

Innovación Gubernamental y Fintech: colaboración para un **FUTURO DIGITAL**

Por: Christopher De la Cruz



12° PREMIOS 2025

#LatamDigital

By  inter!at®



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



**República
Dominicana**
Lo tiene todo.



Christopher De la Cruz

Director de Gestión

Ministerio de Industria,
Comercio y Mipymes



República Dominicana



INNOVACIÓN PÚBLICA COMO CRUCE DE INNOVACIONES



INNOVACIÓN PÚBLICA COMO CRUCE DE INNOVACIONES



¿QUÉ ES INNOVACIÓN PÚBLICA?

La innovación en el sector público apela a que las **nuevas ideas funcionen en la creación de valor público**. Las ideas deben ser, como mínimo en parte, **nuevas** (en lugar de sólo mejoras), **tenidas en cuenta** (en lugar de ser sólo buenas ideas) y **útiles** (implementadas y con **impacto positivo** en la creación de valor público). *Mulgan*

Tipos de innovación pública

1. **Innovación en procesos:** Mejoras en procedimientos administrativos.
2. **Innovación en servicios:** Creación o mejora de servicios públicos.
3. **Innovación organizativa:** Nuevos modelos de gestión.
4. **Innovación en políticas públicas:** Reformas y cambios estructurales.
5. **Innovación digital** se refiere a la incorporación estratégica de tecnologías digitales para transformar procesos, modelos de negocio, productos o servicios, con el fin de generar valor, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del usuario o ciudadano.



Herramientas y Métodos

- **Design Thinking**
Enfoque centrado en el usuario.
- **Big Data & IA**
Análisis de datos para toma de decisiones.
- **Laboratorios de Innovación:**
Espacios de experimentación.
- **Co-creación y participación ciudadana**
Inclusión de la sociedad en soluciones.
- **Agilidad y metodologías lean**
Implementación rápida y efectiva de soluciones.



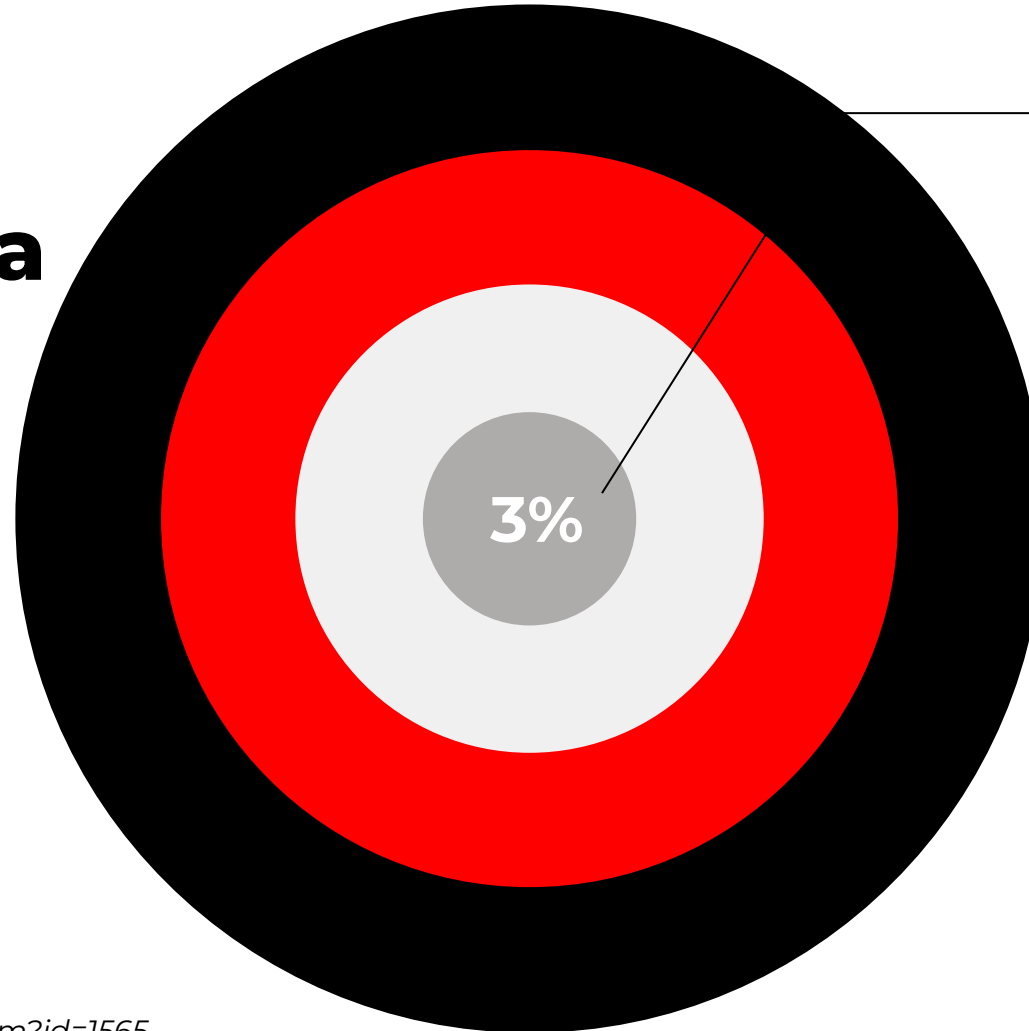
Escucha sistemática en la red y a la gente

Los usuarios están diciendo
cómo son **nuestros servicios**
y cómo **son los que les gustan**.

- Sólo hay **que querer y saber escuchar**.

