

Mesa redonda

La tecnología, clave del servicio al ciudadano

Introducción



ROCÍO MONTALBÁN

Subdirectora General Adjunta de TIC
en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

El modo de comunicación y el avance tecnológico han cambiado la forma de consumir y ofrecer servicios públicos. Los indicadores de eAdministración coinciden en la tendencia del crecimiento en la disponibilidad y la sofisticación de los servicios, tanto en funcionalidad como en usabilidad ofrecida, sin bien pronostican un estancamiento en la demanda de los servicios públicos on-line. Sobre este entorno, algunas actuaciones realizadas y varias propuestas de mejora, se debatieron en la mesa moderada por Rocío Montalbán, Subdirectora General Adjunta TIC en el MINETUR. Contó con la participación de Manuel España (CIO de FCC), Fernando de Pablo (Asesor en la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración), Gonzalo Die (Director de la División de Sector Público de Microsoft) y Óscar Martínez de la Torre (Director del Banco de Datos en el Centro de Investigaciones Sociológicas).

Durante los años 2013 y 2014 se

han consolidado los hábitos y modelos de consumo más ligados al uso de Internet y de las tecnologías, con un consumidor cada vez más conectado e informado, que utiliza la Red para consulta y decisión de compra, y que exige que los profesionales que le atienden estén también conectados y actualizados para ofrecer mejor servicio. De ahí que sea cada vez más relevante para los prestadores de servicios públicos escuchar al ciudadano (social listening) y actuar conforme a sus inquietudes y en los mismos medios y con los mismos lenguajes. El uso de aplicaciones con el CRM y el análisis de información en iniciativas de Big Data son herramientas esenciales de apoyo, tal como expuso Gonzalo Die. El proceso de preparación, ejecución y cierre de la campaña del IRPF es el gran laboratorio de la AGE, y, en concreto de la AEAT, para poner en práctica esta escucha pasiva y mejora continua con el fin de incorporar mejoras en la experiencia de usuario, como nos señaló Fernando de Pablo.

Otro caso ampliamente expuesto en la mesa fue el de prestación de servicios básicos, procedentes de recursos naturales escasos como puede ser el abastecimiento de agua, a millones de clientes, en el que la digitalización de los procesos es clave para mejorar la eficiencia y la calidad percibida. En esta línea, Manuel España, ilustró con ejemplos relativos al control de flotas en la recogida de residuos y del uso de sensores en los contenedores de basura para optimizar las rutas y repercutir el ahorro en la factura del ciudadano, para lo que se toman decisiones en tiempo real a través de sistemas de análisis de datos (Big Data) que permiten obtener previsiones muy atinadas acerca de patrones de comportamiento y de posibles tendencias y necesidades a un futuro próximo.

En cuanto al uso intensivo de información de usuarios, en este caso precedente de encuestas, anonimizada y de diversos ámbitos sociológicos, Oscar Martínez de la Torre detalló todas



las curiosidades de evolución y uso de las TIC para el tratamiento de la información, que el Banco de Datos del CIS, ha sabido poner en marcha para actualizar su funcionamiento conforme a la demanda social de disponibilidad de la información en formatos nativos que permita su aprovechamiento por otros agentes.

Y es cierto que vivimos en un entorno “sobre informado” en todos los ámbitos, y en concreto, en la Administración Pública. Su uso oportuno permitirá la mejora en la prestación de servicios de alta calidad, con anticipación y precisión en las decisiones y gestiones realizadas. Una reciente publicación del Foro Económico Mundial, planteaba un escenario extremo en el que el exceso de información en manos de la Administración podría convertirse en un atentado contra la privacidad del ciudadano, a cambio de mayor protección y simplificación administrativa, recordando a la orwelliana obra 1984, al

estilo Gran Hermano. No obstante, los ponentes de esta mesa de debate son más optimistas y confían en las medidas en el ámbito de la seguridad y la transparencia para mitigar estos riesgos. Coincidieron en que más bien, este entorno es el propicio para innovar, con una integración entre los agentes públicos y privados y con mayor participación del consumidor, buscando un sentido de servicio a la sociedad. El efecto contagio en la economía de una eAdministración altamente digitalizada es posible. Existe un gran potencial TIC que explotar que exige el liderazgo de la Administración, dentro de su labor de estímulo de la innovación en la sociedad y en el tejido educativo y empresarial, para mantener la competitividad del país. *