

# MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La experiencia de la Comunidad de Madrid

# MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO, CLAVE DE UNA VERDADERA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO

Los ciudadanos, acostumbrados a una interacción digital en cualquier aspecto de su vida privada, demandan de las instituciones públicas un grado de personalización, omnicanalidad, inmediatez, sencillez y rapidez de respuesta similar en sus interacciones, sin que ello tenga ningún efecto negativo en la privacidad, seguridad y solidez que se exige de sus relaciones con la Administración. Por este motivo, transformar las experiencias de los ciudadanos en los servicios públicos es un elemento esencial e imprescindible para una verdadera transformación digital del Sector Público.

## ¿DEMANDA EL USUARIO AL SECTOR PRIVADO LA MISMA EXPERIENCIA QUE EL CIUDADANO AL SECTOR PÚBLICO?

En una realidad cada vez más conectada, con unos usuarios cada día más exigentes y con una necesidad de respuesta que busca la inmediatez, la atención a los ciudadanos en los diferentes servicios públicos, independientemente del nivel de Administración Pública del que estamos hablando, tiene que [evolucionar para colocarse a la altura de las expectativas de los usuarios](#).

Pero, pese a esta exigencia que tiene la Administración Pública, lo cierto es que, al mismo tiempo, se



enfrente a una serie de condicionantes que son exclusivos de los servicios públicos. Al contrario que las empresas, la Administración Pública tiene que ofrecer servicios a un alto número de ciudadanos de muy diferente condición, ya sea por su conocimiento tecnológico o por su propia experiencia en los trámites con la Administración. Además, la naturaleza de estos servicios también es muy variada, lo que complica aún más la uniformidad, sin que esto pueda ser condicionante para no ofrecer una experiencia similar a los ciudadanos.

Por si esto fuera poco, el cumplimiento de las normativas y de los estándares en la seguridad y la privacidad se sitúan en su nivel más elevado.

Con todo, lo que sí comparten las entidades públicas con las empresas privadas es que el usuario, en este caso el ciudadano, es, como decíamos, cada día más exigente, tanto en el tiempo de respuesta esperado, que suele ser inmediato, como en la experiencia asociada al servicio solicitado: no se trata solo de obtener el servicio demandado, sino de hacerlo con un nivel de experiencia adecuado y [a través de cualquier canal](#), que es a lo que está acostumbrado en su vida diaria.

### SERVICIOS SENCILLOS Y SEGUROS

Según el [informe de Accenture La experiencia del servicio público a través de una nueva lente](#), los ciudadanos demandan servicios públicos digitales sencillos e intuitivos, que sean seguros, y garanticen la protección de la privacidad. Asimismo, estos ciudadanos demandan que la omnicanalidad sea lo más amplia posible, incluyendo tanto los canales digitales como los analógicos, sin que esto afecte a respuesta

que pueda ofrecer la Administración.

Los encuestados para la realización de este informe dan prioridad a la facilidad de uso y a la confianza en la seguridad y privacidad de los datos a la hora de optar por utilizar los servicios digitales. El 57% de los españoles está dispuesto a compartir más datos personales con las administraciones si ello les permite utilizar servicios más personalizados, con mayor comodidad y eficiencia.

### RETOS A SOLVENTAR EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las diferentes Administraciones Públicas, ya sean locales, provinciales, autonómicas, nacionales o, incluso, internacionales, tienen una serie de retos que superar para poder responder a las nuevas demandas de los ciudadanos.

Evidentemente, en función de cómo hayan podido evolucionar los diferentes procesos de digitalización y transformación, algunos de



estos retos pueden haber sido ya superados, pero de manera general, el Sector Público se enfrenta a una realidad definida por:

» **La necesidad de consolidar y dar coherencia a la información.** Son muchas las instituciones y puntos de interacción con los ciudadanos, y cada uno genera una gran cantidad de información que es necesario que está centrada, consolidada y validada para poder avanzar en una mejora de la experiencia.

» **Falta de proactividad.** Habitualmente son los ciudadanos los que demandan una respuesta de la Administración, cuando, partiendo de la información que esta tiene del ciudadano podría ser más proactiva e iniciar la comunicación para dar una solución al ciudadano, incluso antes de que este haya planteado el problema o su demanda.