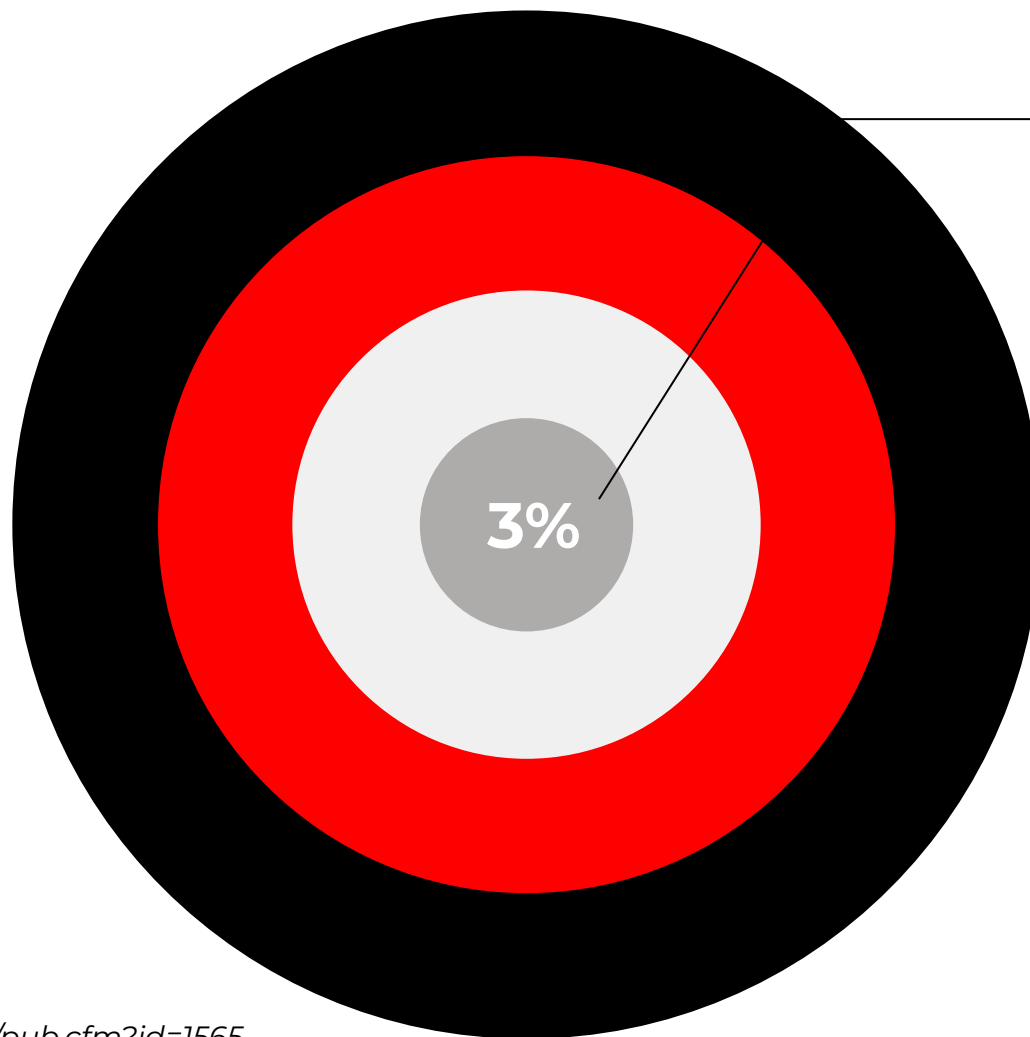


Escucha Sistemática en la red



Productores de contenido

Escucha Sistemática con la **red**

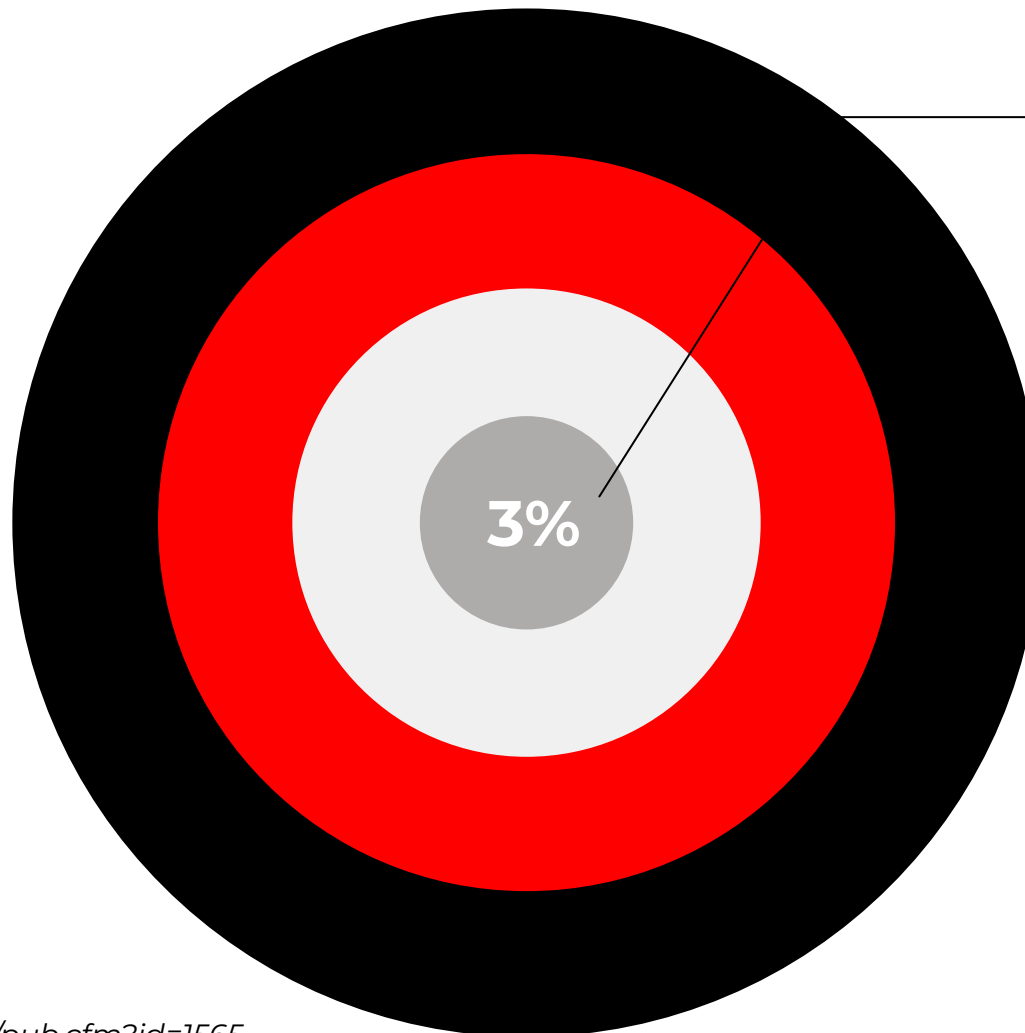


Productores de contenido

Generan:

- Artículos en blogs y wikis
- Vídeos en youtube
- Fotos en flickr
- Audio en myspace
- Presentaciones en slideshare
- Grupos/ causas en facebook
- ...

