

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Resultados



Laboratorio de Innovación Municipal

Mejora de los servicios de Atención directa a la Ciudadanía desde el Ayuntamiento de Pinto



29 de enero de 2026

Extractamos a continuación algunos apartados del Informe de Resultados sin incluir anexos: Introducción, El proceso, Los resultados, Conclusiones y Recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

La iniciativa nace como una actuación enmarcada dentro de las competencias del área de Innovación y Transparencia de la Concejalía de Administración General ("...proyectos de innovación y mejora de los servicios municipales...") del Ayuntamiento de Pinto, como proyecto de creación del Espacio de Innovación Municipal <https://innovacion-municipal-pinto.es/>.

Desde este espacio es posible: Proponer ideas (Buzón de Ideas), consultar el contenido y

novedades (Compartir Información) y participar en los procesos internos abiertos (Laboratorio de Innovación Municipal) que nos ayudarán a afrontar los nuevos retos a los que nuestra organización se enfrenta de forma colectiva.



A través de la convocatoria de participación voluntaria dirigida a toda la plantilla municipal, se constituye el primer Laboratorio de Innovación Municipal en octubre de 2025 dirigido a la **“Mejora de los Servicios de Atención Ciudadana desde el Ayuntamiento de Pinto”** (LIM A) con el **objetivo/misión** de idear y proponer actuaciones para la mejora de los servicios de atención directa a la ciudadanía prestados por el Ayuntamiento de Pinto.

Idear y proponer actuaciones para la mejora de los servicios de atención directa a la ciudadanía prestados por el Ayuntamiento de Pinto



El Laboratorio se conformó por **14 empleados y empleadas municipales** (personal técnico, de staff administrativo y otros), pertenecientes a 8 áreas municipales diferentes.

Las sesiones presenciales tuvieron lugar en la Sala de formación de la “Fábrica de Innovación y Emprendimiento” como reciente espacio municipal inaugurado en un edificio singular del municipio (“Antigua Casita del Chocolate”).



EL PROCESO

Desde la constitución del grupo de trabajo del Laboratorio A se desarrollan 5 sesiones con el siguiente cronograma:

Cronograma del laboratorio



- ✓ **1ª sesión, 10 de octubre de 2025:** Diagnóstico DAFO.
- ✓ **2ª sesión, 14 de noviembre de 2025:** Acción CAME.
- ✓ **3ª sesión, 28 de noviembre de 2025:** Propuestas y priorización.
- ✓ **4ª sesión 12 de diciembre de 2025:** Prototipos y testeo acciones.
- ✓ **5ª sesión, 23 enero 2026:** Continuamos con Prototipos y testeo y validación Informe Final de Resultados.

Respecto a las **herramientas utilizadas** en el desarrollo de laboratorio destacan las dinámicas de grupo (empatizar), la realización del diagnóstico a través del análisis DAFO e de ideación CAME, la matriz de priorización de acciones (Esfuerzo/Impacto), selección de 5 actuaciones susceptibles de ser desarrolladas por el propio grupo de laboratorio y el diseño, prototipado y testeo de las mismas.

Metodología



RESULTADOS DEL LABORATORIO

Tras la realización de los procesos de análisis DAFO e ideación CAME, se procedió a ubicar las acciones propuestas en una matriz de priorización que dio como resultado más de **30 propuestas de acción**.

Al hilo de los resultados obtenidos se seleccionaron y ejecutaron **5 proyectos susceptibles de trabajar en el propio laboratorio** como ejemplo de acciones posibles de diseñar, prototipar, testear e implantar. Estos fueron:



P 1.- Preguntas Frecuentes - Faqs (Página web a disposición ciudadanía): Recopilación FAQs que realiza ciudadanía ante el Ayuntamiento y sus respuestas con buscador por palabras clave.



P 2. - Fuentes de Información (Uso interno empleados/as municipales): Listado de fuentes de información publicadas de donde extraer la información para atender desde la 1ª línea en formato tabla.



P 3.- Sistema de Comunicaciones Alertas Novedades en Intranet (Uso interno empleados/as municipales): Diseño de un sistema de alertas que estará disponible en la Intranet para que las áreas puedan comunicar sus novedades que impacten sobre el potencial aumento de demanda en los servicios de atención directa a ciudadanía.



P. 4.- Mejora Buscador Portal de Transparencia: Nueva página del Buscador en Portal Transparencia con elección por parte usuario/a de Buscador (comercializado) con IA personalizado.



