

Atención al usuario y administración electrónica

Gema T. Pérez Ramón
Vigo, septiembre 2.017

La imagen del organismo.



- **La imagen de los organismos la determinan:**
 - Los mensajes explícitos: prensa
 - Las actuaciones que se perciben públicamente, como las relaciones con otros organismos.
 - La calidad de los servicios que ofrece.
 - La imagen de nuestras oficinas.
 - Las experiencias personales.
- **Nuestros servicios de atención directa al ciudadano, junto con la web del organismo, son el escaparate de la organización.**
- **Es necesario analizar periódicamente la adecuación del servicio a las demandas de los ciudadanos para proponer mejoras que:**
 - Nos permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios
 - Nos hagan más comprensibles, sencillos y ágiles en todas las formas de actuar.

Porque los ciudadanos han cambiado y, con ellos, los servicios que demandan.

Cambian los países, las sociedades y también los ciudadanos. Además de las necesidades y las demandas de la sociedad civil, es necesario tener en cuenta que el perfil de la ciudadanía está en pleno cambio. Las empresas no paran de estudiar a sus clientes para detectar cualquier cambio en sus tendencias o preferencias.

Los organismos como las Universidades también debe ser sensible a la evolución en las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.



Porque los ciudadanos exigen transparencia y quieren saber a qué se dedican los recursos públicos.

- La sociedad civil del siglo XXI ya no permite que se proyecten sombras o dudas sobre lo público.



Claves de la calidad

- Es necesario que la organización deje de ser reactiva y pase a funcionar de manera **proactiva**. Además, deben articularse los instrumentos adecuados para **interactuar** mejor, tanto con los ciudadanos como con otros organismos o niveles de la Administración(estatal, autonómica, local o internacional).

Un buen servicio de atención al usuario es fundamental



Donde estamos...

- Los servicios de información, influidos por las tecnologías de la información... están evolucionando a gran velocidad, lo que supone un cambio definitivo en la atención en nuestras oficinas.
- Tendremos que repensar continuamente el diseño del servicio y la formación de las personas que trabajan en él.

- **Escenario: Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos:**
 - Derecho a elegir el canal entre aquellos que estén disponibles.
 - Acceso por medios electrónicos a los expedientes.
 - Obtener copias electrónicas.
 - La conservación en formato electrónico de los documentos que formen parte de los expedientes.
 - Identificarse con firma electrónica.
 - Seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros.
- **Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas**



Un buen servicio de atención al usuario es fundamental



El personal de atención al público o de primer contacto debe ser el encargado de recoger la información y transmitirla a la organización: ¿quién viene? ¿para qué viene? ¿qué fallos estamos teniendo?

Puesto que la toma de decisiones en muchas ocasiones se toman en otro nivel, es importante que ***la información fluya*** desde estos empleados y que en todo momento los decisores cuenten con los datos suficientes para implementar la medida correcta.

GERENCIA ATENTA

Un buen servicio de atención al usuario es fundamental

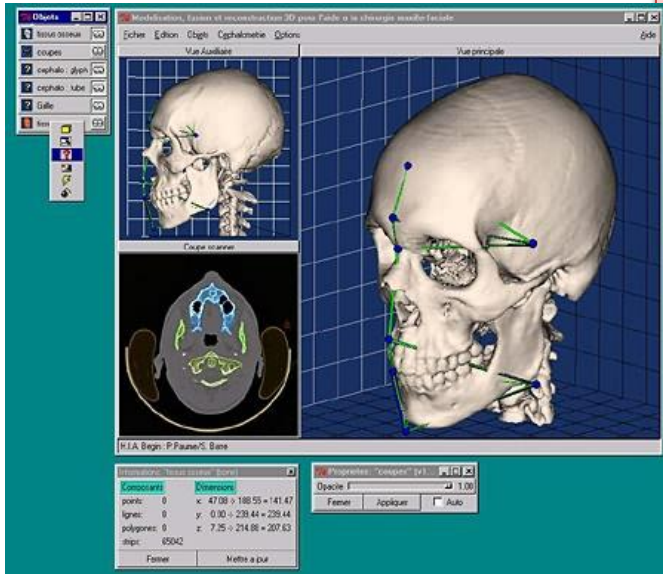


La ***new education*** o formación mucho más abierta: el conocimiento es global, todo está on line. Cualquier empleado que quiera saber más de un tema puede tener acceso y conocer cómo se está gestionando en organizaciones similares. La información ya no es un poder oculto y secreto al servicio de unos pocos, es cada día más pública.

