



# CITIX

BY STIGA



El sistema para conocer  
la experiencia de los ciudadanos

# ¿Qué es CITIX?

CITIX es un servicio dirigido a los ayuntamientos españoles que sirve por un lado como altavoz de los ciudadanos y por otro como herramienta para los ayuntamientos. Ha sido desarrollado por STIGA.

---

## 100% digital y de acceso online

CITIX se alimenta de **más de 25.000** encuestas cada año, cuyos resultados se visualizan a través de un sistema online formado por sencillos cuadros de mando.

Para acceder basta con un dispositivo conectado a internet.



## Sirve para medir y gestionar la experiencia de los ciudadanos

Los ayuntamientos suscritos tienen acceso a la información de su municipio. Permitiéndoles realizar un seguimiento del impacto de nuevas acciones. CITIX es un “termómetro” para medir el impacto de las decisiones y acciones municipales en la población.



## Altavoz de los ciudadanos

Fomenta la participación de todos dando la oportunidad de opinar sobre los principales aspectos y servicios municipales: movilidad, medio ambiente, mantenimiento, servicios a la ciudadanía y transparencia.

Da igual si el ayuntamiento de esa ciudad está suscrito al servicio o no.



## Es el momento de las ciudades

Los gobiernos municipales juegan un papel esencial en la vida de los ciudadanos por medio de los servicios públicos. Los servicios públicos son el punto de contacto fundamental entre ciudadanos y administración (ej. Pago de impuestos, uso de polideportivos municipales,...)

Lo que opinan los ciudadanos de esos servicios públicos, influye en gran medida en su nivel de satisfacción con la gestión municipal en general.

Sólo mediante una medición estadísticamente relevante y ágil, podremos detectar deficiencias en esos servicios, por un lado, e impactar de forma directa en la calidad de vida de los vecinos, por otro.

Servicios a la ciudadanía

La seguridad y protección civil (emergencias)

8

CITIX

Omitir Siguiete Pregunta

## CITIX es una herramienta estadísticamente robusta que permite enmarcar el nivel de servicio prestado por las administraciones locales

Sabemos que todo siempre es relativo. Por ese motivo CITIX te ofrece la posibilidad de contrastar tus resultados con el agregado de otros municipios de tamaño similar, el de España, de tu provincia,...

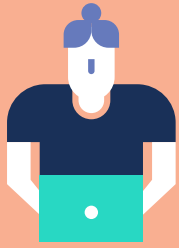
¿Están mis resultados bien? ¿Están peor respecto al de otras ciudades similares? Con CITIX podrás tener respuesta.

Además, el alto volumen de encuestas que realizamos anualmente asegura que la información represente a tus vecinos y no existan sesgos de ningún tipo. Todos los resultados son siempre estadísticamente significativos.

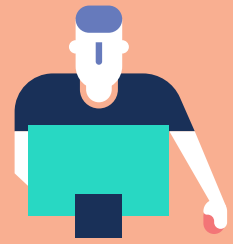
## ¿Sobre qué opinan los ciudadanos en la encuesta CITIX?

La encuesta CITIX es común para todos los ayuntamientos y recoge los principales aspectos y preocupaciones:

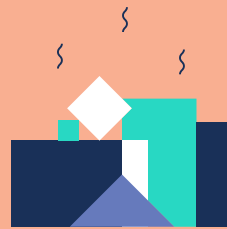
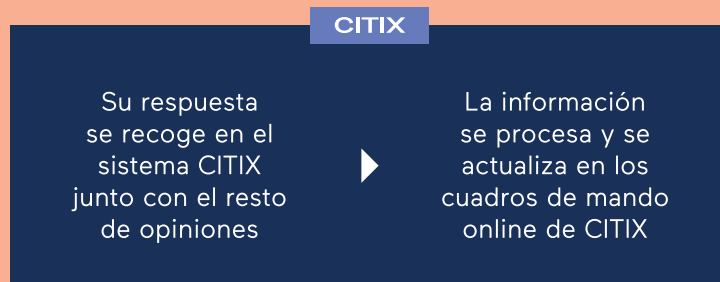
- El mantenimiento del municipio (servicio de limpieza, alumbrado,...)
- Los servicios a la ciudadanía (instalaciones deportivas, culturales, servicios sociales,...)
- La movilidad y medio ambiente (gestión del tráfico, transporte público, ...)
- La transparencia e interlocución con el ciudadano (participación ciudadana, oficinas de atención, ...)



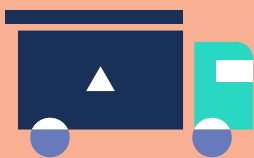
Ana está navegando por internet en su casa y responde a la encuesta CITIX. Está preocupada por el incremento de suciedad en el municipio.



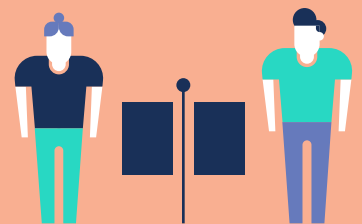
Juan, responsable en el Ayuntamiento, se conecta a CITIX para realizar un seguimiento de los resultados.



Detecta que el incremento de suciedad es un problema que preocupa cada vez más a los vecinos como Ana.



Juan desde el Ayuntamiento implanta nuevas medidas para mejorar la gestión de la limpieza.



Ana y el resto de vecinos perciben estas acciones y se dan cuenta que la limpieza ha mejorado.



## Cinco motivos por los que contratar CITIX

- Opinión de los ciudadanos del municipio sobre los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento.
- Medición continua. Todos los días del año se obtienen nuevas opiniones.
- Análisis de evolución de los resultados. La información se muestra por trimestres y está disponible desde 2018.
- Comparabilidad: Posibilidad de posicionar los resultados respecto al total agregado.
- Suscripción anual: sin preocupaciones porque la suscripción da acceso durante 12 meses al sistema.

## Qué ofrece a los gestores municipales?

Los gestores de los servicios municipales a través del sistema CITIX pueden conocer en todo momento la opinión de los ciudadanos del municipio.

Como herramienta:

- Actualiza todos los días la información a partir de las encuestas realizadas. Permite la consulta de la información en cualquier momento.
- Los resultados se visualizan mediante sencillos cuadros de mando.
- La información mostrada es siempre estadísticamente significativa.

## Sobre nosotros

En STIGA somos especialistas en *Customer Experience* y creemos que es el camino para transformar las empresas mejorando sus resultados. Colaboramos con las principales compañías españolas desde hace más de 25 años.

Durante todo este tiempo el equipo multidisciplinar que forma nuestra plantilla ha ayudado a medir, gestionar y mejorar la experiencia de los clientes de empresas como Banco Santander, Telefónica, Endesa, Bankia, Sanitas,...



Los ciudadanos del siglo XXI esperan servicios más transparentes, accesibles y sencillos por parte del sector público. Y esas expectativas además están aumentando.

¿Alguna duda sobre CITIX?

Para más información contacta con  
nosotros o visita nuestra web

[www.citix.es](http://www.citix.es)  
[info@citix.es](mailto:info@citix.es)

© STIGA 2018

López de Hoyos 141  
28002 Madrid ES