



TECNIMAP 2010

Título: CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

CONTEXTO

Uno de los objetivos de la Administración moderna es crear valor para los ciudadanos estableciendo cauces de información y atención más ágiles. Desde esta perspectiva se abre un nuevo canal basado en las tecnologías de la información y de las comunicaciones con un potencial muy amplio, para adaptarse a las necesidades de los ciudadanos y para ser más eficientes en la relación directa de éste con los poderes públicos.

Con la Administración electrónica se crea una nueva forma de comunicación que facilita esa relación, eliminando aquellos aspectos valorados más negativamente en las encuestas sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por las Administraciones Públicas como son el horario de atención al público, tiempos de espera, acceso a las instalaciones o aspectos relacionados con las dependencias administrativas.

De forma global, el Gobierno ha asumido el compromiso de mejorar y modernizar la Administración, con el fin de ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos. En línea con este compromiso, las distintas Administraciones públicas han abordado la implantación de distintas medidas para incrementar la calidad de los servicios públicos.

A pesar de su corto recorrido tenemos ya algunos datos sobre su valoración que nos hacen pronosticar que este canal puede convertirse en poco tiempo en el primer cauce de comunicación.

Hay áreas de actuación y colectivos que son permeables en cuanto a esta modernización como son el acceso a la información y los aspectos relacionados con los temas de juventud, deporte, turismo, educación o con el pago de los impuestos, sin embargo, todavía no se alcanzan los niveles satisfactorios para las expectativas públicas.

Así los [indicadores](#) y los "[benchmarking](#)" más relevantes están poniendo de manifiesto, que aunque en un sentido amplio la Administración Electrónica progresa en España, sigue existiendo una brecha entre oferta y demanda de los servicios electrónicos facilitados por las Administraciones Públicas.

¿Tiene el ciudadano una visión positiva de la calidad de los servicios Públicos ¿Se siente satisfecho con ellos? Los resultados obtenidos en el [Barómetro del CIS de marzo de 2009](#), desprenden una opinión generalizada sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas en España que señala aspectos de mejora. En dicho estudio, aunque mayoritariamente se reconocía un importante progreso en su funcionamiento durante los últimos diez años, también indica que las innovaciones implantadas no han tenido el calado suficiente en la sociedad, ya que más de un 80% de los potenciales usuarios continúa prefiriendo los canales tradicionales para relacionarse con la Administración, en detrimento de nuevas posibilidades como el teléfono o Internet. Todavía muchos ciudadanos siguen prefiriendo que les atienda una persona presencialmente, a una llamada telefónica desde nuestro hogar o al autoservicio accediendo directamente a las webs públicas



La mejora de la calidad de los servicios se convierte en palanca para eliminar este desequilibrio, dotándoles de los elementos que permitan alcanzar una mayor satisfacción de las expectativas de los ciudadanos con los mismos.

Cada vez resulta más necesario servicios electrónicos pensados y prestados desde la visión y necesidades del usuario final y no desde una visión “administrativa”, para ello sería muy conveniente disponer de una metodología que midiese la calidad de un servicio electrónico y la satisfacción de los usuarios.

Calidad implica disponibilidad, buen funcionamiento, fiabilidad, seguridad y confianza, servicios estables y de buen rendimiento. En esta materia las Administraciones Públicas se alían con los ciudadanos para optimizar su satisfacción.

No olvidemos que el servicio electrónico es la cara más visible de las políticas públicas que, en todo caso, deben estar siempre evaluadas. La [AEVAL](#) y los organismos públicos encargados de la calidad en las distintas Administraciones Públicas tienen un gran trabajo por delante.