

LAS NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CON EL CIUDADANO

Carmen Gómez Camarero

Universidad de Málaga

Resumen: Este artículo presenta un conjunto de iniciativas de las administraciones públicas españolas que apuestan por unos servicios de información personalizados y adaptados a las nuevas necesidades y hábitos informativos de sus usuarios, en un entorno de implantación creciente de las nuevas tecnologías y de adopción de políticas de calidad en la gestión administrativa.

Palabras clave: Servicios de información administrativa; Administración Pública Española; servicios públicos; políticas de calidad.

Title: NEW COMMUNICATION WAYS BETWEEN ADMINISTRATION AND USERS

Abstract: This article presents some initiatives from the Spanish Public Administration aimed at getting information services more customised, i.e. adapted to the users' new information habits and needs. This is taking place in a context where Information and Communication Technologies are being increasingly introduced, and in which public management quality policies are being established.

Keywords: Administrative information services; Spanish Public Management; public services; quality management.

La implantación creciente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública española está potenciando una serie de servicios de información dirigidos al ciudadano que se caracterizan primordialmente por la incorporación de una filosofía de atención al cliente, procedente en la mayoría de los casos de proyectos de calidad que afectan en general a la gestión total de las actividades de un sector de la Administración, experiencias que se están llevando a cabo formando parte de las políticas de modernización emprendidas por la Administración Pública española desde hace unos años¹.

Para la nueva cultura administrativa resulta prioritaria la conformación de un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, centrada en dos ejes principales: una nueva atención al ciudadano y un nuevo concepto de información al público, dos elementos esenciales que no dejan de evolucionar al ritmo de los avances de las tecnologías de la información y la comunicación.

Atender las necesidades informativas de los ciudadanos, adaptarse a sus exigencias y a sus nuevos hábitos de información, ofrecer una información personalizada adaptada a las particularidades de los usuarios, de manera a proporcionar en cada instante una "información a la carta" son las particularidades de los nuevos servicios de información administrativa que están conformando una nueva forma de comunicación de la Administración con los ciudadanos: más dinámica, más participativa y más cercana.

¹ MAP. *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos: "Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos"*. Madrid: MAP, 2000.

Claro está que no hay que perder de vista en ningún momento diferentes aspectos que enmarcan en cierto sentido el contexto de las nuevas formas de prestar servicios de información por parte de la Administración:

1. el *nivel competencial administrativo* que presta los servicios, integrado por el ámbito estatal de la Administración General del Estado, la administración autonómica y la administración local.
2. el *derecho a la información*, derecho reconocido por la Constitución española se convierte en política de Estado y en objetivo de las prioridades estratégicas de la Administración en relación con los ciudadanos. Según estos principios, los ciudadanos tienen derecho a solicitar y obtener información sobre los servicios y actividades de las Administraciones Públicas, y salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado y la intimidad de las personas, tienen también derecho a acceder a los archivos y registros administrativos. Ello implica una serie de transformaciones organizativas e iniciativas legislativas encaminadas a crear los mecanismos e instrumentos de difusión y transmisión de su información para facilitar la comunicación de los asuntos públicos.
3. La distinta *tipología de los usuarios* a los que se dirigen los servicios de información administrativa, ya sean los propios ciudadanos, las empresas o la sociedad en su conjunto.
4. Una última variable la conformarían *las tecnologías de la información y la comunicación*, cada vez más integradas en la gestión de las actividades de las Administraciones Públicas, y que constituyen un elemento imprescindible para configurar las nuevas formas de comunicación entre la Administración y los ciudadanos.

1. LOS USUARIOS DE LOS NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La Administración, con sus planes de modernización de la gestión y los servicios, pretende responder a los nuevos tiempos y adecuarse a las nuevas exigencias de los ciudadanos, más dinámicos, más formados, más conscientes de sus derechos. “Los usuarios han modificado su comportamiento, quieren participar en el desarrollo de procesos y servicios que les afectan, saben priorizar sus necesidades y exigir productos no sólo conformes a pautas y normas, sino también servicios de calidad, personalizados”². Desean obtener tanta información como sea posible con el menor esfuerzo, de una forma ágil y rápida, que le permita ganar tiempo para dedicarlo a otras actividades.

