

Gobierno Electrónico en la Administración Pública

Información

Interacción

Transacción

Transformación



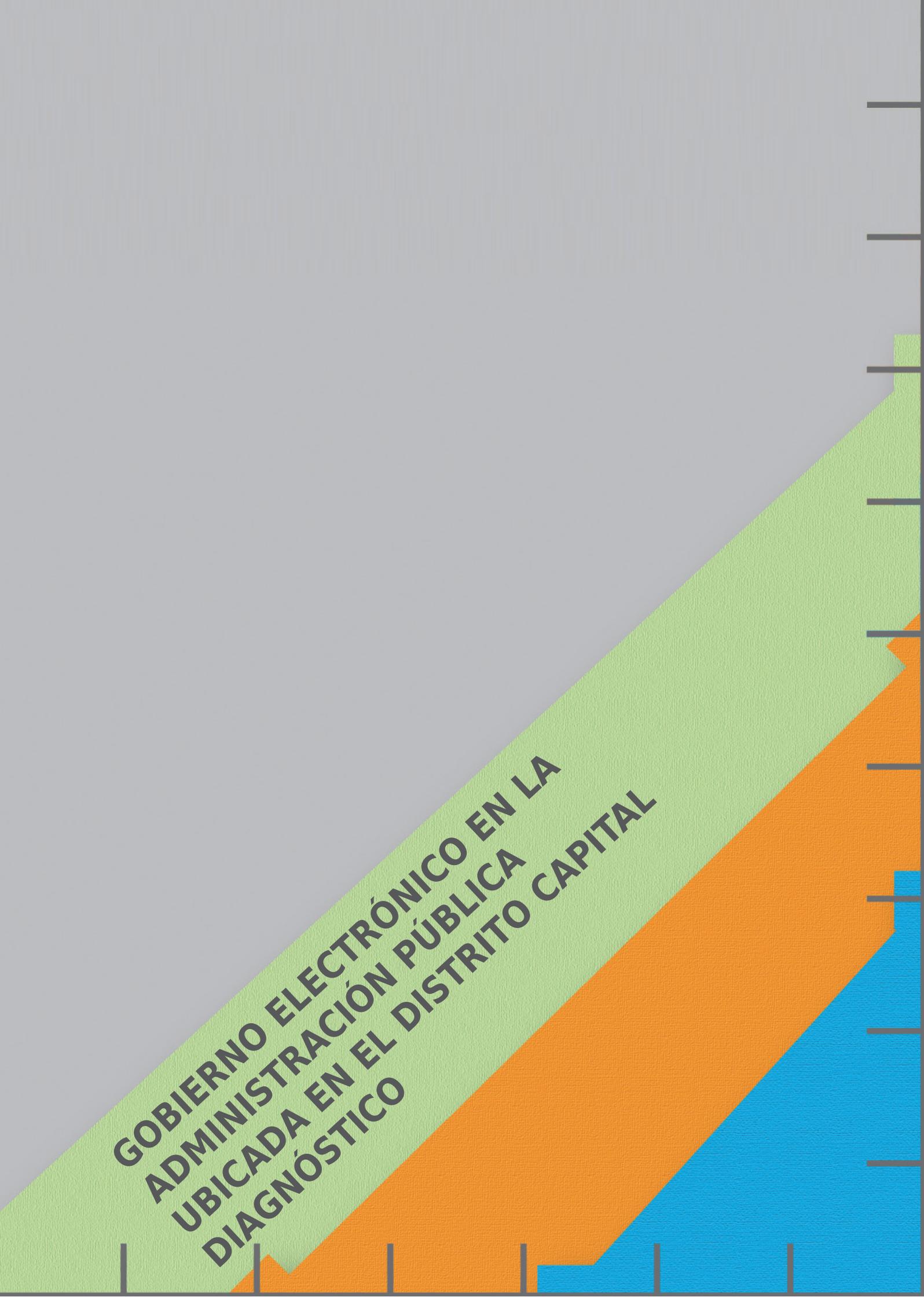
CENTRO NACIONAL DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Ciencia, Tecnología e Innovación





**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
UBICADA EN EL DISTRITO CAPITAL
DIAGNÓSTICO**

**Gobierno electrónico en la Administración Pública (AP)
ubicada en el Distrito Capital - Diagnóstico 2011**

Directorio:

Jorge Alberto Arreaza Montserrat
Ministro del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación
(Decreto N° 8.611 publicado en Gaceta Oficial N° 6.058 Extraordinaria)

Manuel Fernández Meléndez
Viceministro de Tecnologías de Información y Comunicación
(Decreto N° 7.190 publicado en Gaceta Oficial N° 5.957 Extraordinaria)

José Sosa
Presidente (E) del Centro Nacional de Tecnologías de Información
(Resolución N° 008 publicado en Gaceta Oficial N° 39.840)

Investigadora y Especialista en gobierno electrónico
Ana Castillo

Corrección, diseño y diagramación:
George Child

Imprenta:
Servicio Autónomo Imprenta Nacional y Gaceta Oficial

Deposito legal:
If80020123501230
ISBN-978-980-7411-01-1



Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 3.0.

Usted es libre de:

-  copiar, distribuir y reproducir públicamente la obra
-  hacer obras derivadas.

Bajo las siguientes condiciones:

-  **Reconocimiento:** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
-  **No comercial:** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
-  **Compartir bajo la misma licencia:** Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

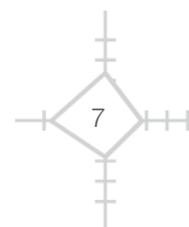
Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.

Esto es un resumen fácilmente legible del texto legal de versión original en idioma Inglés (o licencia completa) <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

◇ Índice

Resumen	21
Introducción	23
Capítulo I Un acercamiento a la realidad	25
Objetivos de la investigación	29
General	29
Específicos	29
Capítulo II Gobierno Electrónico, una exploración conceptual	31
Entorno legal y normativo	37
Definición de términos	40
Capítulo III Aspectos metodológicos	43
Población y muestra	46
Definición de variables	46
Técnica e instrumento de recolección de datos	47
Capítulo IV Resultados	49
Aspectos generales	52
Servicios de información	56
Servicios de interacción	59
Servicios de transacción	68
Elementos de transformación en la relación gobierno - ciudadanía	72
Dimensión De Desarrollo De Gobierno Electrónico	75
Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico y el uso de software libre en la plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	77
La situación encontrada en la APC y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital	78
A modo de conclusiones	78
Referencias bibliográficas	83
Anexos	89
Anexos 1: Tablas	91
Anexo 2: Cuestionario	119



◇ Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución de instituciones participantes en el estudio de acuerdo al sector al que pertenecen	53
Gráfico 2: Distribución de instituciones de acuerdo al uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	53
Gráfico 3: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	54
Gráfico 4: Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en la plataforma tecnológica de servidores	55
Gráfico 5: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de estaciones de trabajo	55
Gráfico 6: Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de estaciones de trabajo	56
Gráfico 7: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de información	57
Gráfico 8: Distribución de instituciones de acuerdo al medio utilizado para ofrecer servicios electrónicos de información	58
Gráfico 9: Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de información	59
Gráfico 10: Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional	60
Gráfico 11: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de comunicación bidireccional	60
Gráfico 12: Distribución de instituciones que ofrecen servicios electrónicos de comunicación bidireccional de acuerdo al medio utilizado	61
Gráfico 13: Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de comunicación bidireccional que ofrecen	61
Gráfico 14: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional y ofrecen el servicio de buzón de contacto, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	62

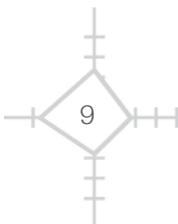


Gráfico 15: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un sistema de seguimiento interno	62
Gráfico 16: Distribución de instituciones que ofrecen el servicio de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un área definida para la gestión de los requerimientos recibidos	63
Gráfico 17: Distribución de instituciones que hacen del conocimiento público los resultados de la atención realizada al buzón de contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias	63
Gráfico 18: Distribución de instituciones que ofrecen servicios y trámites	64
Gráfico 19: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen servicios y trámites	64
Gráfico 20: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de trámites en línea	65
Gráfico 21: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los trámites en línea	65
Gráfico 22: Distribución de trámites de forma tradicional en relación a la proporción de trámites en línea de acuerdo a quien son dirigidos	66
Gráfico 23: Distribución global de la oferta estimada de trámites de acuerdo a la proporción que son ofrecidos de forma tradicional y en línea	66
Gráfico 24: Distribución de instituciones de acuerdo a la disposición de mecanismos tecnológicos de integración e interoperabilidad	67
Gráfico 25: Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de comunicación bidireccional	67
Gráfico 26: Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de transacciones en línea	69
Gráfico 27: Distribución de instituciones por sector de acuerdo a la prestación de servicios de transacciones en línea	69
Gráfico 28: Distribución de instituciones de acuerdo a quien dirige los servicios de transacciones en línea	70
Gráfico 29: Distribución de instituciones de acuerdo al medio utilizado para proveer servicios de transacciones en línea	70
Gráfico 30: Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de transacciones en línea que proveen	71
Gráfico 31: Distribución de instituciones de acuerdo a los aspectos que incluyen los servicios de transacciones en línea	71
Gráfico 32: Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de servicios de transacciones en línea	72

Gráfico 33: Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana	73
Gráfico 34: Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana y disponen de un área destinada a su promoción	73
Gráfico 35: Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación y los medios electrónicos utilizados para su promoción	74
Gráfico 36: Distribución de instituciones que promueven espacios de rendición de cuentas	74
Gráfico 37: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico	76
Gráfico 38: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico y el uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	77

◇ Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de instituciones participantes de acuerdo al sector al cual pertenecen.	93
Tabla 2: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores.	93
Tabla 3: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores del área de tecnologías de información (TI)	93
Tabla 4: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores de la institución y el rango de trabajadores del área tecnologías de información (TI)	94
Tabla 5: Distribución de instituciones de acuerdo al sector al cual pertenecen y rango de trabajadores	94
Tabla 6: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y rango de trabajadores del área de tecnologías de información (TI)	95
Tabla 7: Distribución de instituciones según el rango de trabajadores en el área de TI y el uso de software libre en la plataforma de servicios y trámites en línea	95
Tabla 8: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	96
Tabla 9: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de servidores	96
Tabla 10: Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en la plataforma tecnológica de estaciones de trabajo	97
Tabla 11: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de información	97
Tabla 12: Distribución de instituciones de acuerdo a los medios utilizados para ofrecer servicios electrónicos de información	97
Tabla 13: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información disponible en su sitio Web	98
Tabla 14: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información legal publicada a través de medios electrónicos	99

Tabla 15: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre presupuestos, planes y proyectos publicada a través de medios electrónicos	99
Tabla 16: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a quienes dirigen los servicios electrónicos de información	100
Tabla 17: Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de información disponibles a través del sitio web	101
Tabla 18: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre contrataciones y proveedores disponible en el sitio web	101
Tabla 19: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre rendición de cuentas disponible a través de medios electrónicos	102
Tabla 20: Distribución de instituciones de acuerdo a la frecuencia de actualización del sitio web	102
Tabla 21: Distribución de instituciones que ofrecen servicios electrónicos de información 24 x 7	102
Tabla 22: Distribución de las instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de información	103
Tabla 23: Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional	103
Tabla 24: Distribución de instituciones por sector de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional	103
Tabla 25: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional de acuerdo a los medios utilizados para ofrecerlos	104
Tabla 26: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional y a quienes los dirigen	104
Tabla 27: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de comunicación bidireccional y los diferentes servicios que ofrecen	105
Tabla 28: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional y ofrecen el buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	105
Tabla 29: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un sistema de seguimiento interno	105
Tabla 30: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un área para gestionar los requerimientos	106
Tabla 31: Distribución de instituciones que cuentan con un área para la atención de los requerimientos realizados por el buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y los elementos de referencia disponibles para su gestión	106
Tabla 32: Distribución de instituciones con un área de atención al ciudadano y tienen catalogados los temas del buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	106

Tabla 33: Distribución de los organismos con un área de atención al ciudadano y emiten reportes periódicos de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias realizadas por el buzón	106
Tabla 34: Distribución de las instituciones de acuerdo a los elementos contemplados en los reportes periódicos de los requerimientos realizados a través del buzón	107
Tabla 35: Distribución de instituciones que hacen del conocimiento público los resultados de la atención realizada al buzón de contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias	107
Tabla 36: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios y trámites	108
Tabla 37: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a quienes dirigen los servicios y trámites	108
Tabla 38: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios de trámites en línea	109
Tabla 39: Distribución de instituciones de acuerdo al sector, a la prestación de servicios y trámites y proporción que ofrecen trámites en línea	109
Tabla 40: Distribución de las instituciones de acuerdo al sector, a la prestación de servicios y trámites en línea y a quienes los dirigen	110
Tabla 41: Distribución de cantidad estimada de trámites de forma tradicional y trámites en línea de acuerdo a quienes los dirigen las instituciones	110
Tabla 42: Distribución de los organismos que disponen de mecanismos tecnológicos de integración e interoperabilidad	110
Tabla 43: Distribución de instituciones de acuerdo a la percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de comunicación bidireccional	111
Tabla 44: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios de transacciones en línea	111
Tabla 45: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y el medio utilizado para ofrecerlo	111
Tabla 46: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y a quienes los dirigen	112
Tabla 47: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea de acuerdo al tipo de servicio que ofrecen	112
Tabla 48: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y aspectos que incluye	112
Tabla 49: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y su percepción sobre el uso de los servicios ofrecidos	113
Tabla 50: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación ciudadana en la institución	113

Tabla 51: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación ciudadana en la institución y promueven mecanismos para involucrar al ciudadano en los procesos de toma de decisión	113
Tabla 52: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana y disponen de un área para la promoción y participación ciudadana	113
Tabla 53: Distribución de instituciones con una normativa vigente para la promoción de mecanismos de participación ciudadana de acuerdo a los medios utilizados para la promoción de la participación y la consulta ciudadana	114
Tabla 54: Distribución de instituciones de acuerdo sí comparten, o no, los procesos de toma de decisión con actores sociales	114
Tabla 55: Distribución de instituciones de acuerdo a la apertura de los procesos de toma de decisión a la observación de actores sociales	114
Tabla 56: Distribución de instituciones de acuerdo a la promoción de espacios de rendición de cuentas	114
Tabla 57: Distribución de instituciones de acuerdo a sí difunde y estimula la participación ciudadana en su gestión	115
Tabla 58: Distribución de instituciones de acuerdo a los mecanismos ofrecidos para escuchar al ciudadano	115
Tabla 59: Distribución de instituciones de acuerdo a las razones por las que no ha implementado mecanismos de participación ciudadana	115
Tabla 60: Distribución de instituciones de acuerdo a las necesidades institucionales para la implementación de mecanismos de participación y vinculación ciudadana	116
Tabla 61: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada	116
Tabla 62: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada y el rango de trabajadores de la institución	116
Tabla 63: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada y el uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea	117
Tabla 64: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada	117

RESUMEN

El objetivo de la investigación es generar elementos de información desde la Administración Pública Central (APC) y sus entes adscritos ubicados en Distrito Capital como una contribución para la construcción de una estrategia nacional de gobierno electrónico en la Administración Pública (AP). La búsqueda se inserta en la necesidad de conocer el avance de la AP en la implementación de gobierno electrónico, en Venezuela. Se trata de un estudio exploratorio, con un diseño de campo no experimental; el levantamiento de información se realizó aplicando un cuestionario auto administrado vía Web a 235 instituciones. Los resultados muestran un panorama general lleno de interés, disposición e iniciativas por parte de las instituciones al incorporar el potencial de las Tecnologías de Información (TI) en la gestión pública, con la finalidad de incrementar la transparencia; aumentar la confianza; desarrollar y hacer cada vez más cercana su relación con el ciudadano o la ciudadana, las empresas, el gobierno y los trabajadores o las trabajadoras. Los hallazgos más destacados expresan una tendencia ascendente del uso de software libre en la implementación de soluciones de servicios y trámites en línea. El sistema operativo más utilizado en la plataforma tecnológica de servidores es GNU/Linux Debian. Canaima es el segundo sistema operativo más usado en las estaciones de trabajo. Todas las instituciones participantes tienen presencia en la Web y han desarrollado una dimensión informacional amplia; 67,58% han avanzado hacia la dimensión interacción; 29,12% han desarrollado algún servicio o trámite en línea. La percepción de las instituciones sobre el uso de los medios electrónicos en la prestación de servicios y trámites se relaciona con ampliación de la cobertura de los servicios y servir de manera más rápida a una mayor cantidad de ciudadanos y ciudadanas.

Descriptores: Gestión Pública, Gobierno Electrónico, Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

INTRODUCCIÓN

La incorporación del potencial de las Tecnologías de Información (TI) por parte de los organismos gubernamentales en la gestión pública está dirigida a transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía para mejorarla mediante una mayor interacción, difusión de información, participación, simplificación de servicios y trámites; maximizando la eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas, inclusión, igualdad de oportunidades, confianza, bienestar y desarrollo social.

