



La Administración y el reto de satisfacer las demandas del ciudadano digital



Jesús Galindo



Área Vice President Sector Público de Salesforce



SALESFORCE | www.salesforce.com

El presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, anunciaba recientemente la nueva Estrategia Nacional de Servicios en la Nube de las Administraciones Públicas, lo que significa un punto de inflexión definitivo que modernizará los servicios al ciudadano. En virtud de este acuerdo, el sector público adoptará una infraestructura de nube híbrida, compuesta por una propia de la Administración General del Estado, y combinada con la de otras administraciones y proveedores. Algunas administraciones acudieron a cloud obligadas por la pandemia, pero todas ellas han visto cómo inevitable adaptarse a un modelo que es sinónimo de eficiencia y que ayuda a mejorar la toma de decisiones.



Uno de los problemas endémicos de la administración pública, no solo en España, sino en toda Europa, es que estas organizaciones funcionan con infraestructuras tradicionales, con información en silos y con un servicio al ciudadano que no es el que está demandando.

El ciudadano se ha acostumbrado a la inmediatez y a la eficacia de las empresas privadas a través de cualquier canal y busca lo mismo a la hora de realizar sus trámites con la administración. Lo cierto es que no está encontrando esa calidad en el servicio en su ayuntamiento, comunidad autónoma u organismo de ámbito estatal.

Si bien el 54% de la población afirma haber utilizado algún tipo de servicio digital de la administración pública, sólo el 29% percibe que los servicios públicos digitales son de calidad. Por contra, el 35% afirma que los servicios digitales ofrecidos por la administración son demasiado complicados y, casi un 9% asegura que no sabe encontrar lo que necesita. Estas cifras fueron reveladas por un estudio realizado por la compañía de investigación Censuswide para Salesforce en el que participaron más de 2.000 personas de toda España.





La Administración española contribuye al despegue de entornos híbridos y multicloud

Jesús Galindo | Area Vice President Sector Público
Salesforce

Acabar con la complejidad y lograr que la administración sea accesible para todos, salvando barreras de edad y residencia geográfica, debería ser un objetivo prioritario para el Sector Público. Según el citado estudio, el grupo de entre 25 y 34 años es el que mejor opinión tiene de la administración pública digital (32%) pero aun así por debajo de los que opinan que los trámites son demasiado complicados (35%). Los mayores de 55 años son los que peor opinión tienen de los servicios digitales en la administración, con un 40% afirmando que los trámites son muy complejos. El ciudadano demanda servicios en su smartphone.

El futuro del sector público será omnicanal, con prioridad para los dispositivos móviles, que son utilizados principalmente por el 49% de los ciudadanos para realizar trámites con las entidades públicas. Al igual que ocurre en el sector privado, la posibilidad de ofrecer experiencias digitales conectadas, la unificación de los canales y la garantía del flujo de trabajo en todas las organizaciones de la Administración son cuestiones prioritarias.

El concepto de omnicanalidad no es solo poder utilizar múltiples canales es poder iniciar un trámite a través de un canal y continuarlo por otro de una forma totalmente transparente para la administración y el ciudadano. Se ha avanzado mucho en los últimos años en cuanto a nivel de atención, pero la Administración debe ser proactiva en su relación con el ciudadano, ofrecerle los servicios de forma personalizada y sacar el máximo partido del marketing digital.

La digitalización es fundamental para mantener unos servicios públicos de calidad. La tecnología se ha convertido en el aliado perfecto para un momento tan trascendente como el que afronta la Administración Pública. Ofrecer experiencias digitales conectadas, la unificación de los canales y la garantía del flujo de trabajo son cuestiones prioritarias.

El concepto de omnicanalidad no es solo poder utilizar múltiples canales es poder iniciar un trámite a través de un canal y continuarlo por otro de una forma totalmente transparente para la administración y el ciudadano. Se ha avanzado mucho en los últimos años en cuanto a nivel de atención, pero la Administración debe ser proactiva en su relación con el ciudadano, ofrecerle los servicios de forma personalizada y sacar el máximo partido del marketing digital.

La digitalización es fundamental para mantener unos servicios públicos de calidad. La tecnología se ha convertido en el aliado perfecto para un momento tan trascendente como el que afronta la Administración Pública. Ofrecer experiencias digitales conectadas, la unificación de los canales y la garantía del flujo de trabajo son cuestiones prioritarias.

Tanto si se trata de la tramitación de solicitudes de permisos de conducir como de urbanismo, los ciudadanos deben poder dirigirse a la administración a través de una sola fuente, sin necesidad de navegar por varios departamentos y sistemas. Esto es posible utilizando una plataforma de participación flexible y escalable que ponga al ciudadano en el centro.