Por lo tanto, la Administración Pública se ve obligada a prestar sus servicios, y más concretamente, sus servicios de información, traduciendo las necesidades de los ciudadanos en atributos y características de estos servicios, de manera que exista la mayor equiparación posible entre lo que el usuario espera y aquello que se ofrece. Por ello, se hace imprescindible conocer las necesidades específicas de los diferentes usuarios para adecuar los nuevos servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a las necesidades de información de cada uno de estos grupos. Tomás Martín Rodrigo, Subdirector General de Coordinación de Recursos Tecnológicos de la AGE establece una clasificación de usua-

² Pinto Molina, M. y Gómez Camarero, C. La prestación de servicios de información en la administración pública española. *Ciencias de la Información*, 2001, vol. 32, nº 1, p. 39.

rios o actores de la administración electrónica. Así, según Martín Rodrigo³, estos colectivos serían:

- Los *ciudadanos*, que necesitan información sobre los diferentes servicios de la Administración, y sobre cómo realizar trámites. Buscan facilidad y comodidad en sus relaciones con la administración, que la vía electrónica puede proporcionar, puesto que realizar estos trámites y consultas de forma virtual les evita desplazamientos y les ahorra tiempo. Estos servicios quedan englobados bajo el concepto G2C (“Government to Citizen” o “Administración hacia ciudadano”).
- Las *empresas*, que en sus relaciones con la Administración pretenden reducir sus costes de transacción y buscan en la administración virtual una forma rápida y económica de hacer negocios y obtener la información pública que necesitan para ello. Estos servicios se conocen bajo la denominación G2B (“Government to Business” o “Administración hacia empresas”).
- Los *empleados públicos de la propia Administración*, para los que el paradigma virtual va a suponer nuevas formas de trabajo y nuevas formas de relación entre ellos mismos, puesto que se va a crear un espacio virtual común, en el que la cooperación, la compartición de conocimientos y experiencias y la formación continua van a constituir elementos fundamentales. Es lo que se conoce bajo el nombre G2E (“Government to Employee” o “Administración hacia empleado”).
- *Otras administraciones*, ordenando y buscando sinergias en las relaciones que se establecen entre las distintas administraciones. Se trata del modelo G2G (“Government to Government” o “Administración hacia Administración”).

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en los entornos administrativo-documentales están desplazando el centro de atención desde los aspectos productivos a la forma en que se suministra información al usuario, a la prestación de servicios de información “a la medida”, que tienden a acomodarse a las necesidades y exigencias de los usuarios, hasta personalizarse y adaptarse a una audiencia individual⁴.

Las prestaciones informativas de la informática mediante los dispositivos de telecomunicación también han contribuido a suprimir limitaciones y restricciones, tanto para los usuarios como para la Administración. Los conceptos tradicionales de espacio y tiempo se ven ampliados, pues el ciudadano, gracias a los nuevos servicios de información, no tendrá que desplazarse para realizar cualquier trámite, ni ajustarse a horarios fijos; el acceso a la información se hace más cómodo, fácil y rápido, ya que con un solo clic del ratón, éste podrá obtener toda la información que necesite, y no sólo a través del ordenador, sino mediante cualquier dispositivo, como por ejemplo el móvil. Por añadidura, los nuevos servicios de información administrativa están abriendo nuevas vías de participación y

³ Martín Rodrigo, T. Proyectos vertebradores del Ministerio de Administraciones Públicas en el ámbito de la administración electrónica. Ponencia pronunciada en el Seminario *La nueva Administración del Estado. e-Administración: Conectando con los Ciudadanos*, celebrado en Madrid, organizado por el INAP, 21 y 22 de mayo 2001.

⁴ Pinto Molina, M. y Gómez Camarero, C. La prestación de servicios de información en la administración pública española. *Ciencias de la Información*, 2001, vol. 32, nº 1, p. 40.

comunicación de los ciudadanos con la Administración a través de buzones electrónicos de quejas o sugerencias, listas de correo o *forum* donde expresar opiniones, boletines de noticias para estar continuamente informados y de manera actualizada de los asuntos que conciernen a los ciudadanos, o incluso de participación política incidiendo en la labor de sus representantes o mediante el voto electrónico. La vía telemática se convierte pues, en una auténtica vía de participación ciudadana, produciendo una consolidación de los principios en los que se asientan las democracias.

