



01.5 Administración y Servicios al Ciudadano

Bajo el concepto de Administración y Servicios al Ciudadano, entendemos toda clase de servicios públicos telemáticos, tanto de organismos públicos como privados, que son relevantes para la sociedad y para el intercambio de servicios entre las diversas administraciones.

El uso de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) tiene trascendencia en tres líneas de actuación:

1. La repercusión que tiene en la vida diaria del ciudadano.
2. La facilitación y racionalización de los procesos administrativos, así como el efecto multiplicador en la sensibilización respecto a las nuevas tecnologías.
3. La mejora que puede significar en la gestión de las emergencias ciudadanas y civiles en general.

Los indicadores que se proponen para medir el progreso que la Administración experimenta en torno a la Sociedad de la Información, y que habrán de establecer las bases para una métrica de Cataluña en red son: la presencia de los municipios catalanes en la Red y los contenidos de la Administración en la Red. Estos indicadores están incluidos en los siguientes apartados:

01.5.1 Presencia de las Administraciones en la red, para medir la información que las diferentes administraciones facilitan a través de Internet, así como el tipo de trámites a los cuales se permite acceder.

01.5.2 Información y consulta de bases de datos y registros públicos (información 80/80), que mide la disponibilidad de consulta de registros y bases de datos propios de la Administración y que son de carácter público, así como la información que los ciudadanos y las empresas solicitan más.

01.5.1 Presencia de las Administraciones en la red

La información pública que los diferentes organismos facilitan a través de la Red es un indicador claro del tipo de servicio y utilización progresiva de Internet sobre la comunicación de los organismos oficiales con los ciudadanos.

Se puede clasificar el tipo de información que se presenta en Red según tres grandes grupos:

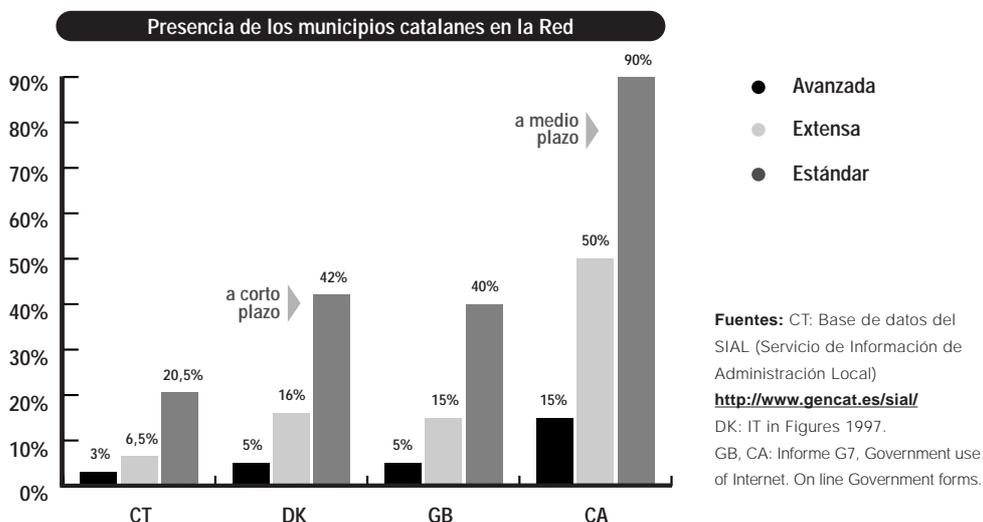
Estándar: Web que incluye información básica general, información de contacto, teléfonos de servicios municipales, etc.

Extensa: Web que incluye la información anterior y se enriquece con documentos administrativos descargables vía web, buzón de correo electrónico interactivo, forum de debate, etc., es decir, ofrece una cierta interacción con los ciudadanos.

Avanzada: Web que incluye, además de la información anterior, servicios de tramitación en Red, gestión de ayudas públicas y tableros públicos, listas de distribución de información, etc., es decir, presenta una Administración transparente y con capacidad de hacer transacciones electrónicas.

Para obtener una estimación de cada tipo de web, se han consultado aleatoriamente 40 webs, muestra que corresponde al 25% de los webs de los municipios. No obstante, el concepto amplio que utiliza Cataluña en Red para los Servicios al Ciudadano no incluye tan sólo municipios, sino también Consejos Comarcales, Diputaciones, Generalitat y administraciones estatales y europeas.

Cabe decir que el proyecto SIAL en Cataluña dispone de información básica y de correo electrónico para uso interno de los municipios y los entes locales (100% de cobertura), mientras que, hoy en día, los municipios con web propio son aproximadamente 160.



