El PRC de Santander propone la implantación de un sistema de gestión digital de solicitudes en el Ayuntamiento “en un plazo de seis meses”

Los regionalistas también plantean realizar un seguimiento para evaluar el funcionamiento de este sistema y detectar áreas de mejora

Santander, 22 de febrero de 2025

El PRC de Santander ha propuesto la implantación “en un plazo máximo de seis meses” de un sistema de gestión digital de solicitudes en el Ayuntamiento de Santander para recibir, canalizar y resolver las peticiones de los ciudadanos con el objetivo de ofrecer “soluciones reales y efectivas” que modernicen y mejoren la eficiencia de la Administración local.

Así se desprende de la iniciativa que los regionalistas llevarán al próximo Pleno municipal, en la que también plantean realizar un seguimiento trimestral para evaluar el funcionamiento de este sistema y detectar áreas de mejora y consultar a expertos en administración electrónica para garantizar un diseño eficiente y adaptado a las necesidades reales de los ciudadanos.

La concejala María Victoria Fernández ha explicado que estas medidas “no solo mejorarán la experiencia del ciudadano”, sino que también “optimizarán los recursos internos del Ayuntamiento”, con un modelo que ha demostrado ser efectivo en entorno empresariales y es “perfectamente adaptable a la Administración pública”.

Según ha señalado, en la actualidad los ciudadanos se enfrentan a “múltiples desafíos” al interactuar con el Ayuntamiento santanderino debido a la ausencia de un sistema de gestión centralizado que garantice la trazabilidad de los trámites y la “promesa incumplida” con el proyecto SmartCitizen, lo que provoca “quejas constantes” y ha derivado en una administración “ineficiente, con tiempos de espera excesivos, falta de transparencia y una imagen negativa de la gestión municipal”.

Por ello, desde el PRC proponen desarrollar un sistema de gestión integral de solicitudes que permitirá a los ciudadanos realizar sus trámites de manera digital, presencial o telefónica, recibir un número de seguimiento para consultar el estado de su solicitud, garantizar tiempos de respuesta predefinidos y reducir la burocracia.

En concreto, el sistema propuesto permitirá que cada interacción del ciudadano genere un ticket único que será monitoreado y actualizado desde el momento en que se recibe hasta su resolución. Se trata de un sistema centralizado, transparente y accesible para todos los

departamentos implicados, manteniendo al ciudadano informado en tiempo real sobre el estado de su tramitación y recordatorios de plazos o documentación pendiente.

A nivel interno, el sistema facilitará la visibilidad de los tickets pendientes entre departamentos, fomentando la cooperación y resolución rápida y creando una base de datos de tickets resueltos que permitirá consultar cómo se gestionaron casos anteriores para evitar duplicidad y facilitar soluciones rápidas.

Asimismo, y para que el sistema "sea efectivo", Fernández propone centralizar la atención telefónica de manera eficiente, garantizando que todas las llamadas sean atendidas por personal cualificado, sin importar el departamento, y ofreciendo un horario de respuesta extendido mediante mensajes automatizados.

En su opinión, con este sistema "se optimizarán significativamente" gestiones comunes como cambios de titularidad del IBI, pago de multas y consultas sobre el estado de expedientes municipales, "reduciendo la frustración y el tiempo invertido por los vecinos".

"Desde el Grupo Municipal Regionalista estamos convencidos de que el Ayuntamiento cuenta con los medios técnicos y humanos necesarios para llevar a cabo esta mejora en su sistema de atención al ciudadano. De lo que no estamos tan convencidos es de que exista la voluntad política necesaria para que nuestra Administración sea rápida, transparentes, eficaz y eficiente", ha finalizado la concejala.