

CONCLUSIONES DEL PROCESO PARTICITATIVO "NUEVO DISEÑO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS"

El PROCESO

El 10 de junio, enmarcado en los actos de la Semana de Administración Abierta 2024, la Xunta de Galicia abrió un proceso participativo en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto rubricado "Nuevo diseño de los servicios públicos".

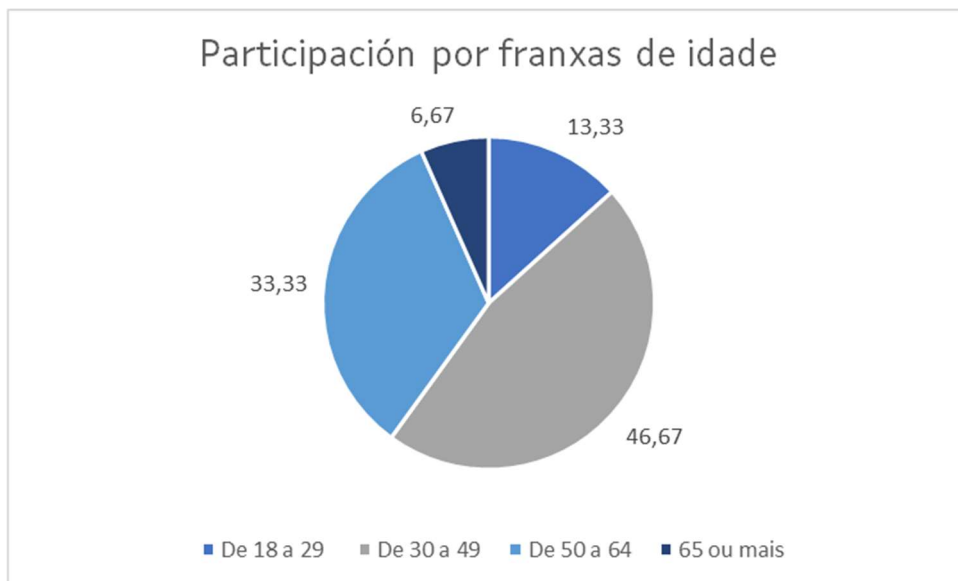
Este proceso participativo se enmarca en el seno de una nueva planificación de los servicios públicos mediante la elaboración del nuevo Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2024-2027.

El proceso se articuló cómo una encuesta totalmente anónima, que constaba de 13 preguntas concretas y una parte final de texto libre en la que la ciudadanía podía formular de manera libre las propuestas de mejora que considerara mas útiles.

El proceso participativo se mantuvo abierto desde el 10 de junio de 2024 hasta el 26 de julio de 2024. En este período se recibieron un total de 30 aportaciones de la ciudadanía.

Si bien el proceso participativo era totalmente anónimo, se pedía a las personas solicitantes que indicaran su edad con la finalidad de poder estratificar las respuestas por grupos de edad.

Los porcentajes de participación por grupos de edad son los siguientes: un 13,33% de las personas participantes tenían entre 18 y 29 años, el 46,67 % tenían entre 30 y 49 años, el 33,33 % entre 50 y 64 y un 6,67 % tenía 65 años o más, resultando por lo tanto los colectivos que menos participación reflejan los de los menores de 30 años y los mayores de 65.