Por otra parte, además de optimizar el servicio al ciudadano, la administración electrónica presenta la ventaja de aumentar la eficacia en sus actividades informativo-documentales: la necesaria sistematización de los procesos y la simplificación de los procedimientos en la gestión electrónica, se traduce en una reducción de los tiempos de tramitación y en un ahorro de tipo económico. Pero este ahorro no sólo es económico, sino que hace disponer de más tiempo al gestor administrativo para realizar tareas de valor añadido. Igualmente representa la oportunidad de facilitar la información sobre la gestión, haciendo posible una verdadera transparencia informativa, como requiere todo estado de derecho.

En definitiva, la incorporación de las TIC no sólo permite mejorar la gestión interna de las administraciones, racionalizar sus actividades e incrementar su productividad, sino que además todo ello repercute de forma positiva en la calidad y difusión de los servicios prestados y en la mejora de la atención a los ciudadanos. Gracias a las tecnologías de la información, y especialmente, Internet, las vías para acceder a la información administrativa y para comunicarse con la Administración se han visto ampliadas.

3. LA PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA: INFORMACIÓN A LA CARTA

Personalizar los servicios de información y documentación administrativa se convierte, como hemos visto, en uno de los objetivos prioritarios de la Administración Pública española. Con este fin, en algunos sectores de la Administración se están desarrollando una serie de proyectos que persiguen facilitar el acceso de información personalizada a los ciudadanos. Es el caso de la Ventanilla Única, las Plataformas de Llamadas, las Cartas de Servicio, los Puntos Automáticos de Consulta y Gestión, instrumentos inmejorables de información y comunicación.

3.1. La Ventanilla Única

La “ventanilla única” es el resultado del proyecto PISTA, iniciado tras un Acuerdo de Consejos de Ministros el 4 de abril de 1997. En este proyecto participan desde febrero de 1996 los tres niveles de la Administración Pública: Administración General del Estado, las administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, que mediante convenios (de acuerdo con el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC) han implantado progresivamente un *sistema global e intercomunicado de registros*, que posibilita la transmisión telemática de asientos registrales y de todo tipo de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos dirigidos por los ciudadanos a la AGE y presentados en cualquiera de los registros de los órganos que subscriben el convenio. Con ello se pretende que los ciudadanos puedan comunicarse con las grandes Administraciones territoriales a través de sus propios municipios evitándole desplazamientos e inconvenientes.

Además, la Ventanilla Única como servicio de información administrativa ofrece al ciudadano información general y específica sobre la tramitación de procedimientos y proporciona los impresos normalizados necesarios para iniciarlos, de manera que agiliza notablemente la gestión de los procedimientos y mejora la información a los administrados. Actualmente ya hay algunas Comunidades Autónomas y municipios que tienen convenios establecidos con el MAP y que ofrecen este servicio de “ventanilla única” a sus ciudadanos, incluso a través de Internet. Las perspectivas son que este sistema de información y gestión de los procedimientos se extienda a todas los sectores de la administración.



3.2. Las Plataformas de Llamada

Es un servicio de información y atención al ciudadano que está siendo progresivamente utilizado en numerosas administraciones a través del teléfono o fax (implantación de servicios 112, 010, 012, 061...). Mediante una llamada telefónica o el envío de un fax, el ciudadano puede realizar consultas o incluso iniciar gestiones administrativas, y de esta manera, puede comunicarse con la Administración sin desplazarse físicamente. Por otra parte, la tecnología permite añadir valor a este servicio al poder garantizar un servicio 24x7 todos los días del año, rápido y personalizado.

