



ITACA



Información, **T**ramitación y **A**tención **C**iudadana en **A**lcobendas

Calidad e Innovación en la Atención al Ciudadano

Manuel Aragüetes Estévez – 1^{er}. Tte. Alcalde

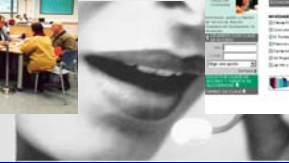
Antonio Díaz Méndez – Dtor. Planificación y Coordinación



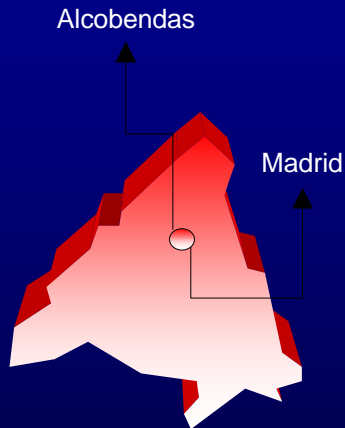
noviembre de 2004



ITACA



Datos Básicos



Ciudad: Alcobendas, norte de Madrid

- 102.190 habitantes
- Término municipal: 4.411 Has.
- A 17 Km. de la Puerta del Sol y a 5 Km del Aeropuerto

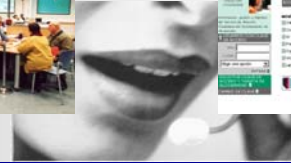


Institución: Ayuntamiento de Alcobendas

- Ayuntamiento, 3 Patronatos y 4 empresas públicas
- 1157 empleados públicos.
- 361 trabajadores en empresas públicas.
- 167,2 MM de € (2004).



ITACA



Contexto Estratégico

1995 Plan estratégico. Plan ciudad de Alcobendas

Autopistas de la información: Despliegue de redes

Modernización y calidad

1997 1^{er} Plan de Calidad e inicio ITACA

1998 Convenios operadores cable

1999 Proyecto ITACA: Sac, Web y Tarjeta Alcobendas

2000 Arroyo de la Vega "Silicon Valley de Madrid". (El País, ABC)

2001 2^{do} Plan de Calidad y Proyecto ITACA II (PAM 2000-2003).

2002 Madrid: Puerta de internet en Europa (NAP).

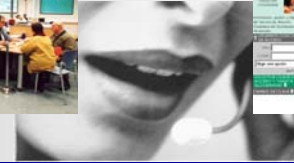
Convenio Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Alcobendas:
Nuevo parque tecnológico Valdelacasa.

2004 Proyecto ITACA III (2004-2007)





ITACA



Proyecto ITACA

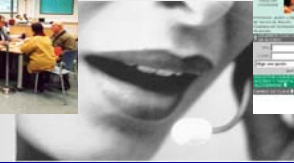
Calidad en la atención a los ciudadanos



Facilitar la relación entre los ciudadanos y su Administración y conseguir una atención integrada (presencial, telefónica y telemática) totalmente orientada a las necesidades de los vecinos



ITACA



Situación Anterior-Situación Actual

Rentas	Industrias	Padrón	Patronatos	Urbanismo
--------	------------	--------	------------	-----------



Atención Integrada
(Presencial, telefónica, telemática,...)



Ciudadanos



ITACA



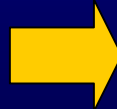
Resultados para los ciudadanos

**Ayuntamiento
más accesible**



- 3 Oficinas
- 16 Puestos Automáticos
- Gestión telefónica 010 (24 h.)
- Acceso universal por Internet: Información-Gestión

**Horarios
más amplios**



- 1 hora más en horario de mañana y tarde (8:30-14:30 y 16-19)
Incremento de 10 h/sem. en presencial y telefónica
(Sábados de 10 a 13 hrs.)
- 24 h. En internet y Servicio Automático 010

Fiabilidad



- Base de Datos INFOCIUDAD, acceso on-line y actualización a 24 h. (contiene aprox. 6.000 fichas informativas)