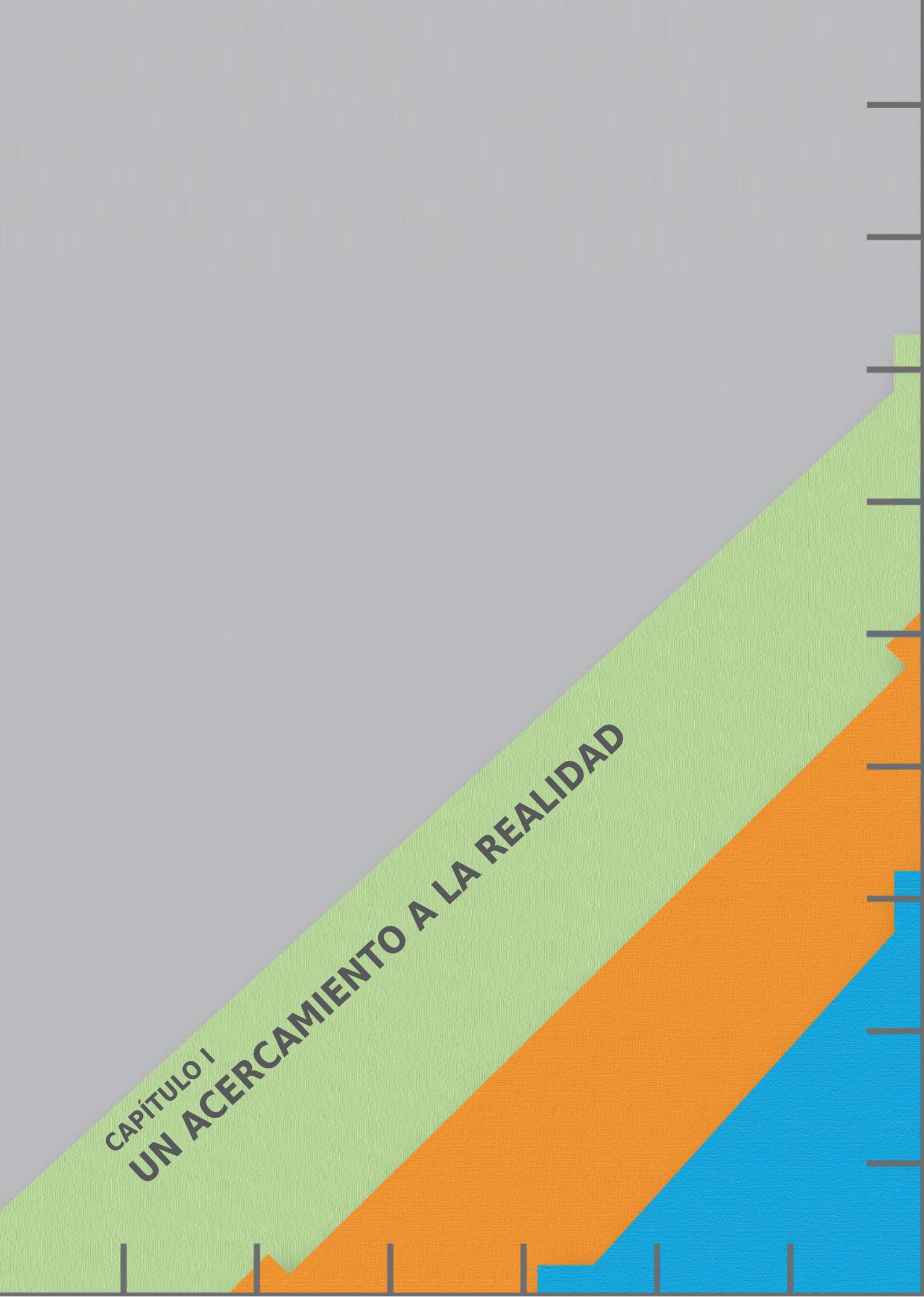
En Latinoamérica el uso de las TI en la actividad gubernamental esta orientando una nueva relación entre lo político, social y gerencial. En este sentido, los gobiernos que conforman este continente están fortaleciendo y modernizando la Administración Pública con el objetivo de mejorar su gestión administrativa, promover la participación ciudadana, suscitando la construcción y el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento.

Por su parte, las instituciones del Estado venezolano, sustentadas en un marco legal que reconoce y promueve la incorporación del uso de las TI, como medios importantes para el desarrollo económico y social del país, han emprendido un número importante de iniciativas orientadas a integrar su potencial en la gestión pública, con la intención de hacer más cercana la relación con la ciudadanía, con el fin de mejorarla y transformarla.

No obstante, se desconoce el avance del sector público en materia de gobierno electrónico, ya que las instituciones vienen trabajando de forma aislada en proyectos de modernización y automatización tecnológica de sus funciones administrativas buscando como resultado un Estado eficiente y eficaz en la gestión pública conducente a producir la mayor suma de bienestar, felicidad y desarrollo social posible.

Esta investigación tiene como finalidad generar elementos de información desde la APC y sus entes adscritos ubicados en Distrito Capital como una contribución para la construcción de una estrategia nacional de gobierno electrónico en la AP. Se propone generar indicadores y divulgar información sobre el avance de la implementación de gobierno electrónico en el país. Para lograr este fin, fue abordada la población seleccionada y se recibió respuesta de ciento ochenta y dos (182) instituciones.

Con la finalidad de dar respuesta a la necesidad descrita y alcanzar el objetivo propuesto, este estudio se estructuró de la siguiente manera: El Capítulo I, describe la realidad existente, las interrogantes que guían la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos. Luego, el Capítulo II, presenta un acercamiento conceptual al término gobierno electrónico y precisa el entorno legal. En el capítulo III, se explica el abordaje metodológico referido al cómo se realizó la investigación. El capítulo IV, muestra y explica en detalle los resultados obtenidos y las conclusiones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas que fundamentan el presente estudio y los anexos.



**CAPÍTULO I
UN ACERCAMIENTO A LA REALIDAD**

CAPÍTULO I

UN ACERCAMIENTO A LA REALIDAD

Las instituciones del Estado venezolano, sustentadas en un marco legal que reconoce y promueve la incorporación del uso de las Tecnologías de Información (TI), como medios importantes en el desarrollo económico y social del país, han emprendido un número importante de iniciativas orientadas a integrar el potencial de las TI en la gestión pública, con la intención de ofrecer a la ciudadanía servicios electrónicos de información y trámites en línea; promover la participación, inclusión e igualdad de oportunidades; y fomentar la rendición de cuentas y transparencia, con la finalidad de obtener como resultado un Estado eficiente y eficaz en la gestión pública conducente a producir la mayor suma de bienestar, felicidad y desarrollo social posible.

Se desconoce cual es el avance del sector público en materia de gobierno electrónico en Venezuela. Las instituciones vienen trabajando de forma aislada en proyectos de modernización y automatización tecnológica de sus funciones administrativas, por diferentes razones, en algunos casos los proyectos nacen en los niveles ejecutivos y se llevan a cabo por directrices superiores con la finalidad de responder a una línea estratégica de la institución, se formulan, planifican, asignan recursos, ejecutan y se les realiza seguimiento, con la finalidad de responder a una necesidad nacional e institucional.

En otros casos, los proyectos se gestan en los niveles operacionales o técnicos debido al hallazgo por parte del equipo de trabajo, de una oportunidad para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, y hacer uso eficiente del potencial tecnológico del que dispone la institución. Estos proyectos por lo general carecen de formulación, los recursos son muy limitados y el seguimiento suele ser escaso, dejándoles pocas probabilidades de éxito.

En el marco de la situación descrita, se decidió realizar de forma aleatoria una visita preliminar a algunos sitios Web institucionales con la finalidad de observar de forma empírica el objeto de estudio, permitiendo detectar la existencia de organismos que trascienden los niveles básicos informativos, hasta establecer una relación de comunicación bidireccional con las ciudadanas, los ciudadanos, empresas u otros organismos del Estado, haciendo uso de medios electrónicos como el buzón de contacto, denuncias, quejas, solicitudes o sugerencias y enriqueciendo la interacción con el uso de las herramientas Web 2.0. pero en realidad se desconoce cuantas y cuales instituciones se encuentran en cada dimensión de desarrollo de gobierno electrónico.

De manera que las instituciones a través de servicios Web ofrecen correo electrónico de contacto, proveen la descarga de formularios para trámites, solicitudes de citas, números de cuentas bancarias para depósitos, es decir, cuando la ciudadana o el ciudadano

se dirige a la institución para realizar el trámite, ha descargado los formularios, los lleva impresos con la información requerida y los recaudos solicitados; ha realizado los depósitos o pagos en los bancos en las cuentas señaladas en el sitio Web de la institución. En definitiva, al llegar a la institución con el fin de realizar el trámite, ha adelantado una parte del mismo.

El problema de investigación consiste en explorar y conocer el avance logrado por las instituciones de la Administración Pública (AP) en el desarrollo de gobierno electrónico, cuáles de ellas están en cada dimensión de desarrollo de gobierno electrónico, pues todas han avanzado de forma aislada, en mayor o menor grado, cada una por su lado y, por diferentes razones: unas por directrices superiores y otras porque han identificado desde niveles técnicos una oportunidad de mejorar y han conducido en esa dirección.

La investigación que se presenta se fundamenta en la necesidad que tiene el país de consolidar la práctica de gobierno electrónico en la AP; contar con indicadores relacionados al avance de la implementación de gobierno electrónico en el país; divulgar información sobre la evolución del país en materia de gobierno electrónico a través de organismos nacionales e internacionales; tomar las riendas de una situación que ha estado creciendo al amparo de un marco legal que la favorece y ha permitido el impulso de iniciativas; ocupar espacios de liderazgo en materia de gobierno electrónico y crear capacidad de uso mediante la alfabetización tecnológica de las ciudadanas, los ciudadanos y del servidor público.

La visión de la presente investigación es disponer de información confiable y oportuna sobre el avance y madurez de las instituciones del Estado venezolano en la implementación de gobierno electrónico, generar una contribución que oriente el camino para la formulación y aplicación de una estrategia nacional que permita la evolución, consolidación y el seguimiento del desarrollo de gobierno electrónico en el país.

Sobre la base de las consideraciones realizadas, surge el presente estudio de investigación inserto en la necesidad de conocer el avance de la Administración Pública (AP), en la implementación de gobierno electrónico, en Venezuela, planteándose las siguientes interrogantes, con la finalidad de iniciar el estudio en la Administración Pública Central (APC):

1. ¿Cuál es el avance de la Administración Pública Central (APC) y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital, en la implementación de gobierno electrónico?
2. ¿Cuáles son las instituciones de la APC con mayor avance en la implementación de gobierno electrónico?

Con el propósito de dar respuesta a estas interrogantes, se definen los siguientes objetivos:

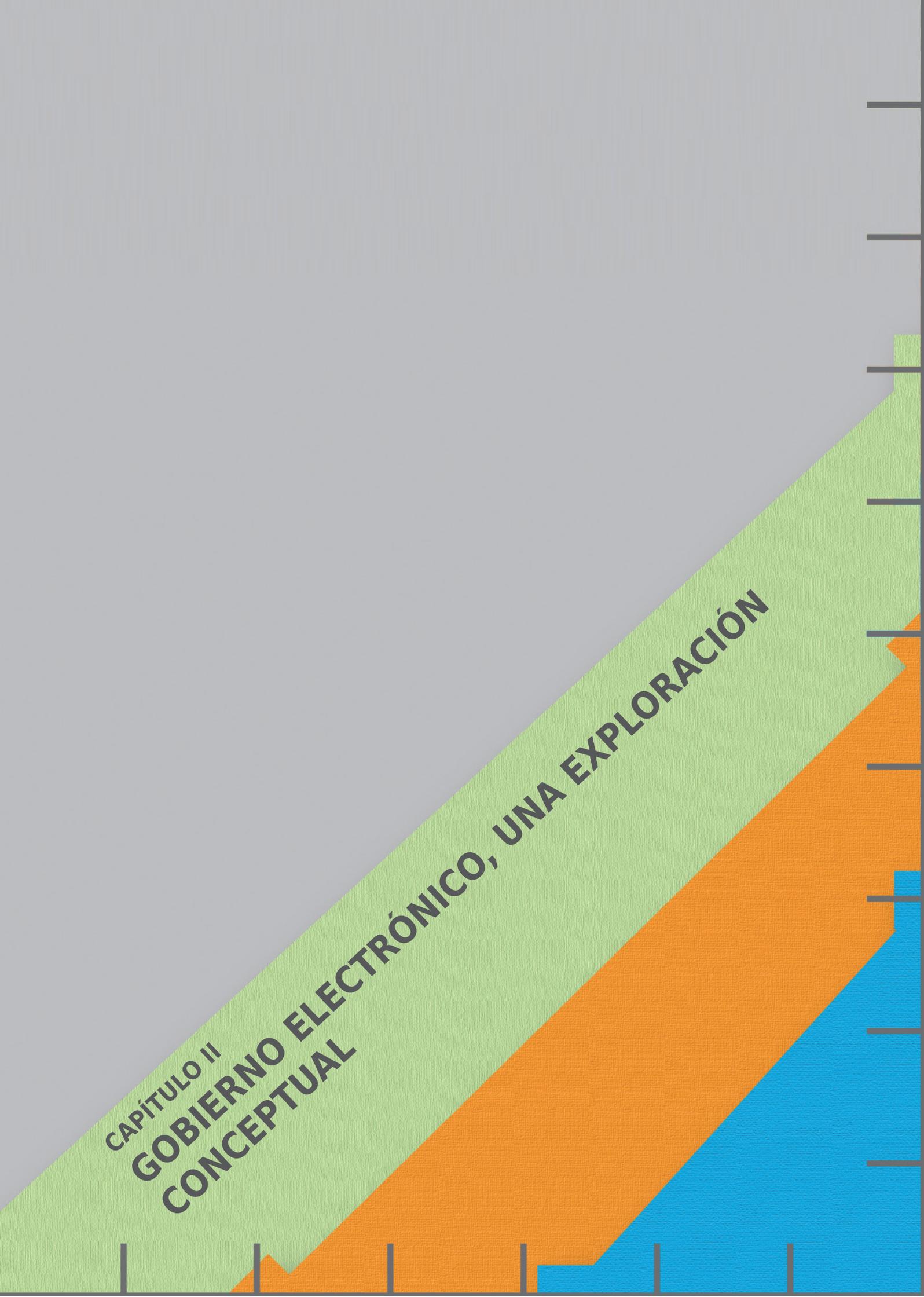
Objetivos de la investigación

General:

Generar elementos de información desde la APC y sus entes adscritos ubicados en Distrito Capital como una contribución para la construcción de una estrategia nacional de gobierno electrónico en la AP.

Específicos:

1. Determinar el avance de las instituciones de la APC en la implementación de Gobierno Electrónico para la construcción de indicadores.
2. Identificar las instituciones con mayor avance en la implementación de gobierno electrónico para estudiarlas en profundidad en un próximo estudio de casos.



**CAPÍTULO II
GOBIERNO ELECTRÓNICO, UNA EXPLORACIÓN
CONCEPTUAL**

CAPÍTULO II

GOBIERNO ELECTRÓNICO, UNA EXPLORACIÓN CONCEPTUAL

Con la intención de comprender el significado del término gobierno electrónico, se presenta a continuación su conceptualización desde la perspectiva de la carta Iberoamericana publicada por el **Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)**, durante el 2007, y la realizada por el **Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)**, en el 2008. Con la finalidad de enriquecer teóricamente este marco referencial abordaremos las definiciones de Okot-Uma y Backus.

El **(CLAD, 2007)**, considera el Gobierno Electrónico como la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los órganos de la Administración Pública con la finalidad de... “mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia en la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”...“sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.”(p.7).

De acuerdo a lo expuesto por el **CLAD** en la carta Iberoamericana, el ciudadano y sus derechos son la perspectiva que debe guiar la evolución del gobierno electrónico en la Administración Pública; considerándose ciudadano, a “cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con la Administración Pública”, dentro o fuera del país.(p.4).

En ese mismo sentido, el **(CNTI, 2008)**, interesado en lograr una definición de gobierno electrónico en el contexto venezolano realizó una construcción colaborativa, donde obtuvo el término **GobPati** o Gobierno Participativo apoyado en TI, definiéndolo de la siguiente manera:

Conjunto de procesos para la prestación de servicios integrados de gobierno que sean simples, auditables, efectivos, oportunos y de calidad; provistos por y dirigidos a entes y órganos de la Administración Pública, Poder Popular, organizaciones sociales, ciudadanas y ciudadanos; prestados de forma participativa con apoyo en las Tecnologías de Información Libres, a través de una plataforma tecnológica interoperable, segura, accesible y de alta disponibilidad; cuyo fin es coadyuvar al logro de la Suprema Felicidad Social (p.12).

La evolución del gobierno electrónico mas allá de impulsar e incrementar mecanismos

de información, comunicación y transacciones en línea con el objeto de facilitar los trámites desde la perspectiva de la ciudadana o del ciudadano, debe conducir hacia una gestión pública transparente, participativa y al logro de una relación recíproca y cercana entre el gobierno y la ciudadana o el ciudadano.

Desde la óptica de **Okot-Uma (2001)**, gobierno electrónico constituye una proyección de un nuevo modelo de gestión pública que conduce a nuevas formas de debatir, acceder a los trámites, servicios, escuchar a la ciudadanía, organizar e intercambiar información con el gobierno. De manera que para el autor, la implementación de gobierno electrónico va más allá de sitios Web con información institucional, oferta de servicios y transacciones en línea.

Para **Backus (2001)**, gobierno electrónico es un proceso evolutivo de cuatro (04) niveles de implementación, desarrollados en función de las relaciones establecidas por el gobierno con el ciudadano (G-C), las empresas (G-E) y con otras instituciones de su mismo entorno (G-G). Los niveles de implementación propuestos por Backus, son:

1. **Presencia**, es un nivel informativo, se da cuando la institución a partir de su sitio Web u otro medio electrónico, divulga información relevante dirigida al ciudadano (G-C), a las empresas (G-E) u otras instituciones del Estado (G-G). Se describen los procesos con el fin de mejorar la transparencia.
2. **Interacción**, está orientado a lograr la comunicación bidireccional entre el gobierno, el ciudadano y las empresas. Se utiliza el correo electrónico para establecer contacto, realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos. Son comunes las opciones para la descarga de formularios, documentos o procedimientos. Se ofrece la facilidad de motores de búsqueda de información y la Intranet. Estas funciones se traducen en ahorro de tiempo, el fin es lograr mayor eficacia y eficiencia permitiendo al ciudadano o a la empresa realizar una parte del proceso en línea y luego acudir a la institución a fin de concluir la transacción, en un horario establecido, para la entrega de evidencia o firma de documentos.
3. **Transacción**, este nivel requiere mayor complejidad desde el ámbito tecnológico por lo que la relación G-C y G-E adquiere un alto valor, se hace posible realizar las transacciones completamente en línea, como pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas o pasaportes y hasta el voto electrónico. Exige altos niveles de seguridad, personalización de la información y la firma electrónica.
4. **Transformación**, busca integrar todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, cambio organizacional que genere una forma diferente de operar.

El cuadro presentado a continuación, indica ejemplos de las soluciones más comunes de gobierno electrónico en cada nivel de implementación:

Nivel/Relación	Externa (G-C)	Externa (G-E)	Interna (G-G)
Información	Información Local, Departamental, Estructura organizativa, Principios organizacionales, direcciones, horarios de atención, directorio principal, teléfonos, noticias, leyes, normativa, glosario	Información Institucional, Direcciones, horarios de atención, directorio principal, leyes, normas y reglamentos	Base de información y comunicación interna (Intranet) Gestión del conocimiento Memoria técnica
Interacción	Descarga / envío de formularios Ayuda en línea Procesos de solicitudes Correo electrónico de contacto Boletines informativos Grupos de discusión Encuestas y cuestionarios Personalización Notificaciones	Descarga / envío formularios Ayuda en línea Procesos de solicitudes Correo electrónico de contacto Boletines informativos Grupos de discusión Personalización Notificaciones	Correo electrónico interactivo Base de datos de las herramientas e Información sobre procesos de reclamos y solicitudes
Transacción	Solicitudes / renovación de licencias, permisos de circulación , matriculación de vehículos Cuentas personales (impuestos, multas) Pago de impuestos, multas, pago de facturas de servicios públicos Registro y voto electrónico.	Solicitudes / renovación de licencias Pagos de impuestos Adquisiciones, compras	Transacciones intergubernamentales
Transformación	Personalización del sitio Web, manejo de una cuenta integrada para todos los servicios	Personalización del sitio Web, manejo de una cuenta integrada para todos los servicios	Base de datos integradas Puerta única de entrada a Gobierno Electrónico

◇ **Fuente:** Backus, Michael. (2001). Traducción de la figura 6.

