



## Servicios de Gestión de Relación con el Ciudadano

El Grupo CGI ofrece servicios de Gestión de Relación con el Ciudadano (en adelante, GRC) desde hace más de 20 años, dentro de los ámbitos de colaboración tributaria con las entidades públicas: más de 120 ayuntamientos distribuidos en todo el territorio nacional, entidades supramunicipales (Diputaciones, Consejos Comarcales, Mancomunidades, Cabildos, etc.) y entidades de ámbito autonómico. CGI viene trabajando con entidades locales que hacen uso de las soluciones de software tributario T-Systems: GTWin en el entorno TAO 1.0 y eStima en el entorno TAO 2.0.

La situación creada por el COVID 19 y la necesidad de ampliar las capacidades de atención al ciudadano por parte de las entidades locales ha cambiado el modelo de relación con el mismo, evolucionando hacia la multicanalidad del servicio. Pero los ayuntamientos siguen disponiendo de los mismos recursos, tanto humanos como tecnológicos, y es necesario seguir manteniendo un servicio de calidad, evitando desplazamientos del ciudadano y ajustando los procedimientos de prestación del servicio a la nueva situación.

### Una respuesta multicanal, eficaz y de calidad que mejora la relación con el ciudadano

CGI ofrece a las entidades locales un servicio integral de atención ciudadana que se configura como una herramienta esencial para la óptima gestión de tributos, al mismo tiempo que mejora la calidad de servicio percibida por el ciudadano.

La concepción multicanal de la gestión de la relación con la ciudadanía va más allá de la atención presencial, y por ello el servicio de GRC que despliega CGI se configura como un espacio global de interacción de la entidad local con el ciudadano a través del teléfono y de Internet. Los servicios de GRC dan apoyo a la aplicación de los tributos y a la resolución de consultas e incidencias, mediante acciones proactivas y facilitadoras que agilizan trámites y mejoran la calidad de la información relacionada con una persona. No solo son un instrumento esencial para mejorar la relación y la imagen de la Administración ante los ciudadanos, sino también un elemento clave para incrementar la eficiencia en la gestión y recaudación de tributos locales.



## Infraestructura y volumen del servicio

- **3 centros principales** de atención y soporte multicanal en Salamanca, Barcelona y Girona que garantizan la escalabilidad y el balanceo de carga entre ellos.
- **2 centros de soporte** en Santiago de Compostela y en Getxo.
- **25 profesionales** expertos en gestión de ingresos públicos y atención ciudadana.
- Crecimiento considerable del número de llamadas atendidas, casi duplicando en 2021 (más de 425.000 llamadas) las habidas en 2019.
- Atención personalizada en **diversos idiomas**: español, catalán, gallego, euskera, inglés, francés y alemán.
- **Protocolo estandarizado** del procedimiento de atención al ciudadano
- **Cumplimiento** estricto de la LOPDGDD.
- Sistemas de **monitorización** en tiempo real y reporting de actividad periódico a las entidades locales.



- Plazos para realizar el pago de los tributos.
- Medios de pago.
- Dirección de oficinas de la entidad local.
- Conceptos tributarios puestos al cobro.
- Información sobre domiciliaciones: qué, cuándo, cómo y quién puede domiciliar.
- Fecha de cargo en cuenta de las domiciliaciones bancarias.
- Información sobre beneficios fiscales.
- Documentación que se debe aportar para realizar distintos trámites.
- Organismo competente en la gestión de los tributos.
- Transferencia de llamadas.
- Quejas varias.
- Horarios de atención presencial.

1

## consultas de carácter genérico



### campañas telefónicas y telemáticas



- Obtención de domiciliaciones.
- Pago de deuda a través de planes de pago.
- Obtención y depuración de datos del ciudadano.
- Seguimiento de deuda en ejecutiva.
- Campaña para los no obligados con el objetivo de que autoricen la notificación electrónica.