Agilidad



- Control y reducción de tiempos de espera
(tiempo medio de espera: 4 min)



ITACA

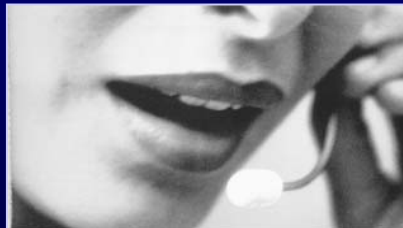


Resultados por canales



Atenciones Presenciales

Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003
85.145	91.791	122.116	124.851



Atenciones Telefónicas

Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003
24.549	43.871	57.412	87.973



Atenciones Telemáticas: INTERNET (accesos)

Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003
27.037	157.716	236.499	266.748



ITACA



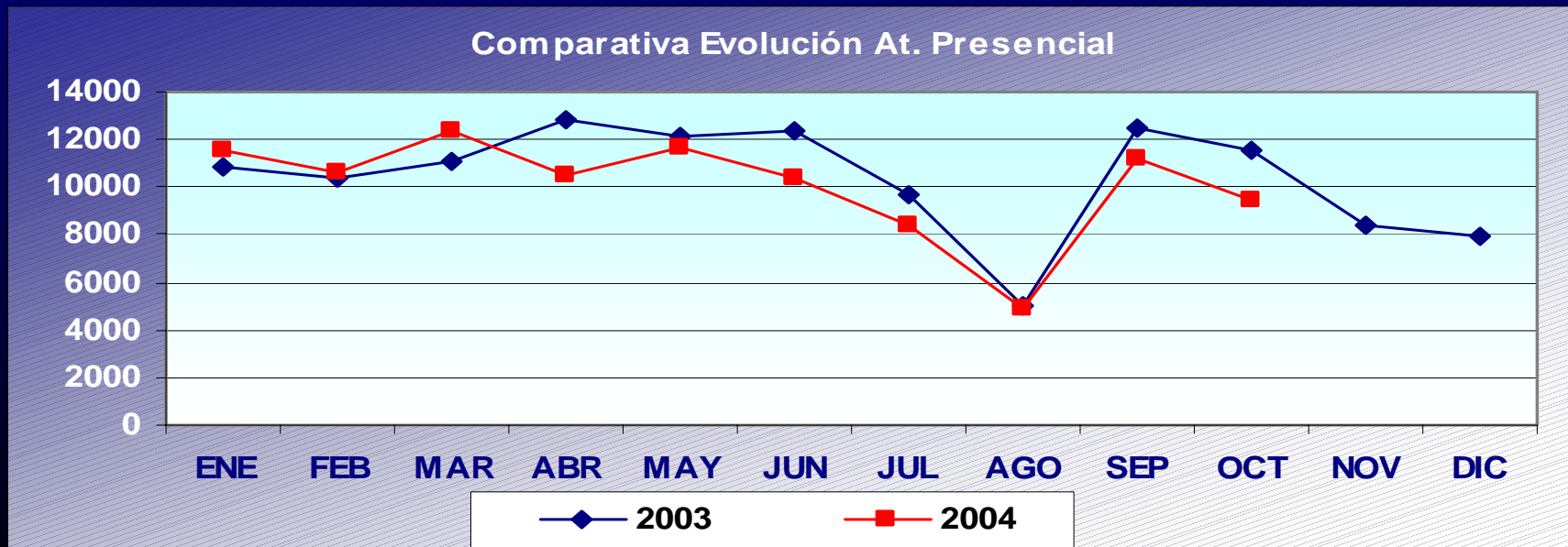
Resultados por canales: PRESENCIAL



Atenciones Presenciales

Año 2003
124.851

Año 2004 (Octubre)
101.048





ITACA



Resultados por canales: TELEFÓNICO

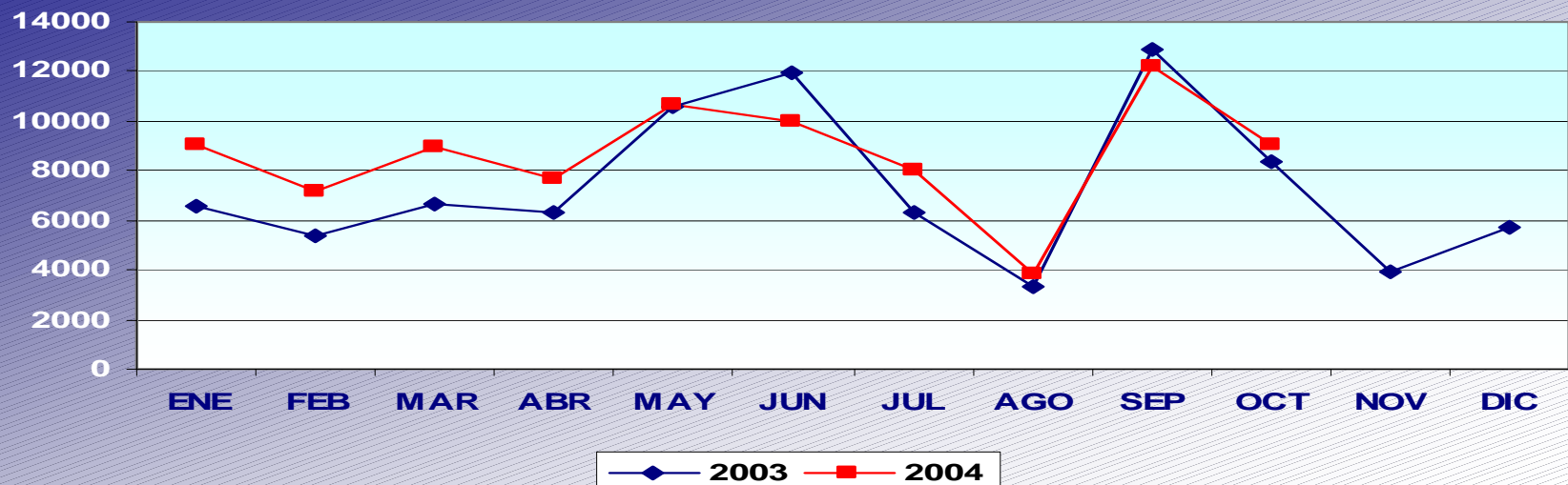


Atenciones Telefónicas

Año 2003
87.973

Año 2004 (Octubre)
86.587

Comparativa Evolución At. Telefónica





ITACA



Resultados por canales: TELEMÁTICO

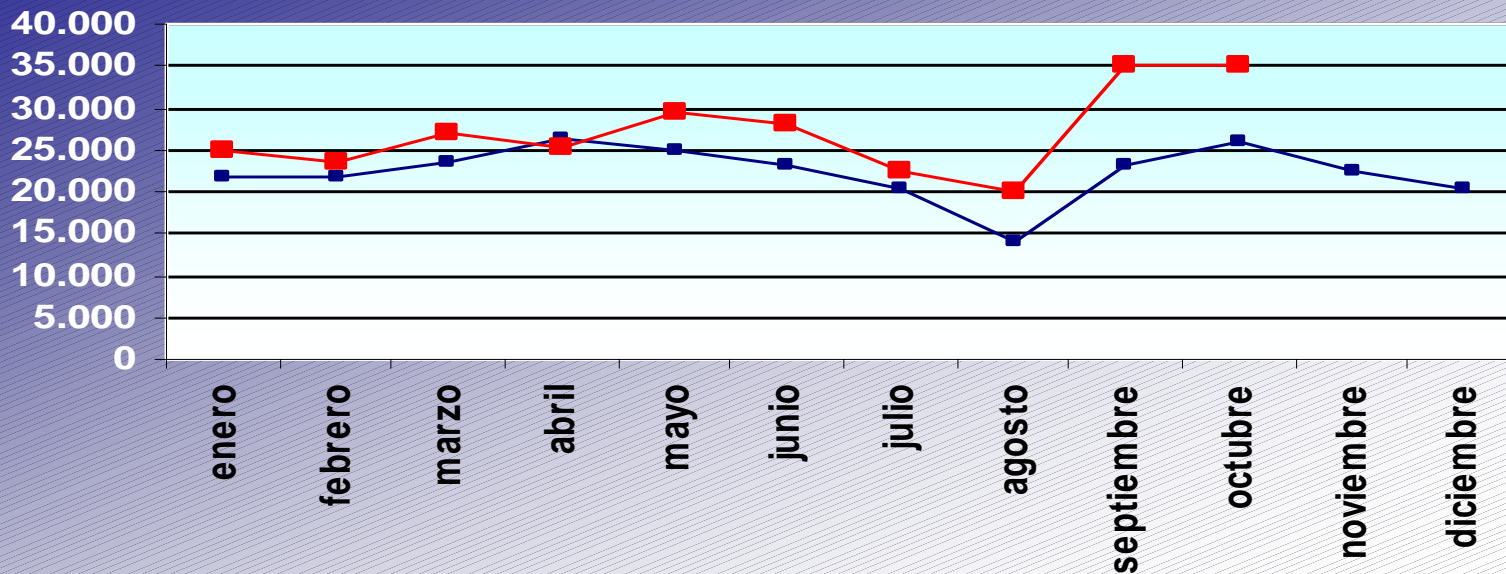


Atenciones Telemáticas

Año 2003