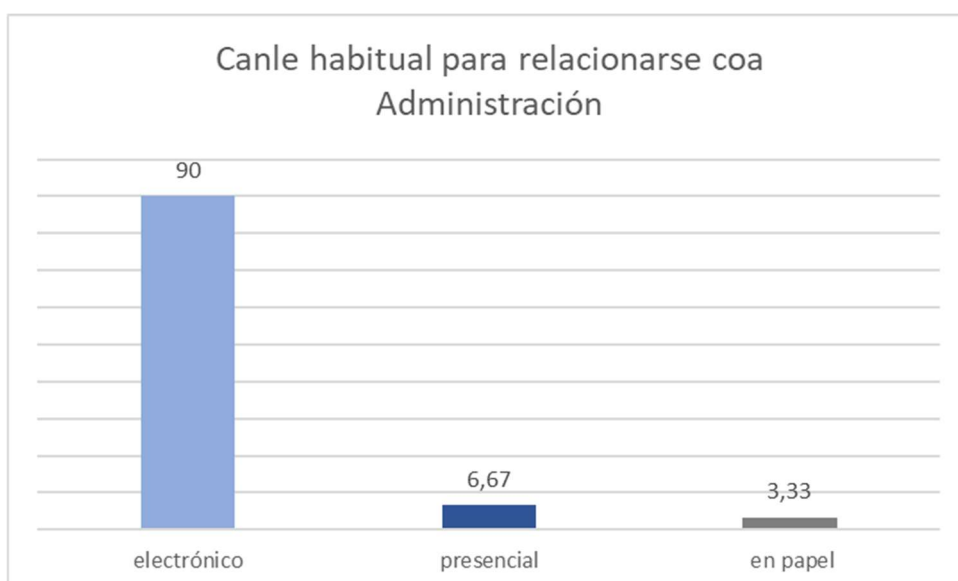


EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

A continuación se hace un análisis de los datos recibidos en funciones de las áreas temáticas abordadas en la encuesta.

A) Medios habituales para relacionarse con la administración:

Con relación a los medios utilizados de manera más habitual para relacionarse con la Xunta de Galicia, un 90 % de los participantes indicaron que el canal más habitual era el electrónico, un 6,67 % indicó que era el presencial y un 3,33 % indicó que era en papel.



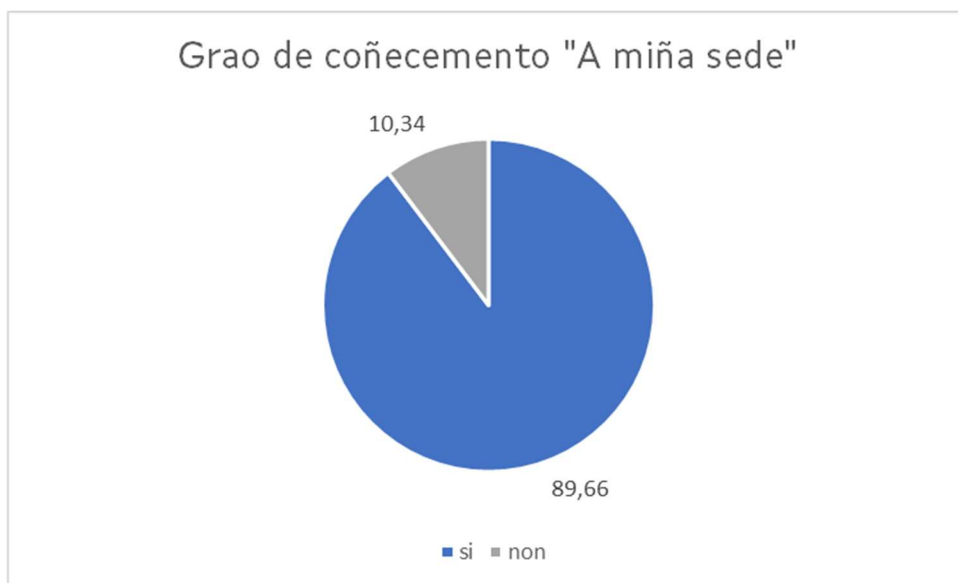
Un análisis de estos datos en función de los grupos de edad muestra los siguientes resultados. El 100 % de las personas participantes de entre 18 y 29 años manifestaron que el canal más habitual en sus relaciones con la administración es el electrónico; en la franja de edad de entre 30 y 49 años el 92,86 % indicó que el canal más habitual es el electrónico y un 7,14 % indicó que era en papel; en la franja de edad entre 50 y 64 años un 90 % manifestó usar como canal habitual el electrónico y un 10 % el presencial; y finalmente en la franja de edad de 65 o más años el 50 % de las personas participantes manifestaron usar el canal electrónico y otro 50 % el presencial.

B) Sede electrónica de la Xunta de Galicia:

Un segundo grupo de preguntas estaba relacionado con la percepción de la ciudadanía de la sede electrónica de la Xunta de Galicia. En concreto, se pretendía conocer el porcentaje de la ciudadanía que conoce el apartado “Mi sede”, creado para facilitar las relaciones con la administración y para que cada persona pueda acceder a informaciones sobre todos sus expedientes iniciados a través de la sede.