» **Múltiples participantes implicados.** Aunque el usuario y su petición son únicos, dentro de la Administración son diferentes los servicios o entidades implicadas, lo que demanda, nuevamente, un trabajo previo de consolidación y de coordinación.

» **Disparidad de tecnologías, herramientas y plataformas.** Esto dificulta enormemente las posibilidades de

consolidación o de automatización, por lo que es necesario realizar una profunda integración de las fuentes y de las herramientas para incrementar la eficiencia de los servicios públicos.

» **Procesos manuales.** Incrementar la eficiencia y la eficacia de los servicios implica la automatización de muchas respuestas, lo que se complica en una realidad con un gran número de procesos manuales.

» **Prevalencia de un canal de comunicación.** Ya sea éste digital o analógico, contar con un único canal preferente limita las posibilidades de interacción de los ciudadanos, lo que provoca un mayor nivel de insatisfacción con los servicios y la experiencia vivida.

» **Necesidad de contar con profesionales con las capacidades digitales necesarias.** Igual que ocurre en el sector privado, la falta de personal con

las capacidades adecuadas supone un problema que la Administración debe solventar para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

## TECNOLOGÍA SOBRE LA QUE LLEVAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO A UN NUEVO NIVEL

Poder responder a estas demandas implica para las administraciones públicas contar como herramientas tecnológicas que lo sustenten. Pero ¿qué necesitan las instituciones de esta plataforma tecnológica para poder estar a la altura de lo que los ciudadanos esperan de ellas?

Independientemente del servicio del que se trate, la plataforma tecnológica que lo sustente debe aportar consolidación de toda la información que la Administración dispone de cada ciudadano, así como todos los elementos necesarios para, desde un único punto, poder ofrecer a los empleados públicos todo lo que necesitan para dar la mejor respuesta. Esta visibilidad total de la información del ciudadano y del funcionamiento de los servicios o herramientas que puede demandar, permiten a los agentes o funcionarios públicos atender al ciudadano de forma inmediata, sencilla y eficiente.

## LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, YA SEAN LOCALES, PROVINCIALES, AUTONÓMICAS, NACIONALES O, INCLUSO, INTERNACIONALES, TIENEN UNA SERIE DE RETOS QUE SUPERAR PARA PODER RESPONDER A LAS NUEVAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS



Esta interacción debe ser sencilla, porque es a lo que los usuarios están acostumbrados en su relación con las empresas, y no debe limitarse a un canal de acceso, permitiendo una experiencia similar tanto si la comunicación es desde un dispositivo móvil, PC, teléfono, chat, redes sociales... o cualquier otra vía que emplee el ciudadano.

## MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Mejorar la experiencia del ciudadano y ponerla en el centro de la estrategia digital de la administración, debería ser, por tanto, el primer paso en cualquier desarrollo futuro o rediseño de los procesos existentes. Además, esa experiencia debe responder a los requisitos habituales del mundo digital: ser omnicanal y, en la medida de lo posible, simplificar los trámites y requisitos.

Esta evolución en las administraciones públicas y su acercamiento

a los ciudadanos se traduce en seis objetivos principales: simplificación, personalización, integración de los diferentes canales de interacción, digitalización y consolidación de la información para poder ofrecer la mejor respuesta, incremento de los niveles de seguridad para potenciar la confianza de los ciudadanos en los servicios digitales, y, por último, aprovechamiento nuevas tendencias como la inteligencia artificial para automatizar y aportar eficiencia al servicio, tanto para mejorar la atención al ciudadano como el propio servicio.

Con todo, los objetivos a alcanzar en esta redefinición de la experiencia del ciudadano se resumen en:

- » **Tener una visibilidad de 360°** tanto de las interacciones con el ciudadano como de la información que es necesaria para atender sus necesidades.
- » **Integrar todos los canales de comunicación e interacción** a través de un punto único de control que asegu-

re la calidad y la homogeneidad de la experiencia independientemente de la vía elegida por el ciudadano.