266.748

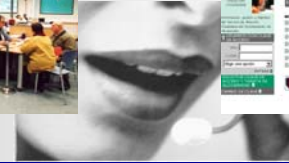
Año 2004 (Octubre)
270.326

Accesos web 2003 y 2004





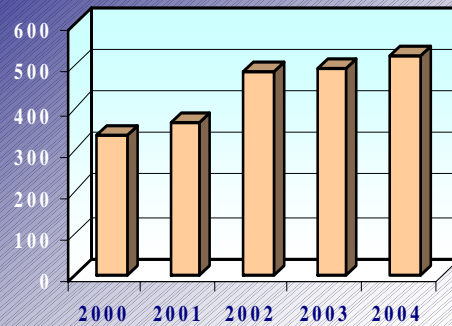
ITACA



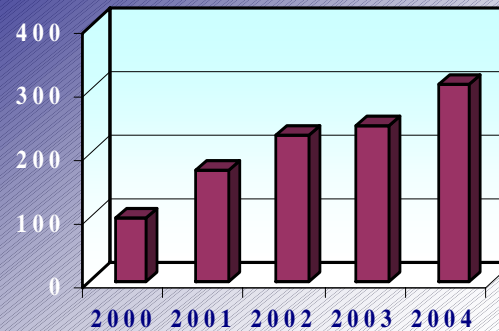
Tendencias por canales



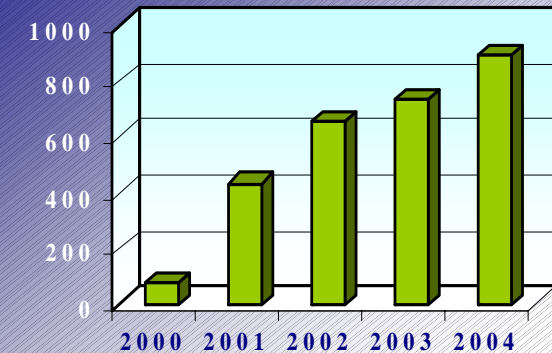
N° atenciones presenciales/día de atención



N° Atenciones telefónicas/día de atención

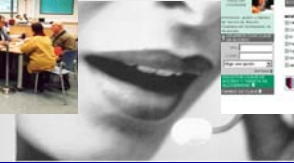


N° navegaciones Internet/día operativo





ITACA



Web : www.alcobendas.org

Aprendiendo de la Experiencia:

El nuevo web site representa el tercer modelo de página web realizado por el Ayuntamiento de Alcobendas

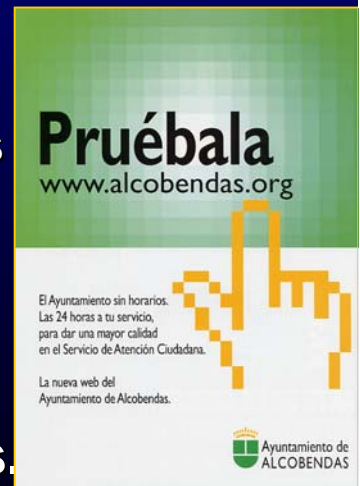


Ejes de desarrollo:

- **Información:** Infociedad + Páginas HTML+ Gestión (Trámites)
- **Gestión Directa:** Padrón (I+G), Tributos (I+G), Reservas Deportivas
- **Participación:** Votaciones, Foros y Consultas Ciudadanas
- **Comunicación:** Medios Municipales Digitales

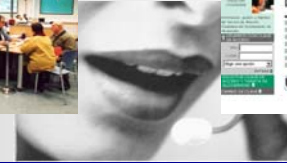
Modelo de Página:

- Portal concebido desde el punto de vista de los ciudadanos. Sencillo, ordenado y fácil de dominar por los usuarios.
- Responde a los objetivos del Proyecto ITACA





ITACA



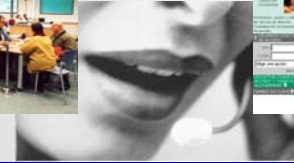
ESTADÍSTICAS DE USO

ANEXO ESTADÍSTICO OCTUBRE 2004 WEB

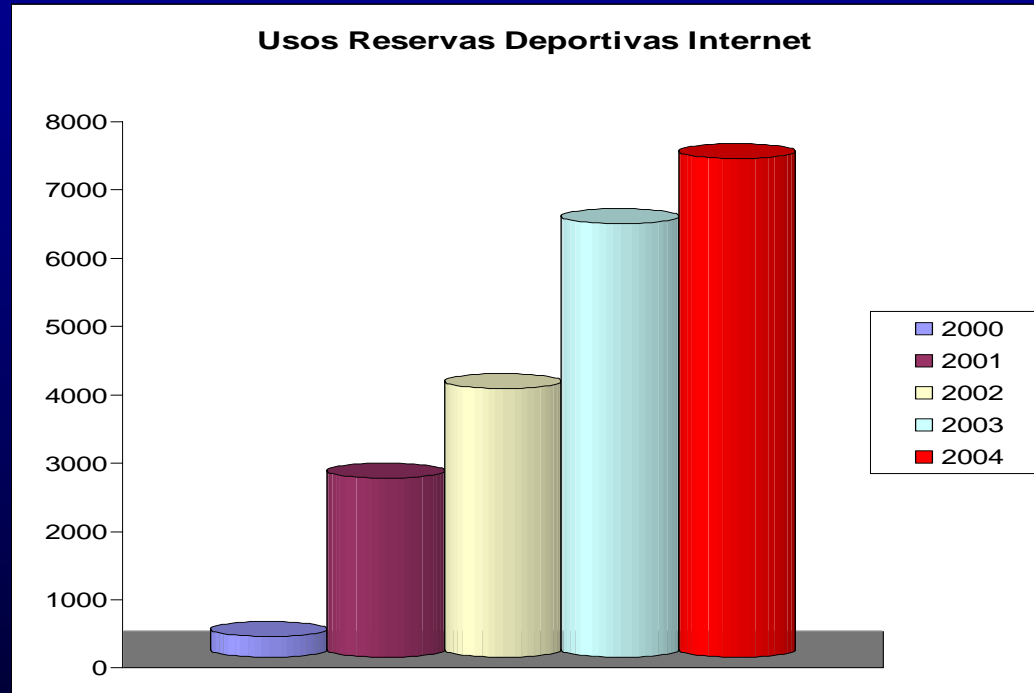
	2003	2004
W. 1. ACCESOS		
W.1.1. Accesos web	25.852	35.028
W.1.2. Promedio diario de accesos web	790	1.129
W.1.3. Total número de visitantes	6.449	9.580
W.1.4. Número de visitantes una vez	4.456	6.590
W.1.5. Número de visitantes más de una vez (clientes fidelizados)	1.993	2.990
W. 2. PÁGINAS MÁS VISITADAS		
W.2.1. Callejero	6.529	6.032
W.2.2. Accesos Oferta Empleo Público	5.368	12.842
W.2.3. Accesos Búsqueda Libre	3.135	4.393
W.2.4. Emvialsa	3.554	5.157
W.2.5. Sietedíasdigital		3.947
W.2.6. Archivo más descargado: Listado definitivo incluidos/excluidos Tarragona		6.674
W.3. OTROS		
W.3.1. Tarjetas solicitadas en el mes	93	90
W.3.2. Tarjetas y claves vigentes. Tarjeta: S.Interactivos / Tarjetas Total	5.388	6.202 / 16336
W.3.3. Total solicitudes de Información	3	
W.3.4. Total sugerencias	3	3
W.3.5. Total reclamaciones	6	0
W. 4. Correos electrónicos recibidos en el SAC		
W.4.1. Sugerencias / Reclamaciones	103	117
W.4.2. Solicitudes de información	77	103



