistente virtual que, incorporando tecnologías de procesamiento de lenguaje natural, promueva la cercanía y accesibilidad a la ciudadanía.

El escritorio de informador se integra, además, con otros sistemas de información, que permiten disponer de información actualizada, fiable y personalizada para garantizar una atención centrada en el ciudadano.

Actualmente el Modelo de atención Omnicanal de la Junta de Extremadura presenta las siguientes características.

Respecto a la forma de prestación del servicio:

ATENCIÓN DIRECTA	ATENCIÓN POR PARTE DE UN EMPLEADO PÚBLICO
<p>A través de un asistente virtual (BOT) de las Interacciones que realizan los ciudadanos y que es común a los canales de WhatsApp, Telegram, Chat del Punto de Acceso General de la Junta de Extremadura (www.juntaex.es), y Telefónico.</p> <p>Las opciones actuales de autoconsumo a través del asistente virtual son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pago de tasas de ITV ■ Consulta de Directorio de la Junta de Extremadura ■ Localización de Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía ■ Registro en el área personalizada (Miespacio) del portal Juntaex.es donde se puede consultar información personalizada. ■ Presentación de una Queja o Sugerencia sobre el funcionamiento de los servicios de la Junta de Extremadura (en fase de desarrollo). 	<p>Desde el Escritorio del informador a consultas realizadas por cualquiera de los canales anteriores, incluyendo la asistencia telefónica y la asistencia presencial.</p>

Respecto a la organización tecnológica del Modelo de atención Omnicanal.

ESCRITORIO DEL INFORMADOR

Es la herramienta que utilizan los empleados públicos para gestionar las relaciones con los ciudadanos.

Los empleados públicos se dividen en 2 niveles de atención:

NI (Nivel 1): Son los empleados de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía de carácter presencial y de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía de carácter Virtual, que son, estos últimos, los que atienden las consultas telefónicas y digitales.

N2 (Nivel 2): Son los empleados de los centros gestores o unidades de tramitación, conocedores de una materia específica, que generan contenidos de interés público, y serán quienes respondan o atiendan las consultas que les sean derivadas por parte de los informadores NI cuando no sean capaces de atender la respuesta.

Estos usuarios de segundo nivel de atención serán también los responsables de responder las quejas o sugerencias sobre los servicios que presta la Administración de la Junta de Extremadura y de promover procesos participativos que se publicarán en el Punto de Acceso General www.juntaex.es y en donde los ciudadanos podrán presentar sus propuestas.

El Escritorio del Informador se encuentra en constante proceso de integración con otros sistemas de información, todo ello englobado en lo que se conoce como **Base de Conocimiento**.

Actualmente esta Base de conocimiento se nutre de los siguientes sistemas corporativos:

Inventario de Información Administrativa, con toda la información de trámites y servicios de la Junta de Extremadura, cuya información es suministrada de primera mano por las propias unidades gestoras de los procedimientos.

Directorio DIR3 de unidades orgánicas.

Plataforma de Tramitación y Archivo Electrónico, para la obtención de información sobre estado de expedientes.

PUNTO DE ACCESO GENERAL ELECTRÓNICO www.juntaex.es

El Punto de acceso general electrónico de la Junta de Extremadura se conforma como un sistema de información a los ciudadanos sobre las competencias, funciones y organización de la propia Administración, que garantice el conocimiento efectivo de los procedimientos administrativos, de los servicios y de las prestaciones de su ámbito.

El portal Institucional cuenta con un área personalizada denominada **Miespacio** en donde los usuarios, a través de una identificación ligera, pueden registrarse para poder personalizar los contenidos o trámites específicos sobre los que está interesado para mejorar su experiencia de navegación.

Desde Miespacio, la ciudadanía puede participar activamente en la mejora de los servicios públicos a través de la formulación de quejas, sugerencias o proyectos participativos que se publiquen.

Además, podrá consultar el estado de tramitación de sus quejas o sugerencias, o el estado de las consultas que ha realizado a través del modelo de atención Omnicanal, ya que este espacio está directamente integrado en el sistema Escritorio del Informador.

3 EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

El proveedor de la solución del Escritorio del Informador es la empresa extremeña Sílice Tecnologías y Servicios S.L.