P.5.- Guía rápida para nuevas incorporaciones (Uso interno nuevos/as empleados/as municipales): Manual sintético sobre qué hay que saber del Ayuntamiento para trabajar en primera línea de atención.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras la experiencia de desarrollo del Laboratorio extraemos las siguientes **Conclusiones**:

- 1ª.- **Los servicios de atención directa** de nuestro ayuntamiento, representan la cara visible de nuestra institución y conforman, en gran parte, la imagen que, del ayuntamiento, tiene la ciudadanía al respecto de su eficacia y eficiencia en la atención y tramitación de los procedimientos administrativos más comunes. Sin embargo, se detecta que, en el Ayuntamiento de Pinto, esta relevancia no se refleja en la aportación de los recursos humanos, técnicos y materiales pertinentes para el desarrollo de un adecuado servicio de atención directa, en particular, al Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
- 2ª.- **Los puntos de atención directa** de 1ª línea (conserjes edificios), carecen de la información necesaria para cumplir con la función de información general a la ciudadanía y deben actuar derivando a distintos edificios y áreas.
- 3ª.- **El SAC** no funciona como servicio general de atención e información a la ciudadanía según requiere el Art. 7 del Reglamento de Participación Ciudadana vigente. Sus principales funciones son de tramitación: Registro de entrada y salida general, trámites relacionados con Padrón y acreditación firma digital.
- 4ª.- **El personal** que integra el SAC y la atención directa de Servicios Tributarios es insuficiente y presenta mucha rotación (nuevo personal, contratos de relevo y cobertura por programas temporales).
- 5ª.- No existe una adecuada **atención telefónica** (centralita – 010) prestándose ésta en los huecos, entre atención presencial y atención presencial, que tiene el personal del SAC y cuando no se puede, no se atiende el teléfono. Además, la derivación por centralita de llamadas adolece de que las extensiones están mal configuradas y en la Intranet corporativa no están actualizados los datos de los empleados y empleadas del ayuntamiento.
- 6ª.- No existe **sistema de atención a las quejas y sugerencias** vía formulario web en el Ayuntamiento de Pinto. Lo que llega de forma electrónica es a través de los correos sac@ayto-pinto.es y pinto@ayto-pinto.es y, de forma presencial, a través de instancia general. Además, se desconoce el volumen y temáticas de entrada y si se le ha dado respuesta porque no hay sistema de seguimiento ni evaluación.
- 7ª.- **La sede electrónica** u oficina virtual presenta dificultades de uso por parte de la ciudadanía. La vía de acceso es exclusivamente certificado digital.
- 8ª.- Se producen con frecuencia interrupciones del servicio por el mal funcionamiento de los **sistemas/red/internet** en los procedimientos de tramitación desde el SAC que afectan al trabajo de empleados y empleadas y al servicio prestado cara a la ciudadanía.
- 9ª.- Se observa un **aumento del volumen** de personas que acuden a los servicios de atención presencial por la dificultad de uso de la sede electrónica, la imposibilidad de comunicación telefónica con ayuntamiento y, en general, el aumento poblacional progresivo.
- 10ª.- Los resultados de este Laboratorio, junto con los requerimientos de normativas futuras y el desarrollo de las NNTT y la IA, suponen **oportunidades de mejora** que debemos aprovechar.

En relación con las propuestas de acción realizadas en el Laboratorio, se establecen una serie de **Recomendaciones:**

- 1ª.- Elaborar una **Estrategia de Mejora de los Servicios de Atención Directa a la Ciudadanía** en el Ayuntamiento de Pinto.
Para ello pueden utilizarse herramientas sencillas como OKR (Objetivo-Claves-Resultados), como marco de gestión de metas para definir y rastrear objetivos de manera medible y transparente.
- 2ª.- **Definir las funciones del departamento de Atención a la Ciudadanía** (atención multicanal) de acuerdo con la normativa de aplicación:
 - Atención telefónica: centralita (derivación llamadas a departamentos específicos) y 010 (funciones de información sobre la ciudad, trámites, servicios municipales y apoyo a la tramitación electrónica, recepción quejas y sugerencias, citas previas, etc.).
 - Atención presencial: información sobre la ciudad, trámites y servicios municipales, y tramitaciones simples (Registro de entrada y salida general, trámites relacionados con Padrón y acreditación firma digital) y recepción quejas y sugerencias.
 - Apoyo y asesoramiento a la tramitación electrónica de forma presencial.
 - Adecuada derivación a los servicios de Registro, Oficinas de tramitación, Servicios Municipales.
 - Recepción y gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (multicanal).
- 3ª.- **Mejorar la atención directa a la ciudadanía** desde el Ayuntamiento de Pinto con el desarrollo de las siguientes acciones:

Adecuación organizativa y funcional

- Dotación personal: 1 responsable del Servicio funcionario/a (funciones de organización, evaluación, coordinación con otras áreas, desarrollo del Plan de Mejora, etc.), 1 Coordinador/a servicio (funciones de coordinación equipo y gestión de quejas y sugerencias), 2 auxiliares de atención telefónica y apoyo a la tramitación online, 6 auxiliares de atención presencial (1-2 Registro, 1-2 información general, 4 tramitación simple).
- Organización del trabajo semanal incluyendo reuniones de coordinación del equipo y mensual para seguimiento de objetivos.
- Reforzar fuentes de información tanto externas (hacia ciudadanía) como internas (personal de atención). Documento base de FAQs, Tabla de fuentes de información y mejora del buscador del Portal de Transparencia desarrolladas por este Laboratorio.
- Fortalecer la recepción de nuevas incorporaciones de personal con sesión de bienvenida, formación ad hoc e implantación de un sistema de mentorías. Manual de nuevas incorporaciones desarrollados por este Laboratorio.
- Introducir la posibilidad de solicitud de cita previa para Información General en el Sistema de cita previa.
- Estudiar la posibilidad de ampliar el sistema de cita previa para poder solicitar atención telefónica.