- » **Automatización y autoservicio**, para permitir incrementar la eficiencia de los servicios públicos, lo que redundará directamente en una mejora de la calidad de la experiencia de uso.
- » **Personalización**, porque los ciudadanos demandan de la Administración un trato cada día más personalizado.
- » **Reducción de los tiempos** de respuesta.
- » **Mejora de la capacitación de los empleados**, lo que repercutirá, de forma directa en la mejora de los servicios y en la eficiencia de estos. ■

MÁS INFO +

- » [Accenture: La experiencia del servicio público a través de una nueva lente](#)
- » [Atención ciudadana: creando una relación 360°](#)
- » [2030 Década Digital](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

**LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO DEBE POTENCIARSE TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS TALES COMO LA OMNICALIDAD, LA SENCILLEZ, LA INMEDIATEZ, LA PERSONALIZACIÓN Y, POR SUPUESTO, LA SEGURIDAD Y LA CONFIANZA**



# Evolutio Cloud Reporting

Eleve sus informes de experiencia de cliente a la máxima potencia.

Tome decisiones informadas, identifique tendencias y mejore la experiencia de sus clientes.

Simplifique y optimice el análisis de los datos generados en su Contact Center por **Genesys Cloud** y acceda a ellos de forma fácil y segura.

Sus clientes lo agradecerán, su negocio crecerá.

Solicite ya su demo gratuita y descubra todo lo que **Evolutio Cloud Reporting** puede hacer.



# MEJORES PRÁCTICAS PARA LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO: LA EXPERIENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Los ciudadanos se han acostumbrado a relacionarse con las empresas privadas por múltiples vías de comunicación y reclaman esa misma multicanalidad cuando entran en contacto con la Administración Pública. En este [IT Webinar, Mejores prácticas para la Modernización al Ciudadano: La experiencia de la Comunidad de Madrid](#), abordamos de qué manera debe transformarse la relación con el ciudadano para atender a la ciudadanía de una forma integrada, coherente y personalizada.

Las administraciones públicas, al igual que las organizaciones privadas, deben actualizarse e innovar para ofrecer un servicio a través de diferentes canales y adaptarse a los cambios de comunicación. Los ciudadanos demandan diferentes formas de ponerse en contacto con los



**IT WEBINAR** >> Nicolás Rodríguez, Jefe de área de Innovación y Procesos de Comunidad de Madrid; Emilio González, Account Executive de Sector Público de Salesforce; y Manuel Beltrán, Sales Manager Customer Experience and Digital Workplace de Evolutio; analizaron cómo deben transformarse los Servicios de Atención al Ciudadano, a partir de la experiencia del Servicio 012 de la Comunidad de Madrid.

“ DECIDIMOS DAR UNA NUEVA DIMENSIÓN, UN NUEVO ENFOQUE AL PROYECTO Y ASUMIR EL CONTROL DE LA PLATAFORMA Y SUS PROCESOS Y MEDIRNOS. SER CAPACES DE SABER CÓMO ATENDEMOS Y CÓMO PODEMOS MEJORAR ESTOS PROCESOS DE ATENCIÓN ”

### NICOLÁS RODRÍGUEZ,

Jefe de área de Innovación y Procesos, **Comunidad de Madrid**

servicios públicos, y, para conocer mejor de qué manera pueden atender estas necesidades, en este IT Webinar hemos contado con la participación de Nicolás Rodríguez, Jefe de área de Innovación y Procesos de Comunidad de Madrid; Emilio González, Account Executive de Sector Público de Salesforce; y Manuel Beltrán, Sales Manager Customer Experience and Digital Workplace de Evolutio.

### LA TRANSFORMACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Nicolás Rodríguez explicaba cómo funciona uno de los servicios más importantes en la Comunidad de

Madrid, el Servicio 012 de Información y Atención al Ciudadano. Se trata de un punto de contacto con la ciudadanía que ha cumplido 25 años de historia y que nació con el foco puesto en la atención telefónica, pero que ha tenido que adaptarse incorporando otros canales como correo electrónico, chat y Whatsapp, adecuando sus sistemas y capacidades a las demandas de la ciudadanía. Nicolás Rodríguez señalaba que “hemos tenido que repensar todo nuestro sistema de atención para cumplir con estas expectativas ciudadanas, que nos obligan a dar respuesta esta nueva demanda”.

En este servicio, que recibió en 2023 el premio a Mejor Servicio de



Atención al Ciudadano, son conscientes de que ofrecían una información muy básica y generalista; por eso, según las palabras de Nicolás Rodríguez, “decidimos dar una nueva dimensión, un nuevo enfoque al proyecto y asumir el control de la plataforma, de sus procesos y medirnos. Ser capaces de saber cómo atendemos y cómo podemos mejorar estos procesos de atención”.

