

Insights: Tecnología para la toma de Decisiones Públicas

Entidad / Organización: Insights, compañía de tecnología

Ciudad / País: Israel

Año de creación: 2011

Público objetivo: Gerentes públicos



Necesidad o problemática que resuelve

Insights aborda un desafío clave que todo líder del sector público enfrenta en algún momento: las decisiones se deben tomar en conjunto, no de manera individual. Nunca tendremos evidencia concluyente sobre el mejor enfoque a aplicar en la gestión pública, ya que los problemas a los que todos nos enfrentamos son complejos; sino fuera así, alguien ya los hubiera solucionado.

Además, se necesita del apoyo de muchas personas para el diseño y entrega de cualquier cambio significativo en el sector público, desde los ciudadanos, academia, hasta los propios servidores públicos.

Normalmente las entidades públicas invierten gran cantidad de recursos y tiempo en mesas redondas, llamadas telefónicas o virtuales, entre otros pero difícilmente podemos poner a todos los actores de acuerdo para diseñar un mejor servicio público.



Actores Estratégicos

- **Insight:** La empresa ha venido ofreciendo sus servicios a gobiernos para mejorar la toma de decisiones en lo público, tomando siempre en cuenta la perspectiva del usuario o de otras personas que puedan brindar más descubrimientos a cualquier tipo de proyectos.
- **Gobiernos y tomadores de decisión:** Usuarios de la herramienta para mejorar la forma como diseñan e implementan planes, programas y proyectos internos o de cara a la ciudadanía.



Descripción de la Buena Práctica

Insight es una plataforma escalable de autoservicio para la toma de decisiones inclusiva. Es una herramienta para que los gobiernos (y los gerentes públicos) puedan recopilar consejos de sus grupos de interés y convertirlos en información básica para la toma de decisiones y el diseño de proyectos.

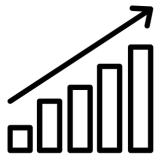
Es decir, es un espacio donde un tomador de decisiones que tenga un proyecto o una idea para mejorar la calidad de vida de las personas puede enviar una serie de preguntas a varias personas que estén relacionadas con el tema. Las respuestas a estas preguntas quedan albergadas en el sistema generándose una serie de reportes que ayudan al tomador decisión diseñar su proyecto de una forma inclusiva.

Prevención • Transparencia • Incidencia

Insights: Tecnología para la toma de Decisiones Públicas

Insight está compuesta por tres características:

- **Actualizaciones personalizadas sobre el impacto:** Los participantes del proceso son actualizados del impacto de sus contribuciones sobre las decisiones tomadas por el usuario de Insight. Incluir en el proceso a las personas relacionadas con el tema es fundamental en el sector público para no cometer errores y poder crear un cambio sostenible.
- **La generación de una conclusión:** Insight tiene un algoritmo que analiza todas las respuestas de los participantes, utilizando tecnología de procesamiento de lenguaje natural. Al final, el tomador de decisión no tiene que revisar de nuevo toda la información, por el contrario se le proporciona de manera automática las ideas finales.
- **La información se puede recopilar** online, offline o por medio de mensajería de texto.



Impacto Generado

- La única forma de medir el impacto de Insight es analizar si los tomadores de decisiones cambiaron la forma de pensar sobre su proyecto luego de usar la herramienta. En este sentido, el 82% de las decisiones tomadas después de usar Insight cambiaron.
- Actualmente el equipo de Insight ha trabajado con 4 gobiernos (Estados Unidos, Alemania, Austria e Israel) y docenas de ciudades (Austin, Berlín, Jerusalén, Tel Aviv, entre otras).
- La plataforma ayudó a más de 200 organizaciones a liderar 600 proyectos de consultoría con 525.000 participantes.

Referencias

Insights [Página Web]. (01 de diciembre de 2018) Recuperado de <https://www.insights.us/en/about>

OPSI Observatory of Public Sector Innovation [Página Web]. (01 de diciembre de 2018) Recuperado de <https://oecd-opsi.org/innovations/scalable-technology-for-inclusive-decision-making/>

Prevención • Transparencia • Incidencia