De todas las personas participantes en la encuesta solo una de ellas manifestó no conocer la sede electrónica de la Xunta de Galicia, de manera que incluso las personas que indicaron que su canal habitual para relacionarse con la administración no es el canal electrónico, manifestaron en su mayoría conocer la sede electrónica.

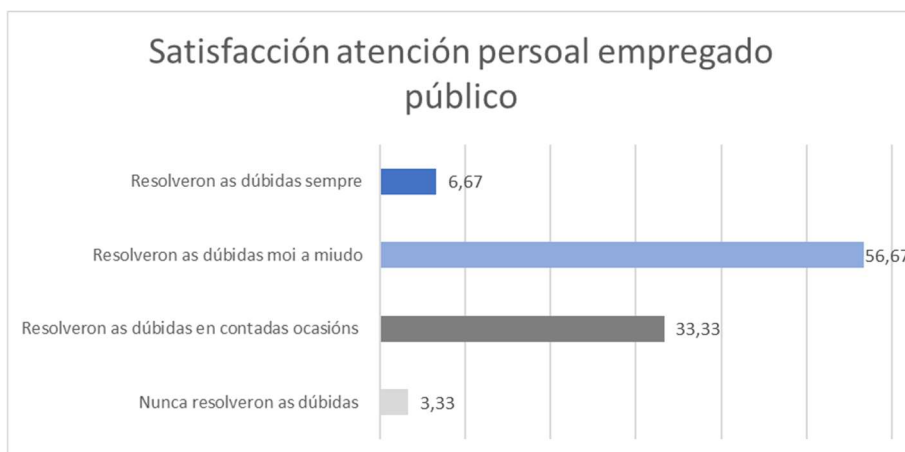
Dentro de las personas que manifestaron conocer la sede electrónica, el porcentaje de personas que conocen la funcionalidad específica “Mi sede” es del 89,66 %, y el 10,34 % que manifestó no conocerla se reparte entre todas las franjas de edad participantes excepto en la de 18 a 29 años.



C) Atención personal empleado público:

Otro de los aspectos que se pretendían valorar fue el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos en relación con la atención recibida por el personal empleado público de la Xunta de Galicia.

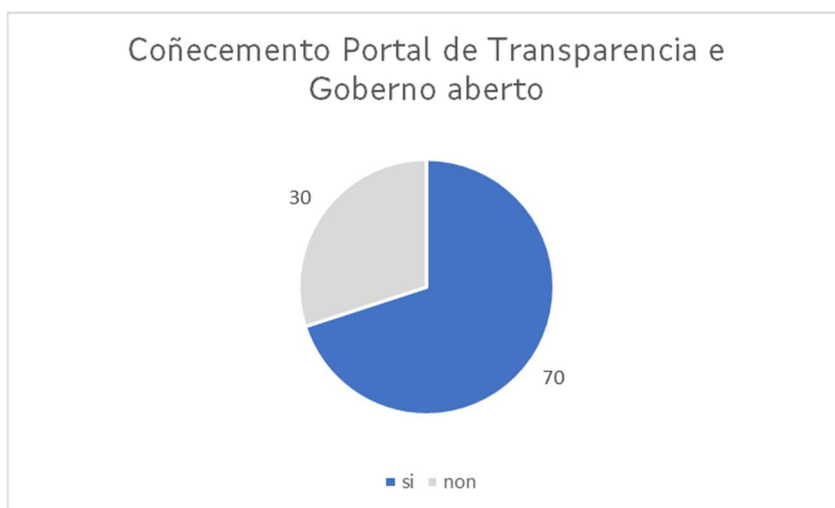
A este respecto, un 6,67 % de las personas participantes manifestaron que siempre que solicitó asistencia el personal empleado público resolvió sus dudas, un 56,67 % indicó que las resolvieron muy a menudo, el 33,33 % manifestó que las resolvieron en contadas ocasiones, y solo un 3,33 % indicó que no se resolvieron nunca. Estos datos muestran un total de un 63,33 % de respuestas positivas frente a un 36,67 % de respuestas negativas.



