

# Gran acogida de la plataforma web para presentar solicitudes al Programa Municipal de Apoyo a la Educación

- **A través de la web, en su primer año de funcionamiento, se recogieron el 36% de las solicitudes totales y 9 de cada 10 usuarios calificaron a la plataforma como muy buena o buena.**

Arganda del Rey, 31-octubre-17

Una vez finalizado el periodo para la presentación de solicitudes al Programa Municipal de Apoyo a la Educación, se ha procedido al análisis de la encuesta del nivel de satisfacción con la plataforma web <http://becas.ayto-arganda.es>, donde se pudieron realizar las gestiones por primera vez. En total se recibieron 274 respuestas, con una gran aceptación, pues el 60% de los encuestados valoró la plataforma como muy buena, mientras que el 30% lo hacía como buena, un 8% la calificaba de aceptable y sólo un 2% la valoró como mala. El objetivo de la encuesta era conocer la opinión ciudadana sobre la plataforma en todas las cuestiones relacionadas con su funcionamiento: diseño, facilidad de uso, rapidez de carga de las páginas, proceso de subida de ficheros o el servicio de ayuda *on line*, que recibió 276 consultas que fueron contestadas en un plazo inferior a 48 horas.

Los vecinos y vecinas también reflejaron en la encuesta propuestas de mejora, que sin duda van a incrementar la calidad de la plataforma para la próxima convocatoria, como son las relacionadas con la subida y tamaño de ficheros, tratamiento de los PDF o la mayor claridad en el tratamiento de algunos datos del procedimiento de registro.

Siendo la primera experiencia de este tipo que realiza el Ayuntamiento de Arganda del Rey, y en una actuación administrativa difícil de gestionar por la cantidad de datos que se manejan, la participación ciudadana ha sido muy elevada, pues la plataforma web ha registrado 1.753 solicitudes, lo cual supone un 36% del total, superando con creces las previsiones iniciales de participación.

Además de evitar molestias y desplazamientos a los ciudadanos y ciudadanas, mejorando la calidad del servicio, este nuevo canal de registro ha supuesto también un ahorro directo. Según cálculos de la Administración General del Estado, el trámite de una solicitud electrónica tiene un coste medio global de 5 euros, mientras que el de una solicitud presencial alcanza los 75 euros, por lo que utilizando este cálculo el ahorro global en Arganda ha sido de 122.710 euros.

Estos resultados positivos son un estímulo para continuar apostando por la transformación digital del Ayuntamiento de Arganda del Rey, y cuando es posible, como en este caso, a través de medios propios municipales y con *software* libre y de código abierto, para contar así con unos servicios públicos digitales de calidad, más eficientes y que logren hacer más fácil, accesible y sencilla la participación y relación con la ciudadanía.

*Para ampliar información: Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Tfno.: 91 871 13 44; [www.ayto-arganda.es](http://www.ayto-arganda.es)*

**Gabinete de Comunicación**  
**Ayuntamiento de Arganda del Rey**