

TÍTULO

P062. Gestión inteligente de incidencias municipales



Ámbito 6. Ciudad y servicios urbanos inteligentes

• L10. Servicios urbanos y territorio

DESCRIPCIÓN

Diseño e implantación de proyecto corporativo para mejorar la gestión de incidencias en la prestación de servicios públicos municipales, atendiendo los múltiples canales de entrada, con el objetivo de dar una mejor servicio y respuesta a la ciudadanía. El objetivo es centralizar y unificar los canales de entrada de información, automatizar y digitalizar la recepción, clasificación y resolución de incidencias relacionadas con los servicios municipales, reduciendo la carga administrativa.

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Sistema integrado y comunicado con todos los servicios.
- Mejora en comunicación entre áreas.
- Facilidad para seguimiento de incidencias.
- Integración con solución eXterna.
- Automatización de procesos de derivación y resolución.
- Mejora en el seguimiento, control y trazabilidad.

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

Eje EC2. Ciudad próxima, accesible y bien comunicada

- OC8. Ciudad sin barreras

Eje EC4. Ciudad inteligente, sostenible y resiliente

- OC18. Digitalizar servicios urbanos

Eje EC7. Ciudad con un gobierno abierto, participativo y eficiente

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva
- OC35. Evaluación de políticas
- OC36. Dato e innovación

UNIDAD IMPULSORA

- Dirección General de Innovación Tecnológica
- **Colaboradores:** Servicio Municipal de Limpieza, Servicio de Vías y Obras, UT Alumbrado Público, Servicio de Mantenimiento de Urbano, UT de Aguas, UT de Ciudad de Mar, Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal, Servicio de Patrimonio, Servicio de Educación

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:

2027-2029

Plazo de ejecución:

24 meses

Presupuesto estimado:

215.000,00 €

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de incidencias atendidas por periodo.
- Tipologías de incidencias gestionadas por el sistema.
- Número y tipología de canales de información integrados.
- Mejora en la calidad de respuesta al ciudadano (encuestas de satisfacción).