Escucha Sistemática en la red

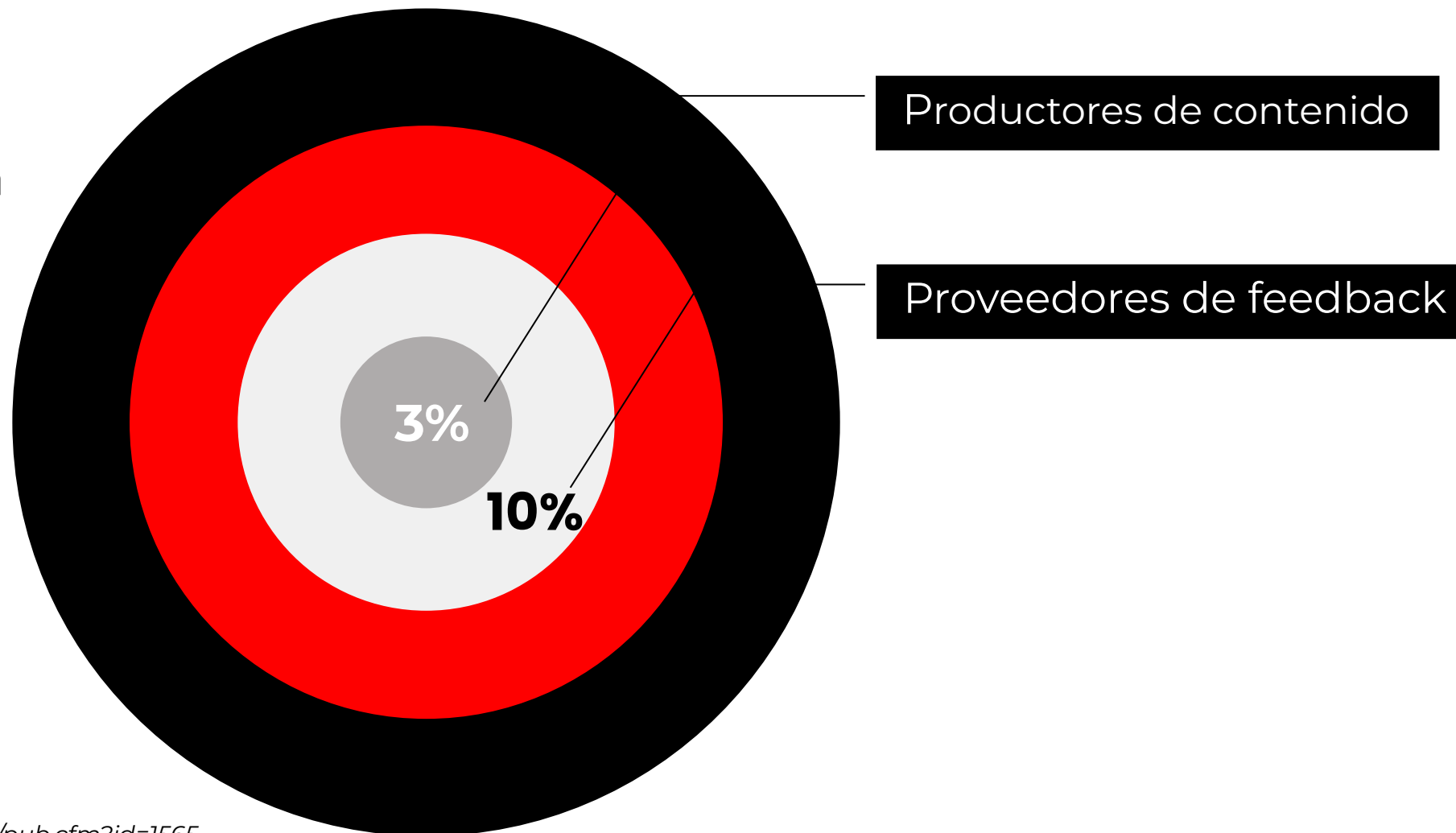


Productores de contenido

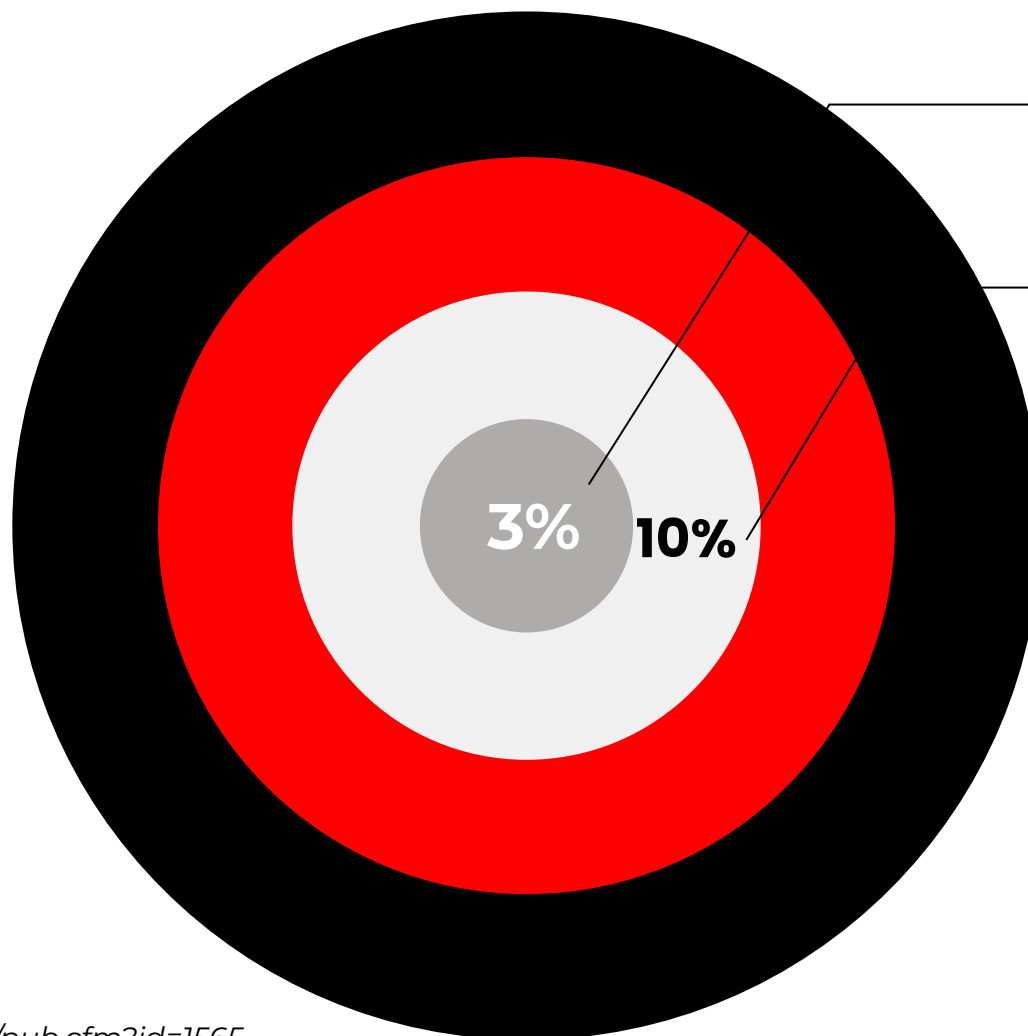
Generan:

- Artículos en blogs y wikis
- Vídeos en youtube
- Fotos en flickr
- Audio en myspace
- Presentaciones en slideshare
- Grupos/ causas en facebook
- ...

