

## Informe eGovernment Benchmark

# **Los servicios digitales públicos capacitan cada vez más a los ciudadanos europeos**

*La actual crisis de la COVID-19 ha demostrado la importancia de un servicio público electrónico disponible en todo momento, aunque para ello se deben poner antes las bases digitales necesarias.*

**Madrid, 22 de septiembre de 2020 – [Capgemini](#) publica su informe anual 2020 eGovernment Benchmark, en el que proporciona a la Comisión Europea información sobre el nivel de disponibilidad de servicios en Internet de la administración pública en Europa. Los resultados de este año muestran que todos los países europeos han mejorado su oferta de servicios digitales y que cada vez ponen más facilidades para que ciudadanos y empresas puedan interactuar con los organismos públicos de manera telemática. El estudio, dirigido por Capgemini y elaborado junto con su filial, [Sogeti](#), y la colaboración de [IDC](#) y [Politecnico di Milano](#), pone también de manifiesto que, para que los servicios públicos electrónicos sean realmente útiles para los usuarios, deben tomarse medidas que aceleren previamente la implantación de la infraestructura digital necesaria para el diseño de servicios transparentes, integrales y centrados en el usuario.**

Esta 17ª edición del informe eGovernment Benchmark dirige el foco de atención al proceso de transformación digital de las administraciones públicas europeas. La actual crisis de la COVID-19 ha demostrado la importancia de un servicio público electrónico ininterrumpido. Pero no se trata únicamente de señalar la importancia que tiene para las empresas disponer de canales en Internet y atraer a los usuarios a estos canales, sino de la necesidad de dar apoyo a ciudadanos y empresas en unos momentos en que no es posible la interacción personal. El estudio, que ha examinado más de 10.000 páginas web de 36 países europeos<sup>1</sup>, muestra que tanto particulares como organizaciones pueden obtener actualmente el 70% de los servicios que necesitan por vía electrónica.

### **Los países europeos reducen diferencias en el nivel de prestación de servicios públicos digitales**

Según el informe, la administración electrónica en Europa avanza en la buena dirección: de manera general, el promedio se sitúa en el 68%, frente al 65% del pasado año. Además, se ha vuelto a reducir la distancia entre los primeros y los más rezagados, prueba del incremento de la oferta de servicios públicos digitales en toda Europa. En materia de usabilidad de importantes portales web, los países europeos destacan especialmente, con una puntuación media de 91%. Numerosos europeos disfrutaban de multitud de opciones de ayuda, desde demostraciones y secciones de preguntas más frecuentes a funciones de chat en tiempo real, para resolver las dudas en el propio sitio web. Al mismo tiempo la administración pública electrónica podría reducir aún más la carga de trabajo de particulares y empresas haciendo un mayor uso de fuentes auténticas, como registros, para la cumplimentación

---

<sup>1</sup> Los 36 países son los Estados miembros de la Unión Europea más Albania, Islandia, Montenegro, Macedonia del Norte, Noruega, República de Serbia, Suiza, Turquía y Reino Unido. A este grupo de países se hace referencia colectivamente a lo largo del informe como "Europa" y "UE27+".



automática de formularios (actualmente se ofrece esta función en el 57% de los formularios en que se requiere la introducción de datos personales).

*"Como resultado de la COVID-19, las administraciones públicas se han dado cuenta de la necesidad imperiosa de acceder a servicios públicos a distancia y de manera sencilla y cómoda", afirma Niels van der Linden, director del Proyecto eGovernment Benchmark en Capgemini Invent. "Aunque por fin ha despegado la oferta de servicios electrónicos, Europa necesita acelerar la adopción de facilitadores técnicos clave que permitan materializar todo el potencial de unos servicios públicos digitales completos. Una administración pública electrónica que trabaje para las personas y ofrezca servicios transparentes y fáciles de usar es imprescindible en una época de distanciamiento físico".*

### **Horizontes digitales nuevos y antiguos**

Este año llega a su fin otro ciclo de cuatro años de estudios comparativos entre administraciones públicas electrónicas europeas, lo que significa que puede evaluarse el progreso de la prestación de servicios digitales en diferentes situaciones. Cuatro años de estudios comparativos muestran que los empresarios, en particular, están bien respaldados por la administración pública electrónica, tanto en su operativa ordinaria, como en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en los primeros pasos de la creación de un negocio, en el registro de su empresa y en la contratación de sus primeros empleados. Se han realizado mejoras significativas para los ciudadanos que desean comprar un coche nuevo o cambiar de casa, operaciones en las que el contacto físico con la administración pública es cada vez menos necesario.

Erik Hoorweg, vicepresidente del área del Sector Público de Capgemini Invent comenta: *"Unos servicios públicos digitales excelentes son un requisito previo fundamental para que las administraciones públicas puedan ofrecer a ciudadanos y empresas el máximo beneficio de la transformación digital. El paso siguiente será la transformación a una sociedad superinteligente, centrada en el factor humano, que recibirá el nombre de sociedad 5.0, en la que los servicios estarán cada vez más automatizados con la ayuda de la Inteligencia Artificial. Este avance promoverá una ciudadanía más informada y permitirá a los gobiernos prestar servicios para personas con diferentes modos de vida".*

En los últimos años se han dado muy grandes pasos para que lo digital sea la norma. En esta última edición del informe se señala que las comunicaciones con las administraciones públicas por vía telemática se están convirtiendo en la nueva normalidad y que más de tres cuartas partes (76%) de los sitios web examinados son ahora fáciles de utilizar en dispositivos móviles (frente al 61% de hace dos años). Otra cuestión que tendrá relevancia en los años venideros es el acceso de los usuarios a datos personales. Aunque este indicador ha mejorado considerablemente en los últimos años y ahora llega a un porcentaje del 64%, sigue habiendo trabajo por hacer en el futuro antes de que ciudadanos y empresas puedan saber fácilmente y decidir quién utiliza sus datos y con qué fines.

Para más información o descargar el informe, visite

Más información sobre la agenda digital de la Unión Europea puede consultarse en: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

### **Acerca de Capgemini**

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las



plataformas, la nube y lo digital. Respaldata por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Se trata de una compañía multicultural de 270.000 profesionales, presente en casi 50 países y, junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)

*People matter, results count*