

Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas.

TECNIMAP 2010. Zaragoza

Sesión 11- SALA A 8 de abril de 2010. 16,00 a 18,00

Calidad de los Servicios Electrónicos y Satisfacción de los Usuarios		
Moderadora: D ^a Cristina Gredilla Cardero. Directora General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Consejería de Administración Autonómica - Junta de Castilla y León. Teléfono: 983 317785 C.e.: grearcr@jcy.es		
Coordinadora: D ^a M ^a Dolores Sepúlveda (mdolores.sepulveda@mpr.es) - 638 017 884		
Ponente	Cargo	Organización
D ^a Eloísa del Pino Matute	Directora de División del Observatorio de Calidad	Observatorio de Calidad AEVAL
D. José Aurelio García Martín.	Inspector de los Servicios. Coordinador Plan cumplimiento Ley 11/2007	Ministerio de Economía y Hacienda
D ^a Beatriz Rodríguez Prieto	Directora de Área de Organización y Recursos Humanos	Ayuntamiento de Gijón
D. José Luis Menéndez Rodríguez	Director General de Modernización y Administración electrónica	Gobierno de Navarra
D. Amador Sánchez Sánchez	Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano	Comunidad de Madrid

RESUMEN PRESENTACIONES:

D^a Cristina Gredilla Cardero da la bienvenida al público, saluda a los ponentes e introduce el tema de la sesión destacando el esfuerzo que se viene realizando, desde todas las Administraciones, para renovar sus servicios y adaptarlos a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La moderadora se pregunta si este movimiento del sector público está siendo verdaderamente satisfactorio para el ciudadano, si estamos escuchando bien sus demandas y respondiendo adecuadamente a sus expectativas, tras lo cual abre la ronda de exposición de los distintos ponentes para dar a conocer a la audiencia sus experiencias particulares en la materia.

D. José Luis Menéndez centra su exposición en dos de los Proyectos de Mejora de la Calidad de los Servicios Electrónicos del Gobierno de Navarra que son “El Catálogo de Servicios y la Carpeta del Ciudadano”. En relación con el primero de ellos destaca el esfuerzo organizativo que se ha requerido para poder concentrar en un único Catálogo todos los servicios que se ofrecen al ciudadano desde las distintas Consejerías. En este Catálogo, no sólo se relacionan todos los servicios disponibles, más de 450, sino que se proporcionan otra serie de funcionalidades que aportan valor añadido al mismo, como son por ejemplo la búsqueda avanzada para conocer “Qué hacer Cuando...”, “los más Consultados” o selección por temática. Cabe destacar que cada uno de los servicios ofertados por el Gobierno de Navarra, tiene disponible una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios del mismo.

El Portal específico de Administración Electrónica, junto con la facilidad de uso de este Catálogo está potenciando la utilización de los servicios electrónicos, por parte de los ciudadanos, hasta el punto que se espera duplicar el volumen de tramitaciones en el primer año de funcionamiento.

La Carpeta personaliza la relación de los ciudadanos con la administración, obteniendo un espacio web en el que pueden ser informados de los asuntos de su interés, así como, de las últimas tramitaciones que ha realizado.

A continuación interviene **D. Amador Sánchez Sánchez** cuya ponencia versa sobre “la medición y mejora de la calidad de los servicios en la Comunidad de Madrid”.

Destaca que para obtener la mejora efectiva de los servicios ofrecidos por la Comunidad de Madrid a sus ciudadanos se ha abordado un proyecto, tomando como referencia los servicios electrónicos más significativos y se han explotado los indicadores de calidad disponibles en el Observatorio y realizando prospecciones de satisfacción de los distintos usuarios de servicios.

La medición de la calidad de servicios electrónicos y la detección de necesidades evolutivas han configurado un plan de acción adaptado a la demanda ciudadana.

El ponente menciona como elementos esenciales para el éxito de estas iniciativas, el exista una íntima colaboración entre las Unidades de Negocio –Áreas funcionales de las Consejerías- y los responsables de las Tecnologías de la Información. Para potenciar esta colaboración los funcionarios deben superar una fase de aprendizaje que les permita sentir la Administración electrónica como algo suyo y a la vez los informáticos deben ser capaces de compatibilizar sus conocimientos técnicos con la visión clara de las necesidades de los ciudadanos, para lograr el diseño de los proyectos en consonancia con la demanda real.

D^a Beatriz Rodríguez Prieto toma la palabra para exponer como el Ayuntamiento de Gijón, a través los servicios electrónicos, están incidiendo directamente en una reducción y ajuste de las cargas administrativas, lo que permite a los ciudadanos dedicar menor tiempo a las relaciones con su administración y a las empresas y al Ayuntamiento liberar recursos que dedican a tareas no estrictamente productivas.

