

Estrategias para innovar servicios públicos centrados en las personas

Michael Hennessey

9 DE ABRIL 2018

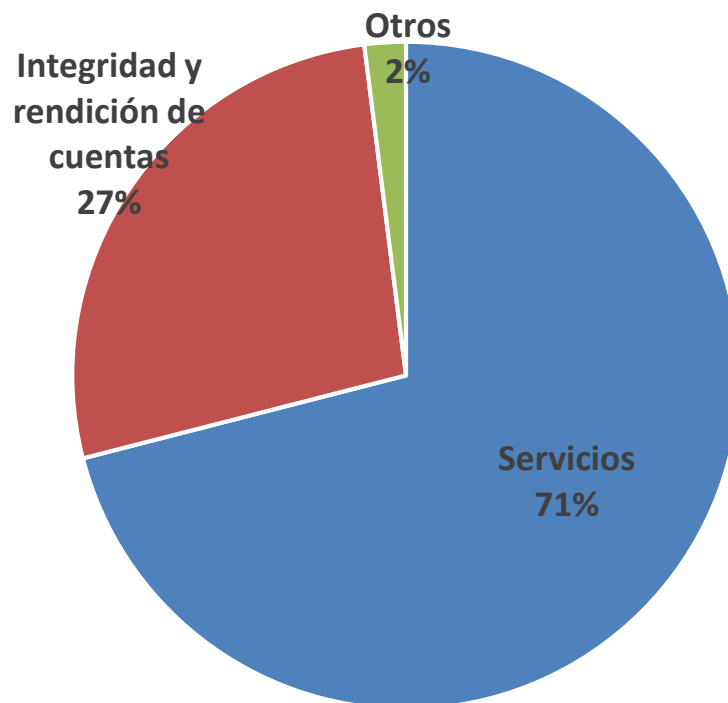


CONTENIDO

1. Servicios públicos y la confianza ciudadana
2. Obstáculos a superar
3. Oportunidades para innovar servicios
4. Casos y Factores de éxito

Buenos servicios: el camino más corto para la confianza ciudadana

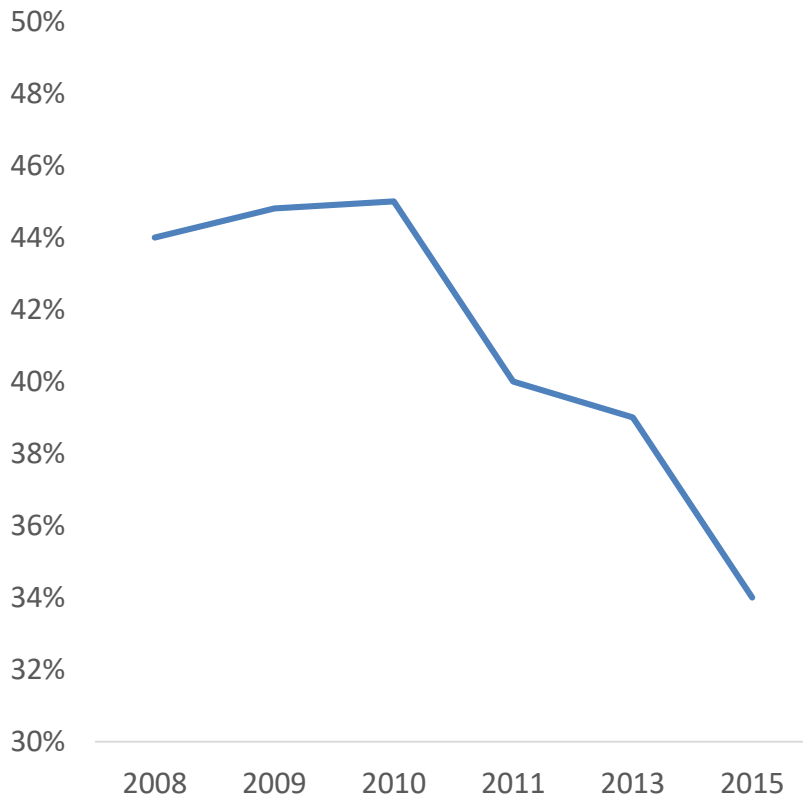
Factores determinantes de la confianza en las instituciones públicas