8

### Acompañamiento al ciudadano en el uso de la Sede Electrónica\*



- Soporte al ciudadano en el uso de la Sede Electrónica en el ámbito tributario.
- Indicar y asesorar al ciudadano sobre los requerimientos de documentación necesarios para la tramitación del procedimiento.
- Asesorar al ciudadano ante cualquier duda que pueda tener en el proceso de tramitación.
- Asistencia para la simulación y/o creación de autoliquidaciones.

7

(\* El alcance de este servicio depende del grado de desarrollo de la Sede Electrónica de la entidad local. CGI trabaja con diferentes plataformas en las que puede prestar servicio de soporte al ciudadano.

### Medición de la calidad de los servicios



- Evaluación de los niveles de servicio acordados y, en su caso, propuesta de medidas correctoras.
- Encuesta aleatoria al final de la llamada, sobre la calidad en la atención y eficacia en resolver el servicio.

6

- Modificación de datos personales y tributarios del ciudadano.
- Obtención de documentos como:
  - Solicitud de cartas de pago
  - Solicitud de justificantes de pago
  - Información genérica sobre deudas liquidadas
  - Solicitud de Plan de Pagos
  - Domiciliación
  - Pago vía TPV
- Asistencia para la realización de autoliquidaciones.

2

### consultas que requieren acceso a la base de datos



### depuración de bases de datos



3

- Revisión/actualización de bases de datos de terceros y direcciones.
- Búsqueda de datos clave (NIF, códigos postales...)
- Unificación de duplicados.

### SMS/Mensajes de correo electrónico / Whatsapp



4

- Información sobre el calendario fiscal y fechas de cargo en cuenta.
- Obtención proactiva de domiciliaciones bancaria.
- Activos en contactar con el ciudadano para resolución de deuda pendiente o cualquier otra acción necesaria.

### Gestión de cita previa



5

- El servicio de GRC tiene implantado un sistema de Cita Previa propio para la atención presencial a la ciudadanía. Dicho servicio se puede solicitar por Internet o por teléfono. También se ofrece el servicio empleando los sistemas de gestión de Cita Previa que ya disponga la entidad local.
- El objetivo es evitar aglomeraciones y esperas en los servicios de atención presencial de las entidades locales y organizar mejor la atención presencial al ciudadano.



Alcance de los servicios

# Ventajas para la entidad y el ciudadano

- **Mayor proximidad** del servicio de relación con el ciudadano mediante:
  - Aportación de tecnología avanzada.
  - Disponibilidad de personal cualificado.
  - Multicanalidad en la prestación de los servicios al ciudadano.
  - Facilidad de uso por parte del ciudadano.
  - Apoyo al ciudadano en el uso de la Sede Electrónica.
- Proyección de una **imagen moderna y avanzada** de la Administración.
- **Respuesta ágil** a una mayor demanda de servicios por parte de los ciudadanos, gracias a una estructura que se adapta permanentemente a las necesidades.
- **Disminución de la presión de la atención presencial o telefónica que pueda tener la entidad local.**
- **Se atiende en fiestas locales o autonómicas.**
- **Prestación del servicio de forma remota**, con fácil implementación, gracias a la tecnología de CGI.
- **Monitorización en tiempo real del estado del servicio.**
- **Obtención de estadísticas de los resultados** de la atención al ciudadano mediante herramientas de reporting periódico:
  - Análisis de atenciones registradas.
  - Análisis de llamadas recibidas.



Hora	Número Atenciones	%
08:00-09:00	332	2,22%
09:00-10:00	2.197	14,68%
10:00-11:00	2.523	16,85%
11:00-12:00	2.612	17,45%
12:00-13:00	2.532	16,91%
13:00-14:00	2.073	13,85%
14:00-15:00	611	4,08%
15:00-16:00	280	1,87%
16:00-17:00	519	3,47%
17:00-18:00	622	4,16%
18:00-19:00	506	3,38%
19:00-20:00	150	1,00%
20:00-21:00	13	8,70%
<b>TOTAL</b>	<b>14.970</b>	



12:22  
22/06/2021



Llamadas atendidas



Llamadas perdidas



Llamadas en espera



Agentes atendiendo



% Llamadas atendidas



% Llamadas perdidas



Llamadas totales