La puesta en marcha de la Oficina Virtual Municipal y de la Red de Cajeros Ciudadanos ha facilitado la prestación de servicios municipales en régimen de autoservicios, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, reduciendo, e incluso eliminando en muchos casos, la frecuencia de los desplazamientos a las oficinas presenciales. Destaca dos servicios especialmente exitosos como son la obtención de licencias y autorizaciones de obras y las inscripciones en los cursos que ofrece el Ayuntamiento. En ambos casos, se han podido medir los resultados mediante encuestas telefónicas, constatando que son muy satisfactorios tanto para los ciudadanos, que valoran especialmente su comodidad y el evitarse desplazamientos, como para las arcas municipales que han cuantificado el ahorro en la prestación de servicios por medios electrónicos, como por ejemplo el de inscripción a cursos, en los costes equivalentes a los honorarios de siete personas trabajando durante un año.

La ponente destaca como principal reto para las administraciones el que se ofrezcan a los ciudadanos servicios claros y sencillos de usar bajo un modelo integrado.

En el ámbito de la Administración General del Estado, participa **D. José Aurelio García Martín**, para analizar el término "calidad de los servicios", que en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se establece, por primera vez, como un derecho de los ciudadanos que se concreta en dos tipos fundamentales, el primero que está asociado a la "disponibilidad" de los servicios y el segundo y más sofisticado, que encierra el concepto de "satisfacción" de los usuarios.

El ponente defiende la necesidad de definir un marco específico de "Calidad para la Administración Electrónica", ya que, desde la reciente Declaración de Ministros de Malmö, es un objetivo especial y en estos momentos se están definiendo los instrumentos de evaluación comparativa entre las Administraciones de los distintos países miembros y entiende que no cabe realizar una traslación mecánica de los conceptos, criterios y sistemas de calidad de la administración tradicional, desde el momento en que ambas formas de administrar compiten por la captación de unos mismos ciudadanos.

El Sr. García Martín, refuerza la necesidad de que todas las administraciones trabajen conjuntamente para definir el marco específico de Calidad de la Administración electrónica, que debe, junto con las iniciativas de la Unión Europea, configurar un modelo integral en la materia. Destaca que el momento actual, de crisis económica, es el más propicio para la ejecución de estos trabajos, que requieren más de capacidades intelectuales que de recursos económicos.

En último lugar interviene **D^a Eloísa del Pino**, como Directora del Observatorio de Calidad de los Servicios. En primer lugar introduce el concepto de "coproducción de servicios públicos", que considera un elemento esencial en la adecuada implantación de la Administración Electrónica y en el que se debe conjugar la participación de ciudadanos, empresas y administraciones. Recuerda que, siendo la Administración Electrónica una alternativa que se ofrece al ciudadano frente a la administración tradicional, será éste el que juegue el papel principal en la verdadera implantación de los servicios electrónicos, que no se harán realidad en el caso de que su uso sea rechazado por el ciudadano.

A continuación presenta algunos datos procedentes de las encuestas realizadas por la AEVAL sobre los determinantes del uso de la e-administración y el grado y condicionantes de la satisfacción de este tipo de administración en comparación con la administración presencial. Comenta que la medición que se está haciendo actualmente, sobre el uso de la Administración electrónica se refiere a un nivel básico, es decir el relativo a consulta de información o descarga y envío de formularios. El resumen de la situación es que en España existe un 28% de los ciudadanos que son usuarios consolidados de la Administración electrónica y están, en su mayoría, muy satisfechos de ello. Este horizonte se podría ampliar hasta alcanzar cerca de 60% de la población total, si se materializara el acceso a los servicios electrónicos del 30% de los ciudadanos que están identificados como usuarios potenciales de los mismos.

La Sra. Del Pino comenta que no confía en que se incremente el uso de la Administración electrónica por el mero hecho de que las administraciones pongan a disposición de los ciudadanos un mayor número de servicios electrónicos, cree que esto se conseguirá adoptando medidas complementarias como las que favorezcan el acceso a Internet desde los hogares, o las que incrementen el conocimiento y confianza de los ciudadanos en las TI.

CONCLUSIONES:

Se pueden destacar las siguientes:

- La Administración electrónica existirá cuando los ciudadanos opten por su uso.
- Los servicios públicos electrónicos deben acercarse al ciudadano, ser muy sencillos y responder a las expectativas de sus usuarios.
- No existen problemas tecnológicos para implantar la Administración electrónica, el verdadero reto es organizativo y radica en establecer la colaboración de todas las administraciones, tanto unidades de negocio como unidades de TI, para proporcionar al ciudadano un modelo integral de servicios, en donde pueda seleccionar el que más se adecue a sus necesidades sin necesidad de conocer la estructura y organización administrativa que sea responsable de su provisión.
- La clave del éxito está en proporcionar satisfacción al usuario. Esto solo se logra teniendo como objetivo fundamental la calidad en los servicios públicos. Las administraciones públicas deben trabajar conjuntamente para definir el marco de calidad específico para la Administración electrónica.