

## 9.1. Diseño y prestación de servicios públicos inclusivos y orientados al usuario

Los servicios públicos representan las interacciones más comunes que las personas, empresas y organizaciones tienen con los gobiernos. Situar a los usuarios en el centro del diseño y la prestación de los servicios puede mejorar la asignación de recursos y proporcionar servicios que respondan más eficazmente a las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto también puede afectar positivamente a la satisfacción y la confianza con los gobiernos (OCDE, 2022a). La adopción y el uso de normas de servicio público pueden ayudar a las instituciones públicas a adoptar un enfoque común y consolidado para diseñar y prestar servicios más allá de sus límites, ofreciendo a los usuarios una experiencia unificada cuando acceden a estos a través de diferentes canales ("online" u "offline").

Los países de América Latina y el Caribe (ALC) están adoptando normas para definir un enfoque común en el diseño y la prestación de servicios gubernamentales. Seis de los siete países encuestados han desarrollado un estándar de servicio (86%), en comparación con el 85% de los países de la OCDE (28 de 33) (Gráfico 9.1). Los estándares tanto en ALC como en la OCDE tienen propósitos y alcances similares. En los seis países de ALC que cuentan con normas de servicio, éstas cubren el requisito de comprender las necesidades o expectativas de los usuarios, lo que también ocurre en el 76% de los países de la OCDE. Se utilizan con menos frecuencia para facilitar los servicios transfronterizos entre países, ya que solo dos de los seis países de ALC encuestados con directrices y el 30% de los países de la OCDE incluyen este requisito. Del mismo modo, dos países de ALC y el 33% de la OCDE utilizan normas para fomentar los esfuerzos ecológicos entre el sector público y sus proveedores (Tabla 9.1).

Para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, los gobiernos de ALC pueden emplear métodos de diseño de servicios e investigación de usuarios para involucrarlos de forma efectiva en el diseño de los servicios. Menos de la mitad de los países encuestados han adoptado métodos que facilitan una comprensión profunda de las necesidades de los usuarios. Tres países utilizan sesiones de pensamiento de diseño, grupos focales, consultas públicas a través de sitios web y pruebas de usabilidad. Se observa un patrón similar entre los países de la OCDE, excepto en el caso de las pruebas de usabilidad, que son adoptadas por el 61%. Solo dos de los siete países han adoptado las pruebas A/B (en comparación con el 18% de la OCDE) y las pruebas de primer clic (utilizadas solo por el 9% de la OCDE) (Gráfico 9.2).

### Metodología y definiciones

Los datos se recogieron a través de la Encuesta OCDE sobre Gobierno Digital 2.0, que se diseñó para supervisar la aplicación de la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital y evaluar el progreso hacia una transformación digital de los procesos y servicios públicos en todo el gobierno y centrada en las personas. Los datos se utilizarán para elaborar el Índice de Gobierno Digital de la OCDE.

Los datos presentados en esta sección corresponden a un análisis inicial de la información recogida a través de la encuesta que se lanzó en noviembre de 2022. Contienen respuestas de 33 países de la OCDE, incluidos 4 países de ALC de la OCDE (Chile, Colombia, Costa Rica y México), y 3 países de ALC en vías de adhesión (Argentina, Brasil y Perú). Los encuestados fueron altos funcionarios de gobiernos centrales y federales, que estaban liderando y/o implementando reformas de gobierno digital, y que recopilaron datos de diferentes partes del sector público.

Los estándares de los servicios públicos son principios que definen la calidad y los comportamientos asociados al diseño y la prestación de servicios.

Las pruebas A/B son una técnica de comprobación de la experiencia del usuario basada en la comparación entre dos versiones del mismo producto o servicio.

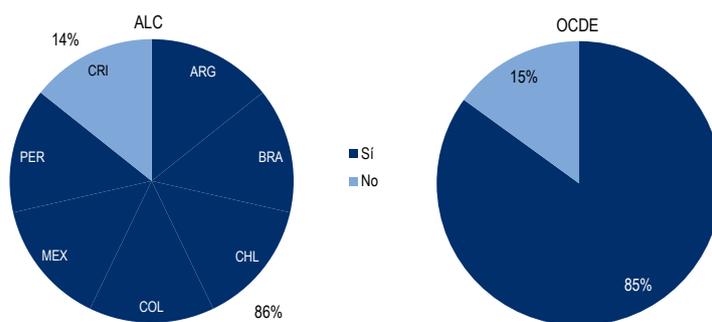
La prueba del primer clic es un método para sitios web, aplicaciones o plataformas que examina el "primer clic" que hacen los usuarios al interactuar con el sistema, para evaluar hasta qué punto el diseño guía intuitivamente a los usuarios para iniciar las tareas eficazmente.