Escucha Sistemática en la red



Escucha Sistemática en la red



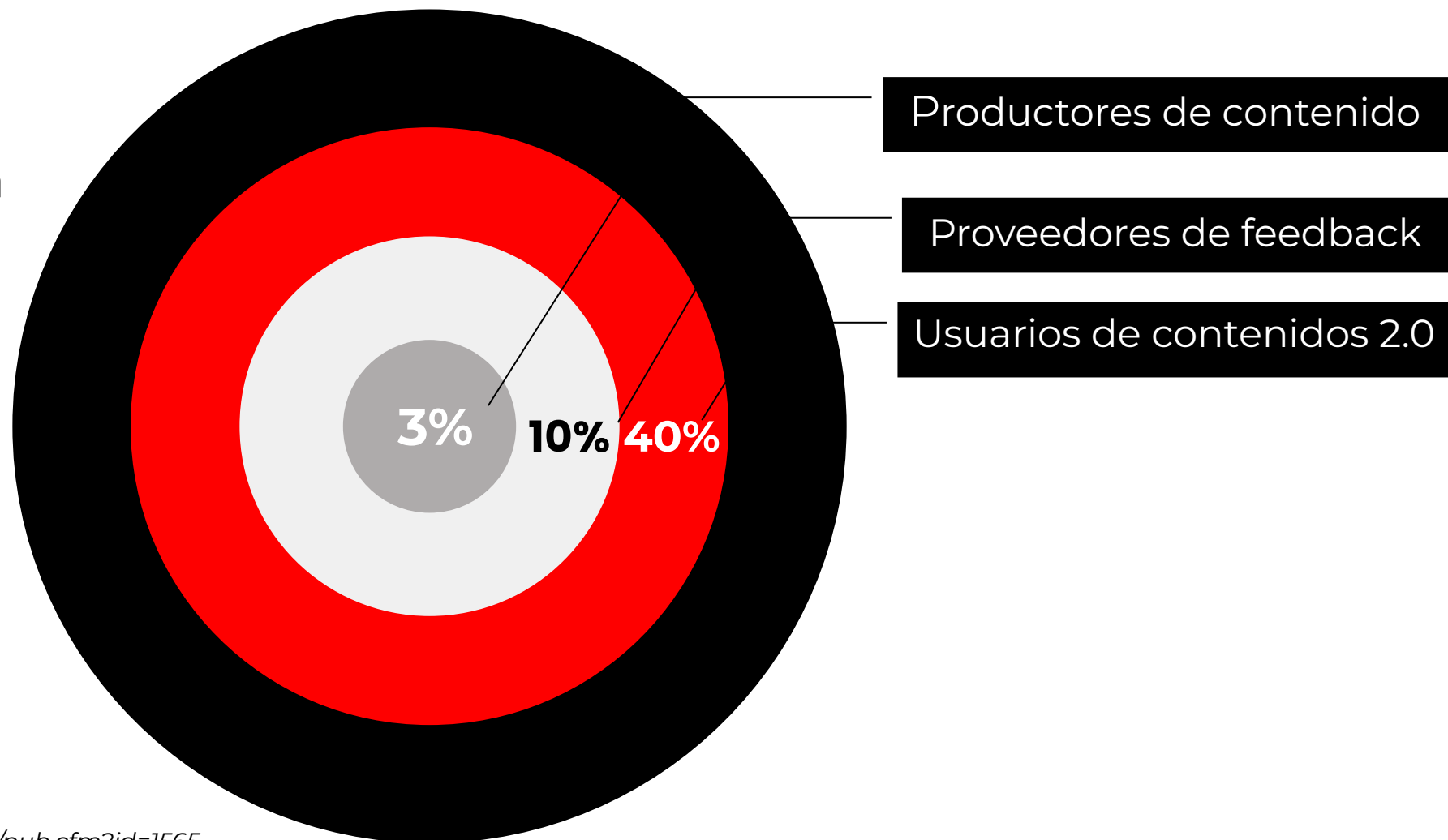
Productores de contenido

Proveedores de feedback

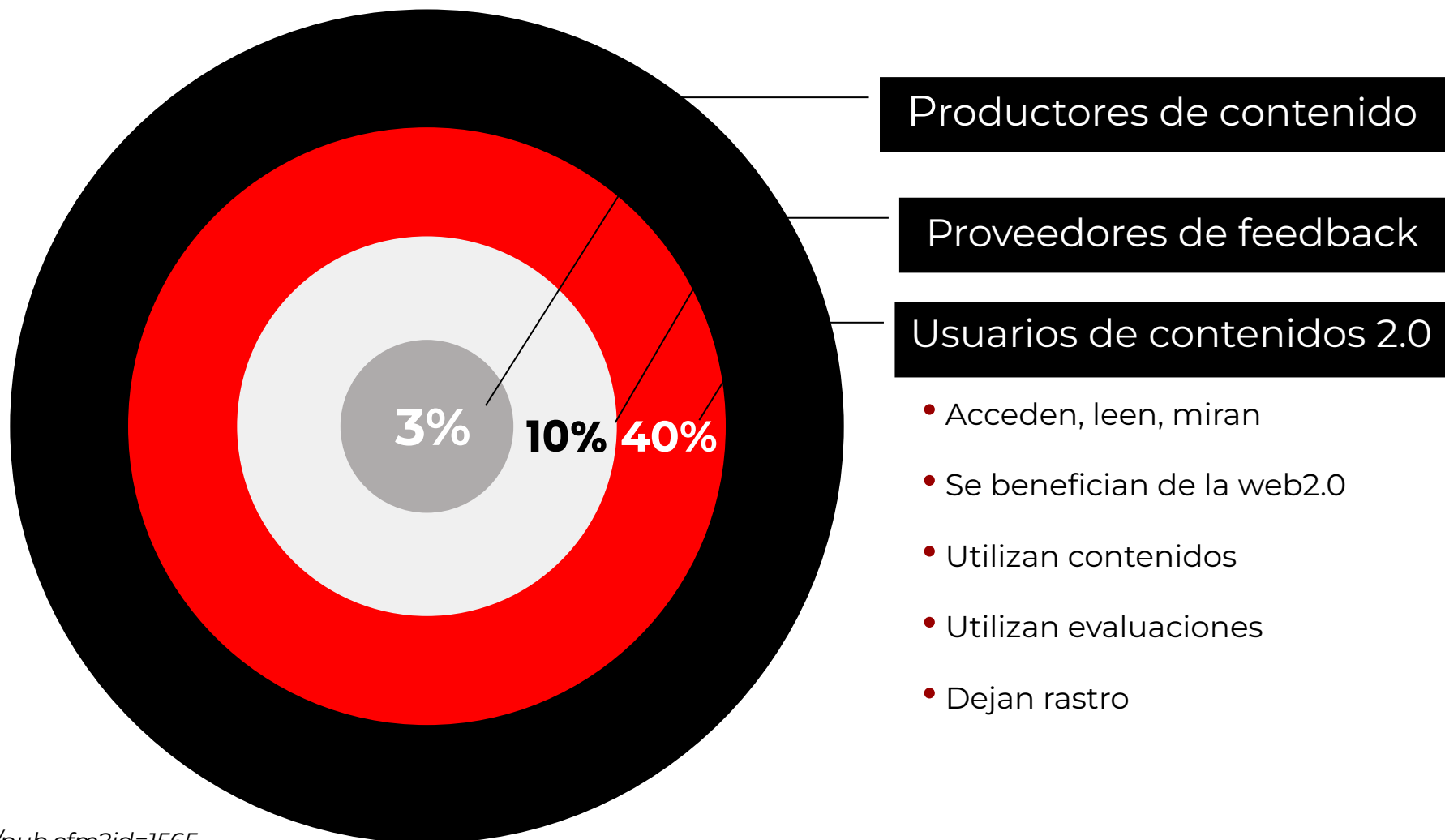
Proveen:

- Comentarios en blogs
- Comentarios por doquier
- Evalúan contenidos
- Aúpan contenidos
- Marcan como favoritos
- Guardan y etiquetan
- ...