Adecuación tecnológica

- Análisis y revisión de las aplicaciones utilizadas por los servicios de atención directa para corrección de errores y articular mejoras técnicas en su manejo y utilización.
- Revisión, actualización y mejora de los equipos y programas informáticos utilizados por la primera línea de atención.
- Sobre la web municipal:
 - o Diseño y puesta en marcha de un sistema de solicitudes de información simple, quejas, sugerencias y felicitaciones que permita recepcionar éstas vía formulario web o introducir de oficio (cuando entrada telefónica o presencial), gestionar respuestas y derivaciones, realizar el seguimiento y contabilizar y evaluar volúmenes y temáticas.
 - o Puesta en marcha de una nueva página dentro de la web municipal de Preguntas Frecuentes (FAQS) con buscador propio por texto y categorías temáticas. Trabajos previos desarrollados por este Laboratorio.
 - o Rediseñar el Buscador disponible en la web del ayuntamiento para mejorar su rendimiento.
 - o Eliminar de la web del municipal el contenido de normativa y ordenanzas y sustituirlo por el enlace al Portal de Transparencia de Compilación Normativa donde se encuentra disponible toda la normativa municipal actualizada e incluye ficha con huella normativa.
- Sobre la sede electrónica:
 - o Formación específica al personal de apoyo a tramitación online (obtención certificado electrónico y utilización sede electrónica).
 - o Formación específica para entidades y empresas en la utilización de la sede electrónica como sujetos obligados a su uso.
 - o Estudiar el desarrollo de un Laboratorio de Innovación para la Mejora de la usabilidad de la sede electrónica.
- Sobre la Intranet Corporativa:
 - o Puesta en marcha de un sistema de alertas en Intranet para comunicar las novedades departamentales que pueden incidir en el aumento de demanda de los servicios de atención directa. Trabajos previos desarrollados por este Laboratorio.
 - o Actualización del apartado Teléfonos en Intranet.
- Reprogramación de las extensiones telefónicas de Centralita.
- Estudiar la aplicabilidad de soluciones con Inteligencia Artificial para la atención ciudadana automatizada como Chatbot conversacional, IA Agéntica, etc.

Adecuación normativa

- Análisis de la actual y futura normativa estatal y autonómica que establece obligaciones al respecto de los servicios de atención a la ciudadanía desde la administración local.
- Revisión de aquella normativa municipal que impacta en la atención directa a la ciudadanía: Reglamento de Participación Ciudadana, Reglamento Orgánico Municipal.
- Tramite de modificación de la normativa municipal afectada.

- Formación a áreas y departamentos.

- 4º.- Diseñar y aplicar un **sistema de evaluación del Servicio de Atención Ciudadana** basado en Cartas de Servicio (Servicios prestados, derechos de los usuarios/as, compromisos de calidad asumidos, etc.) que deberá, entre otras acciones, contener:
- Evaluación de las quejas, sugerencias y felicitaciones recepcionadas y gestionadas por el ayuntamiento.
 - Explotación estadística del Sistema de Cita Previa.
 - Estudio de satisfacción usuarios/as con los servicios de atención directa.
- 5º.- Estudiar la posibilidad de **mejorar la comunicación institucional sobre los servicios prestados** hacia la ciudadanía con el desarrollo de:
- App de la Ciudad Integral (Noticias, Información sobre servicios municipales, Agenda Ciudad, Avisos, apertura de convocatorias, Reservas, Pinto Km.0, etc).
 - Boletines informativos (Newsletter) por correo electrónico con las novedades más relevantes.
 - Folletos de servicios actualizados.
- 6º.- Analizar la viabilidad del desarrollo de **procesos de simplificación administrativa** en procesos clave a través de:
- Mejora de la coordinación e intermediación de datos con otras administraciones.
 - Uso lenguaje sencillo y comunicación clara.
 - Proactividad en la gestión de trámites administrativos.
 - Promover la interoperatividad de los sistemas de información.

Este documento ha sido elaborado y validado por el Equipo de Laboratorio de Innovación Municipal (LIM A) de "Mejora de los Servicios de Atención Directa a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Pinto" celebrado en Pinto de octubre de 2025 a enero de 2026.