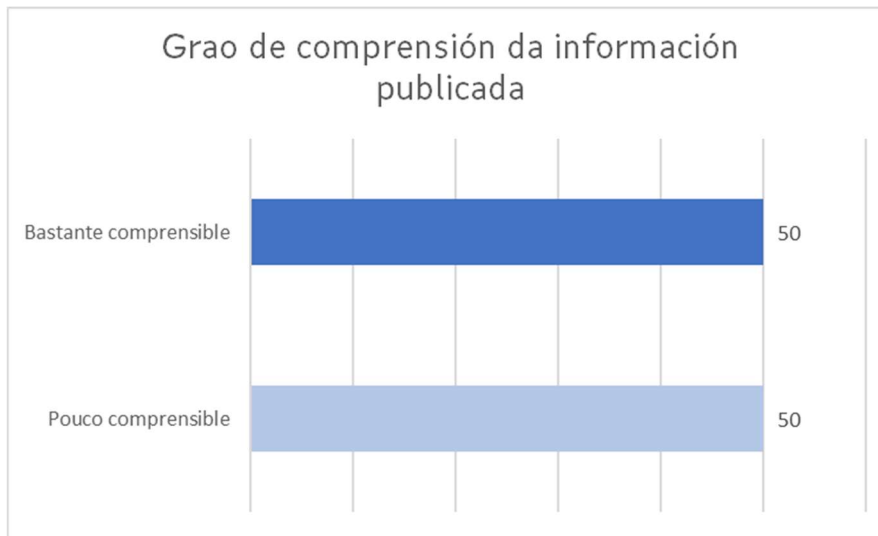
D) Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia:

Un grupo de cuestiones se referían al Portal de Transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, orientadas tanto a comprobar el grado de conocimiento por parte de la ciudadanía del propio Portal, como la percepción de sus contenidos, para lo cual se pidió una valoración de hasta que punto le resulta comprensible a la ciudadanía la información disponible en este Portal.

Con respecto al grado de conocimiento del Portal, el 70 % de las personas participantes manifiestan conocerlo, mientras que el 30 % indica que no lo conoce.



Con respecto a la percepción de sus contenidos, se pidió una valoración del 1 al 4 respecto de si resultaba comprensible la información disponible en el Portal, siendo 1 incomprensible y 4 muy comprensible. Entendiendo que las respuestas que indicaban "1" o "2" manifestaban que la información es poco comprensible, y que las respuestas que indicaban "3" o "4" manifiestan que la información es bastante comprensible, los resultados indican que el 50 % de las personas participantes consideran los contenidos del Portal bastante comprensibles, y un 50 % poco comprensibles.



Un análisis detallado por grupos de edad, pone de manifiesto que los grupos de edad en los que las respuestas sobre lo fácil que resulta comprender los contenidos del Portal son más negativas son los de 18 a 29 años y 65 o más años. Por el contrario, en la franja de edad comprendida entre 50 a 64 años, los resultados son del 50 % (bastante comprensible) frente al 50 % (poco comprensible), y en la franja de edad de 30 a 49 años los resultados son mucho más positivos que en las restantes, manifestando un 64,28 % de personas participantes que resultan bastantes comprensibles.

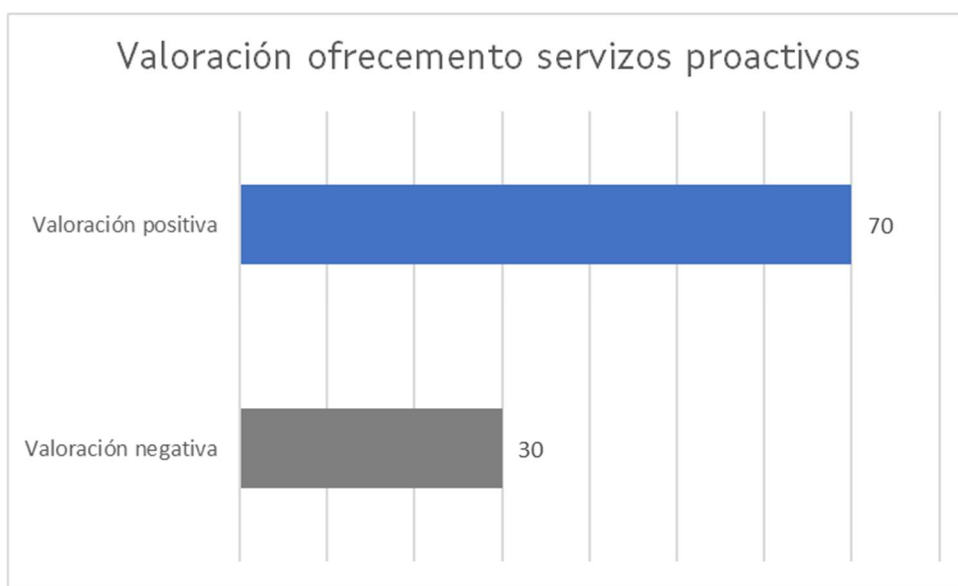
E) Oferta de servicios públicos de manera proactiva:

La Xunta de Galicia comenzó una línea de mejora de la calidad de los servicios públicos desde la perspectiva del diseño, buscando un diseño más sencillo y proactivo que se adelante las necesidades de la ciudadanía, ofreciéndole de manera proactiva servicios de su interés y con simplificación de la tramitación administrativa asociada a dichos servicios.

En esta línea, se incluyó en la encuesta una serie de cuestiones relativas a la oferta de servicios de manera proactiva por parte de la administración.

En primer lugar se pidió una valoración de la posibilidad de la oferta de servicios proactivos por parte de la administración, pidiendo una valoración de 1 a 4, siendo 1 muy negativo y 4 muy positivo. Entendiendo que las respuestas

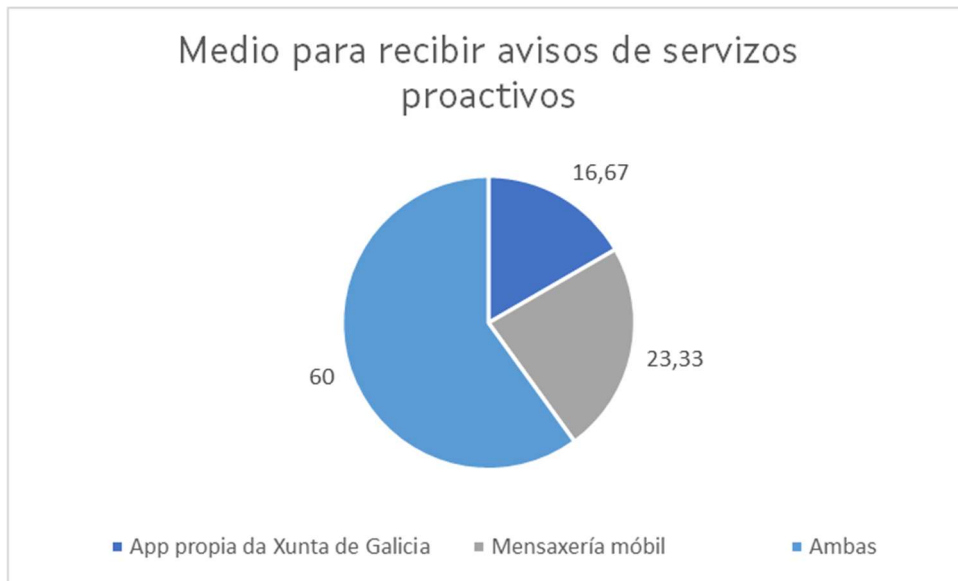
que indicaban "1" o "2" manifestaban una valoración negativa, y que las respuestas que indicaban "3" o "4" manifiestan que se valora positivamente. Los resultados muestran que un 70 % de las personas participantes valoran de manera positiva la oferta de servicios de manera proactivo por parte de la administración.



El análisis de los datos por franjas de edad pone de manifiesto dos cuestiones destacables:

- La valoración positiva es superior a la valoración negativa en todas las franjas de edad con la única excepción de las personas entre 18 y 29 años participantes.
- En la franja de edad de 65 años o más el 100 % de participantes valoró de manera positiva esta posibilidad.

Con respecto a los medios por los que se podrían realizar estas ofertas de servicios proactivos, el 16,67 % indicó la opción de una app propia de la Xunta de Galicia, el 23,33 % seleccionó la opción de mensajería móvil, y un 60 % indicó que ambas (app propia y mensajería).



