

Prensa Capgemini

Paqui López/Ángeles García Molero

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini_ES](https://twitter.com/Capgemini_ES)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](https://www.facebook.com/CapgeminiSpain)

Estudio Comparativo de los Servicios Públicos Online de la Comisión Europea: “Es necesaria una mayor implicación de las Administraciones Públicas para satisfacer las crecientes expectativas de los ciudadanos sobre los Servicios Públicos”

- El estudio, conducido por el Grupo Capgemini, revela que casi uno de cada dos ciudadanos utiliza la administración electrónica en Europa, pero la satisfacción es menor que en el sector privado
- En España, un 98 por ciento de los servicios públicos básicos está disponible online, muy por encima del 74 por ciento de la media europea

Madrid, 28 de mayo de 2013 – La Comisión Europea ha presentado el décimo Informe comparativo de los servicios de la Administración Electrónica, realizado por Capgemini, uno de los principales proveedores de consultoría, tecnología y outsourcing, en colaboración con sus partners*. El estudio “*Digital by default or by detour*” revela que, aunque en general la disponibilidad de los servicios públicos online en Europa es mayor ahora, tanto la usabilidad como la satisfacción necesitan mejorar, particularmente si se compara con los servicios electrónicos privados. En España, el índice de disponibilidad online para servicios básicos alcanza un 98 por ciento, muy por encima de la media europea (74 por ciento) y también por encima de la media en usabilidad, si bien en este caso la diferencia es menos acusada (un 78 en España frente al 70 por ciento europeo). Las presiones sobre los presupuestos públicos y las cada vez mayores expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos en Internet hacen necesaria una transformación digital que permita utilizar la tecnología de una manera más inteligente y asegurar un mayor valor para el cliente y la Administración.

Como novedad, se incluye en este informe una encuesta realizada a 28.000 ciudadanos de la UE para conocer su opinión acerca de los servicios públicos online. Esta nueva fotografía se complementa con un análisis detallado de 20 a 30 servicios básicos de alto impacto: búsqueda de trabajo, puesta en marcha de un negocio y admisión en Universidades, muy relevantes para el funcionamiento económico de la UE. La tercera parte de la encuesta analiza

el grado en que los países han desarrollado servicios técnicos básicos (como la autenticación electrónica) para ayudar a proporcionar unos servicios públicos rápidos, consistentes y sin errores.

La sencillez, el control y la transparencia, el ahorro de tiempo y flexibilidad, son las principales razones por las que los ciudadanos prefieren utilizar los servicios de administración electrónica. Un 80 por ciento de los ciudadanos que utilizan los servicios online mencionan como factor importante el ahorro de tiempo y un 76 por ciento cita la flexibilidad. También se refleja como un factor importante el ahorro de dinero, que ocupa el tercer lugar entre las razones expuestas. Los encuestados de los 32 países participantes identificaron las dificultades de uso (24 por ciento) y la falta de conocimientos (21 por ciento) como barreras para la utilización de los servicios de administración electrónica. Muchos ciudadanos son reacios a los servicios de administración electrónica, y prefieren el contacto personal (62 por ciento de media en Europa y también en España), y / o consideran que este contacto es necesario de todos modos (34 por ciento de media europea, un 21 por ciento en España), y / o creen que otros canales son más eficaces (19 por ciento de media europea y española). Curiosamente, la preocupación por la protección y seguridad de los datos alcanza un modesto 11 por ciento de media a nivel europeo y se eleva hasta un 16 por ciento en España.

"Los canales de comunicación digitales son cada vez más importantes debido al coste notablemente más bajo asociado a ellos, frente a los servicios de asistencia telefónica o personal. Los gobiernos de toda Europa tienen que esforzarse por entender mejor las necesidades de los ciudadanos que representan y estudiar la mejor manera de comunicarse con ellos de forma rentable", asegura Joaquina San Martín, Directora de Sector Público de Capgemini Consulting España.

Mientras que los servicios nacionales de administración electrónica para actividades cotidianas presentan buenos resultados con respecto a su disponibilidad, los servicios "transfronterizos" siguen en fase de desarrollo, proporcionando información relevante para los usuarios, pero sin permitir realizar transacciones.