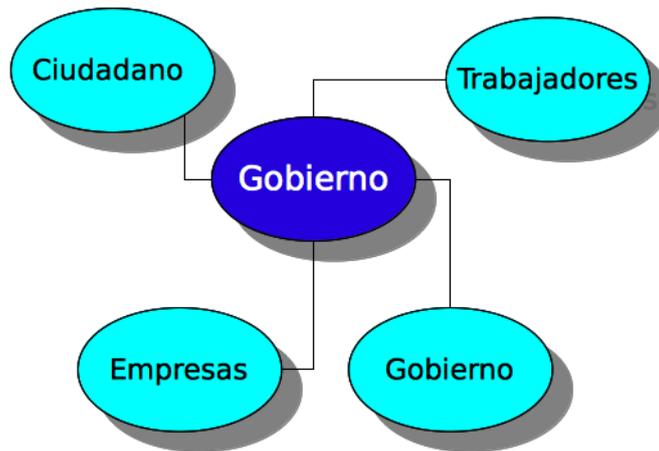
En el marco de la revisión teórica realizada, se visualizan elementos comunes, tales como: uso de las TI en la gestión pública, relación gobierno-ciudadanas/ciudadanos, gobierno-empresas y gobierno-gobierno, difusión de información, oferta de servicios y trámites, transformación, transparencia, eficiencia, eficacia, participación o rendición de cuentas.

En el contexto de esta investigación se define gobierno electrónico, como:

La incorporación del potencial de las TI por parte de los órganos de la Administración Pública (AP), en la gestión pública con la finalidad de hacer, más cercana la relación entre el Estado y las ciudadanas o los ciudadanos; para mejorarla y transformarla mediante una mayor interacción, difusión de información, participación; simplificando los servicios y trámites; maximizando

la eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas, inclusión, igualdad de oportunidades, confianza, bienestar y desarrollo social.

Es importante mencionar que el uso del potencial de las TI con el objeto de disminuir la distancia entre el gobierno y la población, ha permitido a las instituciones del Estado desarrollar cuatro (04) categorías de relación, como se observa a continuación, en el esquema N°1:

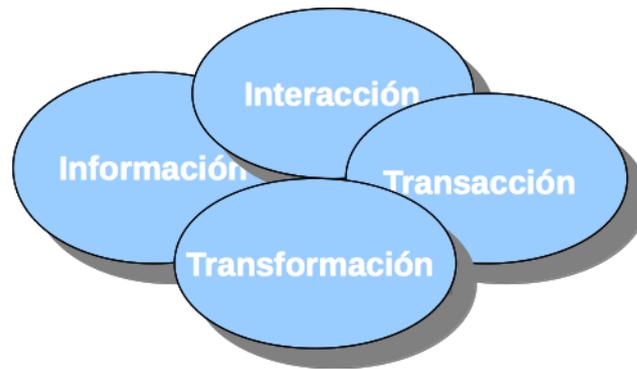


◇ **Figura N° 1:** Categorías de relaciones desarrolladas por el Estado haciendo uso del potencial de las TI.

En el marco de las relaciones mencionadas se presenta la siguiente caracterización de cada una de ellas:

1. Gobierno - Ciudadana o Ciudadano (G-C): es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a las ciudadanas o ciudadanos.
2. Gobierno - Empresa (G-E): es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a empresas o negocios con personalidad jurídica.
3. Gobierno - Gobierno (G-G): son iniciativas destinadas a satisfacer los requerimientos de información, servicios, transacciones o productos entre las instituciones del Estado.
4. Gobierno - Trabajadora o Trabajador (G-T): es la entrega de información, productos, transacciones o servicios de desarrollo profesional y atención al potencial humano de las instituciones del gobierno.

Para el logro de estas relaciones, la implementación de gobierno electrónico pasa por un proceso evolutivo, donde se distinguen cuatro dimensiones de desarrollo: Información, interacción, transacción y transformación. Las cuales no son dependientes una de la otra, tampoco se considera necesario que termine una para iniciar la siguiente dimensión.



◇ **Figura N°2:** Dimensiones de desarrollo de gobierno electrónico.

La dimensión de Información es la etapa inicial, las instituciones al disponer de una página Web y tener presencia en la W.W.W, ofrecen información básica a la ciudadana o al ciudadano, constituyéndose en un medio de divulgación de procedimientos, requisitos y recaudos para hacer uso de los servicios o trámites que provee la institución a la población. Así como la publicación de noticias, eventos y todo aquello que es de interés público; se establece una relación con la ciudadanía pero están ausentes los canales de interacción. En esta dimensión de desarrollo disminuyen las visitas a las instituciones gubernamentales para la solicitud de información, las colas de espera por atención y se dice que descienden los niveles de corrupción y burocracia.

La siguiente dimensión de desarrollo es la de Interacción donde la relación que se establece entre la ciudadanía y el gobierno es mediada por canales de comunicación como correos electrónicos, herramientas de comunicación virtual (foros o chat). Suele ser muy común en esta dimensión, el uso de buzones de contacto, sugerencias, opiniones, quejas, reclamos o denuncias. Las redes sociales juegan un papel importante en esta dimensión de gobierno electrónico para la promoción de la participación ciudadana con la finalidad de ganar la confianza en las instituciones públicas.

En la dimensión de Transacción se implementan iniciativas semejantes a las de comercio electrónico, permitiendo a la ciudadana o al ciudadano pagos en línea. Esta dimensión de desarrollo involucra el rediseño de procedimientos administrativos y simplificación de trámites, puede conducir al ahorro de costos, responsabilidad operativa y mejoras en la productividad.

Por último, la dimensión de Transformación permite el cambio de las relaciones entre el gobierno y la ciudadanía; incorpora a la ciudadana o al ciudadano en el proceso de toma de decisión, consultas públicas, discusiones de normativas, leyes, votaciones, rendición de cuentas, entre otras. Evolucionar hasta esta dimensión involucra avanzar en la manera de pensar y operar; exige integración, compartir información, interoperabilidad y cambio organizacional.

Entorno legal y normativo

El sin fin de cambios ocurridos en el mundo, debido a la innovación tecnológica, y a la aparición de nuevas necesidades, ha sido tan diverso y tal su magnitud que ha traído como consecuencia cambios que impactan cada día nuestro estilo de vida, reflejándose en todos los ámbitos del quehacer humano y es de este modo, como el campo jurídico venezolano no ha escapado de ello.

Desde el año 1999, el Estado venezolano ha avanzado en la formulación de un marco jurídico que privilegia y estimula el uso de las TI como un medio importante en el desarrollo económico y social del país, facilitando a las instituciones del Estado el impulso de iniciativas dirigidas a la automatización de servicios de información y trámites, insertas en el desarrollo de gobierno electrónico.

Actualmente, Venezuela cuenta con una serie de instrumentos jurídicos que favorecen el uso y acceso de las TI, reconociendo su importancia en el desarrollo económico y social del país, entre ellos destaca en primer lugar nuestra carta magna, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 110, menciona:

“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país...”.

A continuación, se referencia brevemente algunas leyes y decretos que contribuyen al impulso e incorporación del uso de las TI en los procesos económicos y sociales del país, entre ellas:

Decreto N. 825 (2000): Establece el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo del país; indicando que los órganos de la Administración Pública Nacional deben incluir en sus planes y metas el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias, así como para el intercambio de información con los particulares y para prestar servicios comunitarios, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros.

Decreto con fuerza de Ley No 1.204 sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001): Otorga y reconoce la eficacia y valor jurídico de la Firma Electrónica, el Mensaje de Datos y de toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; regula todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

Decreto No 2.479 (2003): Creación de la Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado, siendo su finalidad el estudio, evaluación y formulación de las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la Red del Estado.

Decreto 3390: Sobre el uso del Software Libre en la Administración Pública (2004): Declara el uso prioritario del Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en los sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000): Establece un marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes (p.1).

Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001): Su objeto es la protección

integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías (p.1)

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) (2001): Desarrolla los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; organiza el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación; define los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional. (p.1).

Ley Orgánica de la Administración Pública (2001): En su artículo 12, establece que a fin de dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza, la AP utilizará los avances de las TI para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Cada institución mantendrá una pagina Web con información relevante y un mecanismo de comunicación electrónica. Luego, en el artículo 148, declara que los documentos reproducidos en la AP, haciendo uso de las TI para el cumplimiento de sus fines, gozarán de la misma validez y eficacia que el documento original, siempre que cumpla los requisitos de la ley de autenticidad e integridad de la información.

Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (2008): Establece los principios y bases para la simplificación de los trámites administrativos a ser realizados ante la AP. En el artículo 6, expresa que la simplificación y mejora de los trámites administrativos supone el máximo uso de las TI para su rediseño y la incorporación de controles automatizados para minimizar las estructuras de supervisión y control. En el artículo 11, menciona la implementación de base de datos automatizadas para dar cumplimiento al principio de cooperación. En el artículo 44, dispone que cada organismo de la AP creara un sistema de información centralizado y automatizado para integrar y compartir información dando cumplimiento al principio de unidad orgánica.

Gaceta Oficial 39.109 - Normas Técnicas de Formato Abierto de Documentos ODF PDF y portales Web de la APN (2009): Su propósito es garantizar el intercambio y acceso a la información por medios electrónicos entre los entes de la Administración Pública de tal forma que pueda realizarse sin necesidad de recurrir a herramientas privativas, establece la normativa técnica para el uso del Formato Abierto de Documentos (ODF), el Formato de Documento Portátil (PDF), Portales Web de la Administración Pública (AP).

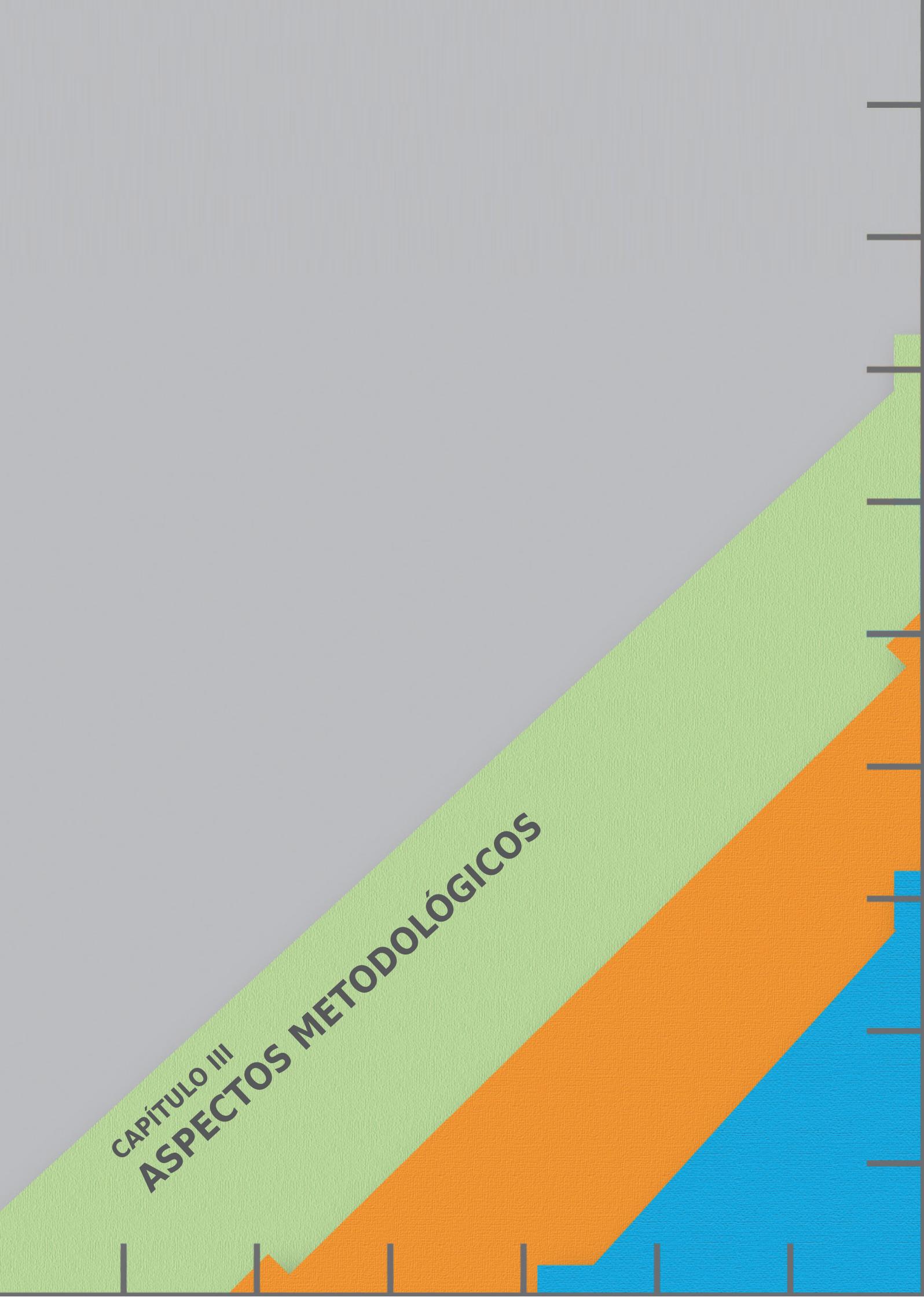
Plan Nacional Simón Bolívar - Desarrollo Económico y Social de la Nación (2007-2013): Para el alcance de la democracia patagónica revolucionaria se plantea como estrategia elevar los niveles de equidad, eficacia, eficiencia y calidad de la acción pública propiciando la coherencia organizativa, funcional, procedimental y sistémica de los órganos públicos, implementando la simplificación de trámites administrativos y promoviendo principios de coordinación y cooperación inter orgánica de la Administración

Pública en todos los niveles, así como garantizar la democratización y transparencia de la información. Reconoce la necesidad de garantizar la distribución generalizada de las TI en todo el territorio nacional.

Definición de términos

- Administración Pública (AP) **CRBV (1999)**, artículo 141: “ La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”
- Administración Pública Central (APC) **LOAP (2001)**:artículo 45: la APC la ejercen los órganos superiores de dirección, representados en su función por la Presidencia de la República, la Vicepresidencia Ejecutiva, El Consejo de Ministros, los Ministerios y Viceministerios. Y los Órganos Superiores de Consulta constituidos por la Procuraduría General de la República, el Consejo de Estado, el Consejo de Defensa de la Nación, los gabinetes sectoriales y los gabinetes ministeriales.
- Base de datos **CNTI (s/f)**, es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros.
- Blog **CNTI (s/f)**, Versión reducida del término “web log”. Es información que un usuario publica de forma fácil e instantánea en un sitio web.
- Chat **CNTI (s/f)**, Término utilizado para describir la comunicación simultánea entre dos o más personas en tiempo real a través del Internet.
- Debían **CNTI (s/f)**, Es una distribución de Linux totalmente compuesta de software libre con estándares abiertos.
- Estándares Abiertos **Decreto N° 3.390 (2004)**, artículo 2: Especificaciones técnicas, publicadas y controladas por alguna organización que se encarga de su desarrollo, las cuales han sido aceptadas por la industria, estando a disposición de cualquier usuario para ser implementadas en un software libre u otro, promoviendo la competitividad, interoperatividad o flexibilidad.
- Firma Electrónica **Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas (2001)**, artículo 2: “Información creada o utilizada por el Signatario, asociada al Mensaje de Datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado”.
- Certificado Electrónico **Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas (2001)**, artículo 2: “Mensaje de Datos proporcionado por un Proveedor de Servicios de Certificación que le atribuye certeza y validez a la Firma Electrónica”.
- GNU/LINUX **GNU (s/f)**, es la denominación defendida por Richard Stallman y otros para el sistema operativo que utiliza el kernel Linux en conjunto con las aplicaciones de sistema creadas por el proyecto GNU.
- Internet **CNTI (s/f)**, significa interconneted networks, es decir, redes interconectadas.

Linux	CNTI (s/f) , Kernel de sistema operativo. Su autor principal es Linus Torvalds, aunque en su elaboración han ayudado miles de desarrolladores.
Servicios	CNTI(2011) , Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
Servidor	CNTI (s/f) , Computador de alta potencia que permanece conectado a una red 24 horas al día y que almacena datos que pueden ser recuperados desde otros ordenadores.
Sistema Operativo	CNTI (s/f) , (SO) es un software que actúa de interfaz entre los dispositivos de hardware y los programas usados por el usuario para manejar un computador. Es responsable de gestionar, coordinar las actividades y llevar a cabo el intercambio de los recursos y actúa como estación para las aplicaciones que se ejecutan en la máquina.
Software	Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001) , artículo 2: “información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que éstos realicen funciones específicas”.
Software Libre	Decreto N° 3.390 (2004) , artículo 2: “Programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo y redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías a los desarrolladores previos”.
Tecnologías de Información	Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001) , artículo 2: “rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de data, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del “hardware”, “firmware”, “software”, cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de data”.
Trámite Administrativo	Ley Orgánica de Simplificación de Trámites (2008) , artículo 2: “las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la Administración Pública”.
Trámite en línea	SICOM (S/F) , Trámite administrativo que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
Simplificación de los trámites administrativos	Ley Orgánica de Simplificación de Trámites (2008) , artículo 4:, es racionalizar y optimizar las gestiones que realizan las personas ante la AP mejorando su eficacia, eficiencia, pertinencia, utilidad, para así lograr una mayor celeridad y funcionalidad en las mismas, reducir los gastos operativos, obtener ahorros presupuestarios, cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones de la AP con las personas.
Web 2.0	Wikipedia (2011) , Aplicaciones web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web. Un sitio Web 2.0 permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido generado por usuarios en una comunidad virtual, a diferencia de sitios web donde los usuarios se limitan a la observación pasiva de los contenidos que se ha creado para ellos.



CAPÍTULO III
ASPECTOS METODOLÓGICOS

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Desde la perspectiva expuesta, se decidió iniciar un estudio orientado a investigar la realidad antes descrita. Se formuló y conceptualizó un proyecto de investigación inserto en el enfoque cuantitativo de la investigación científica.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2007), el modelo de investigación cuantitativo es definido como un proceso continuo que inicia con el planteamiento del problema, su delimitación y las interrogantes de la investigación; seguido por la construcción de los elementos teóricos para orientar el estudio a partir de la literatura revisada; se define el alcance del estudio y las variables; lo cual permitirá identificar el diseño de la investigación, seleccionar la muestra, recolectar y analizar los datos para finalmente elaborar el reporte con los resultados.