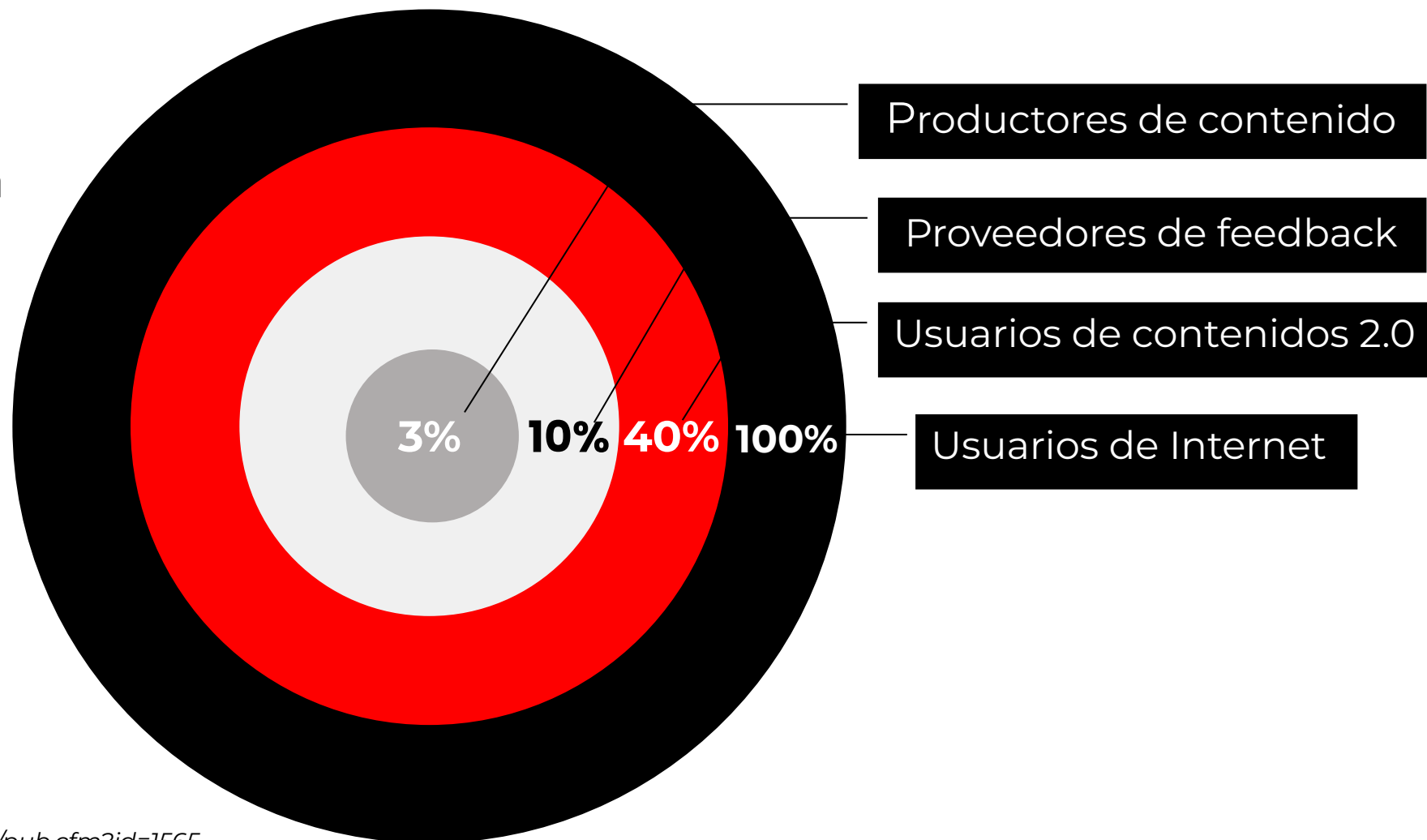
Escucha Sistemática en la red



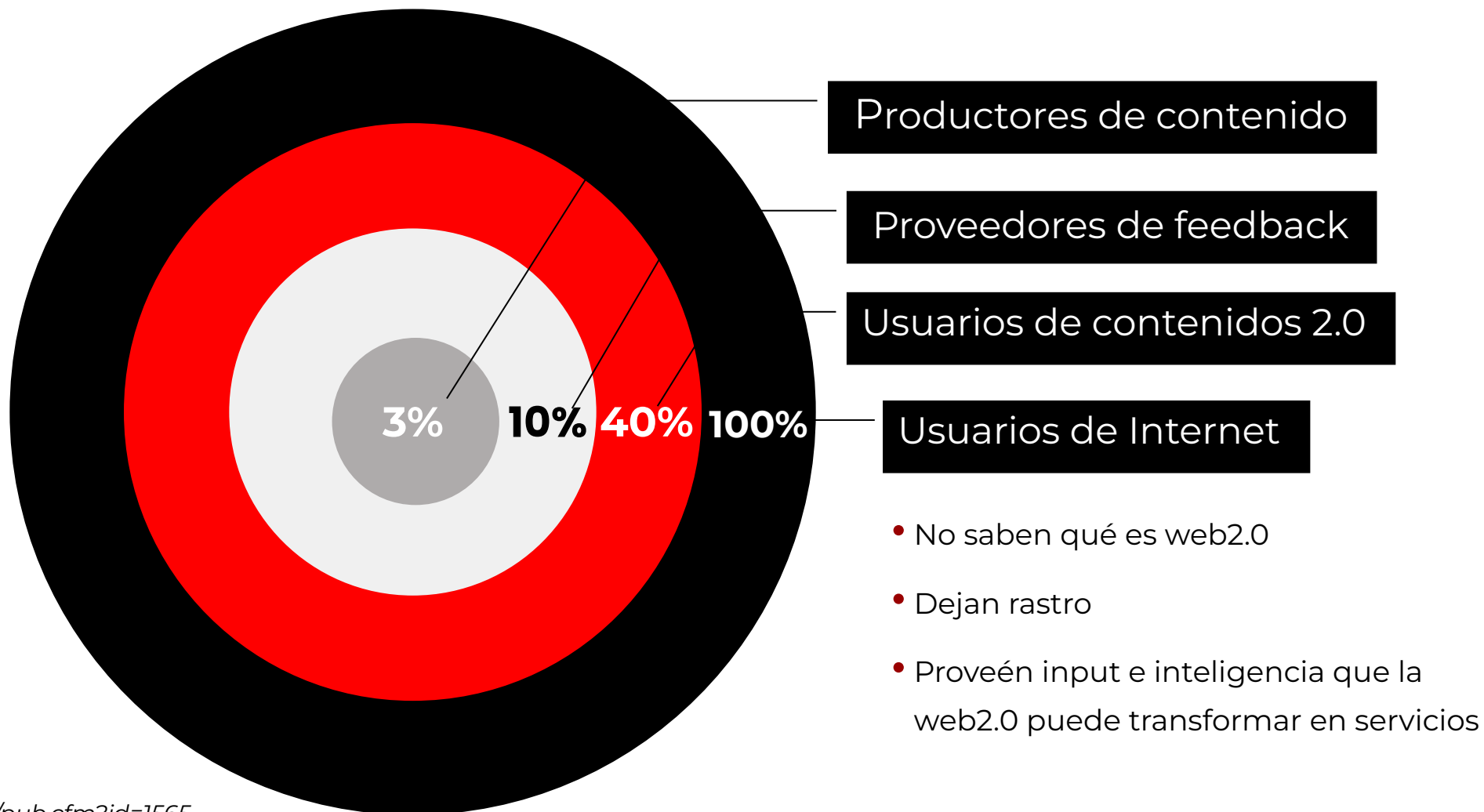
Escucha Sistemática en la red



Escucha Sistemática en la red



Escucha Sistemática en la **red**



Customer y Citizen Experience (CX)

Se refiere a **todas las interacciones** que un **cliente-ciudadano** tiene con una marca, desde la consideración inicial y compra hasta el soporte continuo y la renovación del servicio.



Un enfoque en CX genera mejores resultados para los gobiernos



Aumento de la confianza y aprobación pública

Los ciudadanos satisfechos son

9x

más propensos a confiar en la agencia que provee el servicio. También reduce percepción de corrupción



Cumplimiento de las misiones establecidas

Los ciudadanos satisfechos son

9x

más propensos a estar de acuerdo en que una agencia está cumpliendo con su misión



Cumplir o superar metas presupuestarias

Los ciudadanos insatisfechos son

2x

más probables de comunicarse para solicitar ayuda 3+ veces



Reducir el riesgo

Los ciudadanos insatisfechos son

2x

más probables de expresar públicamente su insatisfacción



Mejorar la moral de los empleados

El éxito organizacional está impulsado en un

50%

por la salud organizacional y se refuerza mutuamente con la experiencia del ciudadano

Desafíos de CX de la industria

- 01** **Muchos canales.** Falta de claridad de los problemas del servicio debido a que los clientes expresan insatisfacción por múltiples canales, constantemente.

- 02** **Falta de tiempo y recursos** para analizar el gran volumen de comentarios de los clientes.

- 03** La **evolución constante de las expectativas** de los clientes.

- 04** Dificultad para **decidir, priorizar y desarrollar** planes de acción efectivos

¿Cómo puede el sector público mejorar eficazmente sus servicios, alineándolos con las expectativas y necesidades del cliente?



La Experiencia del Cliente es abrumadora

nicolecepeda_07 Los sielvos que entran y hacen su gran buya también incomodan a muchas personas. Ojo con esto por favor.

1w 12 likes Reply See translation ...

rosaruiz09 2 d
A mí también me pasó!!! Al entrar en la habitación, me llegó un olor a humedad que persistió durante toda mi estancia. Era evidente que la habitación no había sido ventilada adecuadamente ni limpiada a fondo antes de mi llegada. El aparato de aire acondicionado parecía agravar este problema, emitiendo un ruido extraño que dificultaba el sueño por la noche.