La encuesta evalúa los servicios de administración electrónica más utilizados por los ciudadanos europeos. Algunas de las principales conclusiones son:

- **Aunque un 46 por ciento de los ciudadanos europeos utiliza los servicios de administración electrónica,** una parte importante (un 28 por ciento de éstos) no repite la experiencia debido a su complejidad.
- **Los servicios de administración electrónica más usados incluyen:** "declaración del impuesto sobre la renta" (un 73 por ciento de los usuarios volverán a utilizar Internet para este servicio la próxima vez), "cambios de dirección" (un 57 por ciento) o "matricularse en educación superior y / o solicitar becas de estudios" (un 56 por ciento).

- **Los servicios de administración electrónica menos usados incluyen:** "denunciar un hecho delictivo" (un 41 por ciento de los usuarios utilizará Internet para este servicio la próxima vez), e "iniciar un procedimiento para obtener el subsidio de discapacidad" (42 por ciento).
- **Satisfacción de los servicios públicos online:** un 47 por ciento de los usuarios de la administración electrónica estaban muy satisfechos de los servicios públicos en online, un 46 por ciento resultó parcialmente satisfecho y un 5 por ciento nada satisfecho.

Cuando se produce una situación de pérdida de trabajo o cambio a un trabajo nuevo, la satisfacción con los servicios de búsqueda de empleo de la administración electrónica fue baja.

"Otra idea clave es que algunos de los datos recogidos por la Administración podrían ser reutilizados para permitir la prestación de servicios de forma automática, lo que reduciría la carga administrativa para las empresas. Los servicios de administración electrónica transfronterizos para empresas existen en parte, pero aún queda mucho por hacer", añade Joaquina San Martín.

La encuesta también pone de manifiesto la necesidad de poner un mayor énfasis en la transparencia de la Administración. Aunque los gobiernos están proporcionando información básica online sobre sus organizaciones, determinados servicios (tales como información sobre la participación en el proceso de creación de normativa, o el acceso a los procedimientos de apelaciones) están bastante menos desarrollados.

Si bien la satisfacción con los servicios de administración electrónica se ha reducido desde 2007¹, la satisfacción con la utilización de las redes sociales permanece estable. En tiempos de crisis económica, donde los gobiernos se ven obligados a llevar a cabo cambios radicales y realizar recortes, mantener la confianza es de vital importancia. Las administraciones públicas deben aprovechar las nuevas tecnologías en la prestación de servicios utilizando las redes sociales para mejorar la presencia e impulsar la administración electrónica, si quieren desarrollar modelos de negocio más sostenibles.

"En estos tiempos de crisis económica, es natural preocuparse por los problemas a corto plazo. Pero también necesitaremos tomar medidas a largo plazo. Tendremos que mantener la competitividad en un mundo cambiante. Para encontrar puestos de trabajo para los jóvenes, para gastar el dinero de los contribuyentes de manera más eficiente, para atender de manera sostenible a una población que envejece, para mejorar la gestión de los recursos energéticos. Las TIC pueden ofrecer todo eso. Se puede aumentar la productividad, la eficiencia, la eficacia", afirma Neelie Kroes, Comisaria Europea para la Agenda Digital.

¹ Hay que tener en cuenta que estas cifras son la media de los resultados de 32 países participantes comparado con las cifras recogidas en los 10 Estados miembros durante la medición de 2007.



Para acceder al informe completo visita <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

Para más información sobre la agenda digital de la UE visita <https://ec.europa.eu/digital-agenda>

* Capgemini y Sogeti han dirigido este estudio en colaboración con IDC, Rand, DTi e ISPractice/Indigov

Sobre Capgemini

Con más de 125.000 empleados en 44 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini alcanzó unos ingresos globales de 10.300 millones de euros en 2012. Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience™, basada en su modelo de producción Rightshore®.

Más información: www.es.capgemini.com

Rightshore® es una marca registrada propiedad de Capgemini

###