



PíldorasTS #06

ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES POR WHATSAPP

Servicios Sociales del Distrito San Blas-Canillejas

CENTRO DÓNDE SE ESTÁ LLEVANDO A CABO

Centros de **Servicios Sociales** de la Junta Municipal del Distrito **San Blas-Canillejas**.

NECESIDADES DETECTADAS POR LAS QUE HA SURGIDO LA PROPUESTA

Ante la crisis por la COVID-19, y el confinamiento, las **demandas a los servicios sociales crecieron exponencialmente** por lo que era necesario **abrir más vías de contacto en los centros de servicios sociales** para que la población pudiera acceder a ellos. Debido a que las canales habituales, se colapsaron.

Además del **teléfono y el correo electrónico**, se pensó en el **WhatsApp**, dado que es una herramienta habitual y fácil de usar para la población.

OBJETIVOS A ALCANZAR ¿QUÉ SE PRETENDE CON ESTA PRÁCTICA?

- Ampliar canales de **acceso y comunicación** con los centros de servicios sociales.
- Explorar canales ya usados en la **relación interpersonal**.
- **Favorecer el uso de las TIC.**
- Permitir la **interacción directa** y con mayor rapidez.
- **Mejorar la atención** a la ciudadanía.

ACCIONES QUE SE HAN DESARROLLADO ¿EN QUÉ CONSISTE?

- Apertura de un **número de WhatsApp en cada Centro** de Servicios Sociales.
- Instalar la **aplicación en las tablets** (tienen tarjeta telefónica en interior).
- **Organizar la sistemática de contacto**, perfil, mensajes, tipo de respuesta y procesamiento de las demandas.
- **Difusión** por redes y cartelería de su uso.

EFFECTOS ¿QUÉ CONSECUENCIAS ESTÁ TENIENDO EN LA POBLACIÓN?

Apertura de contacto habitual, ha tenido un uso muy aceptable teniendo en cuenta que era novedoso. Está siendo un **éxito**, muchos días el número de WhatsApp ha sobrepasado el número de mails, siendo el correo un medio de comunicación ya habitual en los centros.

Es un recurso **valorado por la ciudadanía** debido a su **sencillez en el uso y rapidez**.

Además, el uso de WhatsApp está permitiendo el **envío de otra información** como documentación, **favoreciendo las gestiones**.

OTRA INFORMACIÓN

www.madrid.es/serviciosociales