La Administración española contribuye al despegue de entornos híbridos y multicloud

Jesús Galindo | Area Vice President Sector Público
Salesforce

El concepto de omnicanalidad no es solo un término de moda. A lo largo de 2022 hemos visto como las administraciones han distribuido fondos procedentes de Bruselas para contribuir a la transición digital de la sociedad. Este plan, en la primera fase de ejecución del periodo 2021-2023, movilizará cerca de 70.000 millones de euros.

El Gobierno aprobaba hace un año el Programa Kit Digital por el que se regulan las ayudas para la digitalización de las pymes, con una dotación de hasta 3.000 millones de euros. El balance actual es de 432 millones de euros ya repartidos en ayudas y un total de 220.000 solicitudes.

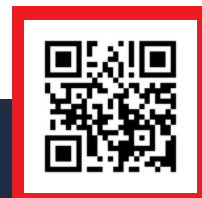
Salud, Agencia Tributaria y educación tienen margen de mejora

La progresiva adopción de tecnologías que faciliten las relaciones con el ciudadano acabará con la brecha actual. Volviendo al estudio de Censuwide para Salesforce, la consultora preguntaba específicamente por las áreas de salud, agencia tributaria y educación para conocer la opinión de la población acerca de la digitalización de cada una de ellas. Según los resultados, los ciudadanos consideran que el área que más perfeccionamiento necesita es salud (62%), seguida de la agencia tributaria (54%) y educación (47%).

Respecto a los servicios que los usuarios mejorarían de la administración pública digital, simplificar los procesos para encontrar la información que se necesita es lo más deseado para un 46%. De hecho, preguntados sobre qué les gustaría poder hacer de forma más sencilla, rápida y segura en sus gestiones con

la administración, los participantes mencionaron como primera opción la localización y descarga de documentos (52%) seguida de agendar citas para trámites (50%) y de tener todo en un único espacio virtual (44%).

Con el objetivo de lograr esa ansiada simplificación de los procesos, es importante aplicar una estrategia que permita a los empleados público acceder fácilmente a las aplicaciones y a los datos para realizar su trabajo de la forma más eficaz, desde cualquier lugar. Para ello son vitales las herramientas de comunicación, como el chat en directo y los servicios de asistencia digital. Con una plataforma segura y unificada, el flujo de trabajo adecuado y la hiper automatización, los organismos públicos mejorarán la experiencia de los empleados y de los ciudadanos.





La Administración española contribuye al despegue de entornos híbridos y multicloud

Jesús Galindo | Area Vice President Sector Público
Salesforce

El análisis por comunidades autónomas sobre el grado de satisfacción de la población con sus administraciones regionales arroja una media nacional del 29% de respuestas positivas con relación a la calidad de los servicios públicos digitales. El pódium estaría formado por Extremadura, que lidera el ránking con el 42% de respuestas positivas, seguida de Andalucía con el 37% y del Principado de Asturias, con el 31%. La Comunidad de Madrid (con un 28%) y Cataluña (con un 29%) están en la media nacional mientras que otras regiones como la Comunidad Valenciana están ligeramente por encima con el 30% y Euskadi, por ejemplo, está ligeramente por debajo de la media con el 27%. En el lado contrario, encontramos a La Rioja con los servicios peor valorados por su complejidad con hasta un 63% de la población afirmando que los servicios digitales de su administración regional son muy arduos. En segundo lugar, encontramos a Cantabria con un 46% de respuestas en este sentido y, en tercera posición tenemos un triple empate entre Galicia, Cataluña y Aragón con un 42% de la población demandando mejoras en los servicios públicos de sus administraciones regionales.

La transparencia es una prioridad

Los ciudadanos confían en el tratamiento seguro de sus datos por parte de los organismos públicos. Esta percepción la manifiesta un 77% de participantes en el estudio, frente a un 3% que no observa los servicios digitales como seguros. Por tanto, el Sector Público continuará apostando por la transparencia como una prioridad, ya que va íntimamente relacionada con la confianza que depositan los ciudadanos.

Durante la pandemia, las administraciones que han contado con modelos de datos abiertos han demostrado ser las más ágiles y, por otra parte, los ciudadanos son más proclives a compartir más datos con la administración y a ser más abiertos. El uso eficaz de sus datos es esencial para crear una experiencia personalizada, pero también para ganar confianza, mejorar el compromiso y obtener los resultados de las políticas que se desean.

Para concluir, me gustaría aprovechar este espacio que me brinda ASTIC para poner de relieve que la transformación digital de la Administración también debe estar dirigida hacia un objetivo que nos beneficia a todos: la sostenibilidad. El cuidado del medio ambiente es esencial para Salesforce y trabajamos para que muchas organizaciones sigan nuestro ejemplo. Desde septiembre de 2021 Salesforce es una empresa Net Zero (cero emisiones) en toda su cadena de valor, habiendo conseguido abastecerse en un 100% de energía renovable en todas sus operaciones. Animamos a las entidades públicas a pregunten por nuestra solución Net Zero Cloud, que les permitirá identificar las oportunidades más significativas para reducir su huella de carbono.

JESÚS GALINDO

