

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Las Rozas Smart City: una app inteligente de atención al ciudadano

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Las Rozas de Madrid es un gran municipio situado en la sierra noroeste de Madrid, cuenta con 97 000 habitantes distribuidos en un casco urbano, 3 distritos y multitud de urbanizaciones. Con este tamaño, el municipio tiene el reto de ofrecer una atención directa, ágil y eficiente al ciudadano por parte de los servicios municipales.

La solución tradicional de establecer una línea telefónica y un punto físico de atención al ciudadano, no solventaba de forma eficiente la dificultad a la que se enfrentaba el municipio. Por un lado, porque generaba esperas innecesarias y, por otro, porque impedía que los vecinos pudiesen hacer un seguimiento de la resolución de los problemas que habían planteado.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Implantación de la app municipal de atención al ciudadano: “Las Rozas Smart City”, que permite a los vecinos que localicen cualquier deficiencia o desperfecto en las calles de la ciudad, comunicar la incidencia, por geolocalización y en tiempo real, a los servicios municipales, así como hacer un seguimiento de su resolución. También les permite consultar trámites administrativos, pedir cita previa y contactar directamente con el Servicio de Asistencia Municipal, Emergencias y Rescate y la Policía Local.

COSTE APROXIMADO:

Esta app ha sido desarrollada desde la Concejalía de Administración Electrónica, bajo el paraguas del proyecto de innovación del consistorio, *Las Rozas Next*, y según ha explicado el concejal del área, esta nueva app ha supuesto un coste de unos 15 000 euros.

TERRITORIO:

Término municipal de Las Rozas de Madrid (Madrid).

PÚBLICO DESTINATARIO:

Vecinos empadronados en el municipio.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La app “Las Rozas Smart City” ha sido impulsada por la Concejalía de Medioambiente y Administración Electrónica en el marco de *Las Rozas Next*, un proyecto del Gobierno local para aplicar las políticas de innovación a todas las áreas del Ayuntamiento a fin de modernizar los servicios públicos, potenciando la administración electrónica y los servicios online a la ciudadanía.

Así, esta nueva herramienta puesta en marcha en septiembre de 2020 incluye funciones como la notificación de incidencias geoposicionadas, la consulta de trámites administrativos, la solicitud de cita previa para las gestiones en el consistorio o recibir información municipal a la carta.

Las Rozas Smart City es una aplicación para móvil que permite a los vecinos que localicen cualquier deficiencia o desperfecto en las calles de la ciudad y comunicar la incidencia a los servicios municipales en tiempo real y hacer un seguimiento de su resolución.

El dispositivo detecta por geolocalización las coordenadas exactas del aviso y lo comunica tanto a los servicios técnicos encargados de la reparación, como a los responsables municipales de las concejalías de distrito. Asimismo el usuario podrá también hacer el aviso manualmente si decide enviarlo en otro momento desde otro lugar.

Además, el sistema permite al usuario conocer en todo momento el estado de su aviso a través de la pestaña "Mis incidencias", que le informa en tiempo real de su recepción y tramitación y le indica el momento en que el desperfecto queda reparado.

Su diseño y manejo es muy intuitivo y sencillo. Así, tras activarla en el teléfono inteligente (smartphone), la aplicación ofrece al usuario una serie de categorías con las que puede estar relacionada la incidencia detectada: alumbrado público, limpieza y residuos, parques y jardines, saneamiento... Tras seleccionar la categoría se abre una ventana que permite detallar la incidencia y, si el usuario lo desea, adjuntar una foto de la misma realizada *in situ* con su propio móvil.

La app también permite a los ciudadanos pedir cita previa para la realización de gestiones administrativas en el consistorio o en sus diferentes sedes, activar notificaciones de información municipal mediante un sistema de alertas *push* en diferentes áreas –obras públicas, programación cultural, fiestas, etc.–, así como realizar consultas, sugerencias o hacer solicitudes. Asimismo, permite consultar mapas urbanísticos del municipio y mapas de empresas, entre otra información de interés para los vecinos.

La aplicación es gratuita y está disponible tanto para dispositivos con sistema iOS (Apple) como Android (Google) en las respectivas tiendas online. Además de para dispositivos móviles, "Las Rozas Next Smart City" también está disponible a través del Portal del Ciudadano de la [página web municipal](#), con las mismas funcionalidades y características de la aplicación para smartphones.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

El principal reto de esta medida ha sido lograr una buena difusión de estos servicios entre los vecinos, que ha permitido el conocimiento de la app por parte de los mismos. Para ello, se ha realizado una campaña de difusión amplia: bandos, anuncios, avisos, carteles, notas de prensa, web municipal.

IMPACTO:

En cuanto a su impacto cualitativo, el nuevo servicio que sustituye a la antigua "Las Rozas Smart Green", supone una mejora tanto desde la perspectiva de la calidad del servicio para el usuario, como desde el punto de vista de las funciones implementadas.

Ya en su versión anterior, esta app había sido galardonada a finales de septiembre de 2016 con el primer premio, en la categoría de Tecnología, que NovaGob otorga a las mejores iniciativas de la Administración, los denominados Premios NovaGob a la Excelencia 2016.

NovaGob es una plataforma “spin-off” de la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid con más de 8000 miembros, profesionales vinculados a la Administración pública, la Universidad y las redes sociales. Entre más de 22 candidaturas internacionales que se presentaron a la convocatoria, NovaGob reconoció a la app de Las Rozas, herramienta incluida en el proyecto “Las Rozas en un clic”, por la buena acogida del ciudadano y el uso de la tecnología para tener una comunicación de doble vía con el Ayuntamiento.

Por lo que respecta a su impacto cuantitativo, los cerca de 10 000 vecinos que han descargado la app registran unas 5300 incidencias al año. Por categorías, la mayor parte de las incidencias registradas están relacionadas con la vía pública (42 %), seguidas de los avisos de parques y jardines (21 %) y limpieza y residuos (20 %). Por su parte, el alumbrado público representa un 13 % de las incidencias comunicadas a través de esta aplicación, y el 4 % restante corresponde a avisos relacionados con el saneamiento.

Aunque los tiempos varían en función de la gravedad de la incidencia, la media de resolución de los expedientes que llegan al consistorio vía app (desde que se comunica hasta que se confirma el cierre de la incidencia y se informa al vecino de la resolución) es de 27 días.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Iniciativas iniciadas en el año 2014 con la antigua “Las Rozas Smart Green”. La renovada “Las Rozas Smart City” se puso en funcionamiento en septiembre de 2020 y su continuidad está prevista indeterminadamente.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Noticia:

<https://www.lavanguardia.com/politica/20201023/484234814873/nueva-aplicacion-las-rozas-smart-city-agilizar-la-atencion-al-ciudadano.html>

Federación de Municipios de Madrid (pág. 64):

<http://www.fmmformacion.es/UserFiles/File/DOC42BUENASPRACTICASMUNICIPALES%281%29.pdf>

Web municipal:

<https://www.lasrozas.es/smart-city>