Fuente: BID en base de datos del Latinobarómetro (2008)

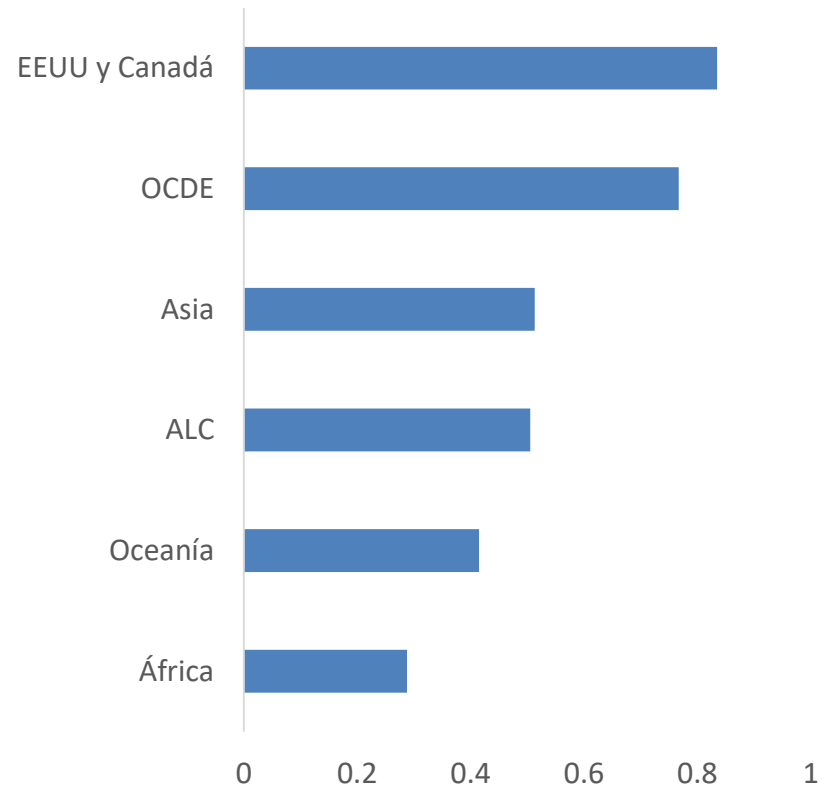
¿Cómo se posiciona la Región?

