



## **El Sistema de Información para trámites telefónicos y sin ningún papel gestionó más de 57.000 solicitudes**

Tanto para la tramitación de las ayudas al alquiler por la COVID-19 como para el Ingreso Canario de Emergencia fue necesario poner en marcha un gestor de expedientes que, con un coste de 46.000 euros, ha canalizado 31.000 solicitudes del Ingreso (de las que ya se han resuelto más de 26.000 y están pendientes de requerimiento unas 3.200) y unas 25.000 de ayudas a la vivienda

**La Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, que dirige Julio Pérez, dio cuenta hoy al Consejo de Gobierno de la Resolución 196/2020, de fecha 29 de junio de 2020, del director general de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, por la que se declara la tramitación de emergencia del expediente de contratación para la implementación y puesta en producción del Sistema de Información (SITA) para la gestión de las ayudas al alquiler de viviendas como consecuencia de la emergencia de la COVID-19.**

Tanto para la tramitación de estas ayudas como para las del Ingreso Canario de Emergencia (ICE) fue necesario poner en marcha un gestor de expedientes que cumpliera con una serie de funciones específicas, explicadas más adelante. Para ello, se decidió adaptar el sistema SITA por una cantidad que asciende a 46.000 euros. Esta cantidad, sumada al coste de gestión del teléfono y los empleados públicos implicados, hacen que el coste de gestión de todas las solicitudes haya sido en torno a 450.000 euros, arrojando un coste medio de tramitación de unos 14,43 euros, muy inferior a la media de gestión ordinaria estimada en torno a 30 euros.

El sistema SITA de gestión de expedientes ha suplementado a PLATEA como herramienta de soporte a la tramitación. Entre ambos se ha conseguido recibir todas las solicitudes y validarlas con otras bases de datos permitiendo tramitar todas las solicitudes con una sola llamada telefónica, en un tiempo récord y sin un solo papel.