

XIII Congreso y IV Internacional de Servicios Públicos y TIC

Muestra Empresarial, Tecnológica y Financiera



Superintendencia
Servicios Públicos
República de Colombia



Andesco

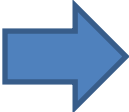

Asociación Nacional de Empresas de
Servicios Públicos y Comunicaciones

Junio 22, 23 y 24 de 2011
Medellín, Colombia
Centro de Convenciones Plaza Mayor

Servicios públicos en el universo de las TIC

Fernando Panesso Serna

Evolución

- Mundo presencial y análogo  Universo virtual y digital
 - Inserción en un ambiente global
 - Ejercicio de prestaciones y servicios en tiempo real
 - Operación en la doble vía que convierte a empresas y a clientes en comunidad y red social
 - Aplicación de los mejores preceptos que han permitido migrar la práctica en línea, de la usabilidad a la experiencia de usuario
- 
- Condición de supervivencia en las circunstancias de masificación de las oportunidades, de urbanización creciente y de un auge tecnológico asociado a la innovación, que atravesará y transformará las vidas personal y pública

Sectores pioneros

- Salud
- Educación
- Gobierno
- Servicios públicos

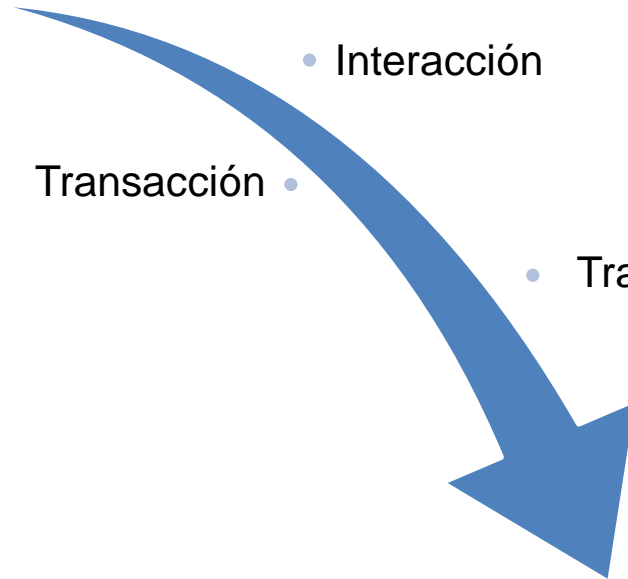
Información

• Interacción

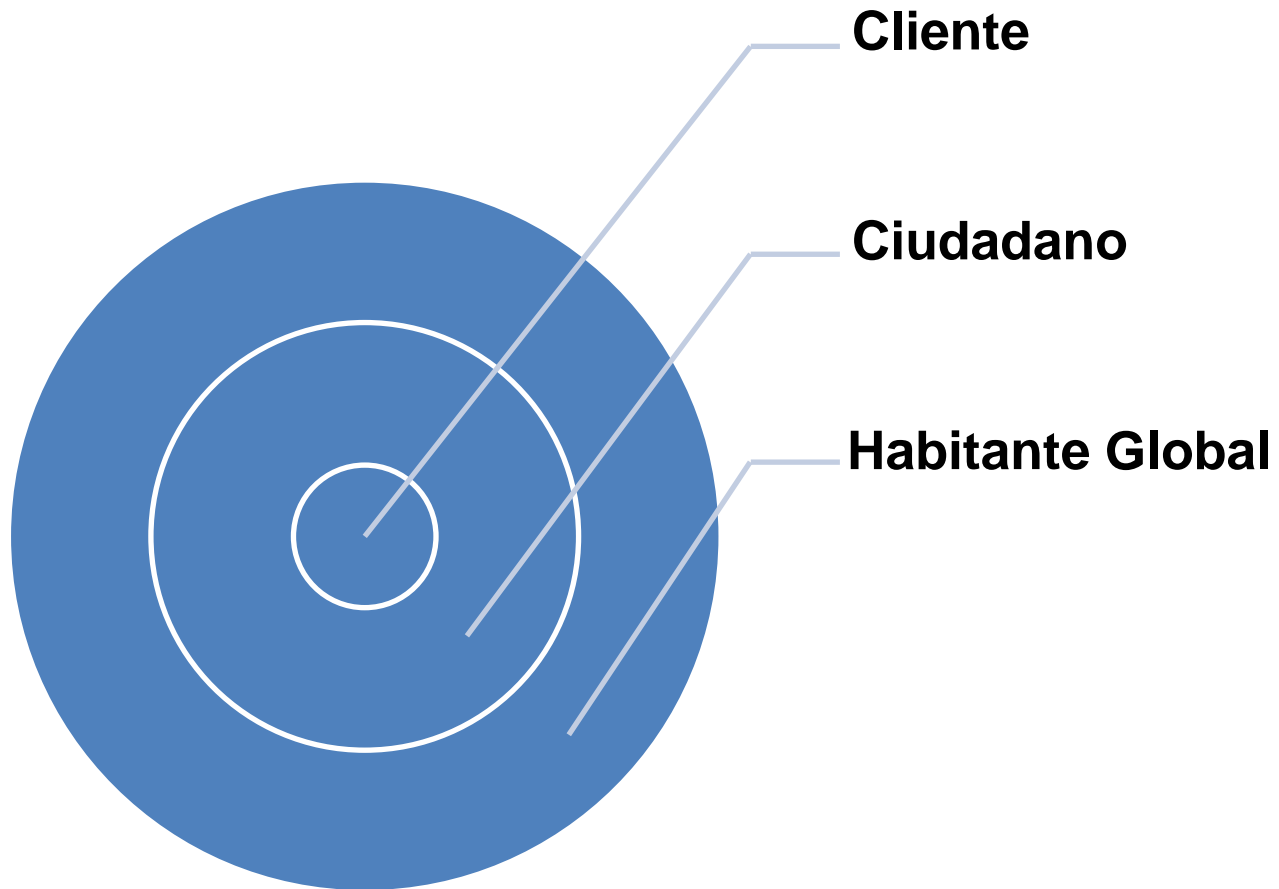
Transacción •

• Transformación

Democracia



Nuevo universo

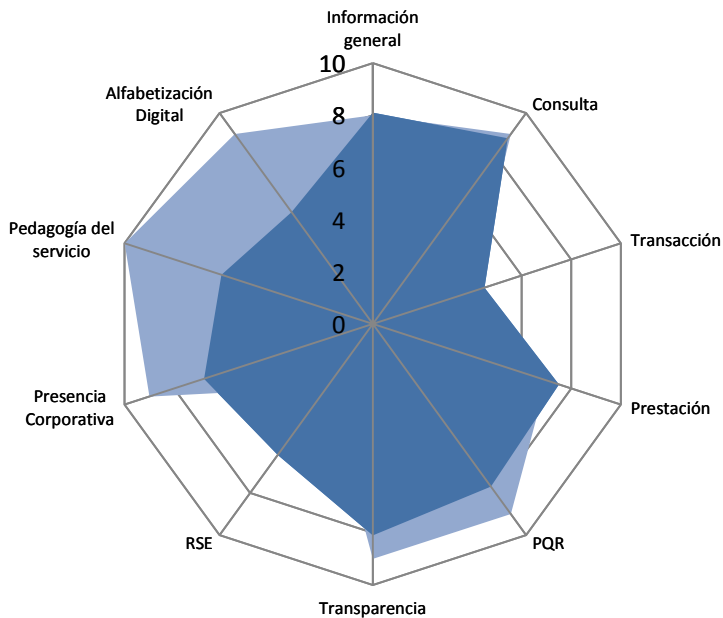


Universo digital

TIPO	RELACIÓN	ACTIVIDADES	VÍA
Cliente	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> . Información general . Consulta . Transacción <ul style="list-style-type: none"> - Empresa - Entidades bancarias - Lugares - Fechas . Prestación <ul style="list-style-type: none"> - Instalación - Cortes - Mantenimiento - Daños - Robo infraestructura . PQR <ul style="list-style-type: none"> - Presentación - Seguimiento 	DOBLE
Ciudadano	Comunitaria <ul style="list-style-type: none"> - Cliente - No cliente 	<ul style="list-style-type: none"> . Corporativa - Transparencia - RSE 	Doble <ul style="list-style-type: none"> - Creación de comunidad
Habitante Global	Presencia	<ul style="list-style-type: none"> . Corporativa . De Producto . Pedagogía del servicio . Alfabetización Digital 	Doble

