

## TÍTULO

### P030. Evaluación y rediseño del Modelo de Atención a la ciudadanía



**Ámbito 1.** Administración digital y relación con la ciudadanía

- L2. Atención ciudadana, canales y comunicación digital

## DESCRIPCIÓN

Rediseño del Modelo de Atención a la Ciudadanía atendiendo a los criterios de simplicidad, digitalización y accesibilidad con una visión clara: disponer de un modelo adaptado a las necesidades cambiantes de las personas, en el que la tecnología actúe como habilitador y no como condicionante. Se combina capacidades estratégicas especializadas en modelos de atención con capacidades funcionales en soluciones CRM, permitiendo diseñar un modelo con impacto en el presente y proyección de futuro.

## PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Diagnóstico de la situación actual.
- Diseño de la hoja de ruta de evolución del modelo de atención y diseño del modelo de mejora continua.

- Diseño del nuevo Modelo de Atención omnicanal en el que se definirán nuevos canales, rediseño de servicios/procesos y niveles de atención, rediseño de flujos de atención, diseño de protocolos de atención, soporte en el diseño del modelo de seguimiento y control.

## OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

### Eje EC7. Ciudad con un gobierno abierto, participativo y eficiente

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva
- OC36. Dato e innovación

## UNIDAD IMPULSORA

- Dirección General de Gobernanza, Órgano de Gestión Tributaria
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

## PLANIFICACIÓN PREVISTA

**Fecha de ejecución:**  
2029-2030

**Plazo de ejecución:**  
12 meses

**Presupuesto estimado:**  
200.000,00 €

## INDICADORES DE RESULTADO

- Nuevo modelo de Atención a la ciudadanía disponible para aplicación efectiva en el Ayuntamiento.
- Nivel de satisfacción ciudadana con el nuevo modelo.