

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Servicio de atención ciudadana del Ayuntamiento de Mataró a través de mensajería instantánea

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La lejanía de la Administración con los ciudadanos, el uso de canales de comunicación anticuados o que no son los utilizados regularmente por la mayoría de los ciudadanos.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Adaptar las vías de comunicación e interacción que utiliza la Administración Pública a aquellas que son utilizadas de manera habitual por los ciudadanos.

TERRITORIO:

Municipio de Mataró (Barcelona). 124.280 habitantes.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanos en general.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Mataró.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Este es un servicio innovador de atención ciudadana a través de mensajería instantánea, en esta fase inicial, con WhatsApp. En esta primera etapa, los ciudadanos de Mataró podían relacionarse a través de WhatsApp con el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento con la posibilidad de realizar consultas, trámites, enviar quejas y sugerencias con imágenes, vídeos, geolocalizaciones...

Posteriormente se hizo el encargo al *Netlab del Tecnocampus* de Mataró para que desarrollara un software de gestión del servicio en versión multiusuario, multinúmero de teléfono, multiplataforma, multiempresa y que fuera un servicio en la nube. En este proceso se desarrolló también la opción de definir palabras clave que devolvieran al usuario una información predeterminada. Este software está en servicio des de febrero de

2014.

Según fuentes de la propia empresa de WhatsApp, éste era un servicio pionero a nivel mundial, pues no se conocían, a febrero de 2014, otras experiencias del uso de esta aplicación en el ámbito del e-Government con la intensidad y la cantidad de servicios que se ofrecen en Mataró.

Igualmente novedoso a nivel mundial es aún el hecho de utilizar el concepto de “palabras clave” que permite automatizar las respuestas. En una segunda evolución, las palabras claves junto con un código específico e individual permite la respuesta personalizada a un determinado trámite o persona. Ésta es también otra novedad pionera internacionalmente.

El número del servicio de WhatsApp es el 687 200 100 y está operativo, por lo que se refiere a la comunicación con operadores, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. Las palabras clave están operativas 24 horas al día. Para ver algunas de las posibilidades del servicio envíe PALABRAS CLAVE al número indicado. Si quiere ver todas las palabras clave envíe PARAULES CLAU.

La solución es técnicamente operativa para diferentes aplicaciones de mensajería, actualmente, está dedicada a *Telegram*. El servicio se ha consolidado con la marca *CityMes*, sigue evolucionando y ya está en disposición de licenciar a empresas interesadas en la comercialización y la explotación del software.

Para este último salto cualitativo en su plataforma, *Citymes* ha apostado por *Telegram* puesto que además de permitir la gestión de respuestas automáticas, incorpora como novedad la posibilidad de trabajar con listas de distribución, la posibilidad de envío de avisos a los usuarios y la incorporación de una herramienta por la generación automática de estadísticas de usos, permitiendo al gestor de la herramienta mejorar el uso.

Es una solución altamente escalable, que requiere escasos recursos materiales y es óptima para servir toda aquella información, procesos y trámites que ya se han previsto sin que en principio se requieran grandes adaptaciones. El proyecto no sólo tiene un valor intrínseco por lo que ofrece, también fomenta la cooperación, eficiencia en los recursos, apertura y relaciones interadministrativas.

En Mayo de 2014 el Ayuntamiento de Mataró ha recibido el Premio Buenas Prácticas que se otorga en el

marco del V Congreso de Excelencia en la gestión de las administraciones públicas, celebrado el 22 y 23 de mayo en Vitória.

IMPACTO:

La solución que presentamos sin duda ha supuesto una revolución, en primer lugar, para el equipo de personas dedicadas al servicio en cuanto a las formas de gestionar, más y mejor, las peticiones de los ciudadanos y para los usuarios, que pueden interactuar de forma inmediata, a cualquier hora y para múltiples propósitos por un solo canal (información, gestiones administrativas, quejas y sugerencias, participación,...)

Esto se puede concretar en tres hitos principales:

- La oferta de muchas Apps en un solo servicio: comunicación directa con el ciudadano para alcanzar todo lo que es digitalmente posible (geolocalización, formularios, acceso a videos i audios, documentos,...). *Citymes* es una solución software, pero se puede entender como una App de Apps.
- Responde a personas: el servicio es individualizado y dedicado, una petición / una respuesta concreta / 24h x 365d.
- Escalable: Se adapta a los recursos disponibles de la organización ofreciendo respuesta de servicio desde las primeras acciones (desde una simple enlace a un web) pero con un amplio recorrido (hasta personalizar respuestas administrativas identificando el usuario).

Sin olvidar que, aunque las respuestas automáticas mediante palabra clave son un valor importante que complementa la solución, la atención ciudadana no deja de poner a disposición la interacción con el personal de la oficina en horario de 8 a 19 horas de lunes a viernes.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El Ayuntamiento de Mataró inició este servicio en julio de 2013.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Ayuntamiento de Mataró:

<http://www.mataro.cat/web/portal/ca/campanya/whatsapp/contracta/castellano.html>