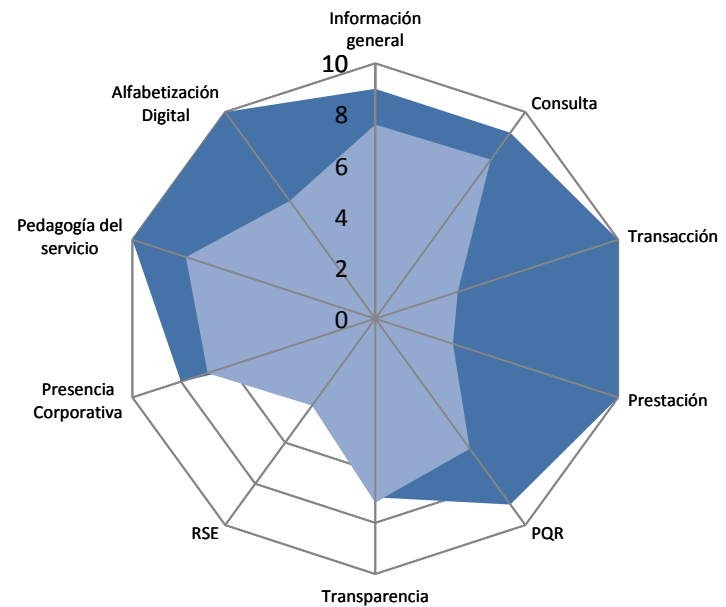
Más allá de la página web

Aguas



■ Empresa A ■ Aguas

Energía

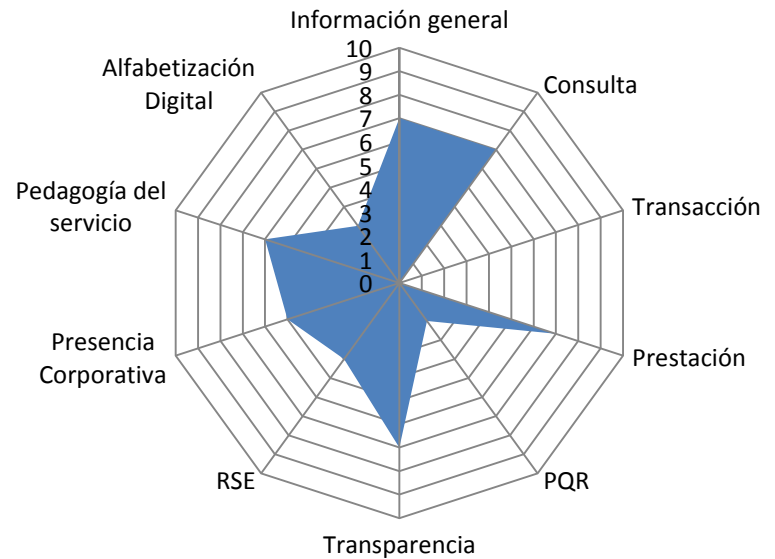


■ Empresa A ■ Energía

Más allá de la página web



Empresa A



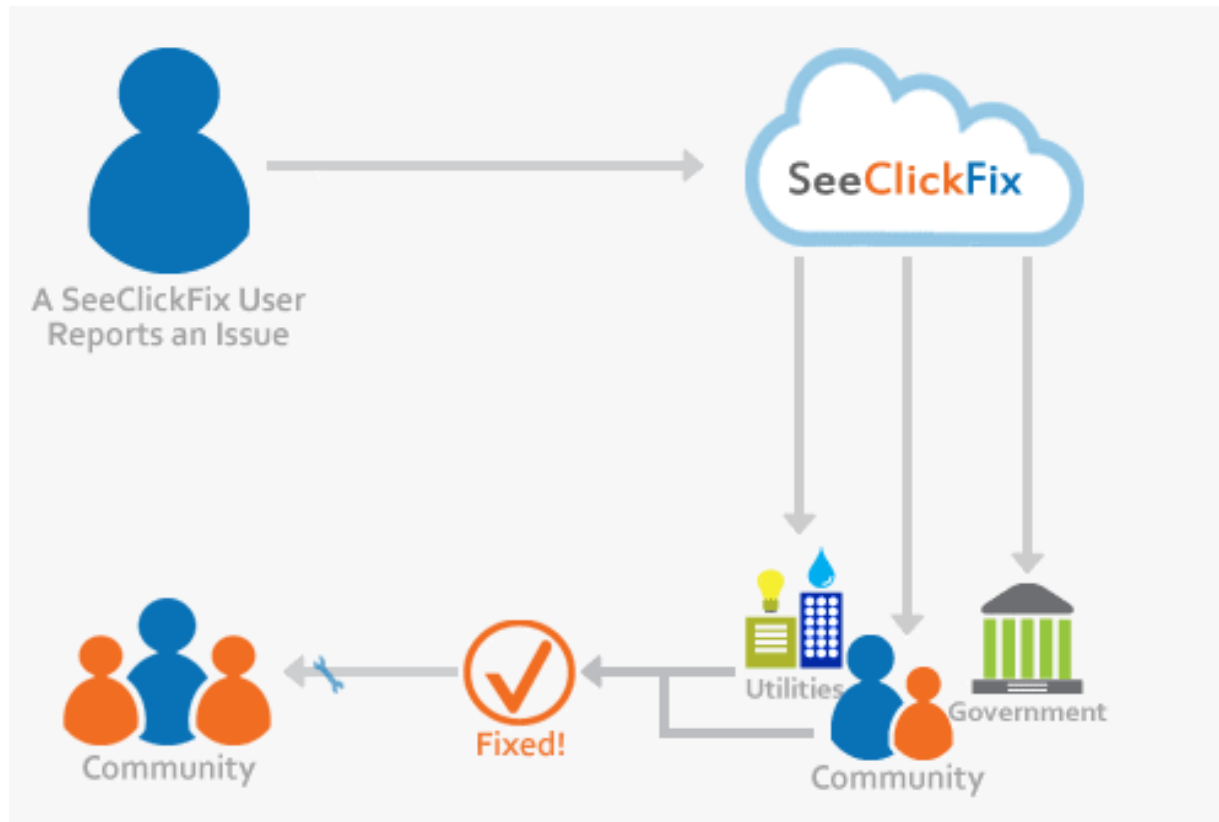
Empresa B

Panel de Morville

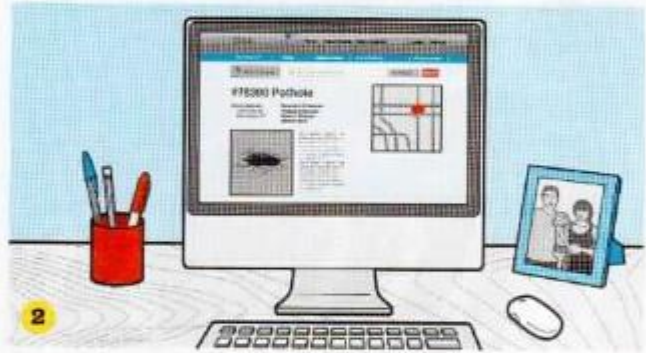


- **Útil:** Se puede entender como la utilidad que tiene el sitio para el usuario, la capacidad de responder a sus necesidades.
- **Usable:** Relacionada con la facilidad de uso, depende estrechamente de la aplicación de los conceptos de la ciencia de la Interacción Persona Ordenador.
- **Deseable:** Relacionada estrechamente con el diseño emocional. Un sitio deseable como producto de la eficiencia en armonía con la imagen, lo gráfico y el manejo de marca.
- **Encontrable:** Se refiere a la capacidad de un sitio de ser navegable, y ser encontrado. Los usuarios deben poder encontrar los elementos que responderán a su necesidad.
- **Accesible:** Para un sitio será importante tratar de garantizar el acceso a la mayor cantidad de personas en la mayor cantidad de contextos.
- **Creíble:** Indica la necesidad de un portal de mostrar elementos que lo muestren creíble y confiable ante los usuarios.
- **Valioso:** Un sitio debe desarrollar valor para quien lo patrocina y para el usuario que lo visita. Un sitio será más valioso para el usuario en la medida en que ofrezca valores agregados.

Veja – Registre - Comuniqua



Ciudadanos comprometidos



1. Se reporta un asunto cívico (no una emergencia)
2. Con el computador o el celular solicita que se genere un ticket. Identifica el punto exacto, escribe una y sube una foto. El ticket es enviado a las entidades pertinentes
3. La entidad o entidades pertinentes se ponen a trabajar, arreglando el problema.

MUCHAS GRACIAS.COM

Fernando Panesso Serna