Motivado a que el fin de esta investigación es obtener elementos de información que contribuyan a la construcción de una estrategia nacional de gobierno electrónico orientada a la consolidación de su práctica en la Administración Pública (AP), es necesario partir de un diagnóstico con la finalidad de acercarse a la realidad objeto de estudio y explorarla para conocer su situación actual en cuanto al avance de gobierno electrónico en las instituciones del Estado.

El presente estudio es una investigación exploratoria, Hurtado (2010), expresa al respecto: este tipo de investigación busca describir el evento en estudio mediante un diagnóstico, identificando sus características, sin establecer elementos de causalidad. En cuanto al diseño de la investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2007), lo definen como un “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información requerida en una investigación”(p.158). El diseño de un trabajo de investigación puede ser experimental o no experimental. Los estudios no experimentales son aquellos en los que: “Se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos” (p.205).

En este sentido, el diseño de la investigación es de campo y no experimental. Se abordó a las instituciones del Estado en su ambiente natural, suministrándoles un cuestionario en línea, auto administrado, para realizar la recolección de datos, explorar y analizar su realidad, determinar la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico para generar indicadores sobre su situación actual, lo que permitirá, en un próximo paso, evaluarla a la vista de expertos y proponer acciones que impulsen una transformación del entorno organizacional, funcional y social en la AP.

Población y Muestra

A este nivel de la investigación es necesario identificar la unidad de análisis, definir la población y delimitar la muestra de estudio. El término población, lo define Ramírez (2007) como: “Un subconjunto del universo, conformado en atención a un determinado número de variables” (p.73).

Para Hurtado (2010), la población está conformada por “El conjunto de seres que poseen las características o eventos a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.140).

En cuanto al proceso de definición de la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2007), plantean: a la hora de seleccionar una muestra, primero es necesario establecer la unidad de análisis, definida como: “Sobre que o quienes se recolectarán datos” (p. 236),.lo que conducirá a delimitar la población y luego la muestra, definida por el autor como “un subgrupo de la población de interés” (p.236).

La unidad de análisis está representada por las instituciones del Estado que conforman la AP y la población estudiada la constituyen las instituciones de la Administración Pública Central y descentralizada funcionalmente, ubicadas en el Distrito Capital.

Con el propósito de llevar adelante la investigación y dar respuesta a las interrogantes planteadas, se convocó a 235 instituciones del Estado que cumplieron con este criterio de selección, constituida de la siguiente manera: ocho (08) órganos superiores de consulta, veintisiete (27) Ministerios u órganos superiores de dirección y sus doscientos diecisiete (217) entes adscritos ubicados en el Distrito Capital. La conformación del directorio de las instituciones participantes fue elaborado tomando en cuenta la situación de la AP a diciembre de 2010.

Definición de variables

Variable	Definición
Avance de la Administración Pública Central (APC) y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital, en la implementación de gobierno electrónico	Se define como la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico (Información, Interacción, Transacción o Transformación), alcanzada por las instituciones del Estado en la implementación de soluciones tecnológicas con el propósito de desarrollar y acercar sus relaciones con el ciudadano, las empresas, los trabajadores de la institución o con el mismo gobierno
Instituciones con mayor avance en la implementación de gobierno electrónico	Se define como aquellas instituciones que se encuentren en la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico más avanzada

◇ **Cuadro N° 1.** Definición de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Avance de la Administración Pública Central (APC) y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital, en la implementación de gobierno electrónico	Información	Gobierno-Ciudadanía (G-C)
		Gobierno-Empresa (G-E)
		Gobierno-Gobierno(G-G)
		Gobierno-Trabajador (G-T)
	Interacción	Gobierno-Ciudadanía (G-C)
		Gobierno-Empresa (G-E)
		Gobierno-Gobierno(G-G)
		Gobierno-Trabajador (G-T)
	Transacción	Gobierno-Ciudadanía (G-C)
		Gobierno-Empresa (G-E)
		Gobierno-Gobierno(G-G)
		Gobierno-Trabajador (G-T)
Transformación	Gobierno-Ciudadanía (G-C)	
	Gobierno-Empresa (G-E)	
	Gobierno-Gobierno(G-G)	
	Gobierno-Trabajador (G-T)	
Instituciones con mayor avance en la implementación de gobierno electrónico		Cantidad de Instituciones por dimensión de desarrollo

◇ **Cuadro N°2.** Variables, dimensiones e indicadores.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Para realizar el levantamiento de información, de acuerdo con Balestrini (2002), es necesario definir “métodos, instrumentos y técnicas”, los cuales serán seleccionados de acuerdo a la naturaleza de la realidad que se pretende estudiar, las interrogantes propuestas y los objetivos definidos.

Hurtado (2010), define la técnica como “los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo”... “los instrumentos representan la herramienta con la que se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué” (p.153).

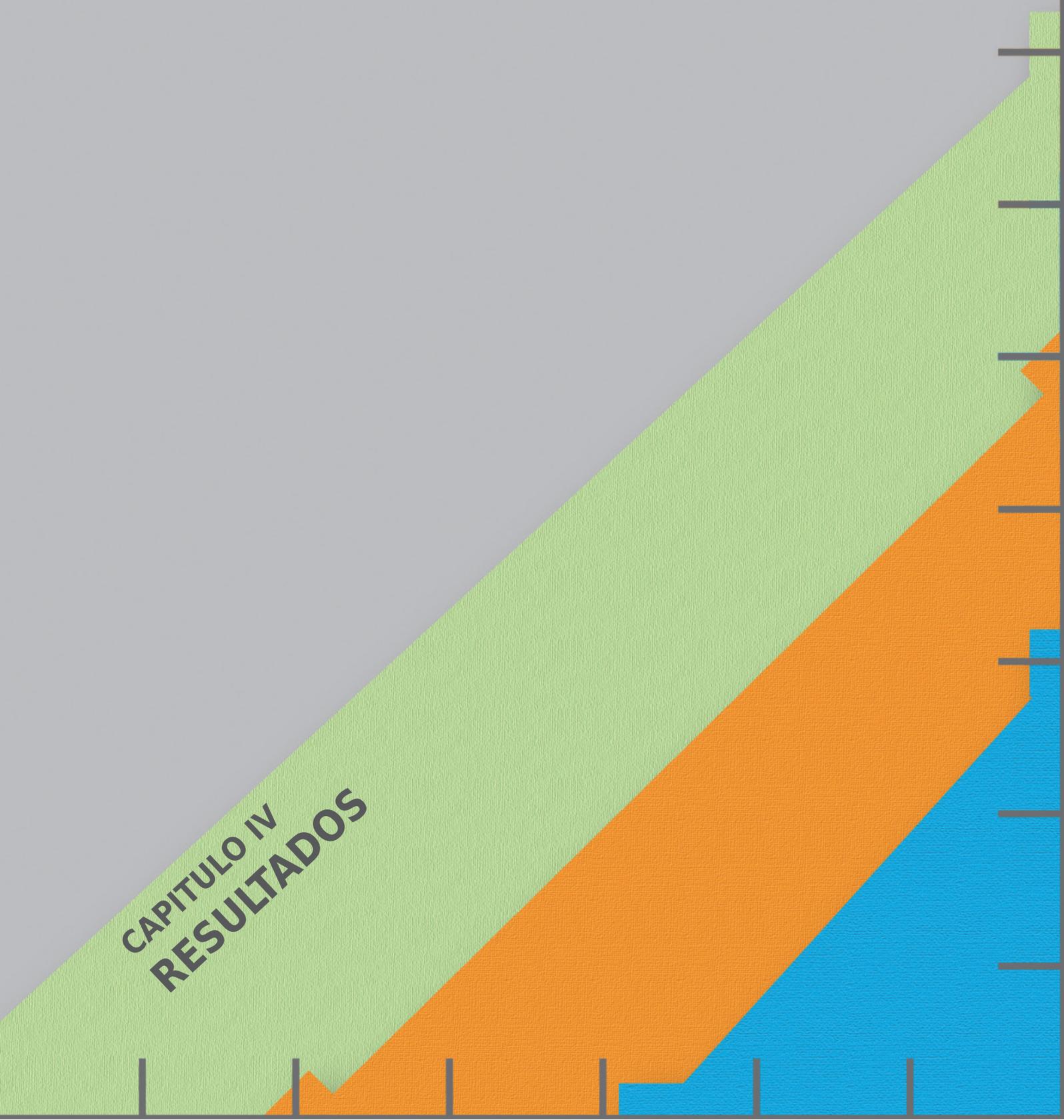
En pro de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación y dar respuesta a las interrogantes formuladas se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y fue auto administrado vía Web. Con la finalidad de determinar la precisión y claridad del instrumento se realizó una validación de contenido y luego una prueba piloto en condiciones de campo, permitiendo realizar los ajustes necesarios.

El proceso de levantamiento de información se inició con una fase de sensibilización. Las instituciones participantes asistieron a una sesión de inducción donde fue socializada información sobre la realidad a ser investigada, los objetivos planteados, aspectos teóricos de referencia, el instrumento de recolección de datos y las recomendaciones para recopilar la información y contestar el cuestionario.

Luego, cada informante recibió un correo electrónico con un enlace para registrarse en la investigación, se le envió un usuario y una contraseña de acceso para ingresar al

cuestionario. Fue seleccionado, en principio, el director de informática o sistemas como informante clave, quien se articuló en su organización con las otras áreas colaboradoras en el llenado del instrumento, como son: recursos humanos, relaciones institucionales, la oficina de atención al ciudadano o la oficina de atención al Estado; tomando en cuenta el contexto funcional y organizacional de cada institución.

**CAPITULO IV
RESULTADOS**



CAPITULO IV

RESULTADOS

Al cierre, el resultado del proceso de levantamiento de información reportó las respuestas de ciento ochenta y dos (182) instituciones, mencionadas a continuación:

ORGANISMOS			
	Ministerios (MPP)		Entes Adscritos
1	Agricultura y Tierras	1	7
2	Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias	1	22
3	Comercio	1	7
4	Pueblos Indígenas	1	
5	Educación	1	6
6	Mujer e Igualdad de Género	1	1
7	Vivienda y Hábitat	1	3
8	Relaciones Interiores y Justicia	1	11
9	Trabajo y Seguridad Social	1	2
10	Relaciones Exteriores	1	
11	Industrias Básicas y Minería	1	2
12	Energía Eléctrica	1	1
13	Educación Universitaria	1	5
14	Cultura	1	17
15	Comunicación y la Información	1	4
16	Ambiente	1	6
17	Alimentación	1	5
18	Transporte y Comunicaciones		6
19	Juventud		1
20	Turismo		1
21	Salud		7
22	Energía y Petróleo		1
23	Defensa		8
24	Comunas y Protección Social		6
25	Planificación y Finanzas		21
26	Despacho de la Presidencia de la República	1	1

Órganos Superiores de Consulta			
1	Tribunal Supremo de Justicia	1	
2	Contraloría General de la República	1	
3	Fiscalía General de la República (Ministerio Público)	1	
4	Procuraduría General de la República	1	
5	Consejo Moral Republicano	1	
6	Defensoría del Pueblo	1	
7	Asamblea Nacional	1	
1	Vicepresidencia de la República	1	5
Total		182	26
			156

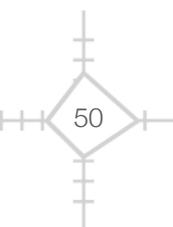
◇ **Nota:** El directorio de las instituciones participantes fue definido de acuerdo a la situación de la AP a diciembre 2010.

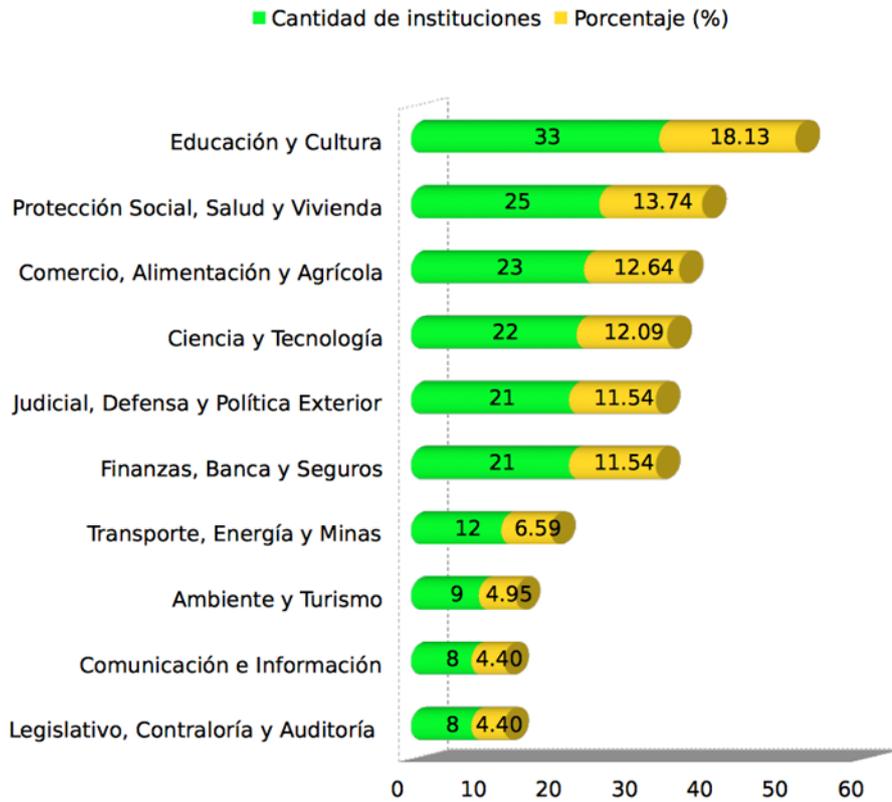
El siguiente paso fue el procesamiento de la información obtenida, se organizó, tabuló y analizó. El resultado de este proceso se presenta a continuación:

Aspectos generales

En esta sección se presentan los resultados obtenidos sobre aspectos generales relacionados con los siguientes descriptores: instituciones participantes en el estudio, uso de software libre en la plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea, sistemas operativos utilizados en la plataforma tecnológica de servidores y estaciones de trabajo.

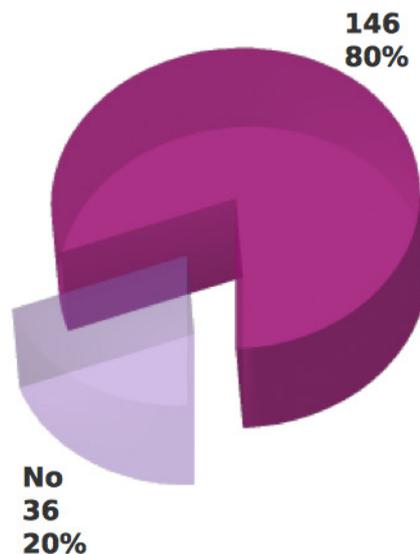
El gráfico N° 1, permite observar una distribución de la cantidad de instituciones participantes en la investigación, clasificadas de acuerdo al sector al que pertenecen.





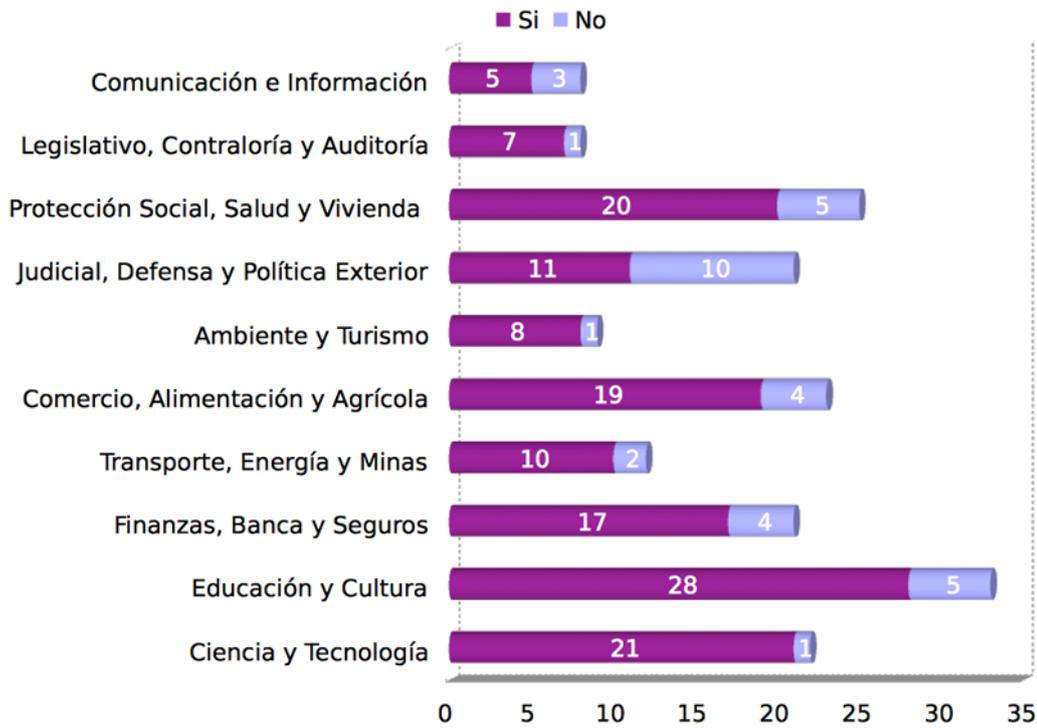
◇ **Gráfico 1:** Distribución de instituciones participantes en el estudio de acuerdo al sector al que pertenecen.

El gráfico N° 2, demuestra una distribución de la población estudiada de acuerdo al uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea donde 146 (80%) de las instituciones participantes lo utilizan, mientras que 36 (20%) contestaron no utilizarlo.