3.3. Los Puntos Automáticos de Consulta y Gestión

Pretenden convertirse en una nueva forma de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, más accesibles y cercanos al público. Estos Puntos Automáticos de Consulta y Gestión, distribuidos por la ciudad, llevará la información administrativa a la calle para facilitar el acceso de la misma al ciudadano. Éste, además de recibir la información necesaria sobre todos los servicios públicos, puede también a través de estos puntos, dar inicio a la tramitación de algún asunto, o presentar sugerencias y reclamaciones ante las posibles deficiencias de los servicios de la Administración, a través de su cuenta de correo electrónico, puesto que proporcionan servicio gratuito de acceso a Internet. En la imagen, podemos apreciar los Quioscos de Internet que el Ayuntamiento de Sabadell pone a disposición de todos sus ciudadanos. Las expectativas de difusión que pueden alcanzar estos Puntos de Información son muy amplias, pues se pretende que actúen como puntos automáticos de consulta y gestión, al igual que los cajeros automáticos de las entidades financieras; e incluso, podrían compartir la red de cajeros bancarios mediante convenios.



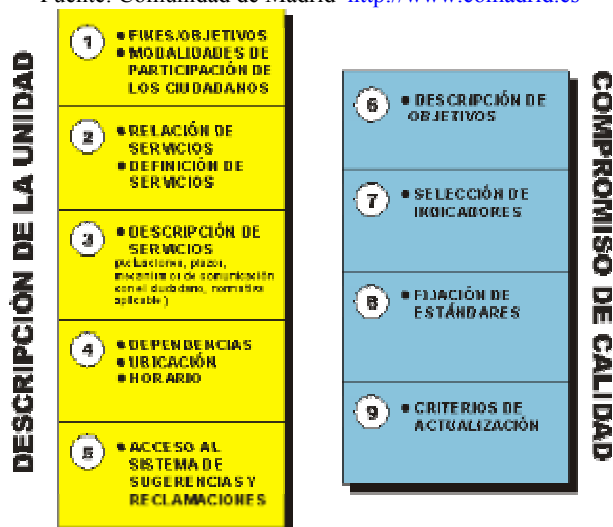
3.4. Las Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios⁵ son documentos que informan a los ciudadanos sobre las condiciones en que se prestan los servicios por parte de los organismos públicos, los niveles de calidad con los que se ofrecerán dichos servicios y los derechos de los usuarios en relación con éstos. Se trata de un instrumento de comunicación administrativa, puesto que facilita información útil al ciudadano sobre las unidades administrativas y a la vez fomenta la participación de éste al proporcionarle las vías para conocer sus necesidades, sugerencias y expectativas. Pero además, constituye una herramienta idónea para la mejora continua de los servicios públicos, puesto que contiene compromisos explícitos y mensurables a través de indicadores cuantificables que sirven para evaluar continuamente estos servicios.

Objetivos de las Cartas de Servicio	
•	Facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos
•	Impulsar iniciativas de mejora dentro de la Administración
•	Controlar el grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos contraídos con los ciudadanos
•	Incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados en la Administración
•	Informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad en los servicios prestados
•	Informar sobre el sistema de sugerencias y reclamaciones.

Contenido de las Cartas de Servicio

Fuente: Comunidad de Madrid <http://www.comadrid.es>



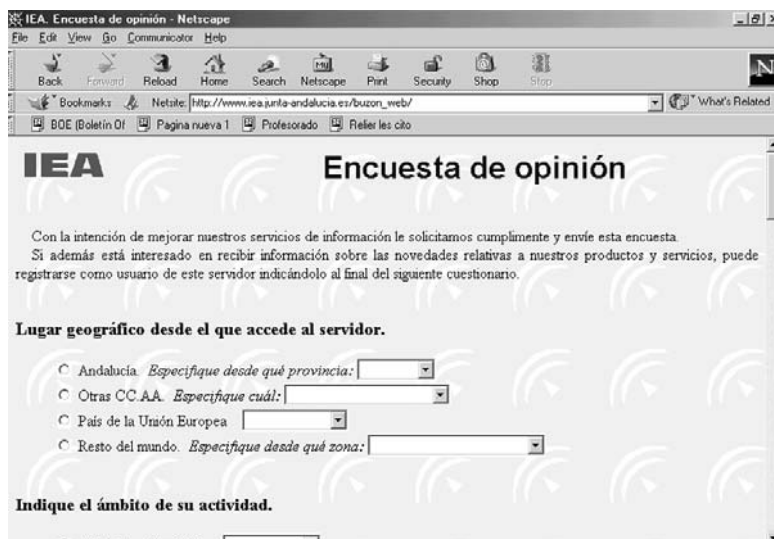
⁵ Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio: finalidad, contenido, regulación y se establecen los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

El contenido mínimo de las Cartas de Servicios se recoge en folletos divulgativos que se encuentran a disposición del ciudadano en las unidades prestadoras de servicios como en las oficinas de atención al ciudadano, e igualmente a través de Internet, en las páginas web de estas unidades administrativas. Son muchas las entidades públicas que han implantado este sistema de comunicación con los ciudadanos: Correos y Telégrafos, el Museo del Prado, la Oficina Española de Patentes y Marcas, el Centro de Información Administrativa, la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), la Comunidad de Madrid⁶,...