Finalmente, como último aspecto en relación a este tema se incorporó un campo de texto libre para que la ciudadanía pudiera remitir propuestas de servicios públicos para habilitar su oferta como proactivos, las propuestas recibidas son las siguientes:

- Avisos de procedimientos favoritos.
- Ayuda a la dependencia o discapacidad.
- Ayuda a familias numerosas.
- Ayuda a adolescentes con problemas de salud mental.
- Inscripción y gestión de la tarjeta de transporte metropolitano de Galicia sin necesidad de acudir físicamente a ninguna sucursal de banco.
- Todo tipo de servicios y documentación evitando burocracia y agilizando procesos. Asegurando que la documentación está en un único sitio y que se implanta ventanilla única y gestor de caso.
- Ayudas de temáticas predefinidas.
- Estado de las aguas de baño.
- Oposiciones.
- Subvenciones. Ayudas de interés. Bonos.
- Notificaciones. Tasas.
- Busca de contactos por departamentos.
- Publicaciones.
- información sobre nuevas leyes, decretos y órdenes.
- Información sobre becas escolares y centralización de procedimientos sobre vivienda autonómica.
- Acceso a mi sede y gestión de expedientes.
- Campañas de subvenciones y ayudas a particulares para luchar contra lo cambio climático y el feísmo urbanístico, y la mejora del bienestar en

el hogar, tanto para adaptarla a discapacitados, como para hacerla más eficiente energética.

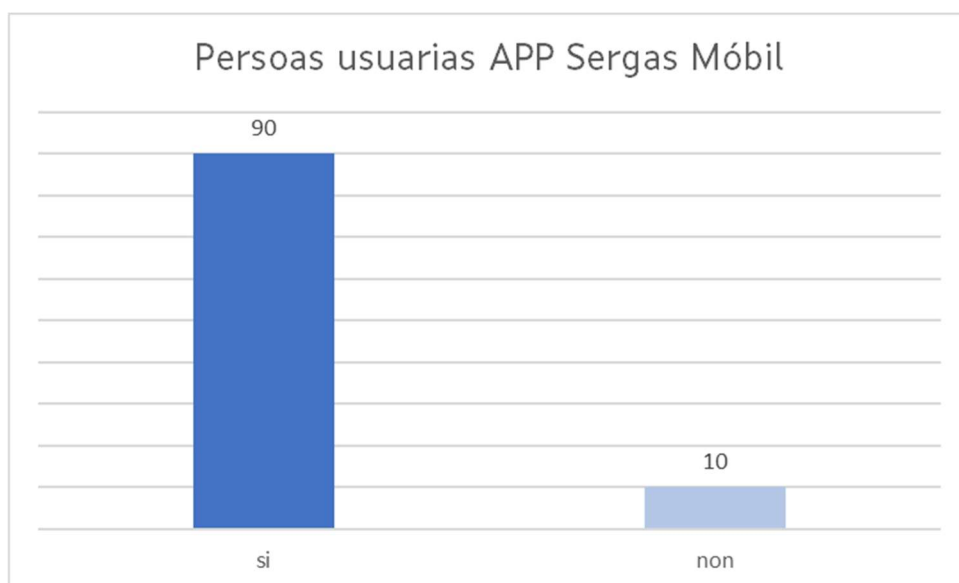
- La tarjeta de transporte público, con posibilidad de recargarla en línea y de llevarla en el teléfono.
- Servicios de orientación laboral y empresa, servicios de orientación fiscal y legal y servicios sociales.

F) APP XuntaEu:

El 13 de diciembre del 2023 se puso a disposición de la ciudadanía la aplicación XuntaEu, que es la aplicación móvil que da acceso a los principales servicios de administración digital de la Xunta de Galicia.

Con el objetivo de analizar su grado de conocimiento y posibles funcionalidades se incorporaron en el proceso participativo preguntas relativas al empleo de apps propias de la Xunta de Galicia.

Debe destacarse, como punto de partida que el 90 % de las personas participantes en la encuesta manifestaron tener descargada la aplicación Sergas Móvil, con una respuesta muy mayoritariamente positiva en todas las franjas de edad.



Con respecto de la cuestión de se utilizarían una app propia de la Xunta de Galicia orientada al acceso a servicios públicos no sanitarios, el 83,33 % de las personas participantes manifestaron que sí la utilizarían, frente al 16,67 % que indicó que no la utilizaría.



A este respecto debe señalarse que la respuesta fue mayoritariamente positiva en todas las franjas de edad, con la única excepción de la franja de edad de entre 18 y 29 años, en la que el 50 % de las respuestas fue positiva y el otro 50% fue negativa.

Asimismo debe destacarse que incluso alguna persona participante que manifestó no utilizar la app de Sergas Móvil manifestó que sí utilizaría esta app orientada a servicios administrativos.