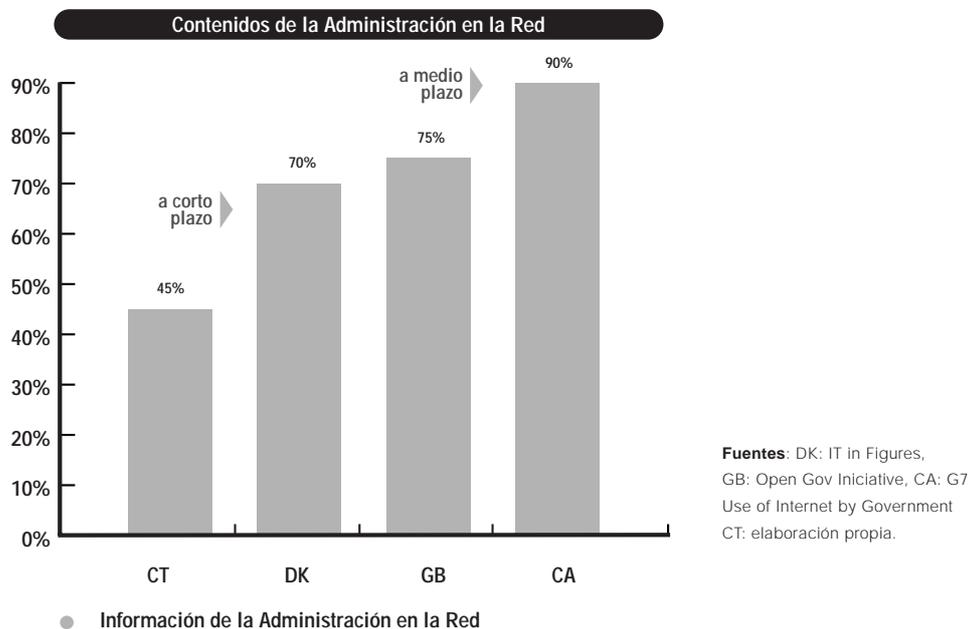
01.5.2 Información y consulta de bases de datos y registros públicos (información 80/80)

El concepto 80/80 define el conjunto de información que el 80% de los ciudadanos buscan o esperarían encontrar en el 80% de los casos en la situación normal del día a día como ciudadano. Este volumen de información conforma, por lo tanto, los requerimientos mínimos de información colgados en la Red para alcanzar un grado de satisfacción de servicios al alcance del ciudadano aceptable o alto.

Con el objetivo de comprobar la presencia de esta información de la Administración o los organismos no públicos, se ha evaluado en qué grado están disponibles en Red los registros siguientes:

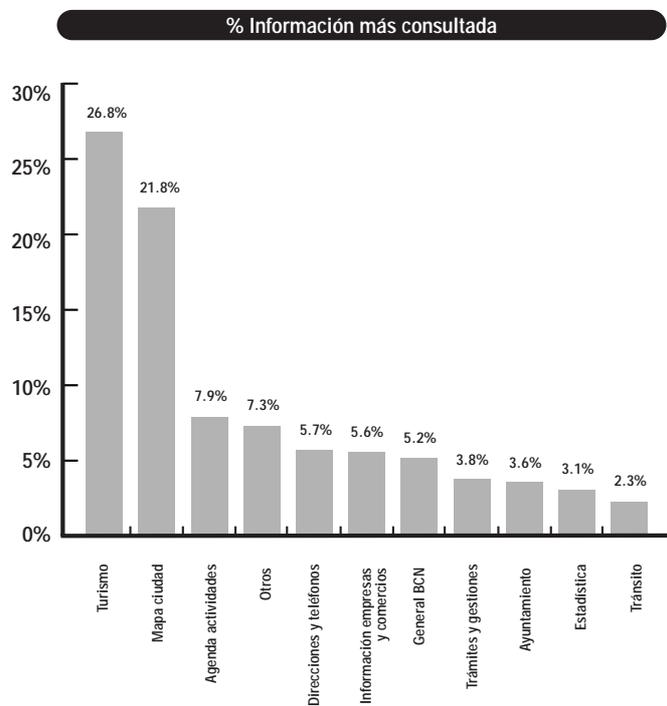
- Inscripción escolar.
- Habitabilidad, ayudas para la rehabilitación de edificios, etc.
- Becas y ayuda al estudio.
- Concursos públicos, trabajo en la Administración.
- Información de trámites administrativos.
- Servicios de bienestar social: mujer, juventud, etc.
- Calendario del contribuyente.
- Urgencias médicas.
- Diario oficial (DOGC).
- Registro mercantil e industrial.

En la medida en que estos contenidos y todos aquellos otros de interés para el ciudadano (ya sean ofrecidos de modo público o privado, por ejemplo información en temas de movilidad, situación de aparcamientos, transporte aéreo o terrestre, etc.), estén disponibles en Red, se alcanzará un nivel de información útil y satisfactorio y una calidad de servicio de acuerdo con las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, los criterios sobre el tipo de información que ha de estar al alcance en Red se ampliarán y adecuarán con el tiempo a fin de medir la presencia de contenidos de «Servicios al Ciudadano» en Cataluña.



En la gráfica anterior se hace una estimación cualitativa y se analiza la presencia en la red de la información 80/80. En la gráfica siguiente se presentan los recursos más solicitados por los usuarios. En este sentido, el interés de los ciudadanos por determinada información online se recoge por los servicios de atención e información telefónica o vía Internet de los 012 y 010.

Así, la información que más ha sido pedida por los usuarios en el servicio 010 ha sido cultura y ocio. Por otra parte, las consultas más habituales en webs de ayuntamientos y municipios son las relacionadas con el turismo, movilidad, la agencia y los actos culturales. Este indicador muestra un cambio en el uso del acceso a la información de los usuarios de Internet, al mismo tiempo que sirve de guía para concretar el volumen de información 80/80 que es necesario disponer en Red.



Fuentes: Ayuntamiento de Barcelona, <http://www.bcn.es/>
 También, según Palau Robert, el 80% de la información solicitada es sobre turismo (=«donde ir en tiempo de turismo»).