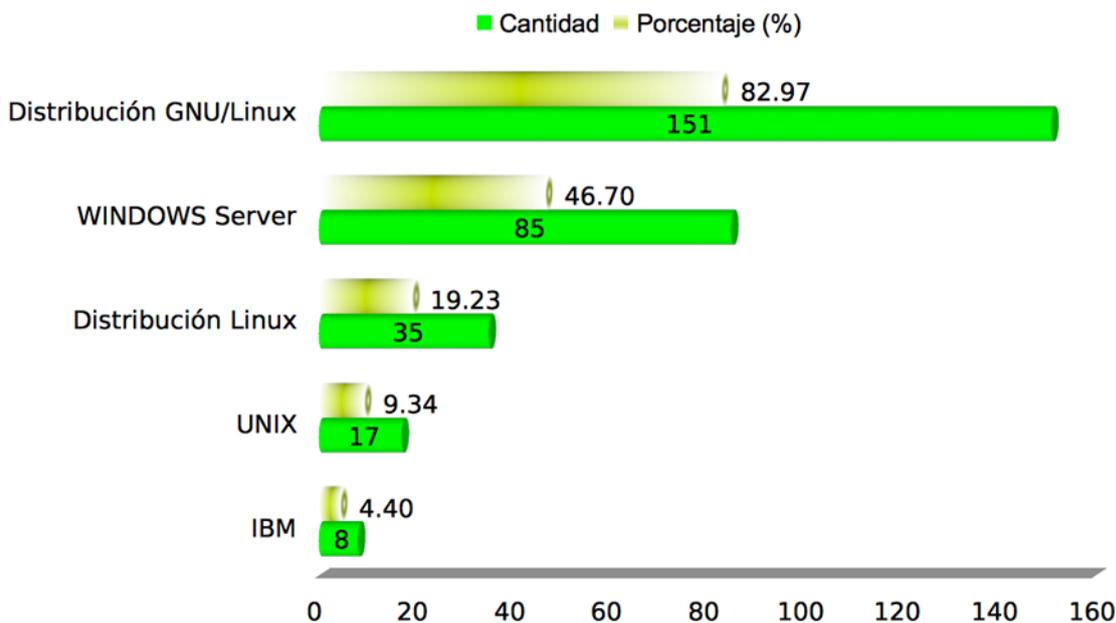
◇ **Gráfico 2:** Distribución de instituciones de acuerdo al uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea.

El gráfico N° 3, muestra una distribución de instituciones que permite observar la cantidad de instituciones de acuerdo al sector al que pertenecen y al uso o no de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea. El comportamiento de la población estudiada permite visualizar que un alto porcentaje de las instituciones del Estado están incorporando el uso de software libre en su plataforma tecnológica para proveer servicios y trámites en línea a la ciudadanía.



◇ **Gráfico 3:** Distribución de instituciones de acuerdo al sector y uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea.

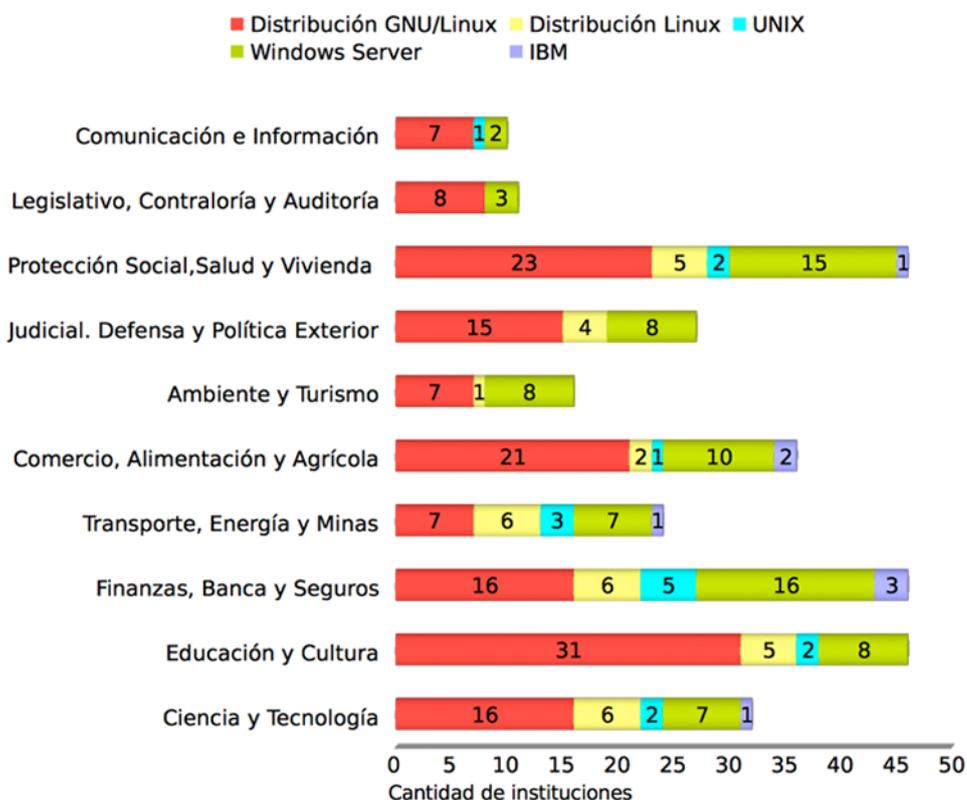
El gráfico N° 4, muestra una distribución de instituciones de acuerdo al sistema operativo utilizado en su plataforma tecnológica de servidores, los resultados arrojados fueron los siguientes: 151 (82,97%) de las instituciones participantes utilizan alguna distribución GNU/Linux, en este caso Debian es la más usada; en segundo lugar 85 (46,70%) utilizan Windows Server; en tercer lugar 35 (19,23%) utilizan alguna distribución comercial de Linux como Fedora, Open Suse, Suse o Mandrive; en cuarto lugar 17 (9,34%) utilizan alguna distribución de Unix y al final 8 (4,40%) utilizan alguna distribución de IBM.



◇ **Gráfico 4:** Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en la plataforma tecnológica de servidores.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

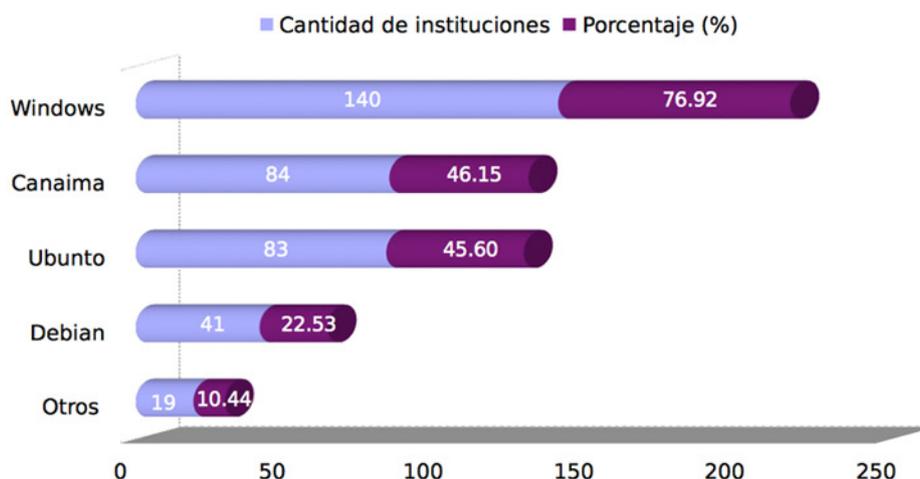
El gráfico N° 5, presenta una distribución de instituciones de acuerdo al sector al que pertenecen, la cantidad de instituciones por cada sector y cada uno de los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de servidores. Las dos perspectivas descritas permiten observar una tendencia marcada hacia el uso de distribuciones GNU/Linux o Linux en su plataforma tecnológica de servidores.



◇ **Gráfico 5:** Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de servidores.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 6 evidencia una distribución de instituciones de acuerdo al sistema operativo utilizado en sus estaciones de trabajo. En este caso el sistema operativo más utilizado es Windows, 140 (76,92%) de las instituciones participantes en el estudio, lo usan; seguido por Canaima utilizado en 84 (46,15); le sigue Ubuntu con 83 (45,60%); luego Debian con 41 (22,53%); por último, en la opción otros y en cantidades de menor relevancia se mencionó el uso de distribuciones Linux como Fedora, Open Suse o Mandrive y distribuciones GNU/Linux de Debian como LIVIC y LENNY. La gráfica demuestra un alto uso de Windows en las estaciones de trabajo, pero deja ver el avance de las instituciones de Estado en la migración de sus estaciones de trabajo a la distribución GNU/Linux Canaima.



◇ **Gráfico 6:** Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de estaciones de trabajo.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

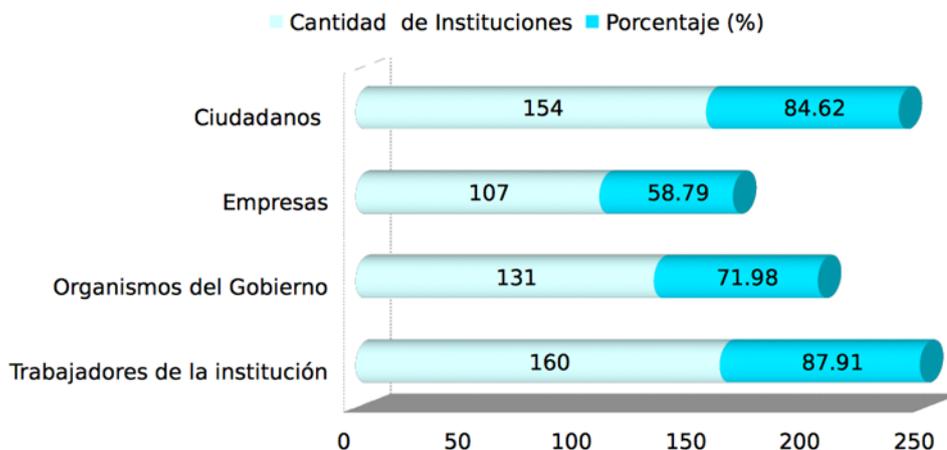
SERVICIOS DE INFORMACIÓN

A continuación se esbozan los resultados obtenidos y el análisis realizado sobre aspectos relacionados con la prestación de servicios informativos dirigidos a las ciudadanas, los ciudadanos, las empresas, organizaciones gubernamentales y a las trabajadoras o a los trabajadores; haciendo uso de los medios electrónicos, de manera que comprende la disponibilidad de información básica de la institución en línea a modo de folleto, puede ser de naturaleza pasiva o dinámica, relacionada a direcciones físicas, horarios de atención, documentos y formularios oficiales, trámites, servicios, procedimientos, indicadores, entre otros.

La exploración realizada permitió obtener indicadores relacionados con los siguientes descriptores: a quienes dirigen las instituciones los servicios electrónicos de información, medios utilizados por las instituciones para ofrecer los servicios electrónicos de información y percepción sobre el uso de medios electrónicos de información en las instituciones.

El gráfico N° 7, permite preciar una distribución de las instituciones participantes, de acuerdo a quienes dirigen sus servicios electrónicos de información, donde 164 (87,91%) instituciones de la población estudiada dirigen sus servicios a los trabajadores de la institución; en segundo lugar 154 (84,62%) los dirigen a la ciudadana o al ciudadano; en tercer lugar 131 (71,98%) los dirigen al mismo gobierno y en cuarto lugar 107 (58,79%) los dirigen a empresas. La gráfica permite apreciar el avance realizado por

las instituciones al hacer cada vez más cercana su relación con la ciudadanía a la hora de usar servicios electrónicos de información, desarrollando cuatro tipos de relaciones en gobierno electrónico: Gobierno-Ciudadana o Ciudadano (G-C), Gobierno-Empresas (G-E), Gobierno-Gobierno (G-G) y Gobierno-Trabajadora o Trabajador (G-T); siendo la relación G-T, la que presenta un avance ligeramente superior al de G-C.



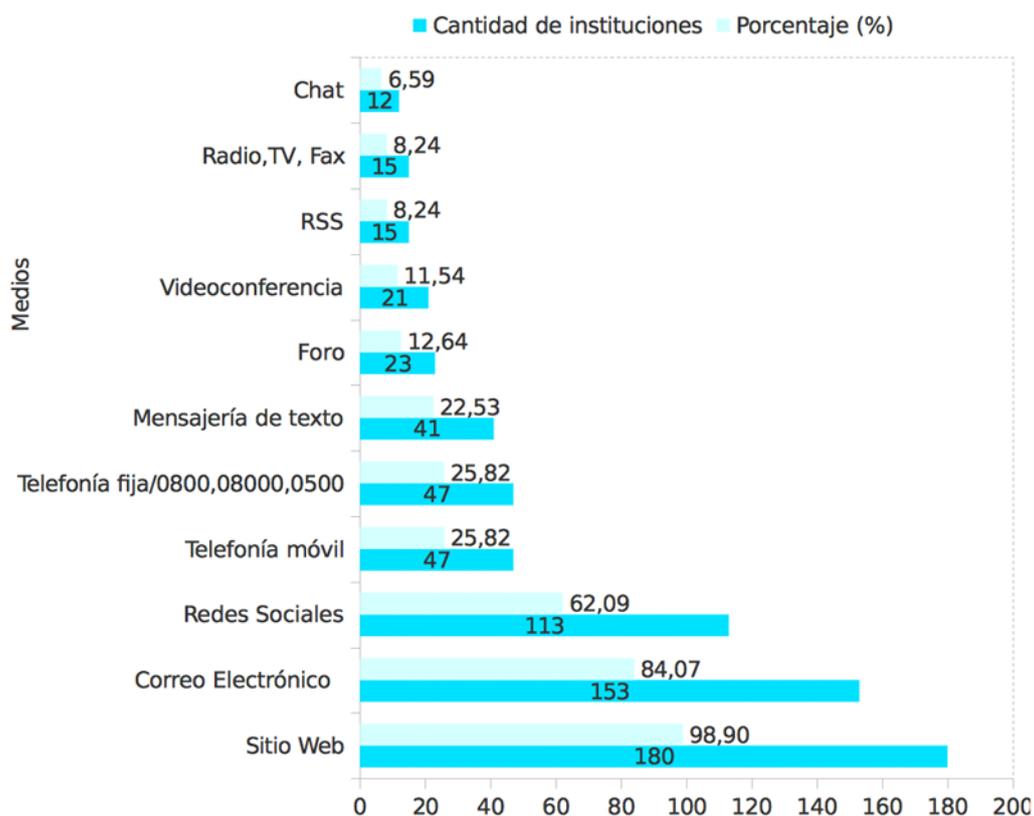
◇ **Gráfico 7:** Distribución de instituciones de acuerdo a quien dirigen los servicios electrónicos de información.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 8, revela una distribución de la población estudiada de acuerdo al medio utilizado para ofrecer los servicios electrónicos de información. El medio más utilizado es el sitio Web, 180 (98,90%) de las instituciones participantes establecen una relación informacional con la ciudadanía a través de noticias, documentos descargables, procedimientos paso a paso para acceder a trámites, directorios telefónicos de la institución, dirección de correo electrónico para contactar a los directivos principales, boletines y publicaciones, guías o manuales de usuario, horarios de atención al público o dirección de ubicación.

El segundo medio más usado es el correo electrónico, 153 (84,07%) de las instituciones lo utilizan para el envío de mensajes informativos a la población. En tercer lugar se destacan 113 (62,09) instituciones con el uso de las redes sociales. Le sigue en menor grado de uso, la telefonía móvil, fija y la mensajería de texto; por último se encuentran el foro, videoconferencia, RSS, Radio, TV, Fax y Chat.

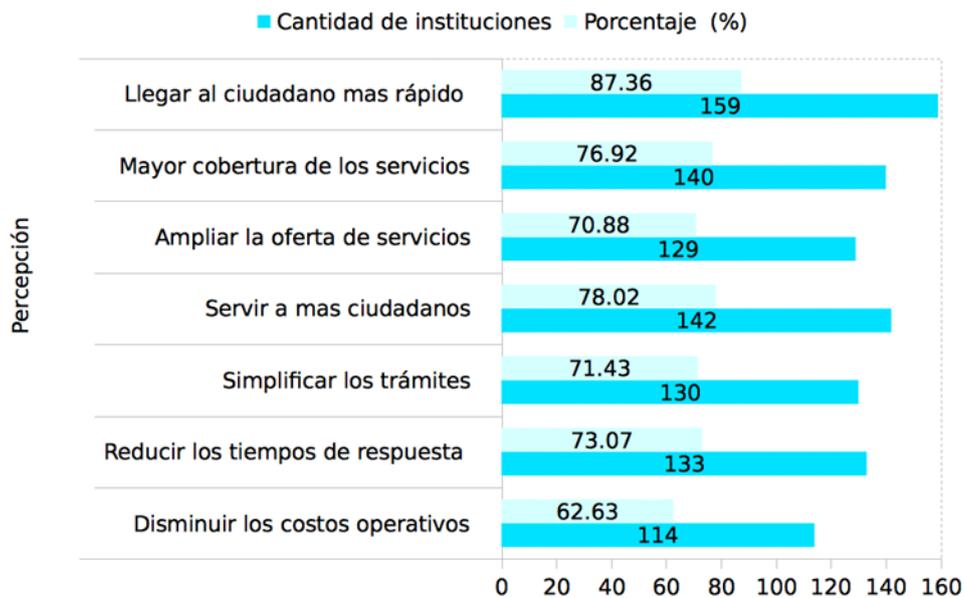
Los resultados dejan claro que el canal de comunicación ampliamente utilizado por las instituciones para establecer una relación cercana de comunicación con la ciudadanía, en la dimensión informativa, es su sitio Web. Por otro lado, es de suma importancia el nivel de relevancia que esta tomando la incorporación de las redes sociales y las herramientas Web 2.0 como medio electrónico de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía para desarrollar una relación en la dimensión informacional.



◇ **Gráfico 8:** Distribución de instituciones de acuerdo al medio utilizado para ofrecer servicios electrónicos de información.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 9, presenta los resultados obtenidos sobre la percepción de las instituciones al hacer uso de medios electrónicos para relacionarse con la ciudadanía en la dimensión informativa. En orden descendente, 159 (87,36%) de las instituciones lo perciben como una forma de llegar más rápido a la ciudadanía; luego 142 (78,02%), como un modo de servir a una mayor cantidad de ciudadanas o ciudadanos; para 140 (76,92%) es un medio que permite una mayor cobertura de los servicios; 133 (73,07%) han observado reducción en los tiempos de respuestas; a 130 (71,43%) les ha permitido simplificar los trámites; 129 (70,88%) han ampliado su oferta de servicios y por ultimo 114 (62,63%) han apreciado disminución de los costos operativos.



◇ **Gráfico 9:** Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de información.

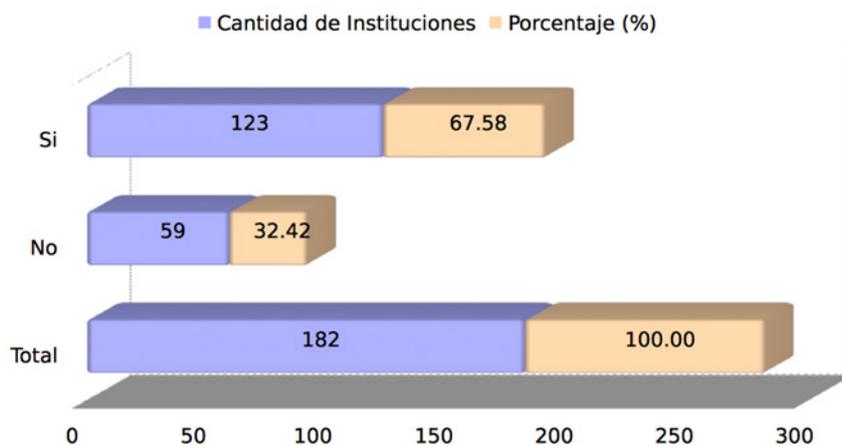
Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

SERVICIOS DE INTERACCIÓN

Esta sección hace referencia a los servicios electrónicos orientados a promover la comunicación bidireccional entre la ciudadana, el ciudadano y las empresas con el gobierno o entre las instituciones gubernamentales. Para este fin, las instituciones del gobierno habilitan canales de comunicación, tales como: correo de contacto, formularios de opinión o comentarios, foros, entre otros. Permitiendo, así, contactar a los responsables de los procesos de toma de decisiones en los distintos niveles del gobierno.

