

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

Las expectativas actuales de los ciudadanos expertos en tecnología basadas en sus respectivos gobiernos son muy diversas. Desean interactuar y realizar transacciones con las autoridades en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.



La demanda de servicios críticos como reclamaciones por desempleo, beneficios de servicios sociales, atención médica y asistencia para la vivienda sigue creciendo, y las agencias tienen la necesidad de acelerar sus procesos de transformación digital para ofrecer servicios eficaces y puntuales a sus ciudadanos.

UNA MEJOR MANERA DE SERVIR A LOS CIUDADANOS

Servicios para el gobierno tiene como objetivo ayudar a los cuerpos gubernamentales a mejorar sus capacidades de servicio a los ciudadanos con una rápida digitalización que lleve a reducir costos y a mejorar las eficiencias operativas. Puede ayudar a las autoridades a proveer servicios seguros y de conformidad a todos los residentes. Los beneficios incluyen:

- El reemplazo de sistemas impresos tradicionales por procesos digitales
- El uso del poder de la información para servir mejor a los ciudadanos
- Reducción del costo de los procesos o las operaciones y comunicación rápida con el público
- Garantía de cumplimiento regulatorio que brinda a los ciudadanos acceso seguro a información crítica con administración de registros, recuperación rápida de datos y flujos de trabajo auditables en una bóveda digital
- Automatización y modernización de los procesos para mejorar la experiencia general de los ciudadanos en todos los grupos de la población

AQUÍ PUEDE VER ALGUNOS DE LOS RESULTADOS QUE OBTUVIERON NUESTROS CLIENTES CON NUESTRA AYUDA:



2 millones de dólares de ahorros anuales totales a través de la optimización de dispositivos de impresión



25 % de reducción de los costos de envíos por correo



Digitalización de **2000 a 3000** dibujos y documentos de terrenos por día, lo que mejora la productividad de los empleados



25 a 30 % más eficiencia en el procesamiento de reclamaciones mediante mejoras en la automatización

MEJORAR LOS SERVICIOS CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS CON DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

Con base en una encuesta reciente del Centro para el Gobierno Digital (Center for Digital Government)¹, los ciudadanos reportaron tres problemas principales: tiempo de procesamiento prolongado, procedimientos complejos y proceso generalmente basado en papel. Las sucursales gubernamentales pueden mejorar la satisfacción de su prestación de servicios mediante la adopción de una amplia digitalización y automatización.

Xerox ayuda a las autoridades con la digitalización esencial a eliminar procesos basados en papel, a capturar datos procesables y a reducir errores de entrada de datos para acortar todo el tiempo de procesamiento. Implementamos la captura multicanal avanzada y la automatización de procesos para mejorar la capacidad de respuesta y la agilidad.

También implementamos técnicas de automatización de flujos de trabajo para optimizar los procesos repetitivos y eliminar las tareas manuales redundantes a fin de reducir los tiempos de interacción con los ciudadanos y mejorar la prestación de servicios. Ofrecemos la automatización de procesos a través de la automatización de procesos robotizados (RPA), la inteligencia artificial (IA) o un conjunto de análisis. Todo esto garantiza que los datos fluyan sin esfuerzo al depósito adecuado para uso posterior.



Figura: Servicios para el marco de automatización del flujo de trabajo gubernamental

El 45 % de las tareas gubernamentales podrían automatizarse con la tecnología existente (McKinsey)

SIMPLIFICAR Y MEJORAR CADA ETAPA DEL RECORRIDO DEL CIUDADANO

- **Procesamiento de solicitudes entrantes:** Mejore la experiencia de los ciudadanos al ofrecer mejor acceso a los servicios públicos y reduzca costos al digitalizar, estandarizar y automatizar las transacciones de documentos.
- **Producción de documentos transaccionales:** Simplifique las comunicaciones recurrentes como estados de cuenta, explicaciones de beneficios, facturación, etc.
- **Administración de la correspondencia:** Provea un servicio centralizado para administrar toda la correspondencia que no sean reclamaciones, nuevas solicitudes o gestión de políticas, y asegure un servicio coherente y experiencia en todas las interacciones.
- **Notificaciones:** Capte las preferencias de los ciudadanos para brindar notificaciones a través de sus canales preferidos e impulse un mayor compromiso.

SU LISTA DE VERIFICACIÓN PARA SERVICIOS MODERNOS Y EFICIENTES A LOS CIUDADANOS

- Ofrecer una experiencia de servicio sencilla al permitir que los ciudadanos participen cuando y como quieran
- Ofrecer una experiencia integral sin inconvenientes mediante la eliminación del papel y la integración de procesos digitales de principio a fin
- Priorizar la participación de los ciudadanos al unificar documentos, departamentos y datos para lograr una mayor transparencia
- Agilizar la prestación de servicios mediante la adopción de la automatización, el aprendizaje automático y la información basada en datos para eliminar las tareas manuales

¹ Encuesta a ciudadanos digitales 2020, Centro para el Gobierno Digital (Center for Digital Government)

Podemos ayudarlo a mejorar su manera de trabajar.

Permítanos usar nuestra experiencia en el sector y en tecnología para liberar a sus empleados de tareas innecesarias, mejorar los resultados, reducir los costos y generar una experiencia aún más positiva para los ciudadanos.

Más información en xerox.com/serviciosparagobierno