

1. Información e comunicación á cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

2. FINALIDADE

Aplicación e utilización dos medios tecnolóxicos e as tecnoloxías da información e a comunicación ao noso alcance para facilitar atencións, trámites e xestións á cidadanía, así como facilitar información acerca dos centros, programas, prestacións, servizos, equipos e actividades dos servizos sociais municipais e outros relacionados.

3. POBOACIÓN DESTINATARIA

3.1. POBOACIÓN DESTINATARIA DIRECTA

Todas as persoas que desexen obter información sobre os servizos sociais municipais, especialmente aquelas que utilizan as novas tecnoloxías da información e a comunicación mediante o uso de Internet, tanto desde equipos fixos como desde dispositivos móbiles.

3.2. Poboación destinataria indirecta

Persoal dos servizos sociais municipais en xeral.

4. FUNCÍONS

4.1. PRESTACIÓNS DE SERVIZOS

1. Información telemática sobre servizos sociais

Informar á cidadanía puntualmente acerca das accións dos servizos sociais no seu conxunto, e outras accións relacionadas con eles, a través de:

Portal web

Redes sociais

Mensaxes a móbiles (SMS)

Boletíns de actividades mediante subscrición

2. Atencións a consultas puntuais sobre servizos sociais por medios dixitais

Dar respostas áxiles á consultas da cidadanía por medios dixitais:

•Redes sociais

•Correo electrónico

4.2. OUTRAS FUNCÍONS

ANÁLISE

- Recepción de problemáticas relacionadas co sistema de información na súa totalidade.
- Valoración das necesidades e propostas de mellora.
- Elaboración da memoria de xestión do programa.

5. ÁREAS DE RESULTADO CLAVE

- Dispoñer de información actualizada, accesible á cidadanía a través do Portal Web de Servizos Sociais.
- Realizar melloras e actualizacións continuas do Portal Web.
- Coordinar as actuacións e actividades municipais de servizos sociais de xeito que se facilite a súa publicación na web e no boletín de actividades.
- Aumentar as adhesións en redes sociais e boletín de actividades.
- Xeneralizar o uso de medios telemáticos para interactuar coa cidadanía.

6. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

- Potenciar a utilización das Redes Sociais en materia de servizos sociais.
- Modificar a organización do boletín de actividades e mellorar a súa visualización
- Continuar aumentando a implicación na publicación de contidos do Portal Web das coordinacións e direccións de centros e programas de servizos sociais.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIÓNS / ACTUACIÓNS /	2	0	1	8
	1T	2T	3T	4T
PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
1. Información telemática sobre servizos sociais	X	X	X	X
2. Atencións a consultas puntuais sobre servizos sociais por medios dixitais	X	X	X	X

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

8.1. ORZAMENTO ANUAL

O orzamento inclúe, aínda que non se contemplan nesta memoria: persoal municipal, mantemento das instalacións do Concello, investimento e gastos correntes de imputación indirecta.

8.2. RECURSOS HUMANOS

	2015	2016	2017	2018
PERSOAL MUNICIPAL				
Persoal Técnico Superior de Servizos Sociais	2	2	2	2
Home				1
Muller				1

8.3. RECURSOS TÉCNICOS

Xestor de contidos da web "Oracle"	
Plataforma SMS Municipal	
Equipos informáticos	

9. RESULTADOS DA ACTIVIDADE		
Prestación	Cuantificador	Resultado
1. Información pública desde o Portal Web de Servizos Sociais		
	Total de persoas singulares visitantes do portal	149.555
	Total de visitas ou sesións	247.386
	Total de eventos publicados no Portal web	826
Contidos consultables no Portal Web:		
	Programas sociais	24
	Prestacións sociais	93
	Centros cívicos e de atención social	30
	Entidades	154
2. Redes sociais		
	"Amigos" e seguidores en redes Sociais	1.732
	Persoas que visualizaron publicacións realizadas no blog e nas redes sociais	63.122
3. Outros servizos á cidadanía		
	Boletíns enviados	11
	Persoas subscritas ao boletín	755*
	Envíos de SMS	3
	Persoas que recibiron SMSs	6.101

* Debido á entrada en vigor da LOPD este ano, tivemos que dar de baixa á maioría das case 5000 persoas subscritas.