Responder

ladyogando Pa cuando van a poner que se recargue con aplicación???

6d 11 likes Reply See translation ...

View replies (1)

mabelsosa0126 Bien hecho 🍌

3d Reply ...

Audio - Llamada de Cliente

24 abril 2024 • 10:54 A.M. 1:20

mercedes_kisbel_02 Pero eso fue en pandemia? Porque ni los vagones, ni las gran mayoría de las estaciones limpias. El la línea 2 hasta cucarachas eh visto que ojalá no sea ya que eran muy parecidas ofreecome pero que es esto de por Dios

1 like Reply See translation ...

Carlos Moreta
volverán a traer el menú del festival de verano?? Cada plato fue una obra maestra!!!

2 d Me gusta Responder

saudel_nolazco Y cuando es que podremos recargar la tarjeta del metro con la cuenta de banco???

1w Reply See translation

gonzalezbella Saludos, anden dirección sur-norte, estación Peña Gomez sin energía eléctrica, hace días, cómo se explica, oscyz

Ángela Pichardo 7.0
Junio 29, 2024

A pesar de todo fue una experiencia decente.

En general, la relación calidad-precio es buena. No fue muy agradable entrar al mar el primer día debido a las algas, pero luego lo limpiaron y el resto de la estadía estuvo bien. La piscina principal estaba casi caliente y sucia, así que terminamos usando solo la piscina Platinum.

Estudio 3 noches • Junio 2024 Pareja

Yelsary Montero
Deben de orientar cuando para el jodio servicio

1d Like Reply

Del Carmen Jimenez Anyelina
Yelsary Montero hoy lo pararon y No avisaron nada

1d Like Reply

Leonardo Delgado
Yo los uso todos los día

1d Like Reply

Jennifer Calderon
De lunes a viernes ida y vuelta

1d Like Reply

Alfonso Muffler Hijo Srl
Gracias danilo por darnos tantas estructuras como estas aunque se allá llevado me país, hay otros que han tomado más dinero qué el y ni las escuelas para los haitianos han podido terminar

1d Like Reply

Marc Berchtold
Ni una sola vez en mi vida! Aquí no hacen mantenimiento a nada!

Josefina Collado
Hice todo lo posible por ayudar. Si bien la política con respecto a las estatuas es estricta, podemos ofrecer una solución alternativa. En lugar de un reembolso, podemos ofrecer un crédito en la tienda por el monto de la compra. Este crédito se puede utilizar para futuras compras en nuestro sitio web.

Saludos,

Compré una caja de galletas y un paquete de papas fritas en su establecimiento ubicado en 23 Regina High Road, Nueva York, Nueva Jersey 4578 el 10 de marzo de 2012. El número de recibo de la compra es 16789.

Cuando llegué a casa y abrí la caja de galletas, vi que estaban todas aplastadas, por lo que no pude comerlas y las tiré a la basura. Nunca tuve un problema así. Esta vez estoy muy insatisfecho y quiero un reembolso completo de mi compra.

Le agradecería mucho que investigara el asunto y llegara a un acuerdo para el reembolso del monto de mi compra. Le solicito que tome medidas de inmediato.

Saludos,

Margarita Corporán

Responder Reenviar

Supongo que podría funcionar. Gracias.

¿Gustaría permitirme comenzar a generar un crédito en la tienda para \$5. Si necesitan más ayuda, no duden en comunicarse con nosotros. ¡Que tengas un buen día!

ES EL 2025 Y TODAVÍA ES UN FASTIDIO...

- **Recopilar y analizar** feedback
- **Priorizar** acciones
- **Darle seguimiento** a las acciones
- **Abordar los problemas** de los clientes

¿Qué están haciendo ahora las empresas?

- **Trabajo manual de datos:** lento, incompleto y propenso a errores
- **Soluciones fragmentarias:** Usar múltiples herramientas que no se integran bien (o en lo absoluto)
- **No consideran ciertos canales como mecanismos de retroalimentación:** las llamadas y los chats generalmente no se consideran.

Da como resultado errores y fracasos recurrentes, reducción de la reputación y la satisfacción, menos ventas

En número \$

UNA MAL CX CUESTA

**3,7 billones
de dólares**

AL AÑO

 [XM Institute](#)

Casi la mitad de los clientes

 **(49%)** dejan marcas por **malas experiencias**

 [Emplifi](#)

(40%) 

de los empleados pierden más de **1 día entero a la semana** manejando manualmente los datos de CX **en lugar de resolver problemas**

 [Smartsheet Study](#)

cxgenies

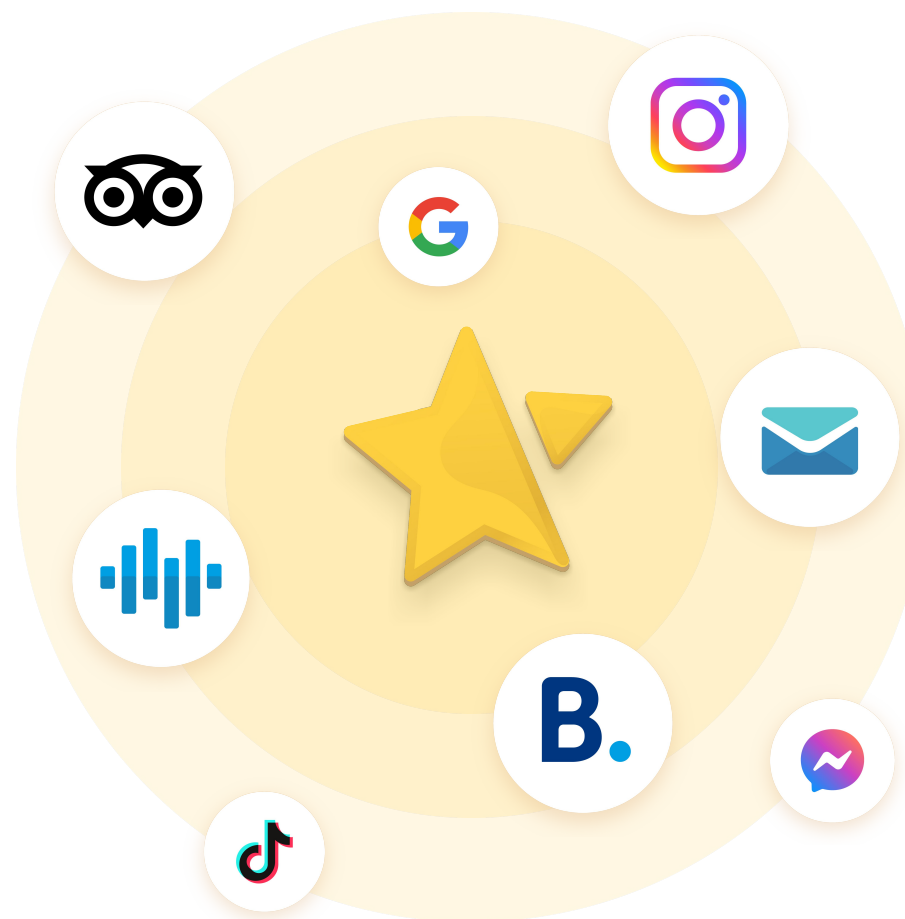
Mantén el feedback de clientes:

Centralizado y analizado (con IA).

Integrado en todos los canales.

Convertidos a estrategias accionables.

Permite invertir tiempo en resolver problemas, en lugar de tratar de identificarlos.