No vale decir “no sé”, se puede saber.

GERENCIA ATENTA

Análisis de clientes/usuarios



– ¿QUIÉNES Y CÓMO SON?:

-¿Dónde vive?

-¿A qué se dedica?

-¿Cuál es su nivel de estudios?

-¿Cómo se relaciona habitualmente con la organización?

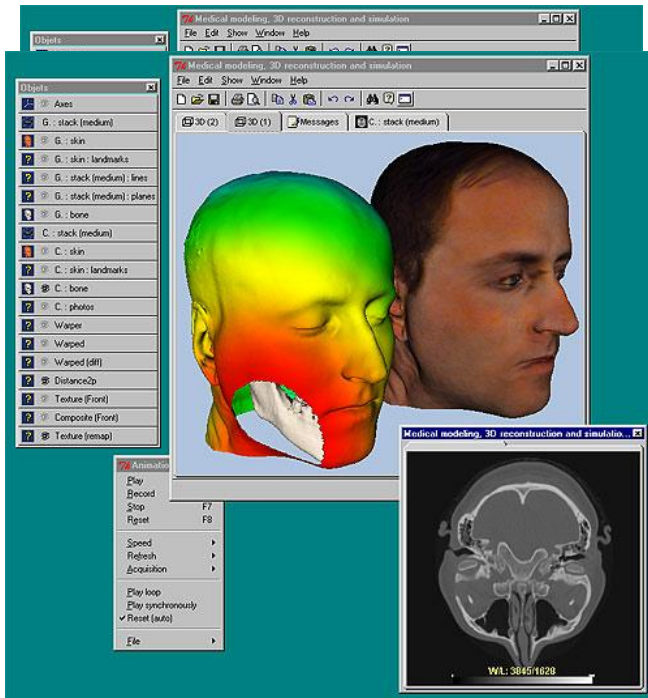
-¿Cuál es su nivel de conocimiento de las nuevas tecnologías?

-¿Cuál es su capacidad para asumir nuevos servicios basados en estas tecnologías?

Análisis de clientes/usuarios

¿QUÉ QUIEREN?:

- ¿Para que se pone en contacto con nosotros?
- ¿Qué necesita?
- ¿Qué espera?
- ¿Cuánto espera?
- ¿Cuántas veces nos necesita en un año?
- ¿Cómo le gustaría contactar con nosotros?
- ¿Podemos ofrecerle algo más de lo que ha venido a buscar?
- ¿Entiende lo que le damos?



Análisis de clientes/usuarios



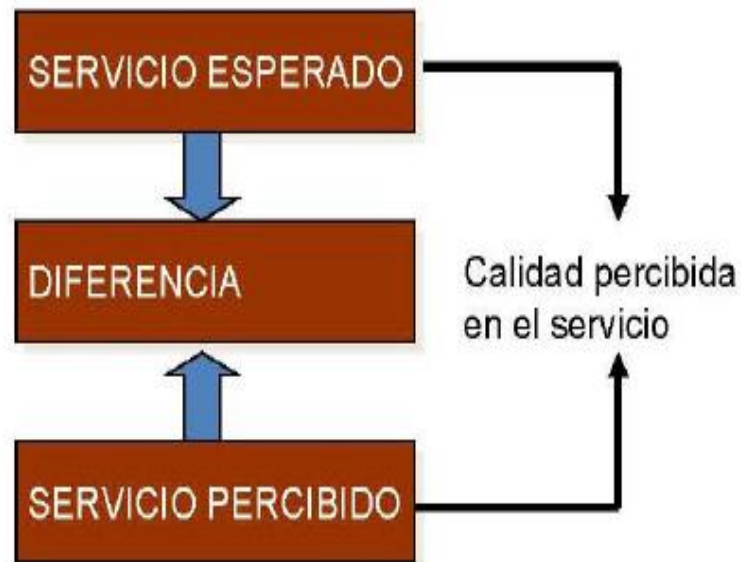
- **¿QUIEN LOS MANDA?**
- ***Detectar demandas masivas no controladas:*** En múltiples ocasiones somos las propias oficinas públicas quienes enviamos a los ciudadanos de un lugar a otro a pedir documentación para que la aporten en un procedimiento. Este hecho con la [interoperabilidad](#) no debería ocurrir en ningún caso, pero es el personal de atención al usuario quien tiene que estar atento a identificar algún foco renqueante e informarlo inmediatamente.