Para ello empezaron a incrementar el número de servicios para ofrecer servicios de mayor valor, servicios personalizados, tener una visión 360 del ciudadano y ofrecerle lo que

en realidad demanda. El cambio lo están realizando de la mano de su proveedor tecnológico para conocer mejor las herramientas y sus capacidades.

Nicolás Rodríguez explicó también que están dando sus primeros pasos con estos cambios en el Servicio de Atención a la Ciudadanía, implantando nuevos canales e incorporando funcionalidades más avanzadas como Copilot, asistencia en tiempo real y modelos conversacionales, entre otros, para ofrecer una atención de calidad.

“De lo que se trata es de simplificarle la vida al ciudadano, de hacerlo digerible porque en él no tiene por qué ser conocedor de cuáles son las complejidades de tramitación internas”, apuntaba este responsable.

### LA NECESIDAD DE UN INTEGRADOR TECNOLÓGICO PARA ACOMPAÑAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Tal y como apuntaba Manuel Beltrán, “es muy importante que este tipo de servicios públicos cuenten con un integrador que acompañe a las organizaciones en este camino para aportar el conocimiento tecnológico”.

A la hora de recomendar las mejores prácticas, para que si una administración pública decide implantar un proyecto como este sea realmente un éxito, Manuel Beltrán describía, poniendo como ejemplo el proyecto de la Comunidad de Madrid, que “hay que destacar los dos pilares fundamentales que son la versatilidad y la flexibilidad de la plataforma, pero también ayuda contar con un propósito muy claro de cómo va a ser el futuro de la prestación del servicio”.

Manuel Beltrán también manifestó la importancia de empezar a probar los cambios, incorporando un mínimo producto viable para ir adaptando paulatinamente las mejoras de la tecnología. “Esto es fundamental para acostumbrarse a cómo va a ser el nuevo escenario porque no se pueden hacer todas al mismo tiempo”, recordaba.

Pensando en cómo va a evolucionar la tecnología que se está aplicando en el Servicio de Atención Ciudadana, Manuel Beltrán comentaba que “hay que tener beneficios a corto plazo, beneficios operacionales y para el ciudadano. Es fundamental plantearse objetivos ambiciosos a medio y largo plazo”,

