

Tramitación digital de la Cartera de Servicios Sociales Básicos

Candidatura a Premio

Categoría: Digitalización de los Servicios Sociales al ciudadano

Descripción del Proyecto

Necesidad detectada

- La única forma de recibir información y solicitar recursos de la Cartera de Servicios Sociales Básicos era de forma presencial
- La presencialidad como única alternativa implicaba:
 - Aumento de los tiempos de espera para la ciudadanía para la solicitud de recursos, especialmente en períodos de campañas específicas
 - Necesidad de más recursos profesionales para la gestión presencial de las solicitudes y la gestión de las colas de espera
 - Aumento del coste de material de oficina (especialmente, papel)

Además...



2020 - 2021

Necesidad de reducir de forma drástica la presencialidad en los centros de atención social, en plena crisis económica y social.

Candidatura a Premio

Categoría: Digitalización de los Servicios Sociales al ciudadano

Descripción del Proyecto

Solución implementada

Digitalización de la solicitud, la tramitación y la gestión de los recursos de la Cartera de Servicios Sociales para la cobertura de necesidades básicas:

- Solicitud para la tramitación de soporte alimentario
- Solicitud para la tramitación de comedor social
- Solicitud para la tramitación de un Informe de Riesgo de Exclusión Residencial, para evitar cortes de suministros básicos del hogar
- Solicitud de bono social de agua
- Solicitud para la tramitación del servicio de teleasistencia municipal gratuito

Además...

- Punto único de consulta de información y envío de documentación, a través de correo electrónico.
- Creación e implementación de un ChatBot de consulta general, con incorporación de la especialización en Servicios Sociales Básicos

Candidatura a Premio

Categoría: Digitalización de los Servicios Sociales al ciudadano

Descripción del Proyecto

Resultados obtenidos

- Reducción del 15,57% de la presencialidad en los centros de atención social.
- Reducción de 24,79% de las llamadas a la centralita de servicios sociales básicos
- Tramitación rápida de recursos y notificación electrónica

Además...

- Reducción del uso de material de oficina (especialmente, papel)
- Aumento de la información y autonomía para la ciudadanía en relación a las gestiones relacionadas con Servicios Sociales Básicos

Candidatura a Premio

Categoría: Digitalización de los Servicios Sociales al ciudadano

Tramitación digital de la Cartera de Servicios Sociales Básicos

Candidatura a Premio

Categoría: Digitalización de los Servicios Sociales al ciudadano