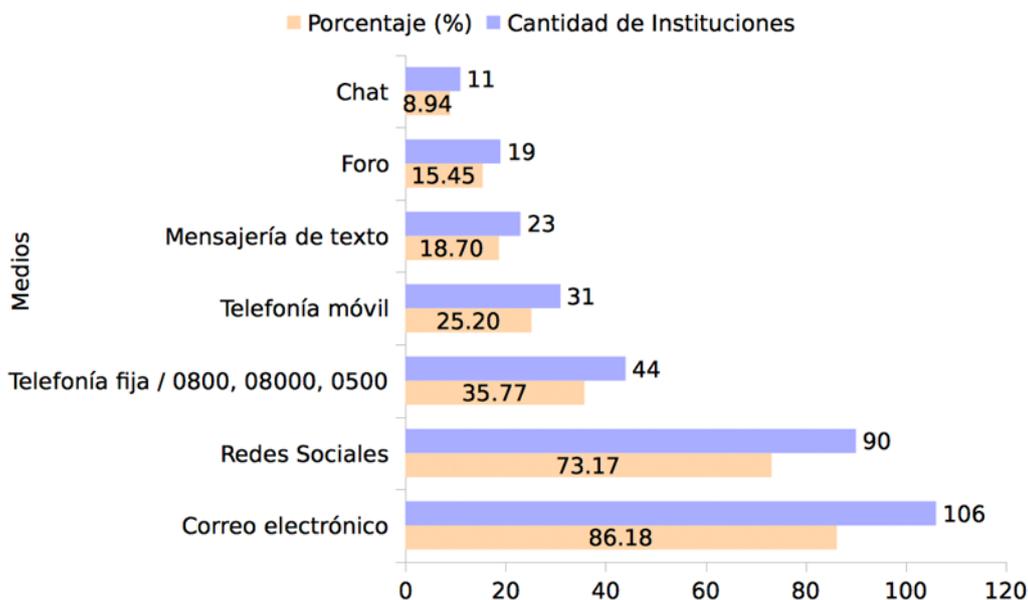
La investigación realizada permitió obtener, en esta dimensión de desarrollo, indicadores relacionados con los siguientes descriptores: instituciones que ofrecen servicios electrónicos de comunicación bidireccional; a quien dirigen las instituciones los servicios electrónicos de comunicación bidireccional; medios utilizados por las instituciones para la oferta de servicios de comunicación bidireccional; oferta de servicios de comunicación bidireccional, uso del buzón de contactos y su seguimiento; oferta de servicios y trámites de forma tradicional y en línea; uso mecanismos tecnológicos de integración e interoperabilidad y la percepción de las instituciones sobre el uso de medios electrónicos en los servicios de interacción.

El gráfico N° 10, exhibe los resultados obtenidos al preguntarle a las instituciones sobre su oferta de servicios electrónicos de comunicación bidireccional, 123 (67,58%) de las instituciones participantes en el estudio los ofrecen mientras que 59 (32,42%) no lo ofrecen.



◇ **Gráfico 10:** Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional.

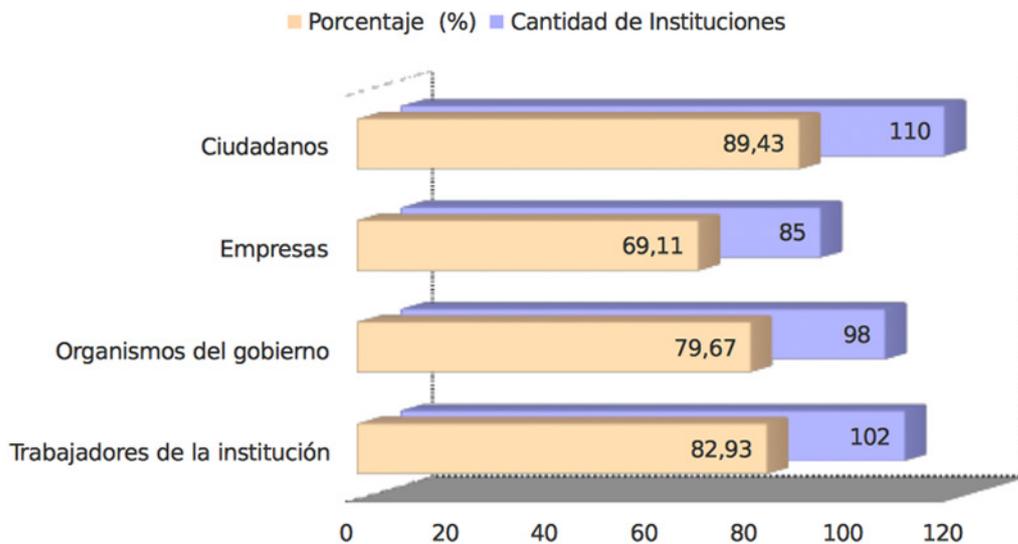
El gráfico N° 11, expone una distribución de las instituciones estudiadas de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de comunicación bidireccional. A partir de los resultados mostrados en el gráfico anterior, de las 123 instituciones que ofrecen estos servicios, 110 (89,43) los dirigen a las ciudadanas o a los ciudadanos; 102 (82,93%) a sus trabajadoras o trabajadores; 98 (79,67%) a organismos del gobierno y 85 (69,11) a las empresas. Los resultados permiten observar que las instituciones realizan implementaciones en función de las relaciones que establecen con la ciudadanía.



◇ **Gráfico 11:** Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de comunicación bidireccional.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

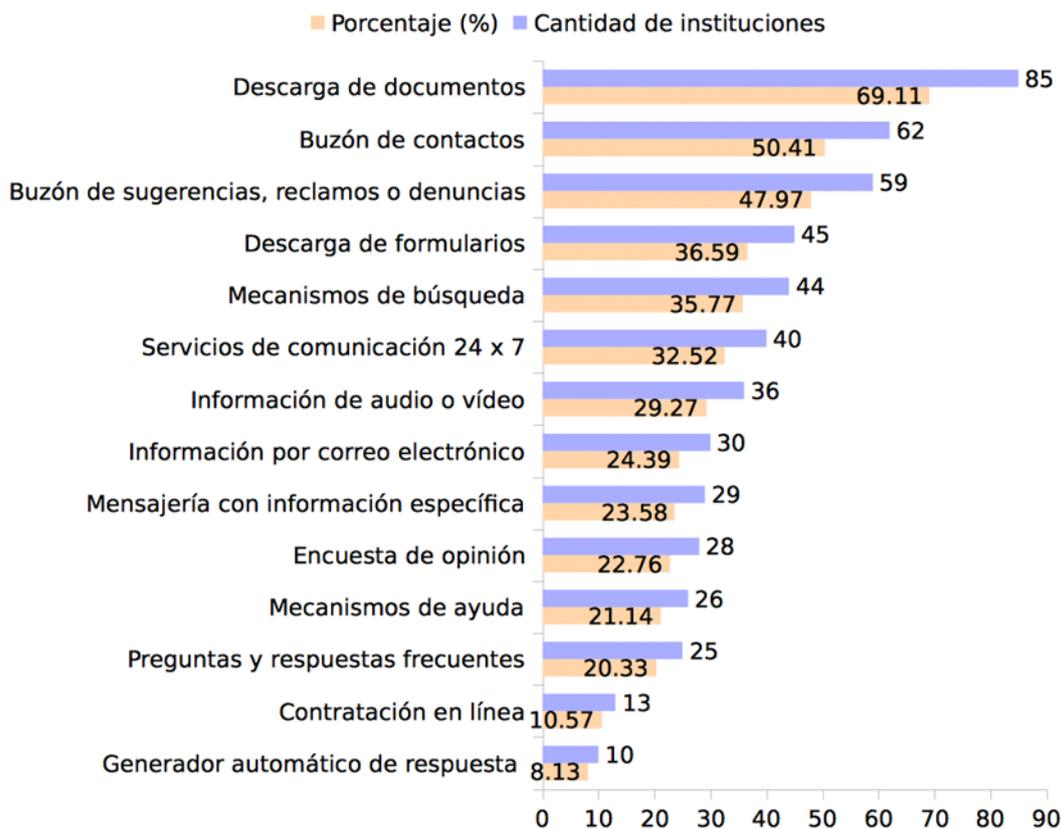
El gráfico N° 12, muestra los resultados obtenidos sobre los medios utilizados por las instituciones para ofrecer servicios electrónicos de comunicación bidireccional. El medio más utilizado es el correo electrónico, por 106 (86,18%) de los organismos estudiados, en segundo lugar se destaca el uso de las redes sociales por 90 (73,17%), mencionándose twitter, facebook e identica como las más empleadas; luego en menor grado y en forma descendente aparecen el uso de la telefonía fija con 44 (35,77%), la telefonía móvil con 31 (25,20%), la mensajería de texto 23(18,70%); el foro 19 (15,45%) y el chat 11(8,94%).



◇ **Gráfico 12:** Distribución de instituciones de acuerdo al medio utilizado para ofrecer servicios electrónicos de comunicación bidireccional.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

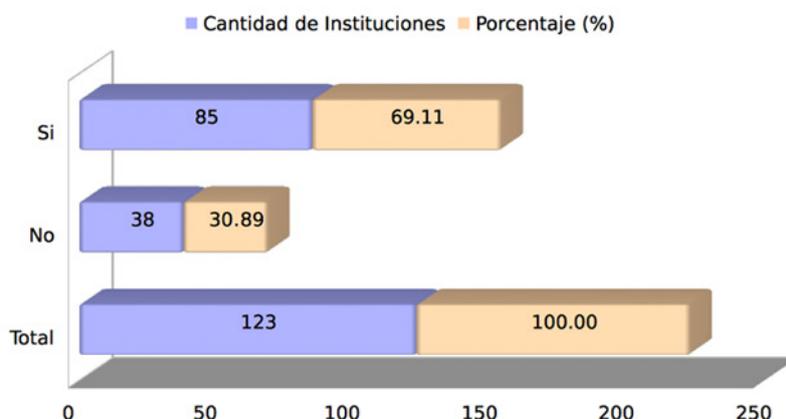
El gráfico N° 13, revela una distribución de los medios utilizados por las instituciones participantes en el estudio, para establecer comunicación bidireccional con la ciudadanía. El más usado es la descarga de documentos con 85(69,11%); seguido por el buzón de contactos 62(50,41%), y por el buzón de sugerencias, reclamos o denuncias con 59 (47,97%).



◇ **Gráfico 13:** Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de comunicación bidireccional que ofrecen.

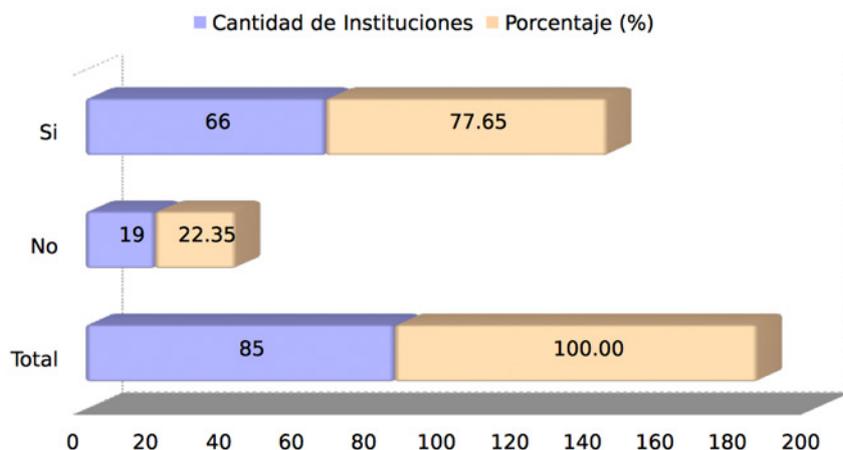
Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 14, demuestra una distribución de las instituciones participantes que prestan servicios de comunicación bidireccional y ofrecen el buzón de contactos, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias. Los resultados reflejan que 85 (69,11%), prestan el servicio de buzón como un mecanismo para escuchar a la ciudadanía, mientras que 38 (30,89%) no lo ofrecen.



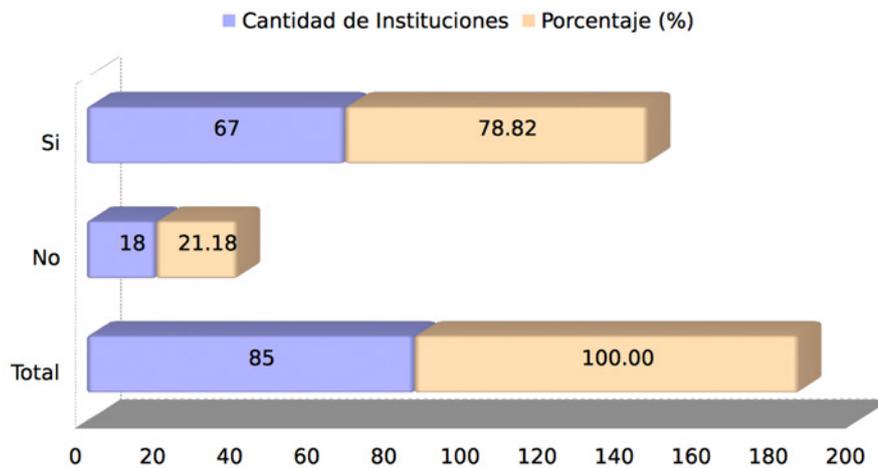
◇ **Gráfico 14:** Distribución de instituciones que ofrecen el servicio de buzón de contacto, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias como un servicio de comunicación bidireccional.

El gráfico N° 15, revela una distribución de instituciones que cuentan con un procedimiento para realizar seguimiento interno a los requerimientos recibidos por el buzón de contactos, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias. De las 85 instituciones que ofrecen el servicio de buzón, 66 (77,65%) disponen de un procedimiento de seguimiento mientras que 19 (22,35%) no lo contemplan.



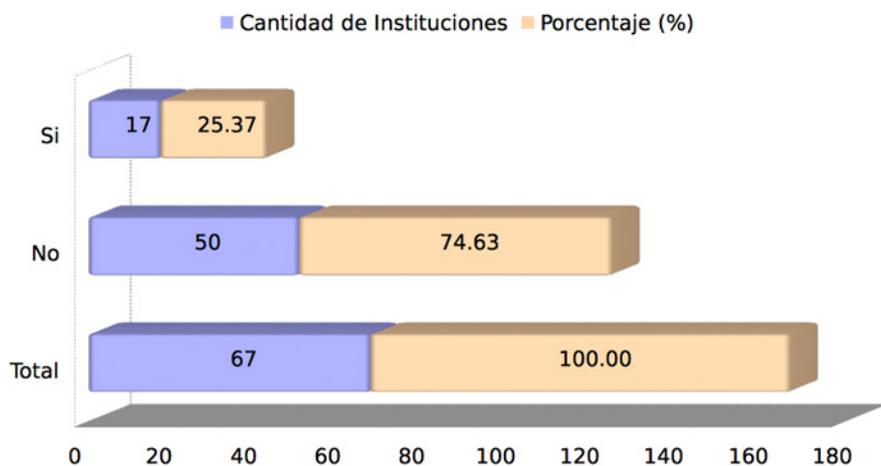
◇ **Gráfico 15:** Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un sistema de seguimiento interno.

El gráfico N° 16, refleja una distribución de las instituciones que disponen de un área para la canalización y seguimiento de los requerimientos recibidos a través del buzón de contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias. Los resultados muestran que 67 (78,82%) de las instituciones disponen de un área definida mientras que, 18 (21,18%) no la poseen. Es pertinente en este caso preguntarse ¿de qué forma le dan tratamiento a las solicitudes que llegan por el buzón, estas instituciones?



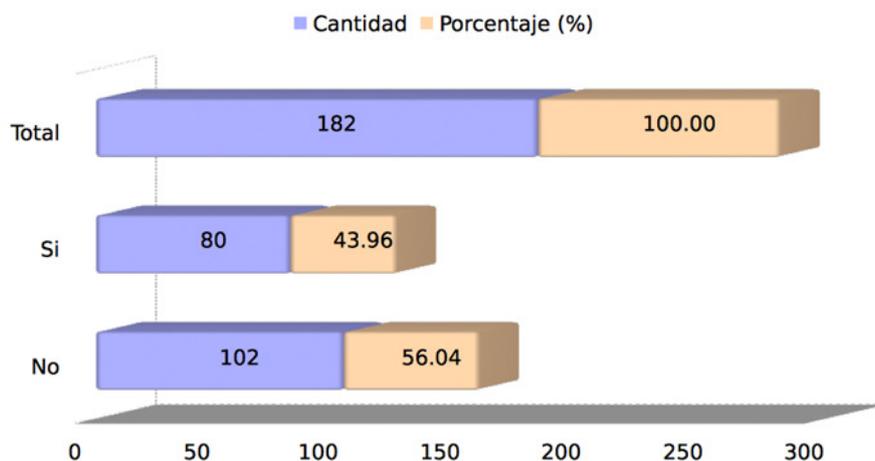
◇ **Gráfico 16:** Distribución de instituciones que ofrecen el servicio de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un área definida para la gestión de los requerimientos recibidos.

El gráfico N° 17, demuestra una distribución de las instituciones que ofrecen el buzón contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias como una vía de comunicación bidireccional con la ciudadanía, realizan seguimiento interno a las solicitudes y además hacen del conocimiento público los resultados de la atención realizada a las solicitudes. En este caso, de las 67 instituciones que disponen de un área definida para el tratamiento del buzón (ver gráfico anterior), solo 17 (25,37%) hacen público el resultado del buzón mientras que 50 (74,63%) no lo divulgan.