ESCUCH

A



The diagram features a large, dark gray circle on a black background. At the top of the circle is a gray rounded rectangle containing a red icon of a document with a list. In the center of the circle is a larger gray rounded rectangle with the word **ANALIZA** in white, bold, uppercase letters. Two red dashed arrows originate from the bottom of the circle and point towards the left and right sides. At the bottom center of the circle is a yellow five-pointed star. The bottom edge of the circle is partially obscured by a red and gray geometric pattern.

ANALIZA



GENERA





Escucha

CENTRALIZACIÓN

Gestiona todas tus interacciones en un solo lugar mediante el uso de nuestras integraciones, sin programación.

Nombre	Categoría	Fecha y Hora	Estado	
h.zane@softinnovations.com	Emails	2024-11-3 8:35 A.M.	● Complete	
@homefinderexpo	Social Media	2024-10-27 11:01 A.M.	● Complete	
Homefinder Expo Event Satisfaction	Form	2024-10-27 10:33 P.M.	● Complete	
rose.winchell@outlook.com	Emails	2024-10-26 1:22 P.M.	● Complete	
Google	Review	2024-10-26 3:04 P.M.	● Complete	
B. Booking	Review	2024-10-9 9:27 A.M.	● Complete	
audio1873fsjG	Calls	2024-10-3 1:22 P.M.	● Complete	
Messenger	Social Media	2024-9-28 8:05 P.M.	● Complete	
@everskyairlines	Social Media	2024-9-27 10:12 P.M.	● Complete	
B. Booking	Review	2024-9-27 9:24 A.M.	● Complete	
jenny_walker94@eversky.com.mx	Emails	2024-9-25 12:33 A.M.	● Complete	
Expedia	Review	2024-9-16 1:53 P.M.	● Collected	
Google	Review	2024-8-29 5:20 A.M.	● Collected	
AeroExpo 2024 Event Feedback	Form	2024-8-23 4:21 p.M.	● Collected	
#aeroexpo	Social Media	2024-8-18 6:07 P.M.	● Collected	
@elenoraboard	Social Media	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
2978hb_2893	Calls	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
clientcall428d8	Calls	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
TripAdvisor	Review	2024-7-9 5:01 A.M.	● Collected	
#flyawayagain	Social Media	2024-7-9 5:01 A.M.	● Collected	
lindalindacarter@gmail.com	Emails	2024-7-3 12:22 P.M.	● Collected	

Analiza



Mikeila Alcántara

Booking

Buena relación calidad-precio en general.
No fue muy agradable meterse a la playa el primer día debido al sargazo. Pero poco después lo limpiaron y el resto de la estadía estuvo bien. La piscina principal estaba casi caliente y sucia, así que terminamos usando solo la piscina Platinum.

Positivo

Percepción de la relación calidad-precio

Reserva y Valor

Neutral

Servicio de mantenimiento

Servicio al Cliente

Negativo

Limpieza y mantenimiento de piscinas

Instalaciones del hotel

Categorización con IA

Una vez que las interacciones están en nuestra plataforma, nuestra IA las analiza automáticamente.

Análisis de lo que dice el cliente: la IA clasifica los comentarios de los clientes en categorías y subcategorías de interés. Además, identifica el sentimiento del cliente (Positivo, Negativo o Neutral).

Audio – Llamada



24 abril 2024 • 10:54 A.M.

1:20

Hola, ayer estuve en el aeropuerto y tuve problemas para encontrar aparcamiento. Las señales eran confusas y los precios poco claros. ¿Puede ayudarme a comprender mejor sus opciones de estacionamiento y precios?

0:01

0:18

Gracias por llamar. Lamento escuchar tu experiencia. Permítanme darles los detalles. Disponemos de varias opciones de aparcamiento: corta, larga estancia y servicio de aparcacoches. Cada uno tiene un precio diferente, que se muestra en nuestro sitio web.

No, ahora lo entiendo. Me las arreglé para encontrar el estacionamiento a largo plazo. Además, noté que los baños no estaban muy limpios.

0:38

0:51

Pido disculpas por ello. Tenemos un programa de mantenimiento regular, pero transmitiré sus comentarios al personal de limpieza para asegurarme de que se cumpla. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

Eso no es todo. Gracias por su ayuda. El resto de las instalaciones del aeropuerto eran bastante impresionantes.

1:09

1:18

De nada.

Análisis automatizados de CX Uso de la IA

Negative

Experiencia de Parking y precios

Accesibilidad

Negative

Experiencia en el baño

Instalaciones

Positive

Instalaciones Generales

Instalaciones

Audio – Llamada



24 abril 2024 • 10:54 A.M.

1:20

Hola, ayer estuve en el aeropuerto y tuve problemas para encontrar aparcamiento. Las señales eran confusas y los precios poco claros. ¿Puede ayudarme a comprender mejor sus opciones de estacionamiento y precios?

0:01

0:18

Gracias por llamar. Lamento escuchar tu experiencia. Permítanme darles los detalles. Disponemos de varias opciones de aparcamiento: corta, larga estancia y servicio de aparcacoches. Cada uno tiene un precio diferente, que se muestra en nuestro sitio web.

No, ahora lo entiendo. Me las arreglé para encontrar el estacionamiento a largo plazo. Además, noté que los baños no estaban muy limpios.

0:38

0:51

Pido disculpas por ello. Tenemos un programa de mantenimiento regular, pero transmitiré sus comentarios al personal de limpieza para asegurarme de que se cumpla. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

Eso no es todo. Gracias por su ayuda. El resto de las instalaciones del aeropuerto eran bastante impresionantes.

1:09

1:18

De nada.

Análisis de **calidad** automatizado mediante IA

Compliant

¿El agente le dio las gracias por llamar?

Saludos

Compliant

¿Se disculpó el agente?

Solución de problemas

Not Compliant

¿El agente se despidió del cliente?

Cierre

N/A

¿El agente notificó al cliente antes de ponerlo en espera?

Solución de problemas



Analiza

PRIORIZACIÓN

Utilizando la información del proceso de categorización anterior, la plataforma realiza cálculos estadísticos para priorizar los temas más importantes.

#1

Transporte desde/hasta el aeropuerto
 Accesibilidad

Mala experiencia con el transporte al aeropuerto

Los comentarios de los clientes indican una experiencia negativa con el transporte al aeropuerto. Los clientes se quejan de la falta de cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto, así como de problemas relacionados con el equipaje y posibles robos. Estas experiencias negativas pueden tener un impacto significativo en las calificaciones y la reputación general del negocio.

