



La encuesta sobre trabajo

Edición para el sector gubernamental europeo

Ayudar a los ciudadanos, independientemente de lo que ocurra en el mundo, es lo mínimo que se espera de las agencias y organismos gubernamentales. Sin embargo, el hecho de tener que seguir prestando sus servicios en un contexto de entornos híbridos y presupuestos más bajos ha evidenciado la necesidad de desarrollar una nueva fórmula para que los funcionarios se mantengan centrados en su misión.

Aunque un **70%** de los directivos reconoce que la COVID-19 ha cambiado la forma de pensar de los departamentos a la hora de completar tareas y acelerar la prestación de servicios, más de 350 directivos gubernamentales y funcionarios de toda Europa indican que es necesaria una mayor integración entre sistemas.

na cosa es cierta en este nuevo mundo laboral:

conectar funciones y departamentos



permitirá a los funcionarios ofrecer experiencias mejoradas a los ciudadanos, similares a las de los consumidores, sin importar su papel en la fuerza de trabajo digital.



Lo que escuchamos

Lo que necesitas

Mayor rapidez en el trabajo, pero con efectos sobre la productividad.

Un **93%** de los funcionarios declaró que sus organizaciones trabajaron más rápido durante la pandemia de COVID-19, pero se siguen mostrando preocupados por los retrasos en la prestación de servicios y la ralentización de la innovación.



Una estructura organizativa fluida.

Conectar departamentos y agencias gubernamentales para crear un único centro de datos que respalde la toma de decisiones basadas en datos, unas comunicaciones fluidas y la innovación centrada en la IA.

Los funcionarios necesitan encontrar un equilibrio.

Un **62%** de los empleados desea que las ventajas en materia de flexibilidad que han tenido durante la pandemia de COVID-19 continúen, pero les preocupa que la colaboración entre departamentos y organismos se vea afectada como consecuencia de ello.



Equipos conectados con servicios compartidos.

Ayudar a los funcionarios a resolver los problemas de los ciudadanos más rápido facilitando la colaboración y el acceso seguro a la información fuera de su base de conocimientos inmediata.

El departamento de TI se adapta rápido, el de atención al ciudadano no tanto.

Aunque el 93% de los directivos cree que el departamento de TI podría responder a otra disrupción, solo un 35% cree que los departamentos de atención al ciudadano también podrían hacerlo.



Un **70%** de las solicitudes de soporte técnico sigue haciéndose offline.

Experiencias de ciudadanos centralizadas.

Con la automatización y la integración de la IA en cada flujo de trabajo, resulta más fácil para los ciudadanos encontrar lo que necesitan y resolver sus solicitudes de manera rápida y eficiente.

Cumplir las expectativas de los empleados plantea dificultades para los directivos gubernamentales.

Dado que, por lo general, las organizaciones gubernamentales abarcan diferentes lugares, el 75% de los directivos tiene dificultades para satisfacer las necesidades de las oficinas y de los departamentos y las expectativas de los empleados en múltiples regiones.

Un **75%** tiene dificultades para satisfacer las necesidades empresariales



Procesos a escala para unos entornos de trabajo eficaces y eficientes.

Dar a los equipos la flexibilidad para trabajar cuando, donde y como quieren, permitiéndoles responder a las cambiantes expectativas. Reducir el tiempo que los empleados dedican a tareas manuales para crear experiencias conectadas y atractivas.

Con ServiceNow, es posible fomentar la innovación orientada a propósitos concretos y ofrecer mejores resultados, sin importar dónde se encuentren los trabajadores.

Al conectar de forma segura equipos, sistemas y procesos, las organizaciones gubernamentales pueden acelerar su transformación digital para redefinir las experiencias de atención a los ciudadanos y facilitar a los funcionarios dar lo mejor de sí mismos, estén donde estén.

¿Cuán ágil es tu organización gubernamental?

Realiza nuestra evaluación para ver lo rápida y adaptable que es tu organización y tu camino hacia la transformación de las experiencias personales en el nuevo mundo laboral.

[Realiza la evaluación](#)

