

Máxim López. Director de Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Barcelona.

IRIS: El nuevo sistema de gestión de incidencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Barcelona

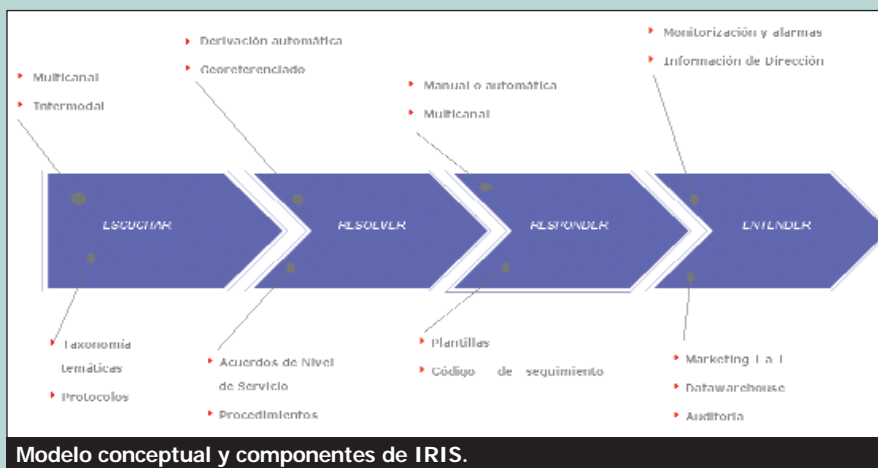
IRIS (acrónimo de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias) es un programa multicanal para gestionar las peticiones de servicios, avisos, incidencias y reclamaciones de los ciudadanos. Forma parte del Programa del Civismo, una de las iniciativas políticas centrales del actual mandato, destinado a aumentar la conciencia y corresponsabilidad del ciudadano con la calidad de vida en la ciudad, el respeto a las normas de convivencia y el funcionamiento de los servicios públicos.

Permite la formulación de cualquier clase de comunicaciones de los ciudadanos (y de los funcionarios, a través de la intranet municipal) mediante una gran variedad de canales, realizar su seguimiento y recibir la respuesta a través de un canal diferente a su elección.

El canal de entrada preferido es el nuevo teléfono gratuito 900-226-226 (*el teléfono del civismo*). Cuando el ciudadano se pone en contacto con el ayuntamiento, recibe en un 60% de los casos una respuesta inmediata con un compromiso específico de servicio ("pasaremos a recoger sus muebles viejos el próximo martes", "arreglaremos la farola antes de 24 horas si no hay complicaciones técnicas") y un código de petición para hacer el seguimiento y verificar el cumplimiento. El objetivo es llegar a establecer acuerdos de servicio y respuesta inmediata en el 80% de los casos durante 2007.



Máxim López.



Modelo conceptual y componentes de IRIS.

La petición es transmitida automáticamente a la empresa contratista responsable del servicio y a los centros de control de operaciones del ayuntamiento. En la actualidad se resuelve antes de 48 horas el 68% de las comunicaciones. El objetivo es llegar al 75% en 2007.

Cuando la reclamación se ha resuelto, el ciudadano que lo ha pedido así recibe una contestación escrita por el procedimiento que elija. La mayor parte de las respuestas se realiza por correo electrónico, seguido de la carta y los mensajes SMS. El sistema incorpora plantillas para realizar respuestas automáticas o semiautomáticas. El objetivo es no dejar de contestar ningún contacto en 2007. En la actualidad, se responde el 85%.

Durante este año 2005, la aplicación procesará casi 350.000 contactos (casi 1.000 diarios) que hacen los ciudadanos para más de 1.600 categorías temáticas. El objetivo del mandato es duplicar los contactos con los ciudadanos en 2007. El resultado, de momento, es un aumento de la participación en un 40%. Los servicios más demandados tienen que ver con la recogida de muebles y trastos viejos, la limpieza de las calles y el nuevo servicio de 'área verde' (aparcamiento reservado a los residentes en una zona determinada de la ciudad).

SENSOR DE LA OPINIÓN PÚBLICA

El sistema permite no solo mejorar la

atención y los servicios al ciudadano y aumentar su participación en la gestión de la ciudad, sino que permite mejorar la planificación, gestión y control de las operaciones y los contratos con las empresas de servicios, y es, podríamos decir, un formidable 'sensor' del estado de la ciudad y de la opinión pública.

Las comunicaciones son georeferenciadas a una coordenada del territorio y, cuando se trata de una sugerencia o queja, se solicita al ciudadano su identificación. De este modo, se dispone de una formidable base de datos para el análisis de los problemas de la ciudad, reasignar los recursos, actuar discriminadamente y mejorar la comunicación con los ciudadanos.

Orgánicamente, el nuevo sistema se maneja desde la Dirección de Atención al Ciudadano, que gestiona las relaciones con el público a través de los diferentes canales y especialmente nuestro 'contact centre'. Durante el pasado año, el sistema de atención al ciudadano recogió casi 25 millones de contactos, de ellos casi cuatro millones a través del canal telefónico.

APLICACIÓN SENCILLA

Desde el punto de vista tecnológico, IRIS no es una aplicación compleja. Se ha desarrollado a medida en menos de seis meses y, sin embargo, tiene muchas de las funcionalidades de sistemas CRM muy complejos y costosos. Se ha

construido en Java y contiene componentes de código abierto. Todo el interface de usuario es trilingüe (catalán, castellano e inglés). El ayuntamiento está considerando en la actualidad su cesión en todo o en parte a la comunidad de *open source*. IRIS incluye, además, una integración con los sistemas de back-office de algunos de los servicios municipales, lo que no suele estar comprendido en los sistemas

CRM convencionales.

Sin embargo, la mayor dificultad del proyecto es crear un sistema compartido por todos los diferentes departamentos y empresas de la organización y los propios contratistas, establecer compromisos de servicio y asegurar su cumplimiento. Crear, en definitiva, la cultura de que 'una queja es un regalo' que nos ayuda a mejorar, y asegurar la actuación y la respuesta escrita. Es un reto también en el entorno público aceptar un nivel de transparencia que permite, a través del código de petición que conoce el ciudadano, realizar un seguimiento del estado de resolución de cada comunicación en cada momento y poderlo reclamar en su caso. De alguna manera, son 'los ojos del cliente' (y los del cliente más participativo y exigente) los que impulsan la transformación de la organización.

Para mayor información sobre IRIS, puede consultarse la descripción del proyecto en www.bcn.es/iris o entrar en la aplicación a través de la sección 'El Ayuntamiento te escucha' de la web de la ciudad www.bcn.es/telefoncivisme/castella

IRIS, en una nueva versión más evolucionada, será una de las contribuciones de Barcelona en el proyecto ICING del 6º Programa Marco de la Unión Europea, que se desarrolla conjuntamente con los Ayuntamientos de Dublín y Helsinki y un consorcio de empresas españolas y europeas. ☒