

Servicio de Mantenimiento de la Ciudad (SMC): Desarrollo de una herramienta multicanal para la comunicación de desperfectos en el casco urbano Ayuntamiento de Castellón.

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Desde Marzo de 2008, el Ayuntamiento de Castellón ofrece una nueva aplicación multicanal (SMC) que, a través de los distintos canales de comunicación con el Ayuntamiento, permite de forma directa, que cualquier vecino puede comunicar la existencia de un desperfecto urbano o una alerta sobre la posible disfunción de un servicio.

Objetivos específicos

El Servicio de Mantenimiento de la Ciudad nace, además de con el objetivo de ser una herramienta útil para la ciudadanía, con la idea de garantizar desde el primer momento los derechos, que recoge el Título Primero de la LAECSP, relacionados con la elección del canal de comunicación con la Administración y con la obligación de las Administraciones de habilitar diferentes canales o medios para la prestación de servicios electrónicos.

Recursos empleados

Esta aplicación se engloba dentro de la estrategia multicanal de interacción electrónica con la ciudadanía del Ayuntamiento de Castellón, que en el caso concreto del SMC, implica a dos negociados de la Sección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

- Negociado de Sistemas Físicos: responsable del hardware y las comunicaciones.
- Negociado de Desarrollo de Aplicaciones: responsable del desarrollo de las aplicaciones cliente - servidor accesibles a través de los canales electrónicos.

Implementación

Para la parte software se utiliza una plataforma Web que se encarga de la recepción de las solicitudes, de su procesamiento y de enviar la respuesta al navegador cliente de cada dispositivo.

Esta respuesta genera una interfaz gráfica de usuario diferente según el canal de acceso. La parte hardware implica, además de la red de comunicaciones asociada, un servidor web, varios servidores de bases de datos, la red Wificas (intranet municipal que utiliza tecnología de red inalámbrica), y diversos terminales informáticos táctiles, para la distribución de contenidos a los ciudadanos, distribuidos por toda la ciudad de Castellón

Resultados

Más de 4000 solicitudes a través de los distintos canales de interacción con la ciudadanía

Lecciones aprendidas y conclusiones

Con la puesta en marcha del SMC:

- Se han iniciado los mecanismos necesarios que van a permitir mantener varios canales de acceso electrónico a los servicios de información y tramitación del Ayuntamiento de Castellón.
- Se han puesto en marcha una serie de procedimientos internos de coordinación entre los distintos negociados que nos permiten mantener actualizados los servicios municipales en cada uno de los canales de acceso.

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Respuesta en breve plazo.
Comunicación continua con el ciudadano.
Alto porcentaje de resolución.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Gran control sobre el flujo de la información.
El ayuntamiento está en continua comunicación con el ciudadano y la empresa.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Está disponible desde varios canales.

Aspectos de usabilidad del servicio

Sencillo formulario que facilita la cumplimentación de cualquier aviso.

Características de inclusión del servicio

A través de este servicio cualquier ciudadano puede realizar un aviso de desperfecto, incluso si no dispone de acceso a internet en su domicilio, ya que existen numerosos puntos de acceso en la ciudad.

Características de participación ciudadana del servicio

Los ciudadanos participan directamente en el mantenimiento de la ciudad a través de sus avisos y sugerencias.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Estamos pendientes de una encuesta que se realizará próximamente.

Características de multilingüismo del servicio

Actualmente el servicio está en dos idiomas: castellano y valencià.

Características de eficacia del servicio

Permite reducir notablemente los plazos de resolución de las incidencias, ya que el usuario no debe desplazarse físicamente a una tenencia para realizar la notificación del desperfecto.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Se evitan esperas, documentación en papel, comunicaciones en papel, etc.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

El servicio al ser a través de plataforma web no obliga al usuario a disponer de ningún tipo de software especial.