3.5. Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son el instrumento para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y los usuarios directos de los servicios, y poder dar así una respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos. Pueden ser de dos tipos:

1. *Encuestas de opinión*: orientadas fundamentalmente a conocer las prioridades de los ciudadanos en general, qué quieren. Y se realizan a efectos de asignar eficazmente los recursos de que dispone la Administración.
2. *Encuestas de satisfacción*: miden la diferencia entre lo que los ciudadanos obtienen y los que desearían obtener, es decir, entre percepción y expectativa. Se realizan sobre los usuarios de un servicio en concreto, preguntándoles, fundamentalmente, sobre las condiciones en que desean que se les preste ese servicio.



Encuesta de opinión del Instituto de Estadística andaluz

Fuente: <http://www.iea.junta-andalucia.es>

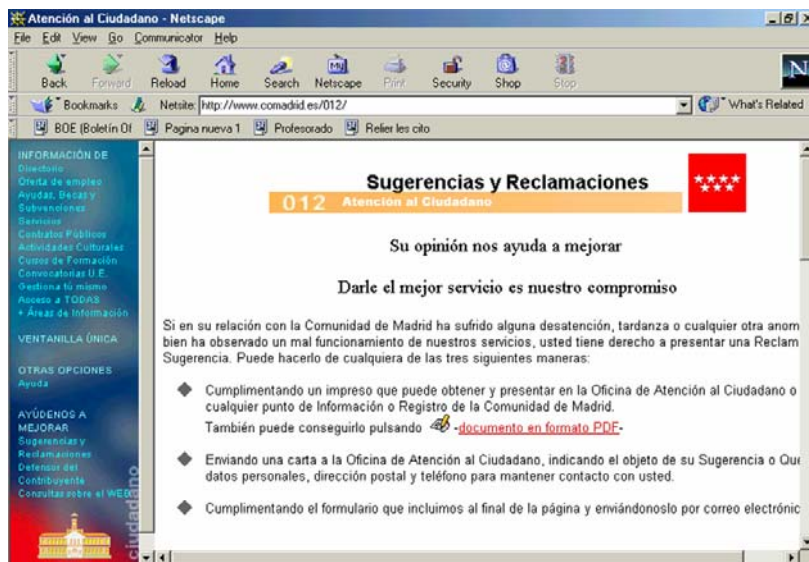
⁶ Moreno Casas, José Luis. Implantación del Plan de Calidad en la Comunidad de Madrid (1995-1998). *Gestión y Administración Pública*, 1998, nº 11-12, p.61-81.

Estas encuestas se suelen realizar de manera periódica y giran en torno a los siguientes aspectos:

- La percepción que el cliente tiene del servicio en cuestión: cómo valora el servicio recibido (servicio real)
- La expectativa del servicio antes de recibirlo: la valoración del servicio que le gustaría recibir (servicio ideal)
- Los aspectos o atributos del servicio que considera más importantes (horario, condiciones ambientales, lenguaje claro, amabilidad, rapidez en la respuesta, facilidad en la navegación, en el caso de un servicio de información electrónico...).

3.6. Sistema de sugerencias y reclamaciones

La implantación de un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones consiste en un medio de participación del ciudadano, mediante el cual éste puede hacer llegar su queja o reclamación a la Administración, en el caso de que haya sufrido alguna desatención, tardanza o cualquier anomalía en su relación con el ciudadano o haya observado algún mal funcionamiento de los servicios pueda hacer llegar su queja o reclamación a la Administración.