Son las administraciones quienes tienen la obligación de transmitir datos entre ellas y para ello se ha creado la [plataforma de intermediación de datos](#).

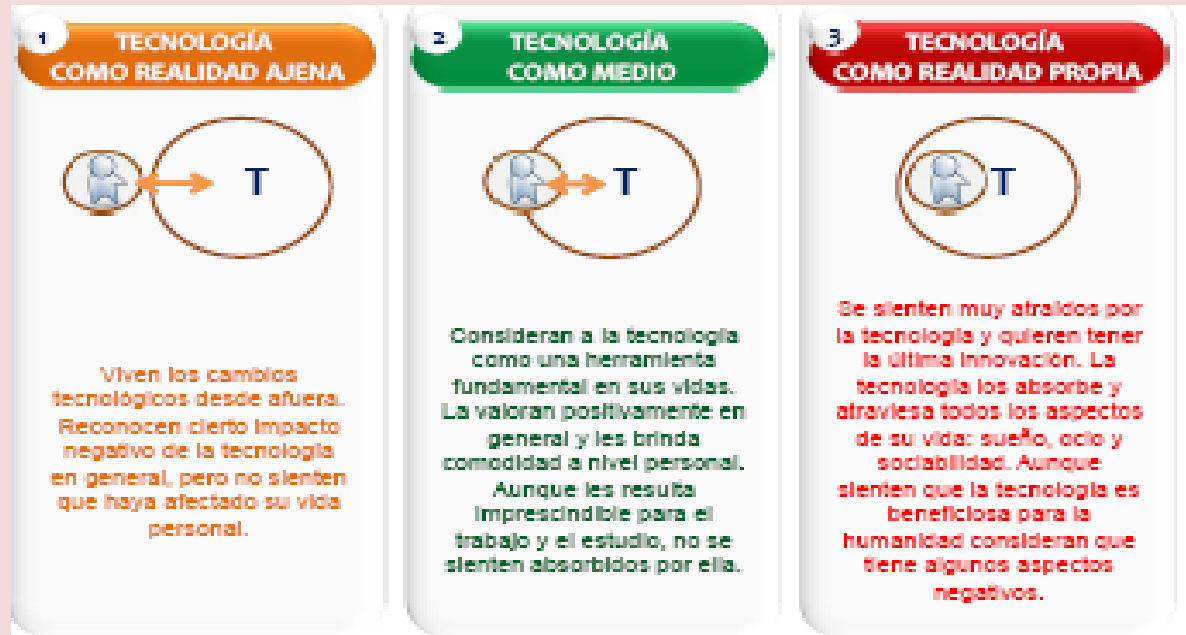
Análisis de clientes/usuarios

Relación entre expectativas y servicio percibido.

Las expectativas de los clientes.