Menciones: 23

Impacto: Alto

Prioridad: Media

Plan de acción

1

Mejorar la capacitación del personal del aeropuerto en servicio al cliente

Tiempo: Alto Inversión: Alta

Departamentos

► Operaciones

Checklist

- Desarrollar un programa de capacitación
- Incluir módulos sobre cortesía y amabilidad
- Realizar simulaciones de situaciones reales
- Evaluar el desempeño

2

Implementar medidas de seguridad adicionales para prevenir robos

Tiempo: Alto Inversión: Media

Departamento

► Operaciones

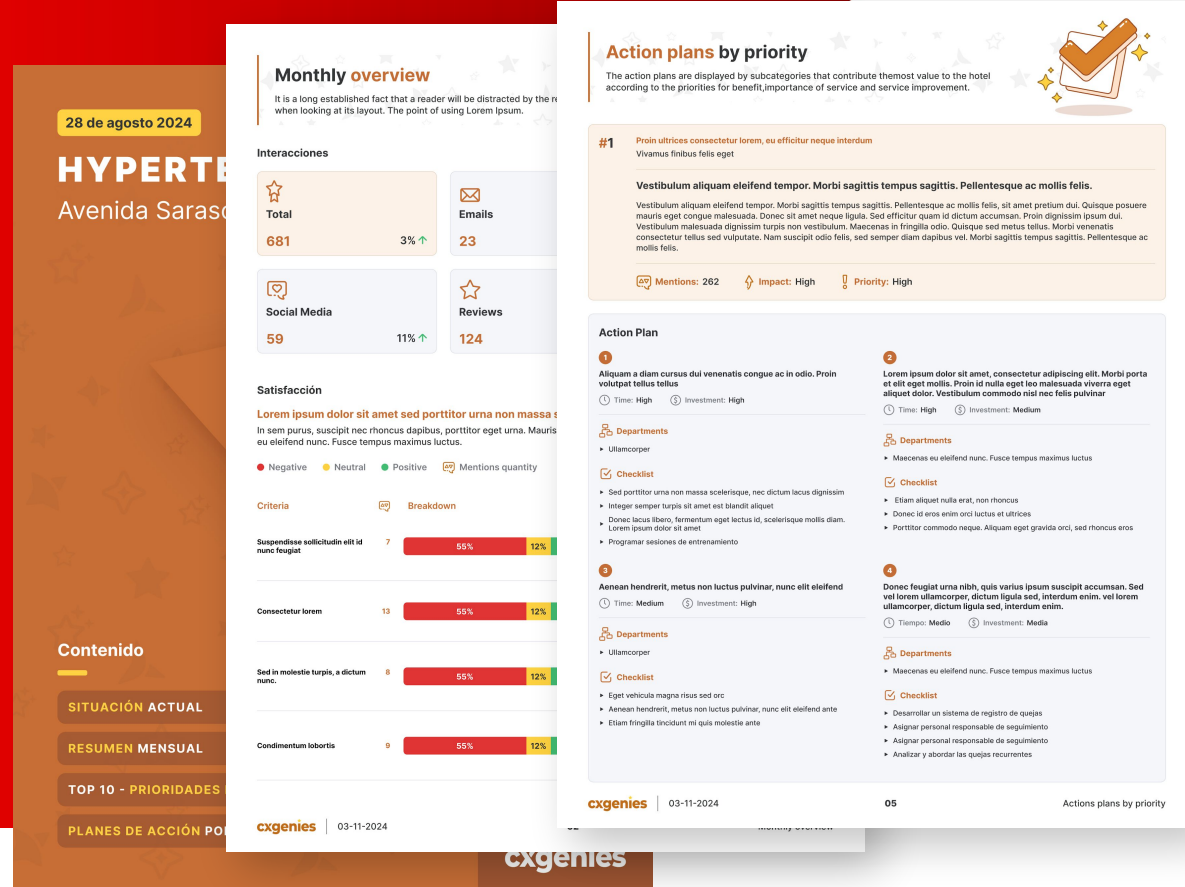
Checklist

- Contratar personal de seguridad adicional
- Instalar cámaras de seguridad
- Establecer procedimientos de control de equipaje
- Realizar inspecciones aleatorias



Genera PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

Para cada prioridad, nuestra IA genera un resumen del problema y recomendaciones a seguir en forma de planes de acción. Los recibirás en tu bandeja de entrada o en nuestro panel de control.

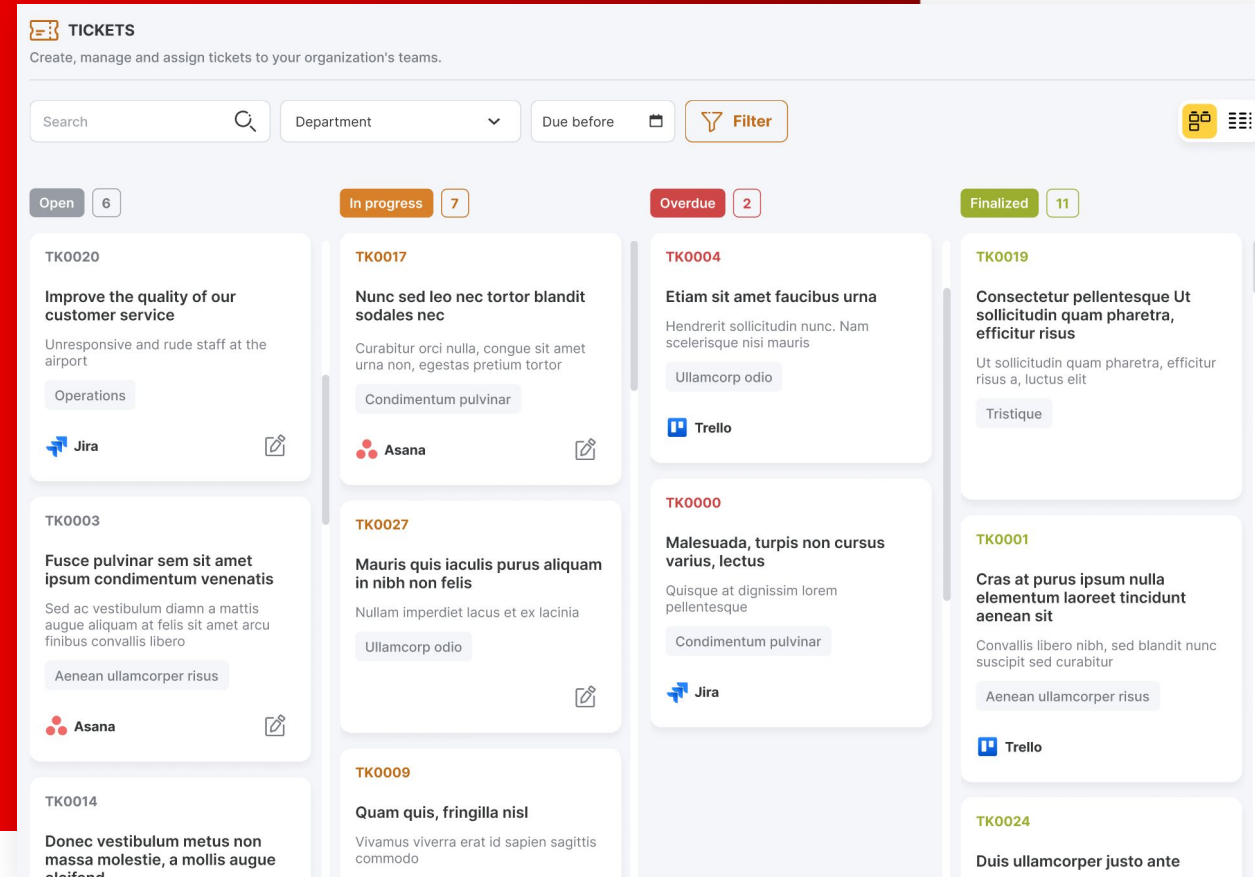




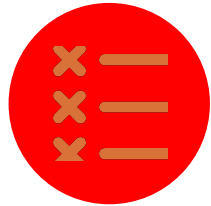
Genera SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

Vincula cada acción a las herramientas de gestión de proyectos que utilizan tus equipos.

Como Jira, Asana, Monday, ClickUp, entre otros.



Beneficios



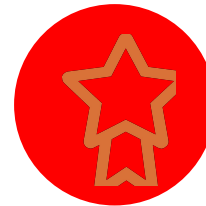
Hasta un **37% de reducción** en el volumen de reclamaciones



Ahorro equivalente a **2-5** empleados a tiempo completo



Cálculos automáticos de **NPS** y **CSAT**



ISO 9001:2015
Automatización del cumplimiento de la calidad



**República
Dominicana**
Lo tiene todo.

