



P85

## Plataforma CRM Ciudadano

### DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Implantación de un plataforma CRM municipal que permita integrar los distintos canales de información, servicios y atención ciudadana, disponiendo de una visión única y completa de cada ciudadano para poder ofrecerle servicios personalizados.

Proyecto contenido en la iniciativa de ciudad inteligente LPA Inteligencia Azul.

### PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

Dotar de servicios horizontales orientados a facilitar la relación del ciudadano (sea este persona física o jurídica) con el Ayuntamiento en todas sus interacciones:

- Gestión de solicitudes
- Gestión de ciudadanos
- Base de datos de conocimiento

### UNIDAD IMPULSORA

Dirección General de Administración Pública  
Dirección General de Innovación Tecnológica

### COLABORADORES

- Órgano de Gestión Tributaria
- Resto de áreas municipales

### FECHA DE EJECUCIÓN

2021

2022

2023

2024

2025

### PLAZO DE EJECUCIÓN

8 meses

### PRESUPUESTO ESTIMADO

416.880 €

### FUENTE DE FINANCIACIÓN

70 % Red.es  
30 % Fondos propios

### INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Número de solicitudes ciudadanas gestionadas desde el CRM municipal
- Número de plataformas integradas con el CRM
- Satisfacción del ciudadano en la relación con el Ayuntamiento

### ALINEAMIENTO CON EL MAPA ESTRATÉGICO MUNICIPAL

CIUDAD DE MAR Y ATRACTIVA

CIUDAD INTEGRADORA Y MULTICULTURAL

CIUDAD DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

CIUDAD ABIERTA, TRANSPARENTE Y CONECTADA

CIUDAD ÁGIL Y ACCESIBLE

CIUDAD SOSTENIBLE Y SEGURA

- O14. Facilitar el acceso a la información municipal y agilizar la interacción del ciudadano con el Ayuntamiento.
- O15. Potenciar la transformación digital en la gestión municipal.
- O16. Fomentar la participación y colaboración de todos en el desarrollo de la actividad municipal.
- O17. Fomentar la alfabetización digital y reducir la brecha digital entre la sociedad.
- O18. Desarrollar el modelo Smart como modelo de ciudad.