Análisis de clientes/usuarios



Multicanalidad



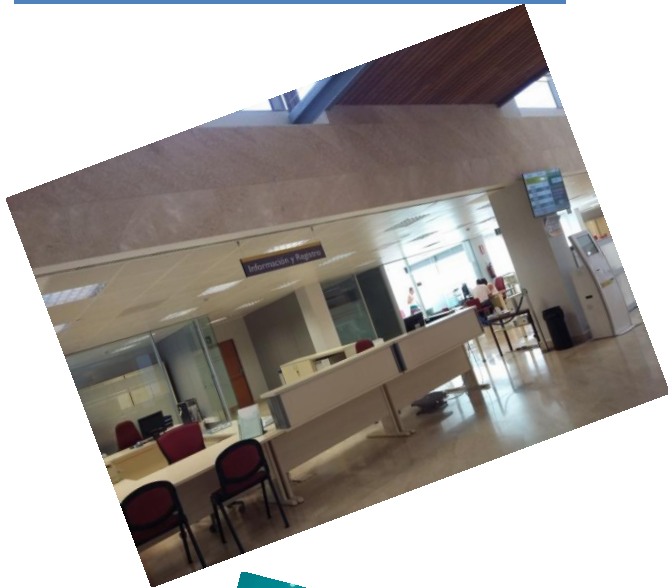
Qué es la Estrategia Multicanal



Es el **proceso** de diseñar una **experiencia** para el cliente teniendo en cuenta todos los **puntos de contacto** del cliente con la compañía **independientemente** del canal.



Multicanalidad



Conjunto de herramientas y metodología de una organización para combinar sus canales on line y off line

- ◆ de manera eficaz,
- ◆ perfectamente sincronizados y combinados
- ◆ para ofrecer semejante experiencia de servicio y contacto con el cliente SEA CUAL SEA EL CANAL ofrecido

Multicanalidad

En el modelo multicanal existen varios factores clave a definir:

- Los canales
- Los servicios ofrecidos
- La tipología de clientes para cada canal

La combinación de estos factores genera nuestra propia estrategia multicanal



Multicanalidad



Este canal ni debe ni va a poder ser eliminado en un futuro no tan próximo

Canal presencial:

Compuesto por la red de oficinas e infraestructuras que permiten atender a los usuarios y tramitar sus peticiones de servicio de manera física o presencial.

Atendidos por profesionales a los que se debe formar específicamente en técnicas de atención al ciudadano

Multicanalidad



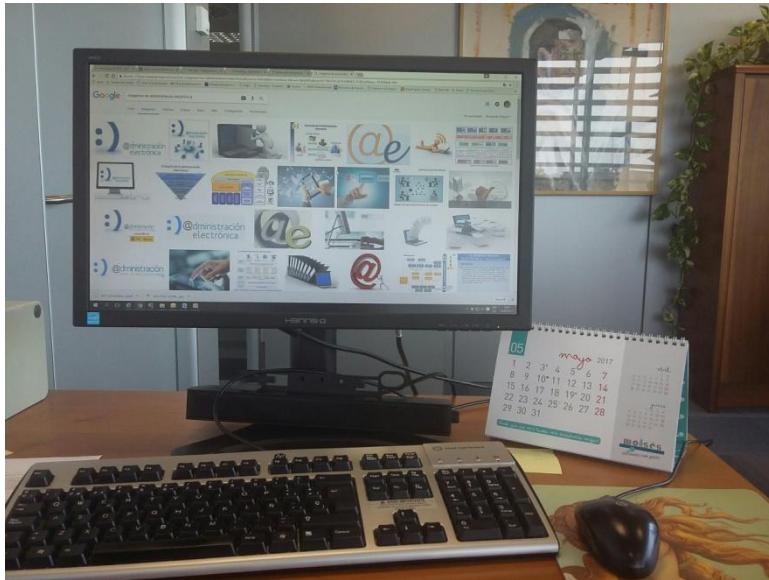
En descenso, sustituido progresivamente por otros canales alternativos emergentes

Canal telefónico

Conjunto de infraestructuras telefónicas que permiten que los ciudadanos accedan a la información y servicios a través de terminales telefónicos

Los smartphones facilitan muchas gestiones antes que realizar una llamada

Multicanalidad



Indiscutiblemente en crecimiento continuo y exponencial.

Canal telemático:

Conjunto de infraestructuras web que permiten que los ciudadanos accedan a la información y servicios a través de Internet.