Evolución de la confianza en los gobiernos en AL, 2008-15



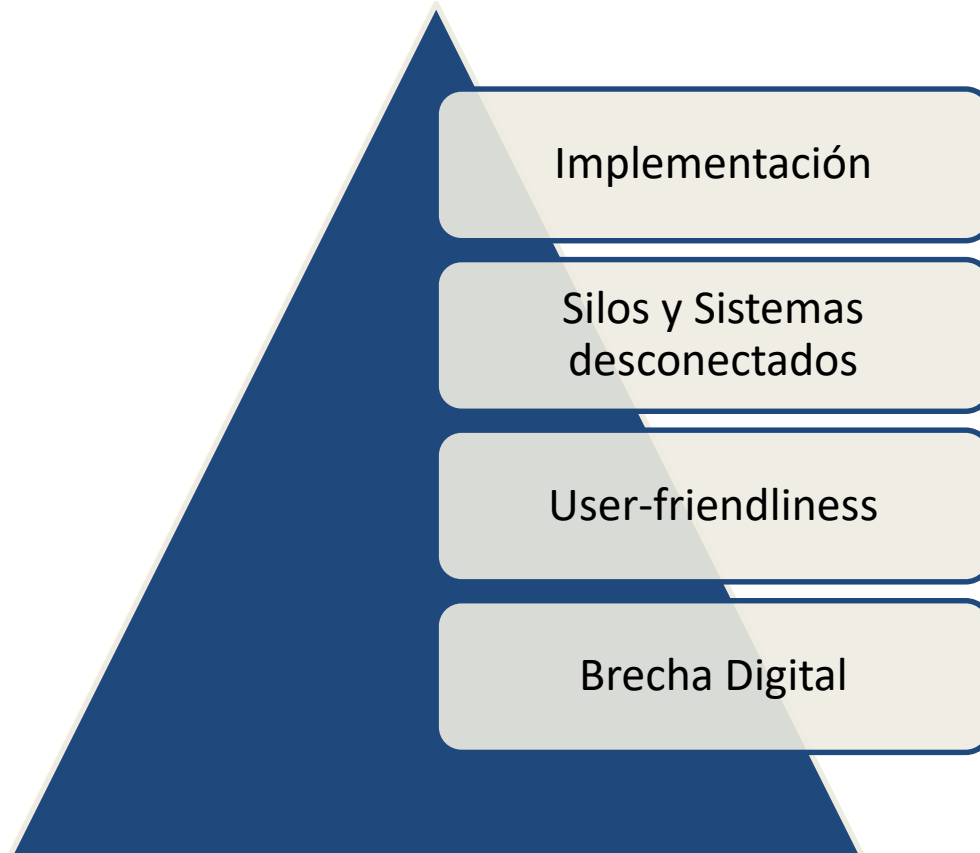
Fuente: Latinobarómetro (2015)

Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, por región



Fuente: Naciones Unidas (2016)

¿Por qué los gobiernos de la Región no están aprovechando de esta oportunidad?



¿Dónde se puede y vale la pena innovar servicios?

1) Integración

2) Simplificación

3) Gerenciamiento

Oportunidades para innovar servicios: Casos y Factores de Éxito

1) Integración

Rediseño de servicios con un enfoque centrado en el ciudadano, no en los silos existentes

- Minwon24 en Corea del Sur
- ChileAtiende
- Certificado Nacido Vivo Electrónico en Uruguay

2) Simplificación

3) Gerenciamiento

Oportunidades para innovar servicios: Casos y Factores de Éxito

1) Integración

Rediseño de servicios con un enfoque centrado en el ciudadano, no en los silos existentes

- Minwon24 en Corea del Sur
- ChileAtiende
- Certificado Nacido Vivo Electrónico en Uruguay

2) Simplificación

Reducción de los costos de transacción de los ciudadanos con sus gobiernos por reducir los trámites

- Caso Colima, México
- Caso Formalízate en República Dominicana

3) Gerenciamiento

Oportunidades para innovar servicios: Casos y Factores de Éxito

1) Integración

Rediseño de servicios con un enfoque centrado en el ciudadano, no en los silos existentes

- Minwon24 en Corea del Sur
- ChileAtiende
- Certificado Nacido Vivo Electrónico en Uruguay

2) Simplificación

Reducción de los costos de transacción de los ciudadanos con sus gobiernos por reducir los trámites

- Caso Colima, México
- Caso Formalízate en República Dominicana

3) Gerenciamiento

Especialización de los recursos humanos, tecnológicos y gerenciales que sostienen los procesos de entrega de servicios

- Servicio 311 en Nueva York, EE.UU.
- Minas Fácil en Brasil

Publicación del BID: Gobiernos Que Sirven

GOBIERNOS QUE SIRVEN

Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos



Pedro Farias
Stephen Goldsmith, Maryantonett Flumian,
Gustavo Mendoza, Jane Wiseman,
Miguel Porrúa, Paula Castillo Fdez,
Ana Catalina García y Gustavo Zanabria



¡MUCHAS GRACIAS!

