



MUNICIPIO AUTÓNOMO DE TOA BAJA

DESCRIPCIÓN

Esta historia de éxito no solo destaca la transformación digital del Municipio, sino también la capacidad de adaptación y resiliencia ante situaciones imprevistas. La implementación de tecnología avanzada ha mejorado significativamente la eficiencia operativa y ha fortalecido la conexión entre la administración municipal y los ciudadanos, posicionando al Municipio como un referente en la gestión moderna y proactiva de servicios públicos.

POBLACIÓN

88,799

PRODUCTO

ONEVIEW

REINVENTANDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES EN TIEMPOS DE COVID-19

SITUACIÓN

Cuando comenzó la pandemia del COVID-19, el Gobierno de Puerto Rico, incluidos los 78 municipios, tuvo que cerrar, manteniendo en función solo los servicios esenciales. A raíz de esta determinación, el Municipio Autónomo de Toa Baja identificó la necesidad de realizar pruebas de COVID-19 a sus ciudadanos a través de servicarro; siendo esta la manera más segura para llegar y servir a los ciudadanos. Para hacer este proyecto posible, necesitaban tener una herramienta que ayudara a calendarizar de manera organizada las citas de las personas.

"Cada problema trae consigo una oportunidad. En nuestro caso, fue el uso efectivo de la plataforma de OneView durante la emergencia de Coronavirus. Su aplicación se ajustó para interconectar el Centro de llamadas de servicio y la programación de citas para las pruebas COVID a los ciudadanos, respondiendo de manera eficiente a todos los ciudadanos que lo necesitan. "

-HON. BERNARDO "BETITO" MÁRQUEZ GARCÍA, ALCALDE
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE TOA BAJA

"En marzo de 2019, el alcalde de Toa Baja, Hon. Betito Márquez, me dio la oportunidad de trabajar con un sistema novel para el Municipio Autónomo de Toa Baja llamado OneView. En este reto me acompañó la señora Ivelisse Molina, Business Analyst de Granicus, en la educación del mismo. Para mi equipo de trabajo como para mi ha sido un proceso de educación constante. Ante los retos que nos ha puesto el COVID-19, nos vimos en la obligación de realizar nuevas estrategias y ser, en palabras de Hon. Betito Márquez "imaginadores de posibilidades", las cuales han dado resultados positivos. OneView ha sido una gran herramienta para servir con eficiencia a nuestra ciudad toabajeña."

-MARCOS VARGAS,

AYUDANTE ESPECIAL, MUNICIPIO
AUTÓNOMO DE
TOA BAJA

SOLUCIÓN

El Municipio de Toa Baja utiliza, desde el 2019, OneView para administrar y manejar los servicios al ciudadano de forma continua desde el 2019. Anterior a esto nuestros procesos eran rudimentarios o manuales. Al enfrentarnos al reto del cierre de gobierno por causa de la pandemia del COVID-19 se recurrió al personal de Granicus (antes Rock Solid) para que juntos evaluáramos las diferentes opciones que OneView brindaba para atender los problemas que estábamos enfrentando: contactar a los ciudadanos, monitorear los servicios esenciales y que los ciudadanos pudieran comunicarse con su municipio para recibir orientación.

¿POR QUÉ ONEVIEW ?

La solución de Rock Solid, OneView, provee múltiples canales de comunicación entre el municipio y los ciudadanos como el portal web, la aplicación móvil y llamadas telefónicas. De esta manera se cumple con las normas de distanciamiento social estipuladas para proteger la salud tanto de los empleados municipales que trabajan remoto, el personal esencial y para que los ciudadanos pueden tener una conexión directa con el municipio en todo momento de forma segura.

OneView también provee reportes analíticos que ayudan a tener mejor visibilidad de los datos capturados de los servicios solicitados y atendidos en la ciudad. Otro elemento importante es el manejo y control de casos donde el personal del municipio puede trabajar de forma remota 24/7.

CIUDADANOS
ATENDIDOS
7,869

CASOS
CERRADOS
9,012

SOLICITUDES
ESTIMADAS
MENSUALES
700

SOLICITUD
CENTRO DE
LLAMADAS
95%

SOLICITUD
PORTAL Y APP
5%

TECNOLOGÍAS DE MICROSOFT

La plataforma de atención ciudadana, OneView, es construida utilizando la tecnología de Microsoft Dynamics 365, Microsoft SQL Reporting Services y .Net Framework. ONEVIEW es una plataforma de atención ciudadana que proporciona una base de datos centralizada para facilitar al gobierno conectarse con sus ciudadanos.

Esta solución es completamente flexible y se configura con los requisitos de la ciudad, se aprovecha de los flujos de trabajo, procesos predefinidos configurables del municipio. "Precisamente al ser una flexible esto permitió que Granicus (antes Rock Solid), pudiera modificarla para adaptarla a la necesidad que se nos presentó por el Covid-19".

BENEFICIOS

- Visualización del calendario de todas las citas programadas.
- Una manera fácil de controlar y organizar las citas
- Aumentar la cantidad de perfiles de los ciudadanos en el sistema
- Recolectar información valiosa de nuestros ciudadanos
- Proceso fácil y rápido de administrar
- Campos completamente personalizados según las necesidades del municipio
- Documentación digital de todos los procesos
- Transparencia y manejo de informes analíticos para monitorear los servicios solicitados y prestados



"El proceso de trabajar con las modificaciones, aunque fue con poco tiempo fue exitoso. El equipo que se organizó para este propósito se dio la milla extra para que el proyecto del servi-carro comenzara en el tiempo estipulado. Quisiera dar nuevamente las gracias a Granicus (antes Rock Solid) por lo que se logró, pero en especial a Freddie Borrás, que nos apoyó desde que presentó la idea de lo que necesitamos."

-AWILDA CORCHADO,

**DIRECTORA DE TI, MUNICIPIO
AUTÓNOMO DE TOA BAJA**

SERVICIOS MÁS POPULARES

DE MARZO 2019 A MARZO 2020

- Recogido de escombros
- Licencia de conducir
- Poda de árboles
- Servicio de empleado/da de hogar
- Programa de reconstrucción, reparación o reubicación de viviendas

CASOS DE COVID-19 2020

ESTOS NÚMEROS SIGUEN AUMENTANDO

PAN

301

DESEMPLEO

353

AUTO-SERVICIO

759

COMPRA DE ALIMENTOS

174

RESULTADOS

Ante la pandemia, Toa Baja decidió incorporar nuevos servicios destinados a satisfacer las necesidades relacionadas con COVID-19. La alineación de los esfuerzos entre Granicus (antes Rock Solid) y el personal municipal logró maximizar la herramienta OneView y mejoró la eficiencia de sus procesos de una manera segura, rápida y fácil. Este es un gran paso tecnológico para el Municipio de Autónomo de Toa Baja.