

# 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:** M Jesús Gallego  
**Área:** DG Calidad y Atención al Ciudadano



**Nombre:** Jose Ignacio Santás  
**Área:** Departamento Servicios Sociales Distrito Puente de Vallecas

**Nombre:** Antonio Lázaro

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

**Nombre:** M Concepción Serrano  
**Área:** AG F y Servicios Sociales

**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)
<b>TOTAL TIEMPO (*20 min)</b>	<b>5' 40 horas</b>

# 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](mailto:cssentrevias@madrid.es)

(pide tus claves abajo)

## ENTREVÍAS

### (P. de VALLECAS)

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

## EXPERIENCIA 3



# 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: **Ilegar a más personas**.



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

¿



O



?

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

# GRACIAS



NUEVAS RESPUESTAS PARA NUEVOS CONTEXTOS