F) Supresión de trámites y cargas burocráticas:

Otra de las cuestiones que se pretendió abordar fue la necesidad de supresión de trámites y cargas burocráticas de manera que se habilitó un campo de texto libre en el que las personas participantes habían podido manifestar su opinión respecto a que trámites o carga burocráticas piensan que se podrían haber

eliminado sin afectar a la resolución de los procedimientos, basándose en su experiencia en los últimos años.

Las respuestas obtenidas son las siguientes:

- Todos los datos personales.
- Trámites que se pueden resolver de manera más sencilla se existe transparencia y menos burocracia, presencial o no presencial.
- Simplificar el proceso de solicitud de certificado de discapacidad cuando ya está valorado.
- Toda aquella que ya fue presentada ante una administración pública.
- Llamadas para dejar datos para que devuelvan la llamada en el Sergas.
- La administración debería contemplar estar unificada e interconectada, de modo que por ejemplo, no fuera necesario adjuntar datos que tienen otras administraciones, como el padrón.
- Creo que la Administración ya tiene suficientes datos sobre mí sin tener que estar metiéndole siempre los mismos datos, creo que es redundante y resta rapidez y eficiencia.
- Bajas y altas médicas, servicios o habilitaciones profesionales.

G) Otras propuestas de mejora:

Finalmente, se incorporó un apartado de texto libre para que la ciudadanía había indicado otras propuestas de mejora.

Las respuestas obtenidas son las siguientes:

- Mas facilidad para la realización de estos trámites tanto de forma presencial cómo online para la gente mayor.
- Que haya algunos trámites que solo puedan realizarse por la sede electrónica, dificulta enormemente a las personas más mayores que se ven afectadas por la brecha digital. Todos los trámites deberían poder realizarse de forma presencial desde cualquier ayuntamiento.
- Elaboración de un plan autonómico de reducción burocrática y simplificación de trámites y procedimientos en toda la administración, haciendo especial hincapié en la accesibilidad, lenguaje simplificado y claridad de los trámites destinados a la personas vulnerables, y reforzando a la Dirección General de Simplificación administrativa.
- Estudiar la implantación de la figura de persona responsable o gestora de caso para asegurar una única profesional responsable en la administración pública para cualquier servicio que necesite una persona en vulnerabilidad.

- Que los trámites de firma de alguno de los procedimientos facilitados pueda realizarse con el usuario de llave 365, y se unifique en la sede electrónica de la junta como un procedimiento más (hay casos en los que deben presentarse en oficinas virtuales diferentes como con el IGAPE, y la herramienta no es igual de solvente para, por ejemplo, proceder con la firma electrónica).
- La tramitación de procedimientos electrónicos sencillos a través de una aplicación.
- Llamar a varios números y que te deriven a un u otro en lugar de pasarte directamente con la persona o departamento correspondiente.
- Poder contactar con la administración para pedir información mediante correo electrónico, en lugar de llamar, y que se responda en un plazo de 24 horas/48 horas.
- Establecer un mecanismo de publicidad y rendición de cuentas de carácter público y accesible. Publicar mediante criterios open data, detalle de la ejecución presupuestaria del ejercicio anterior al máximo nivel de detalle (Xunta, diputación y ayuntamientos). Cumplir la Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Acceder la información sobre ejecución presupuestaria o seguimiento de planes, pactos y estrategias, debería simplificarse y unificarse el acceso a esa información.
- Mejora en todas las listas de espera, más capacitación para los trabajadores/las del 012.
- Mas personal en Sanidad lo que llevará a menos listas de espera, o por lo menos más cortas, más equipos de evaluación de incapacidad, evaluar los trabajadores sociales de los ayuntamientos del rural.
- App para Cultura.
- Poder acceder a expedientes administrativos de terceros que otorguen representación en soporte papel por no tener acceso electrónico establecer un convenio de colaboración con los colegios profesionales para la tramitación y seguimiento de procedimientos.

LAS CONCLUSIONES

Este proceso participativo se utilizará como parte de la diagnosis de la situación actual de cara a la elaboración del nuevo Plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios del sector público autonómico de Galicia 2024-2027, que se publicará en el Portal de Transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia para poder recibir de nuevo las sugerencias de la ciudadanía formuladas sobre propuestas o líneas de acción concretas.