Sistema de sugerencias y reclamaciones de la Comunidad de Madrid

<http://www.comadrid.es>

Por otro lado, se trata de una fuente de información muy valiosa, puesto que permite obtener datos tanto de los puntos fuerte como de las deficiencias de la organización, por lo cual se trata de una fuente indirecta de conocimiento de la calidad de los servicios prestados. De esta forma, se consideran las sugerencias y reclamaciones como oportunidades de mejora para la Administración, a la vez que los propios ciudadanos colaboran y participan, a través de este cauce, en el diseño de unos servicios públicos de mayor calidad.

3.7. Carta de Derechos del Ciudadano

La Carta de Derechos del Ciudadano es un documento que contiene de forma clara y exhaustiva el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración. Se trata de una iniciativa más de aquellas administraciones que han implantando un sistema de calidad para la prestación de sus servicios al ciudadano, y que han generado instrumentos sencillos que hacen más fácil el ejercicio de los derechos ciudadanos, como es el caso de la Comunidad de Madrid o de la Comunidad de la Rioja.

Consiste de nuevo, en una especie de compromiso adoptado por la Administración, que se responsabiliza ante los ciudadanos de forma expresa del cumplimiento efectivo de sus derechos, y a la vez, éstos pueden contar con un documento único, que les facilita el conocimiento de la ley. De estos documentos se hace una amplia difusión, utilizando todas las vías posibles con el fin de que los ciudadanos conozcan su existencia.

3.8. El Defensor del Ciudadano

La creación de las figuras de los Defensores del Ciudadano (Defensor del Contribuyente, del Paciente, del Viajero, etc.) es otra forma para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Administración y de establecer una vía de comunicación entre la Administración y los ciudadanos. Consiste en unas instancias independientes y especializadas en sectores concretos, a las cuales los ciudadanos puedan recurrir con sus quejas y reclamaciones con los servicios públicos, sin necesidad de tener que indagar acerca de quién es el órgano responsable para resolver su problema. Asimismo, el análisis de las cuestiones planteadas por los ciudadanos es una forma de conocer la calidad de los servicios prestados por una unidad administrativa concreta.

4. DESAFÍOS PARA LA EXCELENCIA

Gestionar la prestación de servicios desde la óptica de la calidad y la orientación al ciudadano supone una dinámica de cambio y mejora constante para la adaptación permanente de los servicios a las exigencias de sus clientes. Ello significa que la Administración debe fomentar ese dinamismo entre sus propios empleados y establecer los mecanismos necesarios para favorecer esta política de cambio y aprendizaje permanente. En este sentido, podríamos apuntar algunos de los aspectos más interesantes por los que la Administración está apostando:

4.1. Formación

La formación del personal de la Administración, siempre desde la perspectiva de la orientación al ciudadano, implica proveerle de los instrumentos precisos para el buen desempeño de su labor, con el objeto de que pueda atender a los clientes de una oficina con la mayor calidad posible. Así pues, entre estos instrumentos cabría destacar los siguientes:

- Formación referida a las aptitudes y capacidades que el empleado ha de poseer, como el manejo de las aplicaciones informáticas
- Formación referida a la actitud del empleado de cara al ciudadano, por ejemplo, formación en técnicas de comunicación y resolución de conflictos, para fomentar la amabilidad y la empatía con los usuarios

- Difusión de manuales de acogida al ciudadano
- Puesta a disposición del personal de atención al ciudadano de la información necesaria para el adecuado desempeño de sus puestos: acceso a bases de datos, acceso a Internet/Intranet, disponibilidad de folletos y Cartas de Servicios de las diferentes unidades...
- Implantación de Grupos de Mejora en aquellas unidades que hayan implantado un sistema de calidad en la prestación de los servicios, con la finalidad de resolver los aspectos relacionados con la actividad de la unidad.

4.2. Visualización de la información

En este apartado, podríamos recoger tanto los aspectos referidos al espacio físico como al del propio contenido de la información proporcionada al ciudadano.