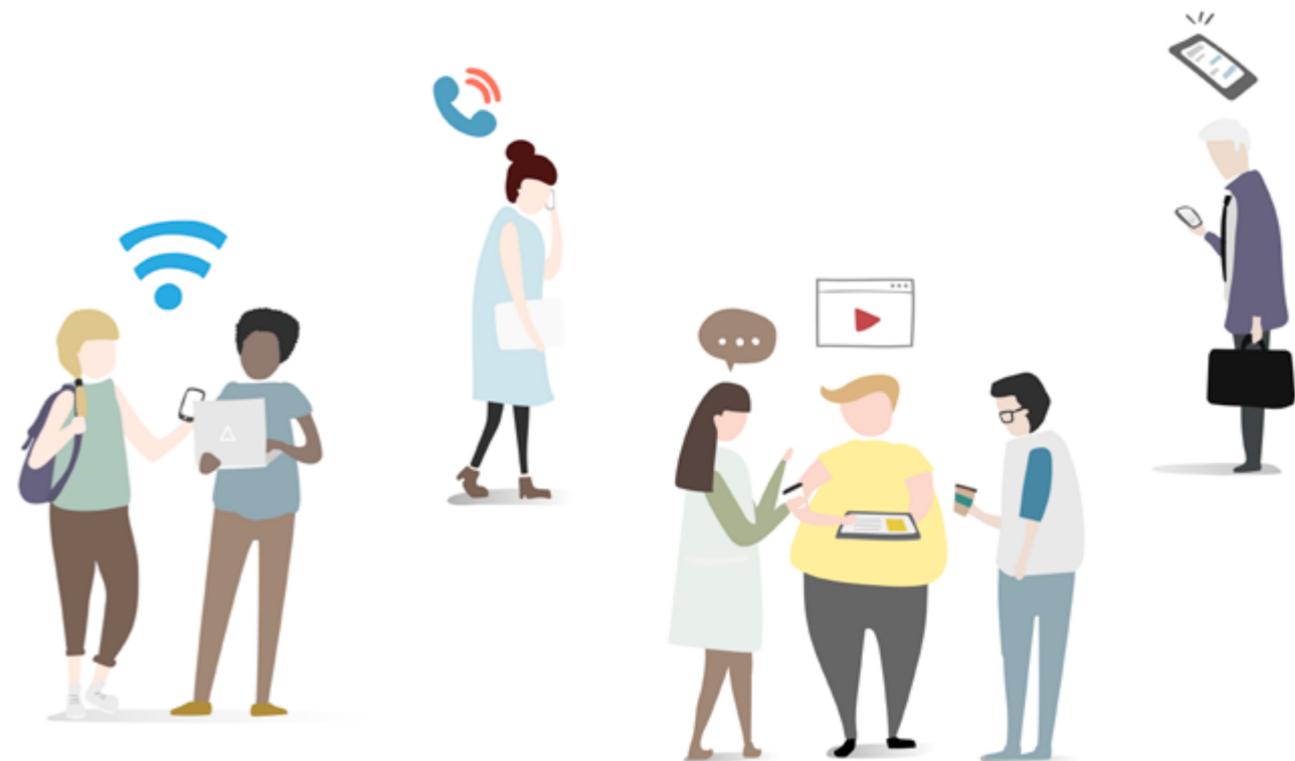
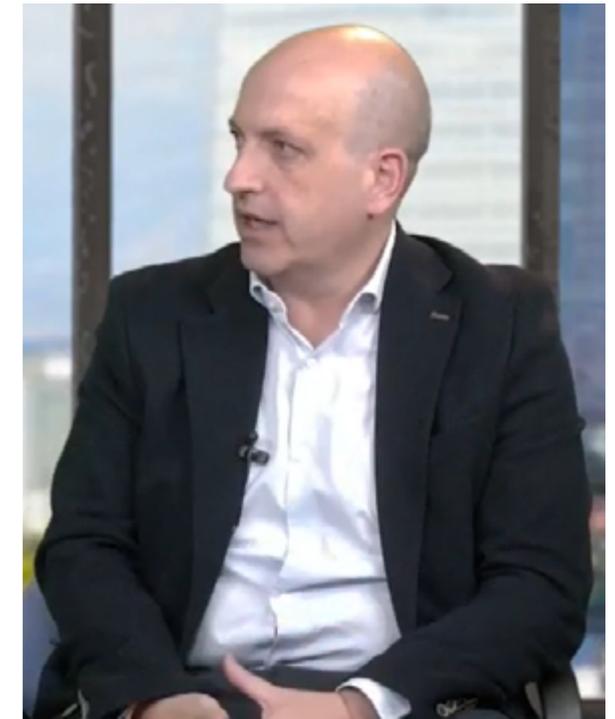
“ **COMO ELEMENTOS BÁSICOS HAY QUE DESTACAR LOS DOS PILARES FUNDAMENTALES: LA VERSATILIDAD Y LA FLEXIBILIDAD DE LA PLATAFORMA, PERO TAMBIÉN AYUDA CONTAR CON UN PROPÓSITO MUY CLARO DE CÓMO VA A SER EL FUTURO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ”

**MANUEL BELTRÁN,**  
Sales Manager Customer Experience  
and Digital Workplace de **Evolutio**

y, por eso, añadía, “tenemos reuniones periódicas, repensando el futuro, para añadir inteligencia artificial generativa, para ir evolucionando de manera iterativa”.

### **LA IMPORTANCIA DE UN BUEN CRM**

El Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid ha integrado la plataforma de Salesforce, Customer 360. Esta plataforma de CRM “no solo la utilizan las personas que atienden directamente a los ciudadanos mediante canales de digitales o telefónicos, sino que también se puede utilizar en los entornos presenciales. Esta plataforma



“ NOS PONEMOS PEQUEÑAS METAS, VALIDAMOS LOS RESULTADOS, ANALIZAMOS LOS PROCESOS Y, A PARTIR DE AHÍ, ARRANCAMOS ESA RUEDA DE EVOLUCIÓN CONTINUA EN LA QUE QUEREMOS SUBIRNOS ”

**EMILIO GONZÁLEZ,**

Account Executive de Sector Público de **Salesforce**

de CRM también puede ser utilizada por los departamentos de marketing para automatizar y definir la estrategia de comunicación, por ejemplo, para segmentar a la población, para determinar cuáles son sus intereses en función de los diferentes servicios que ofrece y poder comunicarse con ellos de manera personalizada”, señalaba Emilio González, que también destacó algunas de las prestaciones de la plataforma, “como la



colaborativa o la inclusión de la IA”.