ITACA



RESERVAS DEPORTIVAS EN INTERNET

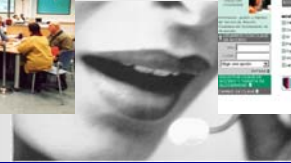


Evolución Reservas deportivas en Internet:

Año 2.000-----	300
Año 2001-----	2.621
Año 2002-----	3.935
Año 2003-----	6.350
Año 2004-----	7.300 (*)



ITACA



Sello de Calidad “WEB VALUE”



**EL SELLO “WEB VALUE”
AÑADE VALOR
A LOS SERVICIOS POR INTERNET**

Calidad del Servicio Propuesto:

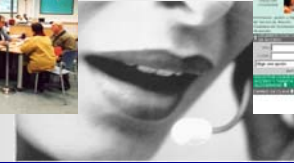
Implantación de una gestión de mejora continua de la satisfacción de los usuarios (Manual de Calidad + Procedimientos)

Cumplimiento de las expectativas de los usuarios:

Privacidad y confidencialidad, Calidad del Medio y Seguridad



ITACA



NUEVA TARJETA DE ALCOBENDAS

Enfoque hacia los ciudadanos

- Ofrece un Servicio Personalizado identificación, Información y gestión de vecinos y usuarios de los servicios municipales
- Identifica simbólicamente a los ciudadanos (y usuarios de los servicios del Ayuntamiento) con la Institución, la Ciudad y la Imagen de Calidad y Modernidad

Alineamiento con la orientación de Integración:

- De Sistemas
- De Soportes
- De Servicios

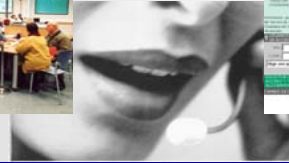


ANA ISABEL LUCAS RODRIGUEZ

CALIDAD
CAPACIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL



ITACA

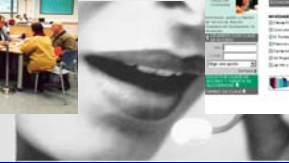


EVOLUCIÓN TARJETA DE ALCOBENDAS





ITACA



PUESTOS AUTOSERVICIO



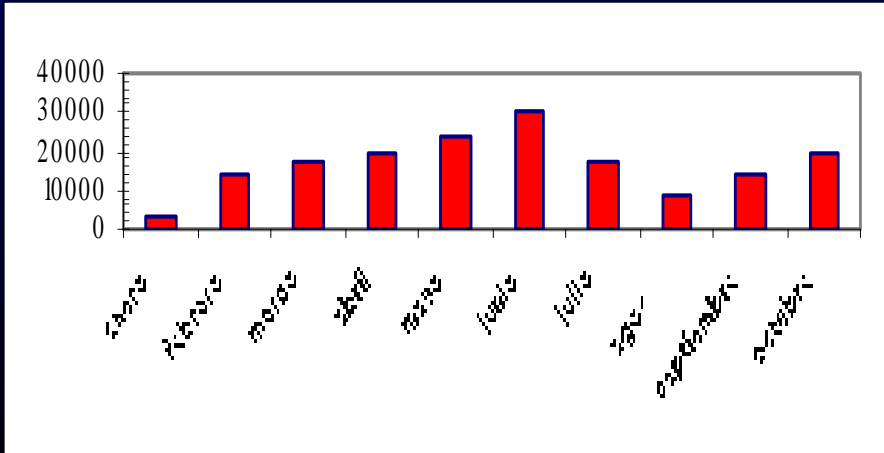
**ahora
más cerca
más fácil**
Puestos Autoservicio Tarjeta de Alcobendas



169.350 ACCESOS (Ene-Oct 2004) USOS POR TIPO DE SERVICIO

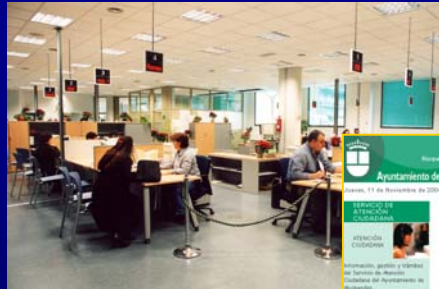
Mensajes S.M.S	90.607
Acceso a Internet	47.769
Web Ayuntamiento	13.970
Ofertas Empleo + Bolsas de Trabajo	8.780
Formación	5.337
Correo-e	2.887

ACCESOS MENSUALES





ITACA



Visualización integrada y homogénea de la Atención del Ayuntamiento

Calidad en el “Servicio a los Ciudadanos”

Elemento diferenciador de Alcobendas como institución moderna,
innovadora y volcada al ciudadano



ITACA

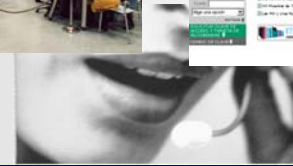


NUEVOS DESARROLLOS

- Incorporación de la Firma Electrónica.
- Ampliar los servicios a profesionales y empresas
- Nuevos sistemas de pago
- Accesibilidad (W3C)
- Servicios de mensajes telefonía móvil
- Nuevas tramitaciones on-line para ciudadanos
- Nueva plataforma multiportal
- Bolsa de Empleo on-line
- Nuevas funcionalidades de la Tarjeta de Alcobendas
- Teleconsulta y participación.
- Medios de comunicación digitales



ITACA



Premio Ciudadanía . Mayo 2002



Sello de Excelencia Europea. Octubre 2002



Premio O.N.U. al Servicio Público "ITACA". Abril 2002



2º puesto en ranking Ciberp@ís 2004 Webs de Ayuntamientos Españoles



ITACA



RETOS DE FUTURO

- **El Gobierno Electrónico como una cuestión de ciudadanía**
- **La innovación como identidad (de la ciudad y su gobierno)**
- **Participación, cercanía, y relación con los ciudadanos:
Una nueva forma de gobernar**
- **Asumir los desafíos de la transformación de las
Administraciones Públicas (gestionar el cambio interno)**

**Las ciudades inteligentes son aquellas que aumentan las
posibilidades vitales, culturales y económicas
de los ciudadanos**

(José Antonio Marina. Filósofo)