

### 3. PROBLEMAS A RESOLVER

- Gestión eficiente de quejas sobre el estado de ciudades, pueblos o barrios.
- Unificación de las plataformas existentes.
- Seguimiento del estado de las incidencias (feedback)
- Sentimiento de impotencia de los ciudadanos en la participación y mejora de sus administraciones locales.

### 4. MOTIVACION

- Los usuarios detectan un problema y quieren que su administración local lo resuelva lo más rápido posible.

### 5. RIESGOS / TEMORES

- Que su queja no sea escuchada y/o resuelta.
- Sentimiento de pérdida de tiempo.
- Insatisfacción con su administración local.

### 1. NEGOCIO / PRODUCTO

Foroquejas - foro de participación ciudadana

### 2. USUARIOS

Todos los ciudadanos que detecten problemas en sus ciudades/ barrios

### 9. PROPUESTA DE VALOR

- Plataforma unificada de comunicación de quejas donde los organismos competentes hacen un seguimiento de los mismos y los usuarios reciben información de forma directa.

### 8. VENTAJA COMPETITIVA

- Centralización de las quejas.
- Seguimiento del estado de las mismas.
- Facilidad de uso.
- Comunidad activa.

### 7. ALTERNATIVAS

- Canales oficiales (correo electrónico, correo postal, formularios de contacto)
- Redes sociales

### 6. SOLUCIONES

- Creación de una plataforma unificada y específica de gestión de quejas e incidencias.
- Acuerdos con administraciones locales para asegurar la respuesta a las incidencias comunicadas.
- Simplificación del proceso de queja para aumentar la eficiencia y la facilidad de uso, siendo accesible a todos los ciudadanos.

VISION DEL USUARIO

VISION DEL NEGOCIO