

Administración pública bajo demanda: capacitar a las agencias gubernamentales para ofrecer servicios a los ciudadanos más rápidos y con mayor capacidad de respuesta

Las expectativas de los ciudadanos de hoy, conocedores de la tecnología, con respecto a sus respectivos gobiernos son muy diversas. Quieren interactuar, comprometerse y realizar transacciones con las autoridades en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.



La demanda de servicios críticos como las solicitudes de desempleo, prestaciones sociales, servicios médicos y ayuda a la vivienda sigue creciendo, y las agencias están viendo la necesidad de acelerar sus procesos de transformación digital para ofrecer servicios eficientes y puntuales a sus ciudadanos.

UNA FORMA MEJOR DE SERVIR A LOS CIUDADANOS

Los servicios para la administración pública tienen como objetivo ayudar a las entidades gubernamentales a mejorar sus capacidades de servicios a los ciudadanos con una rápida digitalización que redunda en una reducción de costes y una mejora de la eficiencia operativa. Puede ayudar a las autoridades a proporcionar servicios seguros y conformes a todos los residentes. Entre sus ventajas se incluyen:

- Reemplazar los sistemas antiguos en papel por procesos digitales
- Aprovechamiento del poder de los datos para servir mejor a los ciudadanos
- Reducir el coste de los procesos/operaciones y comunicarse rápidamente con el público
- Garantizar el cumplimiento de las normativas, ofreciendo a los ciudadanos acceso seguro a la información crítica con gestión de registros, recuperación de datos más rápida y flujos de trabajo auditables en un depósito digital
- Automatizar y racionalizar los procesos para mejorar la experiencia general de los ciudadanos en todos los datos demográficos

ESTOS SON ALGUNOS DE LOS RESULTADOS QUE HEMOS AYUDADO A NUESTROS CLIENTES A CONSEGUIR:



2 millones de dólares de ahorro anual total gracias a la optimización de dispositivos de impresión



Reducción del 25 % en los costes de correo saliente



Digitalización de **entre 2000 y 3000** planos y documentos cada día, lo que mejora la productividad de los empleados



Un 25-30 % más eficiente de procesamiento de reclamaciones mediante mejoras de automatización

MEJORAR LOS SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO CON LA DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

Según una encuesta reciente del Centro para el Gobierno Digital¹, los ciudadanos señalaron tres problemas principales: la lentitud de los trámites, la complejidad de los procedimientos y la generalización de los procesos en papel. Las sucursales gubernamentales pueden mejorar la satisfacción en la prestación de servicios adoptando una completa digitalización y automatización.

Xerox ayuda a las autoridades con la digitalización esencial para eliminar los procesos basados en papel, capturar datos procesables y reducir los errores derivados de la introducción de datos a fin de acortar el tiempo de procesamiento. Ofrecemos captación multicanal y automatización de procesos avanzada para mejorar la respuesta y aumentar la agilidad.

También implementamos técnicas de automatización de flujos de trabajo para optimizar los procesos repetibles y eliminar tareas manuales repetitivas a fin de reducir los tiempos de interacción con los ciudadanos y mejorar la prestación de servicios. Ofrecemos automatización de procesos mediante la automatización robótica de procesos (RPA), la inteligencia artificial (IA) o mediante un conjunto de análisis. Todos garantizan que los datos fluyan sin esfuerzo en el depósito adecuado para su uso precedente.

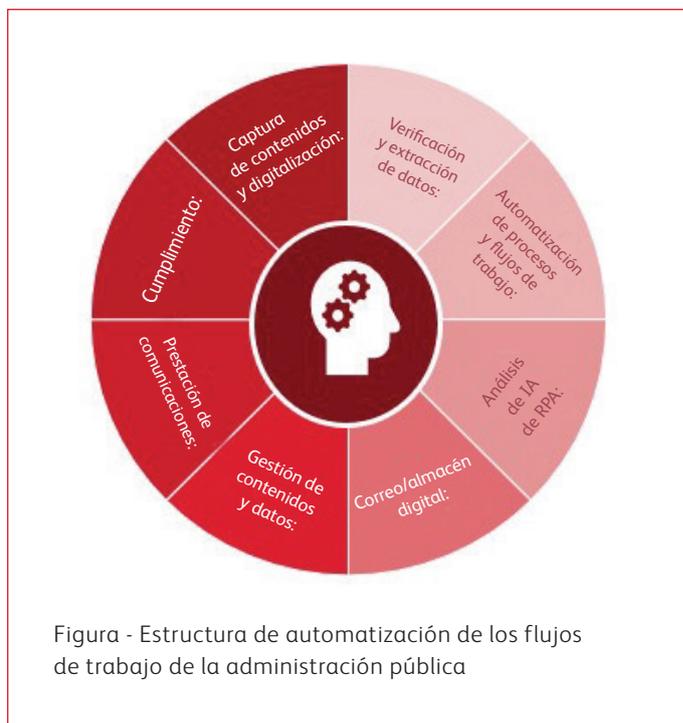


Figura - Estructura de automatización de los flujos de trabajo de la administración pública

El 45 % del trabajo gubernamental podría automatizarse con la tecnología existente (McKinsey)

SIMPLIFICAR Y MEJORAR CADA ETAPA DE LA TRAVESÍA DEL CIUDADANO

- **Procesamiento de solicitudes entrantes:** Mejore la experiencia del ciudadano proporcionando un mejor acceso a los servicios públicos y reduciendo los costes mediante la digitalización, la estandarización y la automatización de las transacciones documentales.
- **Producción de documentos transaccionales:** Agilice las comunicaciones periódicas, como los extractos, las explicaciones de las prestaciones, la facturación, etc.
- **Gestión de correspondencia entrante:** Proporcione un servicio centralizado para gestionar toda la correspondencia fuera de las reclamaciones, las nuevas solicitudes o la gestión de las pólizas, y garantice un servicio y una experiencia coherentes en todas las interacciones.
- **Notificaciones:** Capture las preferencias de los ciudadanos para enviar notificaciones a través de los canales de su elección e impulsar una mayor implicación.

LISTA DE CONTROL DE SERVICIOS MODERNOS Y EFICIENTES PARA EL CIUDADANO

- Ofrecer una experiencia de servicio sin esfuerzo al permitir que los ciudadanos se comprometan cuando y como quieran
- Ofrecer una experiencia integral sin fisuras eliminando el papel e integrando los procesos frontales y secundarios
- Priorizar la implicación del ciudadano unificando documentos, departamentos y datos para aumentar la transparencia
- Acelerar la velocidad de la prestación de servicios adoptando la automatización, el aprendizaje automático y la información de datos para eliminar tareas manuales

¹ Encuesta al ciudadano digital de 2020, Center for Digital Government

Es hora de mejorar su forma de trabajar.

Permítanos poner en práctica nuestra experiencia en el sector y nuestros conocimientos tecnológicos para liberar a sus empleados, mejorar los resultados, reducir los costes y ofrecer una experiencia más positiva a los ciudadanos.

Más información en xerox.es/serviciosparaadministracionpublica