

# El ciudadano como cliente

La Administración Pública tiene el gran reto de acercarse a los ciudadanos en su lenguaje, por ello el proyecto de la Administración Electrónica puesto en marcha el pasado mes de mayo, ha supuesto un avance que irá consolidándose, y en poco tiempo, dejará de ser una anécdota el tiempo en que debíamos permanecer horas enteras frente a una ventanilla para realizar cualquier gestión.

**POR ALICIA DÍAZ-GUERRA HERNÁNDEZ**

A pesar del enorme avance que en ese aspecto se ha experimentado en la Administración Pública, no todo son brillos, existe la parte oscura de quienes tienen que vérselas cada día en los departamentos de tecnología con las reducciones presupuestarias, sin que afecte a la calidad de los servicios que el ciudadano recibe.

La administración Pública, hoy en día, entiende al ciudadano como su cliente, por lo que se esfuerza en funcionar como una empresa privada y no pública en el sentido empresarial del término.

Sería imposible conseguir esos objetivos sin la ayuda de las herramientas informáticas. Y hablamos concretamente de los CRM (Gestión de Relación con los Clientes), que gracias a ellos, y a los resultados obtenidos responden a las demandas del “cliente-usuario” a su administración.

Un ejemplo lo vemos en el Ministerio de Educación, aunque hoy es la tónica imperante en la administración en general, que partiendo de un mapa de situación resultante de una encuesta de opinión o información, los CRMs le permite conocer

situación a la que se enfrenta, antes de tomar alguna decisión o impulsar una acción.

Antes de que existieran las herramientas CRM, la diversidad de encuestas que podían realizarse, así como los distintos tipos de preguntas/respuestas que podían plantearse en las mismas, obligaba a diseñarlas de manera individual.

Actualmente, con la implantación de la Administración Electrónica, dichas encuestas se realizan por Intranet/Extranet, lo que requiere un desarrollo software para cada tipo, reutilizable sólo en parte, para la siguiente encuesta. Todo ello, con el consiguiente coste económico y de recursos personales especializados.

Para optimizar recursos personales y económicos, el Ministerio de Educación, vio la necesidad de diseñar un asistente que permitiese al usuario, en este caso funcionarios, diseñar sus propias encuestas y publicadas en la Web (Intranet-Extranet-Internet) sin necesidad de intervención de personal especializado y, en consecuencia, sin coste económico.

Informática y Comunicaciones Avanzadas (ICA) ha sido la empresa

responsable de acometer dicho proyecto que, hasta la fecha, ha cubierto las expectativas iniciales, permitiendo el diseño, publicación y almacenamiento de datos de las encuestas generadas por el Ministerio, de una manera cómoda y sencilla dirigidas a las personas y/o instituciones directamente relacionadas con su labor diaria (personal del ministerio, centros educativos, universidades, etc.)

## **Asistente de Encuestas**

Esta herramienta la conforman dos componentes principales. Por un lado, Microsoft Dynamics CRM, herramienta que permite diseñar la plantilla de encuesta con definición de páginas, preguntas, respuestas posibles, tipos de respuesta, etc., dando la posibilidad de enviar correos de invitación a participar en la encuesta y el seguimiento de los encuestados. Además, permite gestionar la base de datos para habilitar la explotación de la información conseguida mediante la plataforma de Dynamics:

- Extracción de Informes mediante Reporting Services
- Construcción de Cuadros de Mando y Alertas

- Búsquedas Avanzadas y generación de flujos de trabajo automatizados en función de los resultados obtenidos.

Efectúa, el control de seguimiento y la actualización de las bases de datos, además mientras se están generando las distintas preguntas y respuestas, la opción de previsualización permite ver el aspecto final de la encuesta, página a página, y hacer las correcciones, reubicación de preguntas por página, etc., y el análisis del flujo de las preguntas, en caso de que haya saltos condicionales, en función de la respuesta seleccionada.

Adicionalmente, se ha completado la herramienta CRM con un desarrollo (en Java), para la gestión de las encuestas durante su periodo de utilización y presentación de la misma en pantalla.

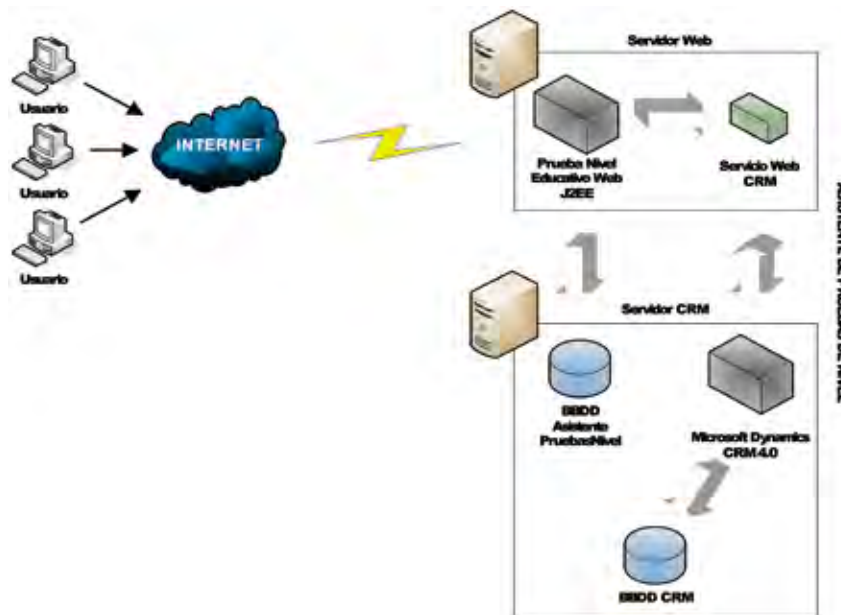
Por otro, cuestionarios disponibles a través de Internet, gestionando la entrada de los encuestados, lo que permite a los responsables del Ministerio de Educación la toma de decisiones basadas en datos fiables.

Aunque ciertamente queda mucho por hacer, los resultados que se están obteniendo animan a continuar por el camino emprendido. “Los clientes” merecen el esfuerzo. 🍷



Alicia Díaz-Guerra Hernández  
Directora Gerencia Comercial  
ICA Informática y Comunicaciones Avanzadas

**FIGURA 1. Arquitectura del sistema. Esquema general**



**FIGURA 2. Arquitectura del sistema. Detalle**

