



# Denton, Texas

Ofrece a los residentes soluciones accesibles para solicitudes de servicio

48 horas

de tiempo de respuesta estándar en toda la ciudad

1,000+

descargas de la aplicación móvil

151,219

habitantes

1,500

recordatorios añadidos para la recolección de basura y reciclaje

## VISIÓN GENERAL

Denton, Texas, ofrece un ambiente acogedor de pueblo pequeño con comodidades urbanas, pero su sistema de gestión de solicitudes estaba desactualizado, generando frustración entre los residentes. Con govService de Granicus, el personal municipal implementó una plataforma moderna que redujo quejas y mejoró la prestación de servicios.

## SITUACIÓN | Aliviando Frustraciones con Tecnología

Los ciudadanos que detectaban problemas no tenían un método claro para reportarlos y se perdían en un sistema telefónico complicado. La frustración aumentaba y el personal municipal se veía abrumado sin un proceso eficiente para gestionar quejas. Tanto los ciudadanos como el gobierno de Denton se estaban quedando atrás en la era digital.

## SOLUCIÓN | Involucrando a los Ciudadanos para Mejorar la Ciudad

Denton implementó OneView, OneLink de Granicus, con gestión de solicitudes, SMS y recordatorios de basura. La aplicación "Engage Denton" permite enviar solicitudes con fotos, hacer seguimiento y acceder a servicios en línea. La adopción constante, impulsada por word of mouth, la ha convertido en el principal canal de comunicación ciudadana.

## RESULTADOS | Centralizando Recursos Para una Acción Eficiente

Gracias a OneView | OneLink, la ciudad de Denton ha centralizado la gestión de solicitudes ciudadanas, combinándola con un enfoque estratégico en el servicio al cliente. Ahora, el personal municipal es más accesible y los ciudadanos sienten una conexión más fuerte con el progreso de su comunidad, ya que los problemas como baches, apagones y mejoras urbanas se resuelven con rapidez. La plataforma facilita el acceso a los servicios municipales y permite al personal abordar solicitudes de manera eficiente. Además, los datos recopilados pueden compartirse de forma estratégica con funcionarios y representantes electos, ayudándolos a tomar decisiones más informadas.

## SOLUCIÓN

OneView, OneLink

“Nuestra comunidad es muy activa, y en los grupos de redes sociales alguien podría preguntar: ‘¿Han visto el enorme bache en la calle X?’ y varias personas responderán ‘Repórtalo en Engage Denton’. La gente ha tenido éxito con la aplicación y están recomendándola a otros.”

### Stuart Birdseye

Subdirector de Servicio al Cliente y Asuntos Públicos de Denton, TX