Administración electrónica

Canal electrónico



- Debemos ser capaces de redireccionar al ciudadano/cliente por el canal que más nos interesa y sin duda, el que nos facilita un atención integral 24 x 7 x 365 es el canal electrónico .
- Es el personal de contacto con el usuario quien debe divulgar permanentemente las posibilidades de los servicios telemáticos: punto de acceso general, registro electrónico, y notificaciones.

Canal electrónico



Las redes sociales
como canal de
atención al usuario



¿Cómo podemos mejorar?



- Es necesario hacernos preguntas para poder evaluar cómo estamos prestando el servicio de atención al ciudadano.
- Hay que analizar permanentemente los elementos del servicio:
 - El equipo de personas
 - Los usuarios y sus demandas
 - Organización.
 - Productos y procedimientos.
 - Espacios y medios
- Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente.

¿QUE PODEMOS HACER?

Mejora de los equipos



¿Se han diseñado equipos de atención al ciudadano unificados, coordinados y cualificados a distintos niveles para atender todo tipo de consultas?

- **Jefe de equipo/ punto de acogida/ atención especializada**

No olvidar que el usuario valora de forma extraordinaria dos características: el trato que recibe y la rapidez de respuesta.

LA FUERZA DEL EQUIPO: APOYO MUTUO

¿QUE PODEMOS HACER ?

El equipo



- Es importante contar con equipos flexibles y cohesionados: para rotaciones, sustituciones, apoyo mutuo.
- Tenemos que desarrollar estrategias de comunicación permanentes con el equipo de atención al ciudadano, deben estar informados de todas las actuaciones que influyen en el usuario.
- Hay que dar formación e información permanente, también en habilidades psicológicas.
- No olvidar que el usuario valora de forma extraordinaria dos características: el trato que recibe y la rapidez de respuesta.

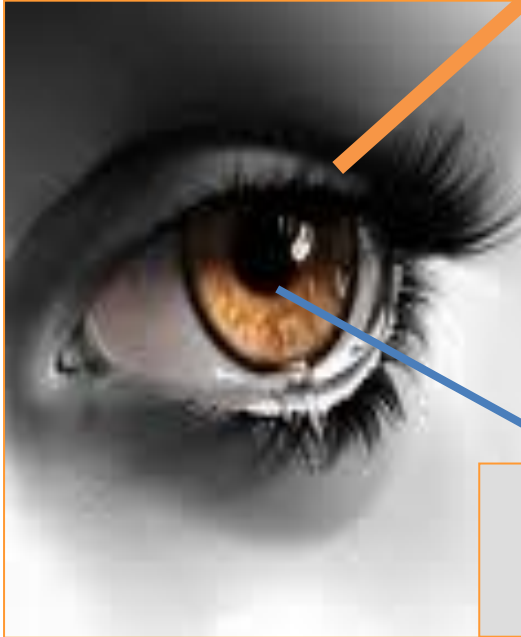
¿QUE PODEMOS HACER?

Control de la
demanda.



- Divulgar las posibilidades de los servicios electrónicos
- Evitar que el ciudadano sea el intermediario entre las administraciones para obtener el dato:
INTEROPERABILIDAD
- Informar sobre la posibilidad de hacer consultas por email.
- Alianzas con otras organizaciones para atención más cercana al ciudadano, proceso a proceso
- Detectar necesidades y adoptar soluciones
- Control de las gestiones, coordinación con los calendarios laborales.
 - Cartas , Notificaciones, Requerimientos...

¿QUE PODEMOS HACER ?



- **EVITEMOS QUE EL USUARIO TENGA QUE VENIR.**
- **Recoger información y devolverla a la organización: ¿quién viene? ¿para que viene? ¿que fallos tenemos?**
 - Hay que discernir lo importante de lo urgente.
 - Poner de manifiesto errores.
 - Detectar demandas masivas no controladas.
 - Ayudar a reducir los plazos de tramitación: Comprobar cuidadosamente si la documentación que se presenta es suficiente para resolver.

¿QUE PODEMOS HACER?

