

ACCESO Y USO de los SERVICIOS SOCIALES a través de las TIC

- Una ciudad que apuesta por la **INNOVACIÓN**.
- Una ciudad que conoce las necesidades y confía en las **capacidades de sus ciudadanos**.
- Una ciudad que pone en primer lugar a las **personas más vulnerables**.

NUEVAS RESPUESTAS PARA NUEVOS CONTEXTOS

Presentación equipo

Nombre: Antonio Lázaro

Área: Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM).
Servicios de Sistemas Sectoriales

Nombre: M Concepción Serrano

Área: AG F y Servicios Sociales

Nombre: M Jesús Gallego

Área: DG Calidad y Atención al Ciudadano



Nombre: Jose Ignacio Santás

Área: Departamento Servicios
Sociales Distrito Puente de Vallecas

Nombre: Susana de Lucas

Área: Departamento de Servicios
Sociales Puente de Vallecas

PUNTO DE PARTIDA

EXPERIENCIA 1

Celso. 94 años
Tiene dos hijos que usan las TIC



TRAMITACION de 1 SERVICIO de AYUDA DOMICILIO

Entrevistas	4 (80 min)
Desplazamientos familiares	9 (180 min)
Visita a domicilio profesional	1 (20 min)
Tiempo de despacho	1 (20 min)
Desplazamientos profesional	2 (40 min)
TOTAL TIEMPO (*20 min)	5' 40 horas

NUEVOS CONTEXTOS

600 profesionales, 36 Centros
400.000 personas atendidas en 2013



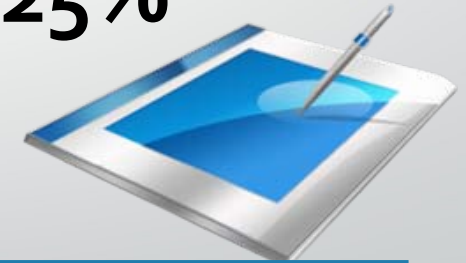
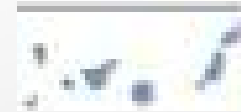
COBERTURA 2013: 14,87 %



Previsión de COBERTURA 2020: **20-25%**

PERFIL TECNOLÓGICO
ESPAÑA

80% penetración Smartphone
+ de 50 M de líneas móviles
41% acceden por internet a la
Administración



Madrid 2014:
84 Aulas de informática + WIFI.
600 Ordenadores con conexión a Internet

SOLUCIONES

EXPERIENCIA 2



Ignacio Santás. 8 años



AVISO IMPORTANTE



USA TU EMAIL

NO ESPERES:

- PARA PEDIR CITA
- PARA INFORMARTE SOBRE PRESTACIONES
- PARA CONTACTAR CON TU TRABAJADOR/A SOCIAL

cssentrevias@madrid.es

(pide tus claves abajo)