- a) En lo relativo al espacio físico, la Administración apuesta por una remodelación de las áreas y oficinas de atención al ciudadano, con el objeto de dotarlas de una imagen más positiva. Entre los elementos sobre los que habría que incidir:
 - a. Una señalización exterior e interior adecuada
 - b. Identificación clara del personal de atención al público
 - c. Amplitud de espacio y ausencia de barreras arquitectónicas
 - d. Imagen corporativa homogénea y claramente identificable (general, autonómica o local)
 - e. Existencia de directorios internos
 - f. Dotación de elementos accesorios de utilidad para el ciudadano como escribanías para rellenar solicitudes, teléfono, fotocopiadora, aseos...
 - g. Disponibilidad de folletos y carteles informativos con información relevante para el Ciudadano.
- b) Contenido de la información: se refiere no sólo al contenido de la misma, sino también a la forma en la que se presenta dicha información. Los elementos a tener en cuenta:
 - a. Lenguaje claro y adaptado a los destinatarios para que sea comprensible
 - b. Rediseño y normalización de los impresos, de tal manera que los ciudadanos tengan que cumplimentar los mínimos espacios posibles, y tratar de utilizar, siempre que las circunstancias lo permitan, un único documento multiuso
 - c. Mejorar la estética de la información y de los impresos
 - d. Identificación clara de la imagen corporativa⁷, con el objetivo de acabar con la confusión que crea la dispersión gráfica de las distintas imágenes de los distintos organismos de la Administración General del Estado, adoptando una imagen institucional única, que redundará en una mayor identificación entre ciudadanos y Administración. Esta imagen es el Escudo de España, junto al que deberá aparecer siempre la denominación del correspondiente departamento ministerial

⁷ Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la AGE (BOE, 25-09-1999). Esta idea está desarrollada de manera más amplia en el *Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 1999.

- e. Todas estos aspectos son igualmente tenidos en cuenta a la hora de presentar la información al ciudadano de forma electrónica a través de la web, donde además se cuidan otro tipo de elementos relacionados con la estructuración de los contenidos de manera sintética y clara, y la facilidad en la búsqueda y recuperación de la información, así como la facilidad en la navegación a través de los contenidos de la página web (diferentes estrategias de navegación, menús fijos y mapas de contenidos).

4.3. Hacia un Sistema Integral de Comunicación con la Administración

El capítulo 8 del *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos*⁸ expone con claridad las estrategias que la Administración española adopta para la consecución de unos servicios de calidad y la mejora de la atención al ciudadano, e insiste en la trascendencia de las tecnologías de la información y la comunicación para conseguir sus objetivos. La integración de la informática y las redes de comunicación permiten profundizar en la relación Administración-ciudadanos, mejorando e incorporando nuevos canales de comunicación, como Internet, los sistemas WAP, que prolongan los servicios de la Red desde el ordenador a todo tipo de dispositivos móviles, etc. Las posibilidades de las tecnologías desembocan en un servicio único para el ciudadano, con importantes ventajas: un Sistema de Atención al Ciudadano, constituido sobre una plataforma integrada de atención multicanal para la recepción y generación de respuestas, en una única infraestructura tecnológica, de manera que se facilite el acceso a la Administración a través de todos los medios posibles: telefonía fija y móvil, acceso a través de páginas web, e-mail, fax, comunicación WAP...

Entre las ventajas que ofrece un Sistema Integral de Información al Ciudadano, podríamos mencionar las siguientes:

- Ofrecer información homogénea desde las diferentes vías de información al ciudadano
- Agilizar los tiempos de respuesta de las demandas de información
- Estructurar la información ofrecida facilitando su actualización
- Divulgar la actividad desarrollada por la unidad administrativa en cuestión
- Facilitar la incorporación de las nuevas tecnologías.

Muchas administraciones están implantando sistemas integrales de información administrativa que permiten un acceso personal, telefónico y telemático, de los ciudadanos que requieren información general y específica sobre procedimientos administrativos o sobre cualquier otra información que precisen. La Administración pretende integrar en un único sistema toda la información de que dispone y que se encuentra en diversos soportes y en ubicaciones dispersas, de manera que se proporcione al ciudadano una imagen corporativa única, posibilitando ofrecer la información tanto de forma presencial como utilizando las tecnologías existentes. Es el caso de la Comunidad de la Rioja, o la Comunidad de Madrid, que a través de distintos proyectos intentan conseguir este objetivo de información integrada.

Málaga, 12 de mayo de 2002

⁸ *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos*. "Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos". Ministerio de Administraciones Públicas, 2000, p. 80-97.