Las pruebas de usabilidad son una técnica de comprobación basada en la evaluación de un sistema por parte de sus usuarios, garantizando su eficacia y eficiencia, y midiendo el grado en que el sistema se adapta a sus necesidades.

### Bibliografía complementaria

- OCDE (2022a), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>.
- OCDE (2022b), "OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 23, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ade500b-en>.
- OCDE (2020), "The conceptual framework", in *Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d4498e23-en>.

### Gráfico 9.1. Existencia de estándar de servicio para todo el gobierno a nivel central/federal, 2022



Fuente: Encuesta OCDE 2022 sobre Gobierno Digital 2.0.

StatLink <https://stat.link/xolnjf>

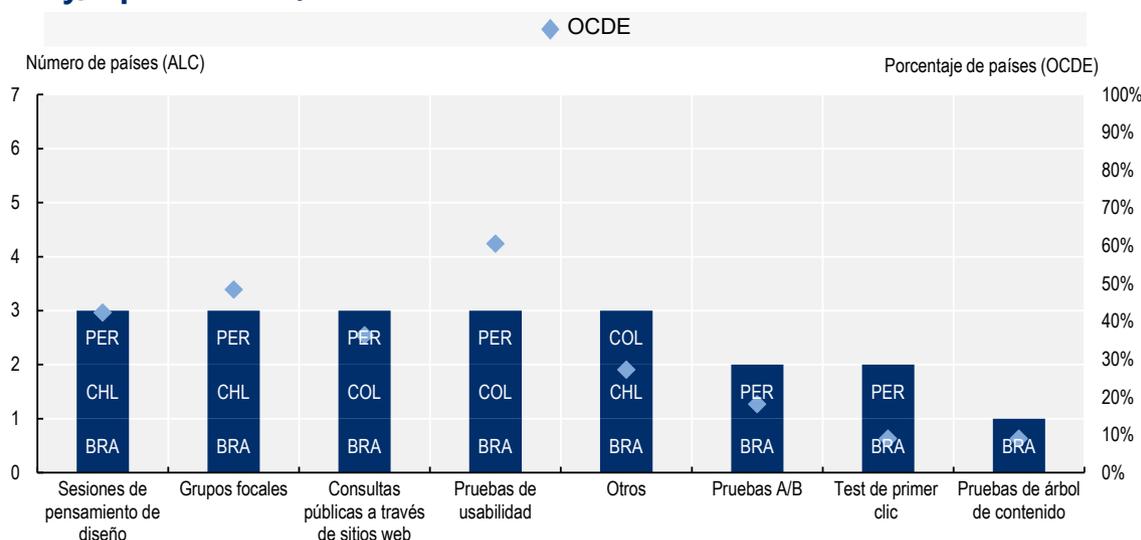
### Tabla 9.1. Requisitos en los estándares comunes sobre diseño y prestación de servicios, 2022

	Comprender necesidades/expectativas de usuarios	Transparentar diseño/prestación de servicios	Dotar equipos para diseñar/prestare servicios de alta calidad	Usar tecnología digital y datos para transformar servicios	Aumentar uso estratégico de datos para transformar servicios	Interactuar con usuarios en diseño y prestación de servicios	Fomentar metodología coherente de prestación de servicios	Curar un ecosistema de herramientas, prácticas y recursos escalables	Implementar estrategia multicanal	Facilitar servicios transfronterizos	Fomentar esfuerzos ecológicos entre sector público y sus proveedores
Argentina	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
Brasil	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○
Chile	●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○
Colombia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●
Costa Rica	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
México	●	●	●	●	●	○	●	●	○	●	○
Perú	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Total ALC											
● Sí	6	6	5	5	5	4	4	4	2	2	2
○ No	1	1	2	2	2	3	3	3	5	5	5
Total OCDE											
● Sí	25	21	23	22	18	23	23	17	15	10	11
○ No	8	12	10	11	15	10	10	16	18	23	22

Fuente: Encuesta OCDE 2022 sobre Gobierno Digital 2.0.

StatLink <https://stat.link/aro68j>

### Gráfico 9.2. Métodos utilizados para probar los servicios de gobierno digital con la participación de usuarios y/o proveedores, 2022



Fuente: Encuesta OCDE 2022 sobre Gobierno Digital 2.0.

StatLink <https://stat.link/84y59a>



**From:**  
**Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024**

**Access the complete publication at:**

<https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>

**Please cite this chapter as:**

OECD (2024), “Diseño y prestación de servicios públicos inclusivos y orientados al usuario”, in *Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/4abdba16-en>

This document, as well as any data and map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area. Extracts from publications may be subject to additional disclaimers, which are set out in the complete version of the publication, available at the link provided.

The use of this work, whether digital or print, is governed by the Terms and Conditions to be found at <http://www.oecd.org/termsandconditions>.