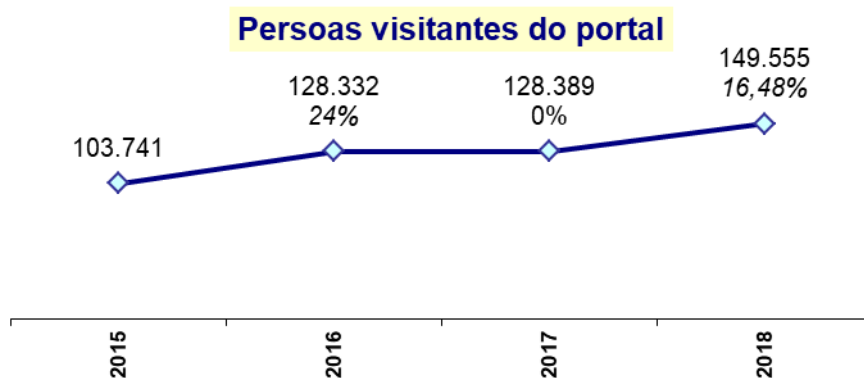
10. INDICADORES DA XESTIÓN	VALOR			
	2015	2016	2017	2018
Total de persoas singulares visitantes do portal	103.741	128.332	128.389	149.555
<i>Variación porcentual</i>	43%	24%	0,04%	16,48%
Total de sesións feitas no portal web	164.020	194.564	202.497	247.386
<i>Variación porcentual</i>		19%	4,08%	22,16%
Total de eventos publicados no Portal web	792	551	434	826
<i>Variación porcentual</i>	-13%	-30%	-21%	90,32%
Publicacións no blog e nas redes Sociais*		91	156	80*
<i>Variación porcentual</i>			71%	-48,71%
Persoas que visualizaron publicacións realizadas no blog e nas redes sociais*		47.091	229.588	63.122
<i>Variación porcentual</i>			387,5%	-72,50%
"Amigos" e seguidores en redes Sociais		1.080*	1.425	1.732
<i>Variación porcentual</i>			31,94%	21,54%
SMS enviados relativos a accións dos servizos sociais municipais	11	8	11	3
Persoas destinatarias	8.242	2.808	36.963	6.101
Persoas subscritas ao Boletín	5.286	5.262	5.221	755**
Contidos consultables no Portal	311	311	305	301
Programas	24	24	24	24
Prestacións	95	95	93	93
Centros	37	37	30	30
Entidades	155	155	158	154

*Este cambio significativo foi debido á baixa laboral do persoal técnico responsable en exclusiva destas publicacións

** Os valores deste ano sufriron moita variación á baixa por causa da entrada en vigor das modificacións da LOPD.

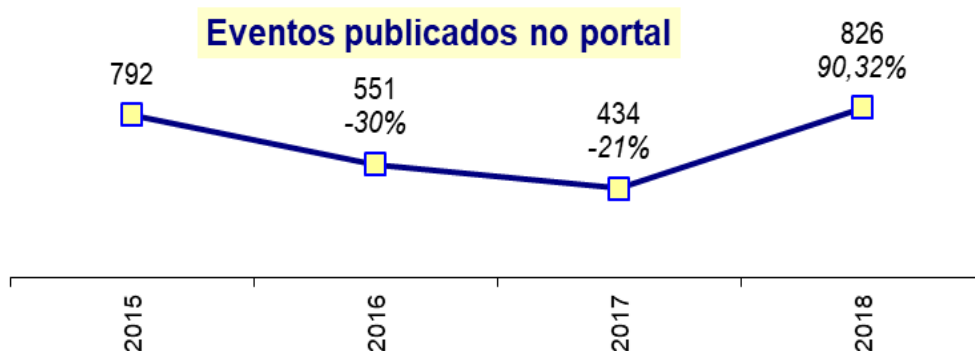
11. CONCLUSIÓNS

O número de persoas que visitan a web ven experimentando incrementos notables desde 2015. En 2017 mantense practicamente o mesmo número de persoas que en 2016. Con todo, este ano o número de visitas á web sube un 16%.



Os picos elevados das visitas á web correspóndense con publicacións concretas referidas a concesións de prazas, subvencións ou calquera outra información que leve parella unha espera de resolución.

Produciuse un descenso significativo nos eventos publicados debido aos meses de baixa por enfermidade do persoal técnico.



12. PERSPECTIVAS DE FUTURO E RECOMENDACIÓNS

12.1. PERSPECTIVAS DE FUTURO

- Maior potenciación do uso da web e coñecemento pola cidadanía, así como a actualización permanente do dito portal, mesmo a ampliación e mellora de servizos dixitais ofertados a través del (inscricións a través de Internet).
- O Portal Web deberá aproveitar e utilizar os sistemas e dispositivos da administración electrónica, de forma que se interactúe cos demais sistemas de información municipais e co propio cidadán, potenciando a atención desde o propio Portal Web.

12.2. RECOMENDACIÓNS

Como obxectivos de mellora para 2019 propónse:

- Incrementar o número de subscritores/as ao boletín de actividades.
- Revisar e unificar a linguaxe empregada na web, a fin de avanzar nunha maior accesibilidade dos contidos para a cidadanía e mellorar a linguaxe da web, de xeito que sexa inclusiva.
- Eliminar da web os contidos que fan referencia á Concellaría de Igualdade e Diversidade.
- Promover o envío de SMSs por parte das direccións de centros cívicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DO SERVIZO/ PROGRAMA	
Sede	Centro Cívico de Monelos
Dirección postal	Av. Monelos 2, 15008
Dirección electrónica	webs sociales@coruna.es
Teléfono	981 189817 Extensións 74066
Fax	981 189818