Según sus propias palabras, “Salesforce ve la Inteligencia Artificial como una ayuda a los agentes que atienden. Una Inteligencia Artificial que pueda entender la transcripción de la llamada y pueda proponer una respuesta, o que pueda resumirle las conversaciones e identificar la cuestión, el trámite por el que el ciudadano ha llamado”.

A la hora de explicar cómo se comenzaron a realizar los cambios en el Servicio de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid, Emilio González indicó que “hay que en-

## Mejores prácticas para la modernización del servicio al ciudadano.

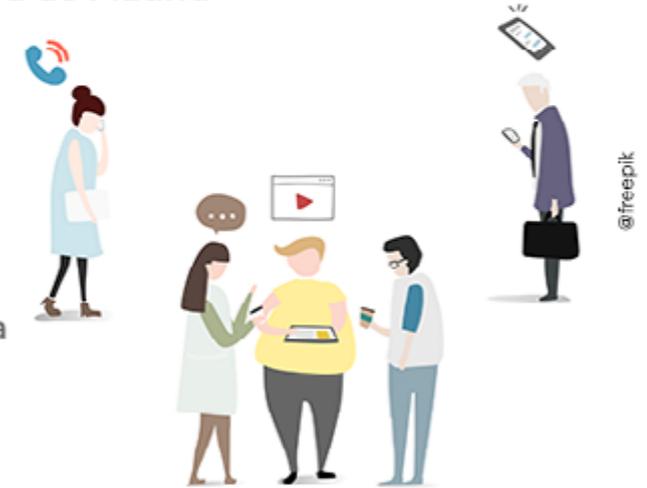
La experiencia de la Comunidad de Madrid

VER AHORA

Descubre cómo adaptar tu servicio de atención ciudadana a un entorno multicanal



IT WEBINAR



Administración Pública Digital

frentar el proyecto con la visión de la ciudadanía, de qué quiero yo y cómo quiero que me atiendan como ciudadano”.

Pero se trata de una plataforma viva, en constante evolución, y Emilio González coincidía con Manuel Beltrán señalando la importancia de avanzar poco a poco, por lo que explicó que “nos ponemos pequeñas metas, validamos los resultados, analizamos los procesos y, a partir de ahí, arrancamos esa rueda de evolución continua en la que queremos subirnos”. ■

MÁS INFO +

» [Mejores prácticas para la modernización del servicio al ciudadano: la experiencia de la Comunidad de Madrid](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

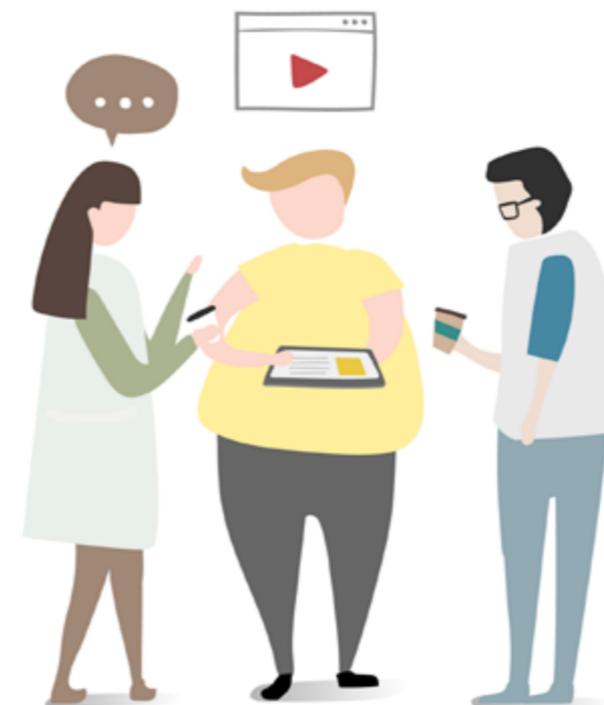
# Mejores prácticas para la modernización del servicio al ciudadano.

La experiencia de la Comunidad de Madrid

VER AHORA



Descubre cómo adaptar tu servicio de atención ciudadana a un entorno multicanal



Administración  
Pública Digital