ENTREVÍAS

EXPERIENCIA 3

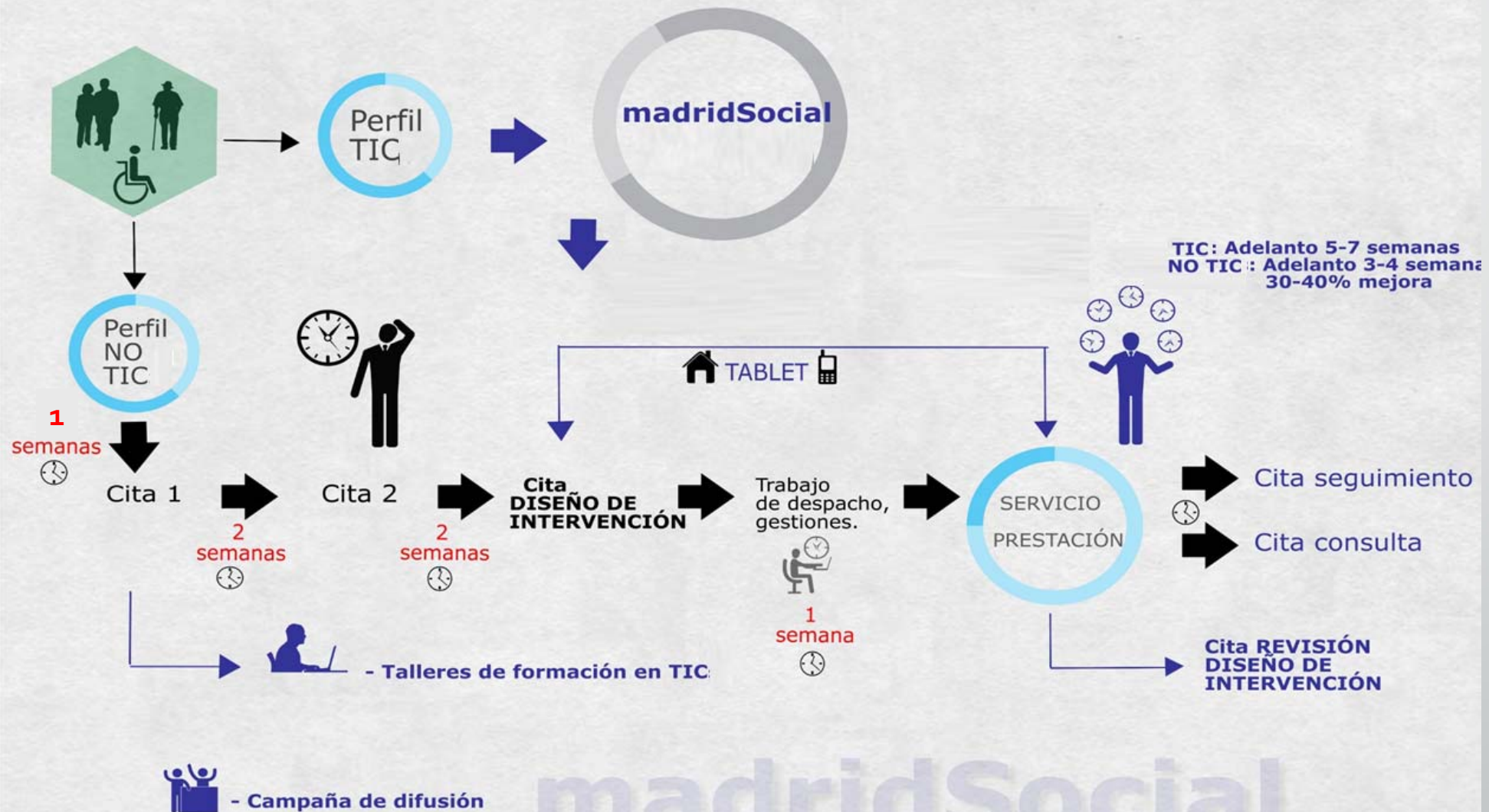
(P. de VALLECAS)

- 37% Cobertura
- 1 de cada 4 hogares ya usan correo
- ↓ 20% esperas
- 70% correos: familiares



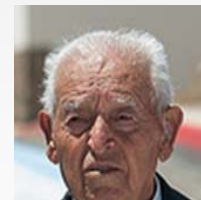
1 de cada 4 hogares ya interactúan por email

SOLUCIONES



NUEVAS RESPUESTAS

Personas con perfil "NO TIC"



↩ 20% espera en la atención

- 🎓 Talleres TIC (4000 personas 2016)

- 🏠 Mejor atención domiciliaria






- 📱 Información SMS



NUEVAS RESPUESTAS








Usuarios

-  **50% esperas** y citas.
-  **Desplazamientos.**
-  **Información** correo electrónico /carpeta personal (al menos 40000 personas 2016)
-  **Interacción** con TS
-  **Mejor atención domiciliaria**

Personas con perfil "TIC"

Profesionales / Servicios Sociales



-  **Interrupciones**
-  **Eficiencia:** 4 tareas en 1 
-  Envío **información** correo electrónico /carpeta personal
-  **Interacción** usuarios

NUEVAS RESPUESTAS

Toda la
ciudadanía

- Creación **marca**. Por ejemplo: **madridSocial**
- Mayor **visibilidad** Servicios Sociales en Redes Sociales
- Meta: **llegar a más personas.**



¿Qué Servicios Sociales quiero para mí,
para mi familia, para mi Ciudad?



O



Unos Servicios Sociales accesibles 24horas: más
participativos, más **inclusivos** y más **eficientes**.

GRACIAS



NUEVAS RESPUESTAS PARA NUEVOS CONTEXTOS