



De publicación inmediata: 11/25/2024

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA EL LANZAMIENTO DE LA PRIMERA ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL ESTADO DE NUEVA YORK PARA MEJORAR LAS OPERACIONES GUBERNAMENTALES

La "Experiencia Nueva York" minimizará las brechas en las inscripciones, reducirá la carga burocrática, mejorará la eficiencia operativa y aumentará la satisfacción de los clientes

Hoy, la gobernadora Kathy Hochul anunció el lanzamiento de la primera estrategia de experiencia del cliente en la historia del estado de Nueva York, una iniciativa revolucionaria que busca transformar la manera en que las personas de Nueva York interactúan con los servicios gubernamentales y mejorar las operaciones gubernamentales cotidianas. La estrategia integral, denominada Experiencia Nueva York (NYX, por sus siglas en inglés), representa un paso crucial para lograr que las agencias estatales sean más eficientes y equitativas, a la vez que reduce el desperdicio con el objetivo de responder mejor a las necesidades de todas las personas que residen en Nueva York.

"La Experiencia Nueva York representa nuestro firme compromiso con la mejora de los servicios públicos, la reducción de los obstáculos burocráticos y el fomento de la confianza en nuestro gobierno", **explicó la gobernadora Hochul**. "El estado siempre se enfoca en garantizar que todos los neoyorquinos puedan acceder a los programas que necesitan y está creando, a la vez, una experiencia más rápida e intuitiva para quienes deban hacer trámites ante nuestras agencias estatales".

La directora de Experiencia del Cliente, Tonya Webster, indicó: "Esta estrategia no es solo una visión: es un llamado a la acción y todas las agencias estatales desempeñan un papel en la labor de garantizar que cumplamos con lo prometido para crear un gobierno más eficiente y sensible que siga priorizando la participación de las personas de Nueva York en la toma de decisiones. Todos los que integran el estado están construyendo un gobierno que realmente funcione para las personas a las que servimos".

La iniciativa New York Experience (NYX) busca posicionar a Nueva York como líder de excelencia en el servicio público mediante la implementación de cambios en cinco áreas clave de mejora:

- **Minimización de las brechas de inscripción.** Garantizar que los servicios gubernamentales sean fácilmente accesibles para todas las personas de Nueva York, independientemente de su ubicación, estatus socioeconómico o discapacidades. Esto incluye simplificar los procesos, ofrecer servicios a través de varios canales (es decir en línea, en persona, por teléfono) y garantizar que los servicios sean fáciles de usar.
- **Reducción de la carga burocrática.** Reducir la pérdida de tiempo para los neoyorquinos simplificando las solicitudes y los procesos gubernamentales engorrosos, eliminando los pasos innecesarios para la prestación de los servicios y quitando los obstáculos burocráticos cuando sea posible para ahorrarles tiempo a las personas.
- **Mejora de la eficiencia operativa.** Agilizar los procesos gubernamentales a fin de reducir los tiempos de espera, minimizar el papeleo y hacer que los servicios sean más eficientes.
- **Mejora de la experiencia digital.** Mejora de la calidad de las interacciones que las personas tienen con las plataformas en línea. Haremos que las interfaces digitales sean más intuitivas y fáciles de usar, que tengan buena capacidad de respuesta y que se adapten a los dispositivos móviles.
- **Aumento de la satisfacción del cliente.** Impulsar la experiencia general de prestación del servicio personalizándola, mejorando su capacidad de respuesta y adaptándola a las necesidades y las expectativas de las personas de Nueva York.

La estrategia NYX es un plan audaz y práctico que equipa a todas las agencias estatales para que implementen un cambio real en su manera de suministrar servicios al público y que elimina los trámites burocráticos en el gobierno. Para hacer realidad esta visión, el estado está lanzando el [sitio web NYX](#), una plataforma interactiva diseñada para brindar recursos a las agencias estatales. Allí, tanto los líderes como los equipos encontrarán principios guía, herramientas de vanguardia y las mejores prácticas del mundo real para integrar de manera fluida en sus operaciones cotidianas los principios centrados en el cliente.

A fin de poner en práctica estos esfuerzos, las agencias estatales que tengan una gran cantidad de usuarios y presten servicios esenciales, como el Departamento de Salud, el Departamento de Vehículos Automotores y el Departamento de Trabajo (DOH, DMV y DOL, respectivamente, por sus siglas en inglés), encabezarán la marcha en la aplicación de principios de diseño centrados en las personas para agilizar los procesos, optimizar las herramientas digitales y mejorar las interacciones generales con los servicios estatales. Estas agencias tendrán reuniones trimestrales con la Oficina de Experiencia del Cliente (Office of Customer Experience) y serán el motor que impulsará el progreso medible en la experiencia del cliente. Las agencias se enfocarán en

identificar prioridades, asignar recursos de manera eficaz y abordar los problemas que afectan la prestación de los servicios.

A través de este esfuerzo colaborativo, el estado de Nueva York busca transformar la manera en que los residentes interactúan con su gobierno, implementar mejoras duraderas que optimicen la calidad de los servicios y establecer un nuevo punto de referencia para la experiencia del cliente y las eficiencias operativas en el servicio público.

Para obtener más información y novedades, visite el sitio web de NYX aquí.

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Regístrese para recibir novedades de la Oficina de la Gobernadora en ny.gov/signup | Envíe NEW YORK
por mensaje de texto al 81336

[CANCELAR SUSCRIPCIÓN](#)