

## Plataforma multicanal

# Gijón apuesta por las Nuevas Tecnologías

El sistema multi-canal permite atender de forma efectiva al ciudadano sea cual la vía de acceso de éste a la Administración

Cuando un ciudadano se dirige a la Administración para informarse o realizar gestiones, es clave poder atenderle de forma rápida, eficaz y precisa, y para ello es necesario que el personal municipal, ya sea de la Oficina de Atención al Ciudadano, ya sea desde atención telefónica o desde los puntos de registro municipales, cuenten con toda la información necesaria en su ordenador, actualizada y clasificada de forma que pueda resolver cualquier petición de los Ciudadanos al momento. El Sistema multi-canal de Atención al Ciu-

dadano (presencial, telefónico, Internet, móvil), esta basado en el producto MyTAO de la multinacional alemana T-Systems, se

### El Ayuntamiento de Gijón busca un contacto ágil y eficiente con los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías

conforma como una plataforma que aglutina y estructura la información de los diferentes sistemas verticales de gestión municipal, que pueden contener in-

formación de un Ciudadan@, ya sea el padrón de habitantes, tributarios, subvenciones, ayudas, expedientes... para ofrecer al solicitante de un servicio concreto, una la mejor información relacionada y de calidad, facilitando el acceso a los servicios municipales por los ciudadanos, igualando y homogeneizando la información de todos los canales de acceso para conseguir que cualquier canal sea igual a otro, evitando favorecer unos sobre otros, tal y como propone la Ley 11/2007, ley que plantea una evolución hacia la nueva Administración Electrónica.



Edificio administrativo.

## FACILIDADES ACCESO GLOBAL A TODA LA INFORMACIÓN

El Ayuntamiento de Gijón ha acometido en 2010 un total de 25 actuaciones para impulsar la utilización de los servicios electrónicos. Su coste suma más de 3 millones de euros subvencionados por el Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local (FEESL). Dentro de estas actuaciones se desarrolló el proyecto denominado "pla-

taforma multicanal de prestación de servicios" realizado por la empresa multinacional que tiene una unidad de negocio que da servicios a la Administración española, y sobre todo a los ayuntamientos. El coste total del proyecto fue 129.000 euros y se realizó en un plazo de 8 meses.

## CONSULTAS

El sistema multi-canal de atención al ciudadano permite al personal de atención ciudadana la realización de cualquier tipo de consulta, como por ejemplo: incidencias en recibos; pagos, modificaciones en domiciliación y titularidades; consulta del estado de expedientes en curso, aportación de documentos, solicitud de duplicados de recibos, certificaciones.

## REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

La plataforma My TAO proporciona también una herramienta de definición y realización de encuestas, que al estar integrada con todos los canales de prestación de servicios, permite la realización de encuestas de percepción o satisfacción de los servicios.