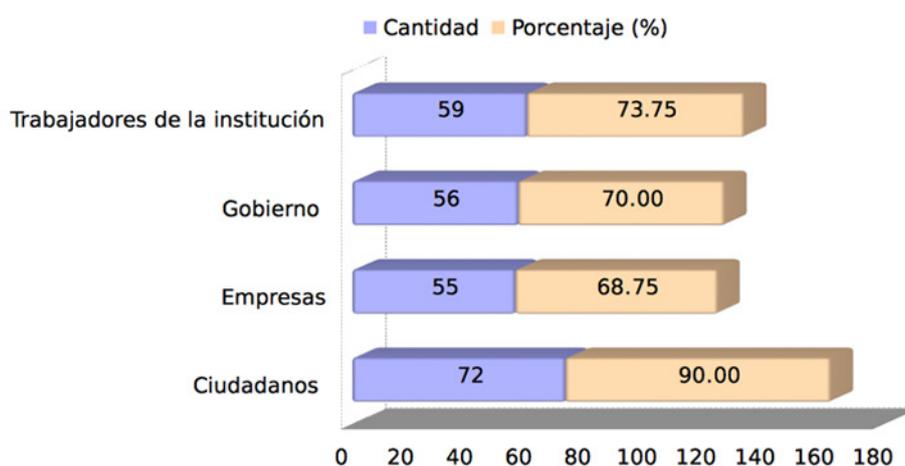
◇ **Gráfico 17:** Distribución de instituciones que hacen del conocimiento público los resultados de la atención realizada al buzón de contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias.

El gráfico N° 18, exhibe una distribución de las instituciones participantes en el estudio donde 80 (43,96%) de la población estudiada ha desarrollado una oferta de servicios y trámite, mientras que 102 (56,04%) respondieron no ofrecerlos.



◇ **Gráfico 18:** Distribución de instituciones que ofrecen servicios y trámites.

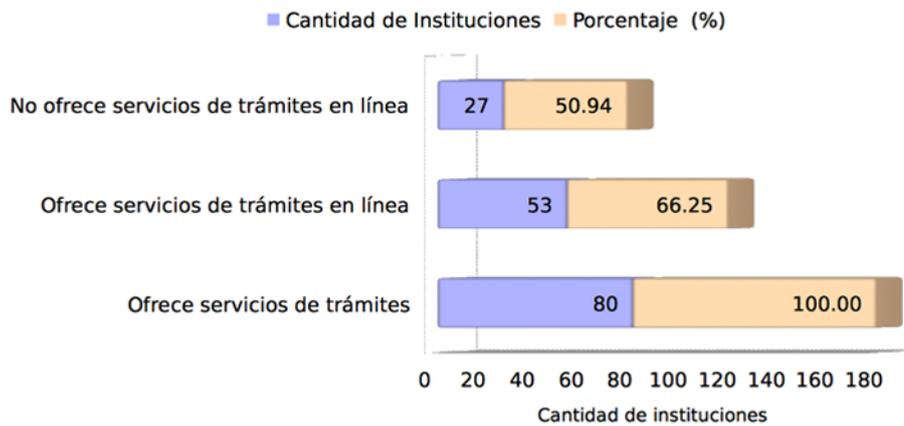
El gráfico N° 19, expone una distribución de las instituciones que ofrecen servicios y trámites, de acuerdo a quienes van dirigidos; 72 (90,00%) los dirigen a las ciudadanas o a los ciudadanos; 59 (73,75%) a sus trabajadoras o trabajadores, 56 (70,00%) a instituciones del gobierno y 55 (68,75 %) a las empresas. Los resultados permiten observar un mayor desarrollo por parte de las instituciones de la relación con la ciudadana o el ciudadano, una mayor cantidad de instituciones les ofrece más servicios y trámites. Luego tenemos que las instituciones desarrollan de forma similar su relación para la oferta de servicios y trámites, con sus trabajadoras o trabajadores, el mismo gobierno y las empresas.



◇ **Gráfico 19:** Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen servicios y trámites.

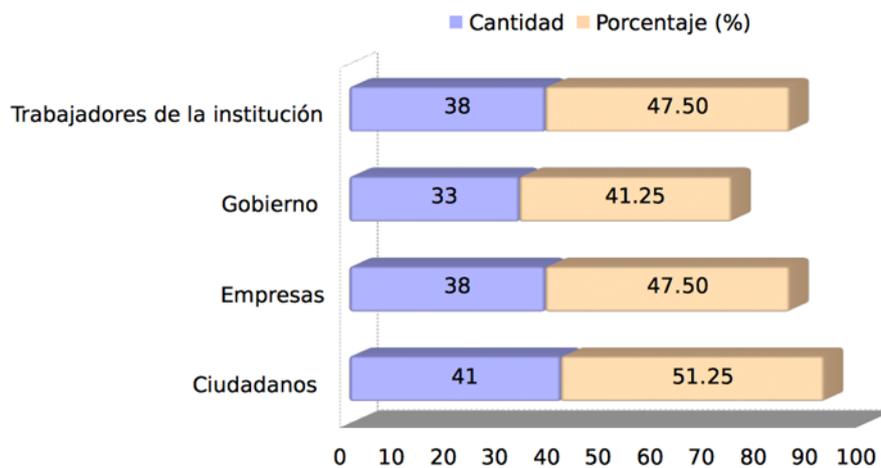
Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 20, indica una distribución de las instituciones que ofrecen servicios y trámites y la proporción de éstas que presentan una oferta de servicios y trámites en línea; donde 53 (66,25%) proporcionan servicios de trámites en línea, mientras 27 (50,94%) no. Los resultados reflejan que más de la mitad de las instituciones que disponen de una oferta de servicios y trámites han realizado esfuerzos por automatizar y modernizar su relación con la ciudadanía. Surge una interrogante ¿Por qué el resto no ha abierto su oferta de trámites en línea?



◇ **Gráfico 20:** Distribución de instituciones que ofrecen servicios de trámites en línea.

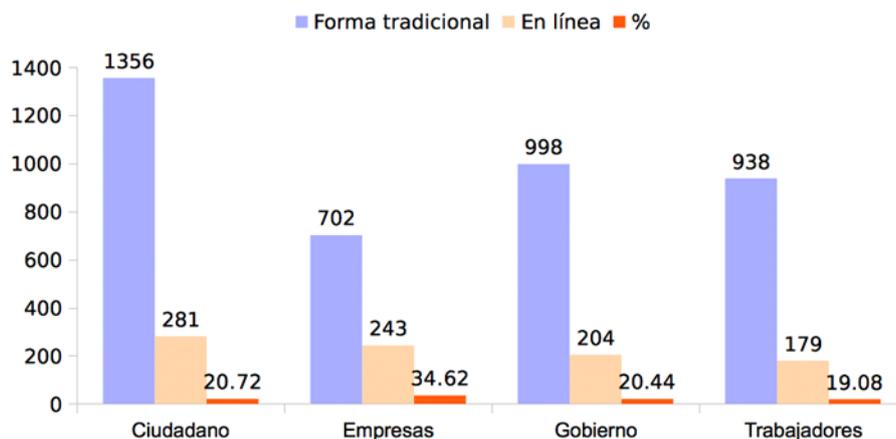
El gráfico N° 21, muestra una distribución de las instituciones que proveen trámites en línea de acuerdo a quienes dirigen sus servicios; 41 (51,25%) de las instituciones los dirigen a las ciudadanas o a los ciudadanos, 38 (47,50%) a sus trabajadoras o trabajadores; igual cantidad respondió dirigirlos a las empresas y por último, 33 (41,25%) los dirigen al mismo gobierno. Los resultados permiten observar un avance similar o balanceado en el desarrollo de las relaciones de las instituciones del Estado con las ciudadanas, los ciudadanos, las trabajadoras o los trabajadores de la institución, el gobierno y las empresas, sin diferencias marcadas o significativas.



◇ **Gráfico 21:** Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los trámites en línea.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

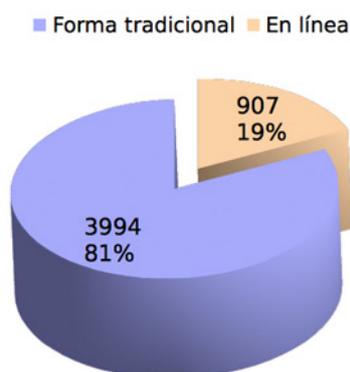
El gráfico N° 22, permite apreciar una distribución de la cantidad de trámites que ofrecen las instituciones de forma tradicional en relación a la proporción de trámites en línea, de acuerdo a quienes los dirigen. Como se puede observar, la proporción de trámites en línea en el mejor de los casos alcanza el 34,6%, dirigidos a las empresas; mientras que el desarrollo de la oferta en línea para las demás relaciones se encuentra por debajo del 25 %.



◇ **Gráfico 22:** Distribución de trámites de forma tradicional en relación a la proporción de trámites en línea de acuerdo a quien son dirigidos.

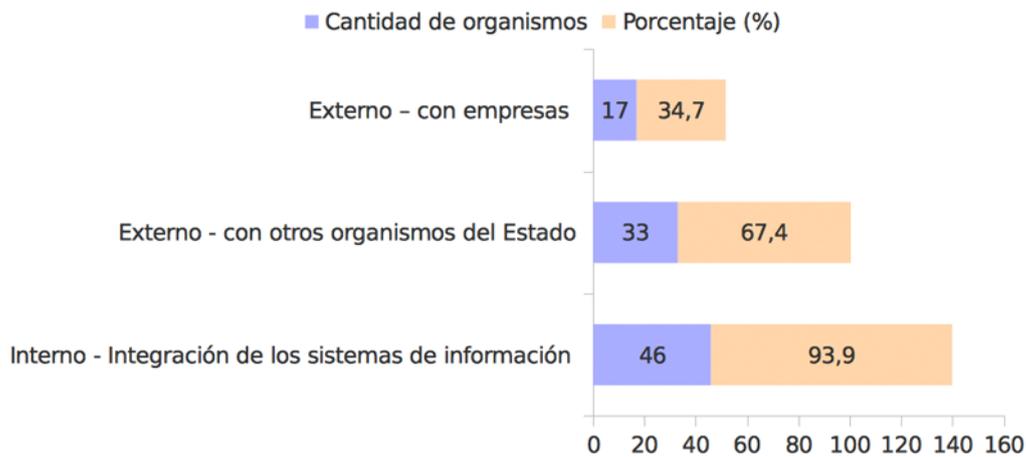
El gráfico N° 23, permite evidenciar en la población estudiada que la proporción estimada de la oferta de trámites en línea ofrecida a la ciudadanía en las instituciones estudiadas alcanza 907 (19 %) en relación al 3.994 (81 %) trámites que no están automatizados.

Cantidad total estimada de la oferta de trámites: 4.901(100%)



◇ **Gráfico 23:** Distribución global de la oferta estimada de trámites de acuerdo a la proporción que son ofrecidos de forma tradicional y en línea.

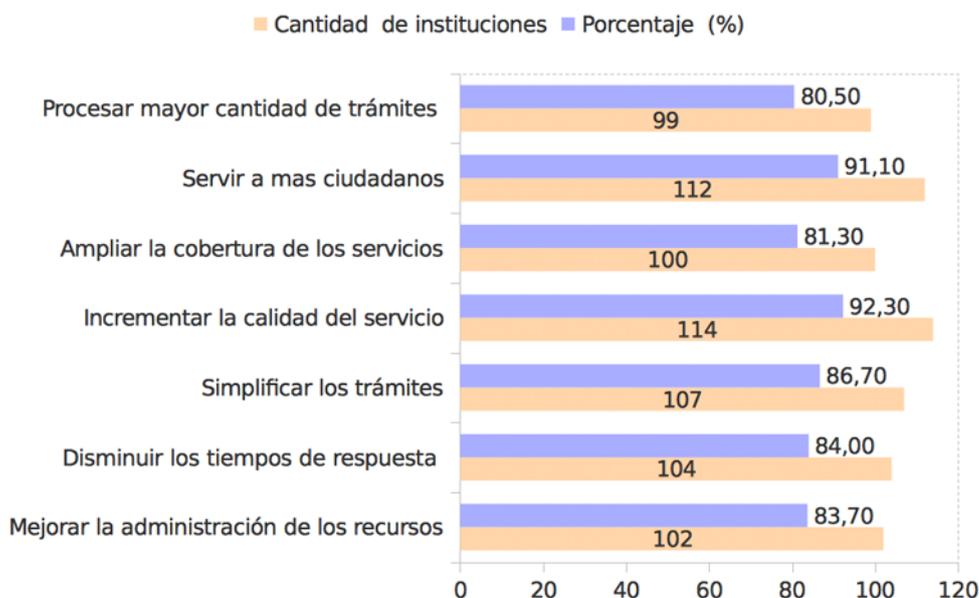
El gráfico N° 24, muestra una distribución de las instituciones que proveen trámites en línea y disponen de mecanismos tecnológicos internos de integración de sus sistemas de información o externos de interoperabilidad dirigidos a facilitar o simplificar los procedimientos y trámites, donde 46 (93,90%) afirmaron utilizar mecanismos tecnológicos para la integración de sus sistemas de información, 33 (67,40%) cuentan con mecanismos tecnológicos para la interconexión con otras instituciones del Estado como una vía para agilizar la relación y 17 (34,70%) disponen de mecanismos para la interoperar con empresas privadas. Los resultados obtenidos permiten observar una mayor cantidad de instituciones resolviendo, en primer lugar, la comunicación interna de sus procesos para lograr la integración de los sistemas de información. En segundo lugar, su interés se dirige hacia resolver el tema de la interrelación con otras instituciones del Estado haciendo énfasis en la comunicación de sus procesos íter-institucionales. En tercer lugar, se están dedicando a resolver el tema de la comunicación entre procesos con empresas privadas.



◇ **Gráfico 24:** Distribución de instituciones de acuerdo a la disposición de mecanismos de tecnológicos de integración o interoperabilidad.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 25, revela una distribución de las instituciones que ofrecen servicios de comunicación bidireccional y la percepción sobre su uso en la administración pública para establecer relaciones cercanas con la ciudadanía, permitiéndoles contactar a los responsables de los procesos de toma de decisión en los diferentes niveles del gobierno. En este sentido, 114 (92,30%) de las instituciones perciben que el uso de estos servicios electrónicos, les ha permitido ampliar la cobertura de sus servicios, 112 (91,10%) han logrado servir a más ciudadanas o ciudadanos, 107 (86,70%) han simplificado los trámites; 104 (84%) alegan haber disminuido los tiempos de respuesta; 102 (83,70%) perciben una mejora en la administración de los recursos; a 100 (81,30%), les ha permitido ampliar la cobertura de los servicios; 99 (80,50%) han procesado mayor cantidad de trámites. Los resultados pueden ser asociados con niveles altos que pueden orientar la eficiencia y eficacia de la institución.



◇ **Gráfico 25:** Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de comunicación bidireccional.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

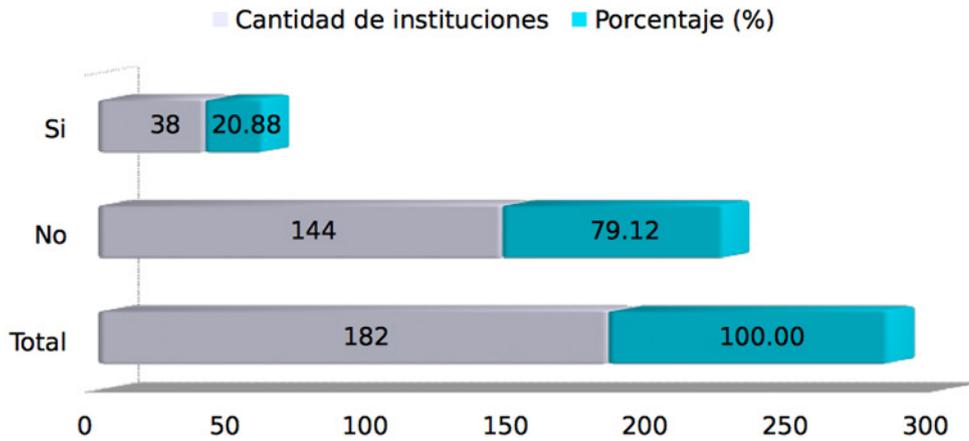
SERVICIOS DE TRANSACCIÓN

Esta sección ofrece los resultados obtenidos al analizar la información proporcionada por las instituciones participantes, relacionada con aspectos que tienen que ver con la posibilidad de realizar transacciones electrónicas entre las ciudadanas, los ciudadanos y las empresas con el gobierno, o entre instituciones del mismo gobierno. Las iniciativas de transacciones en línea en la administración pública son equivalentes al comercio electrónico (pagos, compras, depósitos, transferencias, declaraciones, entre otros). El desarrollo de estos servicios le permite a las instituciones del Estado rediseñar los procedimientos administrativos haciéndolos simples y rápidos para conseguir ahorros en costos, responsabilidad en las operaciones y mejoras en la productividad.

La exploración realizada en esta dimensión de desarrollo permitió obtener indicadores relacionados con los siguientes descriptores: Instituciones que prestan servicios de transacciones en línea, a quien dirigen las instituciones los servicios de transacciones en línea, el medio más utilizado para la oferta de servicios transaccionales, transacciones en línea que proveen las instituciones, aspectos de seguridad informática incluidos en la prestación de servicios transaccionales y la percepción de las instituciones sobre el uso de medios electrónicos en la oferta de servicios transaccionales.

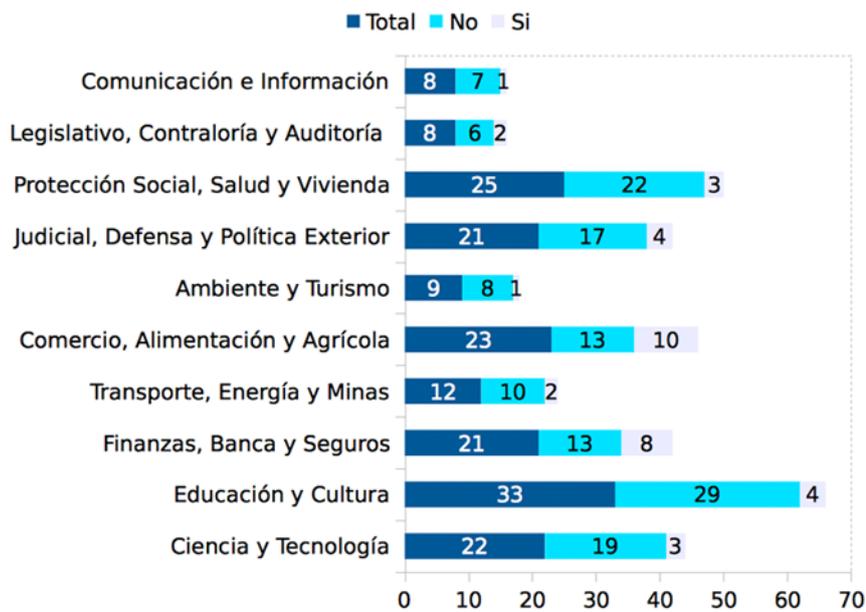
A continuación se presentan los resultados obtenidos:

El gráfico N° 26, permite observar las respuestas de las instituciones ante la interrogante ¿Provee la institución servicios de transacciones en línea?, 38 de las instituciones, de la población estudiada contestaron proveer servicios transaccionales en línea, mientras que 144 no los ofrecen. Los resultados permiten apreciar que el avance de las instituciones del Estado en el desarrollo de la dimensión transaccional se encuentra muy cercana al 20%. Al evaluar la situación desde los resultados obtenidos, 80 de las instituciones participantes ofrecen trámites a la ciudadanía y de estas 53 ofrecen algún tipo de trámite en línea a la ciudadana o al ciudadano, a las empresas, al mismo gobierno, a sus trabajadoras o trabajadores, de las cuales solo 38 han desarrollado alguna iniciativa para avanzar en la dimensión transaccional. Esta información muestra un panorama vasto de oportunidades para desarrollar ampliamente soluciones de gobierno electrónico, lo que reafirma la necesidad de impulsar una estrategia nacional de gobierno electrónico en la AP.



