

TÍTULO

P091. Plataforma CRM para los servicios de movilidad



Ámbito 6. Ciudad y servicios urbanos inteligentes
• L12. Movilidad conectada y transporte inteligente

DESCRIPCIÓN

Implantación de una plataforma CRM para registrar, atender y hacer seguimiento de incidencias, peticiones, sugerencias y consultas vinculadas a los servicios de movilidad. Permitirá derivación interna con trazabilidad, control de plazos y explotación de datos para conocer la percepción ciudadana y mejorar el servicio. La solución unificará la gestión operativa y favorecerá la toma de decisiones.

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- CRM de movilidad con registro único de solicitudes (incidencias/peticiones/sugerencias/consultas).
- Flujos de tramitación y derivación por tipología/área responsable, con estados y plazos.
- Atención personalizada de los clientes, con servicios automatizados y centralización de datos.
- Historial completo por usuario.
- Cuadro de mando de atención y calidad del servicio.

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

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

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva
- OC36. Dato e innovación

UNIDAD IMPULSORA

- Sagulpa
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:
2027-2028

Plazo de ejecución:
12 meses

Presupuesto estimado:
275.000,00 €

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de casos registrados y tramitados por periodo.
- Tiempo medio de primera respuesta y de resolución/cierre.
- Porcentaje de casos cerrados dentro de plazo objetivo.
- Volumen de casos abiertos y antigüedad media.
- Satisfacción ciudadana (encuestas de satisfacción).