Organización del servicio



Un buen servicio de atención al ciudadano debería ser:

- **Actualizado a las necesidades del usuario.**
- **Fiable y creíble.**
- **Fácilmente accesible.**
- **Sencillo en el lenguaje y en los procedimientos.**
- **Amable en el trato: próximo.**
- **Ágil, prestado a tiempo, en el momento que se necesita.**
- **Con capacidad de respuesta ante imprevistos.**
- **Transparente.**

**Productos y
procedimientos.**



- **Calidad del dato.**
- **Calidad de los documentos y certificados.**
- **Cumplir con la normativa**
- **En plazo.**
- **Control de calidad para evitar errores.**

Espacios y medios.



- **¿Nuestras oficinas son adecuadas para el servicio que prestan?**
- **¿El personal que atiende tiene medios suficientes?**
- **¿Los puestos de trabajo están situados adecuadamente?**
- **¿El espacio destinado a los ciudadanos es suficiente?**
- **¿Da privacidad?.**
- **¿Está ordenado?**
- **¿ Que aspectos es necesario mejorar?**

¿El esfuerzo modernizador ha cambiado definitivamente el servicio?

¿Qué podemos mejorar?

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:	ESPACIOS Y MEDIOS:
PRODUCTOS Y PROCEDIMIENTOS:	EQUIPO DE PERSONAS:



- Todas las sedes cumplen con la legislación vigente en materia de seguridad, prevención de riesgos y accesibilidad.
- ¿Se ha ordenado el espacio, renovado el mobiliario, dispuesto asientos de espera y zonas de escritura?
- ¿Se ha diseñado una atención personalizada, donde el ciudadano puede sentarse cómodamente para ser atendido, han desaparecido los mostradores?
- Atención integral: ¿Se ha concentrado en un solo punto la atención al ciudadano, que antes podía estar dispersa?
- Se ha dado formación a todo el personal que atiende, también técnicas de atención .
- ¿Se simplificaron los modelos ?.
- Se publicitan en la SEDE o web: La ubicación de las oficinas, el horario , servicios, precios de las tasas...

CONCLUSIONES:

- **No existe un perfil único de usuario**
- **Por su carácter multifuncional la información atrae a clientes con expectativas y necesidades muy dispares**
- **Por tanto, no cabe pensar en un modelo único de atención de dichas necesidades**



CONCLUSIONES:

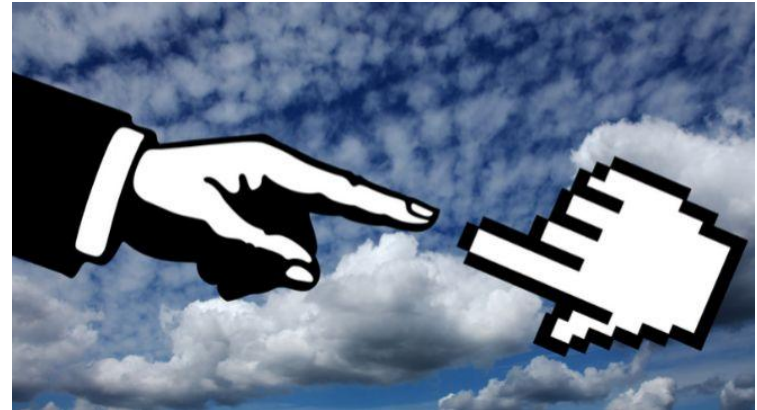
- ⇒ **El “catálogo” de clientes varía de una oficina a otra y de un canal a otro.**
- ⇒ **Incluso el comportamiento de personas del mismo sector profesional o social difiere en función del territorio**
- ⇒ **Nuestra información debe ser la demandada por los usuarios.**



CONCLUSIONES:

La Transformación Digital está relacionada en hacer cosas que generan valor para las personas.

EL ÉXITO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN ANTE LA SOCIEDAD SÓLO SE PRODUCIRÁ CUANDO SE DISEÑE EL SERVICIO QUE LOS USUARIOS DE LA INFORMACION DEMANDAN



Atención al usuario y administración electrónica

Gema T. Pérez Ramón
Vigo, septiembre 2.017