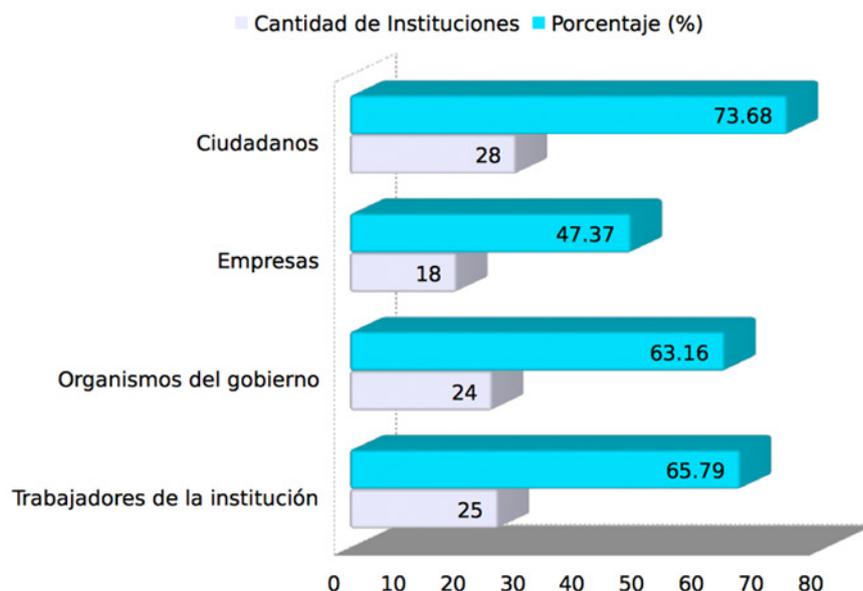
◇ **Gráfico 26:** Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de transacciones en línea.

El gráfico N° 27, permite observar una distribución de las instituciones de acuerdo al sector al que pertenecen. Se puede detallar la cantidad de instituciones que han desarrollado iniciativas insertas en la dimensión transaccional de gobierno electrónico.



◇ **Gráfico 27:** Distribución de instituciones por sector de acuerdo a la prestación de servicios de transacciones en línea.

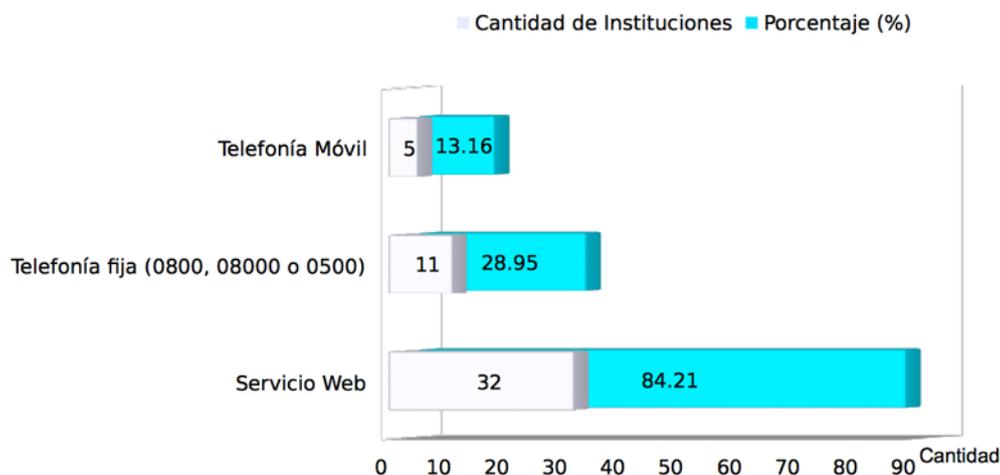
El gráfico N° 28, muestra una distribución de como las instituciones que han avanzado en la dimensión transaccional, están desarrollando sus relaciones, 28 (73,68%) de las 38 instituciones, ofrecen transacciones en línea a las ciudadanas o los ciudadanos; 25 (65,79%) a las trabajadoras o a los trabajadores de la institución; 24 (63,16%) a organismos del gobierno y 18(47,37%) a las empresas. Los resultados permiten inferir que las instituciones están desarrollando sus relaciones de manera uniforme, aunque su oferta dirigida al ciudadano o ciudadana es ligeramente superior.



◇ **Gráfico 28:** Distribución de instituciones de acuerdo a quien dirige los servicios de transacciones en línea.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

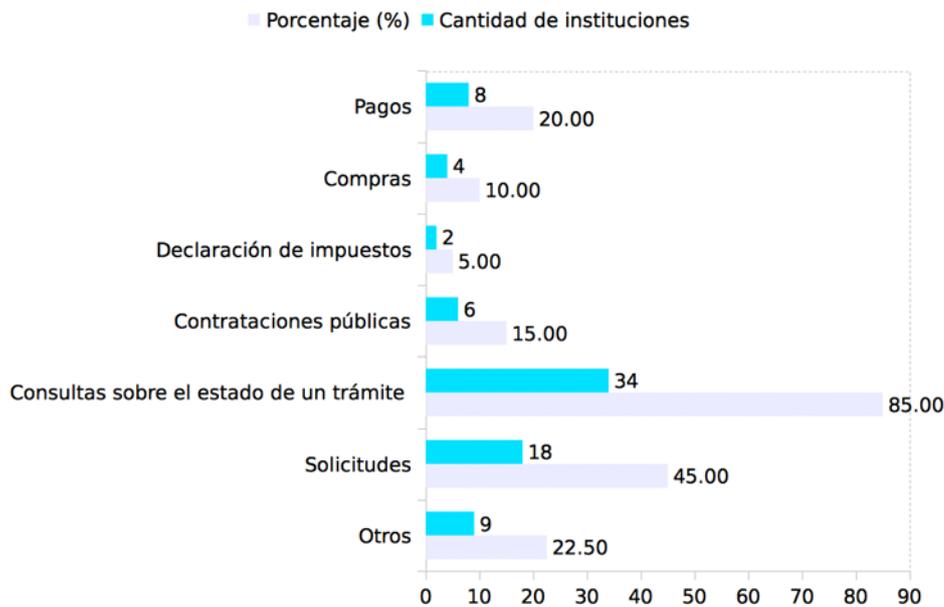
El gráfico N° 29, demuestra que el medio más utilizado por las instituciones del Estado para ofrecer servicios transaccionales es su sitio Web, desarrollando iniciativas de servicios vía Web. 32 (84,21%) ofrecen un abanico amplio de opciones a través de este medio, 11 (28,95%) utilizan la telefonía fija para la oferta transaccional, por último 5 (13,16%) instituciones están realizando avances en el desarrollo de servicios vía telefonía móvil. Sería oportuno focalizar un estudio de casos en estas instituciones para estudiar en detalle sus iniciativas a través de este medio.



◇ **Gráfico 29:** Distribución de instituciones de acuerdo al medio utilizado para proveer servicios de transacciones en línea.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

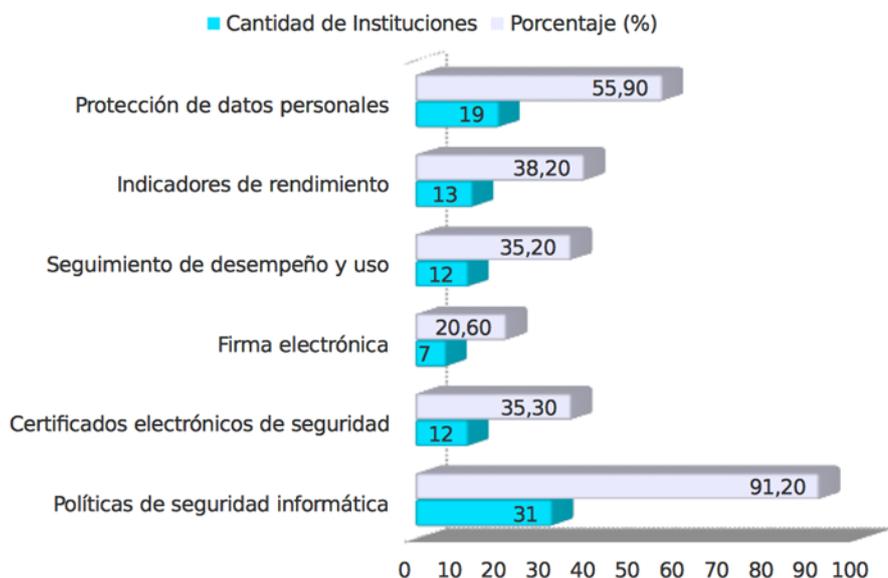
El gráfico N° 30, refleja que la consulta sobre el estado de un trámite, es el servicio que mayor cantidad de instituciones proveen en la dimensión transaccional. 34 (85%) respondieron ofrecerlo; 18 (45%) ofrecen servicios de solicitudes en línea, en la opción otros, 9 (22,50%) instituciones mencionaron la transferencia electrónica y la declaración jurada; 8 (20 %) disponen de servicios de pagos; 4 (10%) permiten realizar compras y por último, 2 (5%) la declaración de impuestos.



◇ **Gráfico 30:** Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de transacciones en línea que proveen.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 31, permite apreciar que el elemento políticas de seguridad informática, es el aspecto más incluido por las instituciones a la hora de ofrecer servicios de la dimensión de desarrollo transaccional, 31 (91,20%) de las 38 instituciones lo incluyen, el segundo elemento es la protección de datos personales, 19 (55,90%) lo consideran, luego se encuentra el uso de indicadores de rendimiento 13 (38,20%) toman en cuenta este elemento, 12 (35,30%) utilizan seguimiento de desempeño y el uso de los certificados electrónicos de seguridad, al final sólo 7 (20,60%) incluyen la firma electrónica.

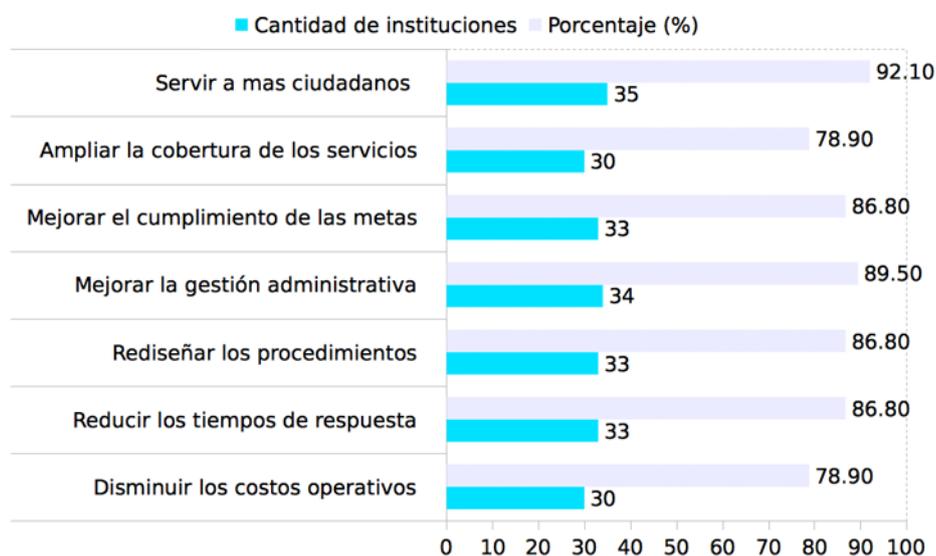


◇ **Gráfico 31:** Distribución de instituciones de acuerdo a los aspectos que incluyen los servicios de transacciones en línea.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 32, demuestra la percepción de las instituciones en cuanto al uso de servicios transaccionales en línea para desarrollar sus relaciones desde el gobierno con la ciudadanía a través de diversos medios electrónicos. 35 (92,10%) han apreciado servir

a una mayor cantidad de usuarios, a 34 (89,50%) les ha permitido mejorar la gestión administrativa, 33 (86,80%) perciben una mejora en el cumplimiento de sus metas, han logrado rediseñar sus procedimientos y reducir los tiempos de respuesta, por último 30 (78,90%) observaron haber ampliado la cobertura de servicios y disminuido los costos operativos.



◇ **Gráfico 32:** Distribución de instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de servicios de transacciones en línea.

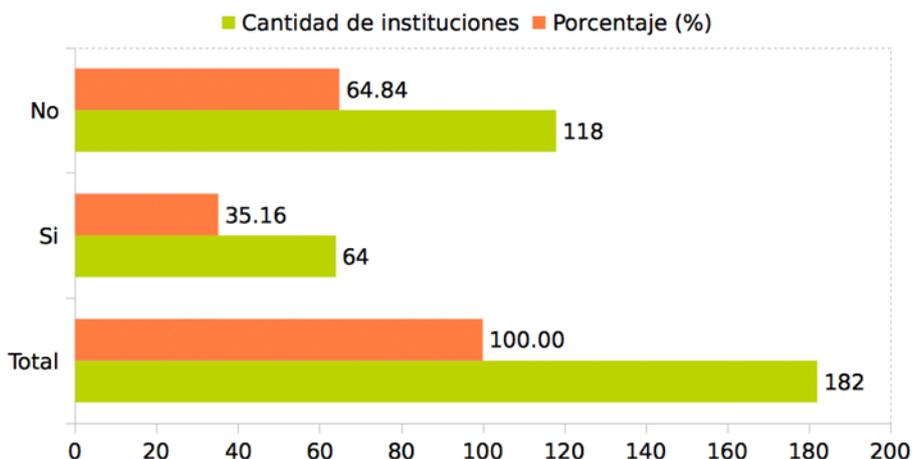
Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

ELEMENTOS DE TRANSFORMACIÓN EN LA RELACIÓN GOBIERNO - CIUDADANÍA

Esta sección está dirigida a identificar elementos de transformación significativos en el desarrollo de las relaciones del gobierno con la ciudadanía, producto de la incorporación del uso de las TI en la gestión pública. En esta dimensión de desarrollo de gobierno electrónico, las relaciones con el gobierno se tornan avanzadas y cercanas, la gestión pública se anticipa a las demandas de la población, los servicios tienden a ser personalizados. Para su logro se requiere voluntad política, potencial humano altamente capacitado en el uso de las TI, inversión, marcos legales y normativos adecuados y capacidad de acceso y uso.

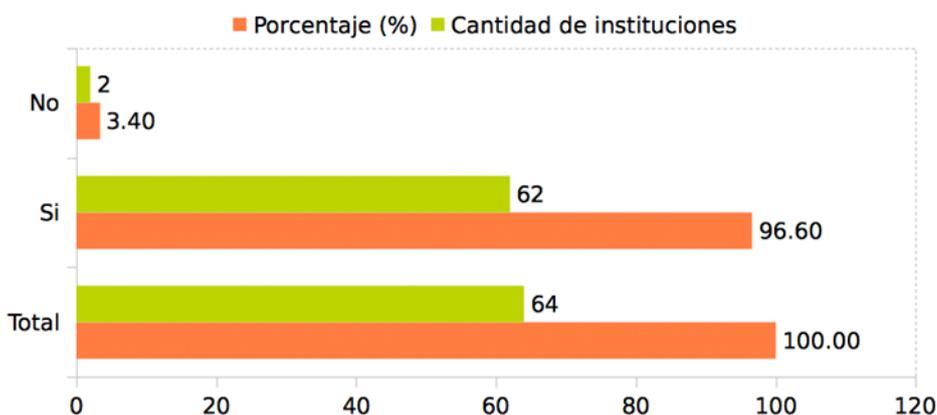
La exploración realizada en esta dimensión de desarrollo permitió obtener indicadores relacionados con los siguientes descriptores: Existencia de una normativa vigente y un área orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana, medios electrónicos utilizados y promoción de espacios de rendición de cuentas.

El gráfico N° 33, exhibe los resultados obtenidos sobre la existencia en las instituciones del Estado de una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana, donde 64 (35,10%) cuentan con la normativa y 118 (64,84) declararon no tenerla.



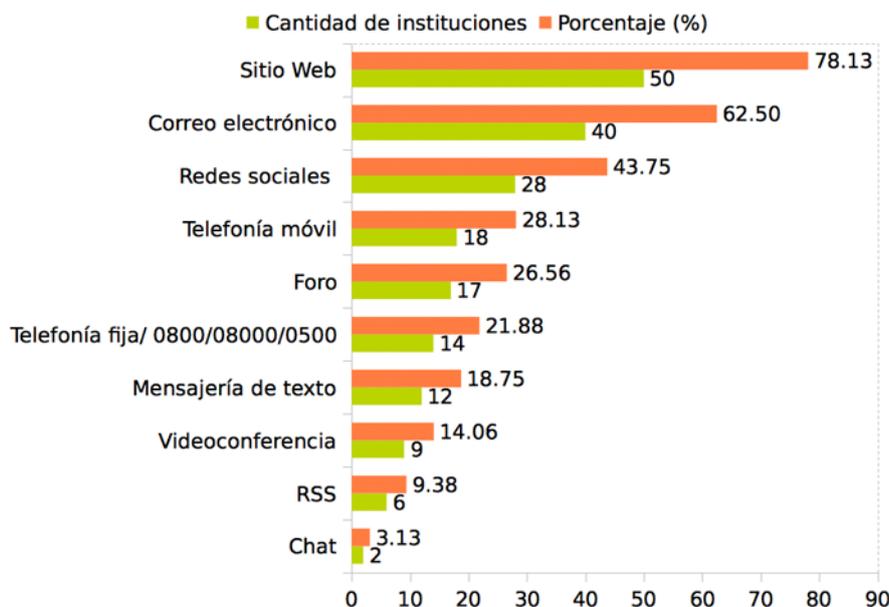
◇ **Gráfico 33:** Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana.

El gráfico N° 34, muestra que 62 instituciones (96,60%) de las 64 que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana, disponen de un área destinada a la promoción de la participación ciudadana, mientras que 2 (3,40%) no la tienen. El hecho de contar con la normativa y al mismo tiempo, disponer de un área destinada para la promoción de la participación ciudadana demuestra que el ejercicio del gobierno electrónico puede tomar nuevos rumbos en el país hacia un nuevo modelo de gestión pública, conducente a nuevas formas de debatir, acceder a trámites, servicios y escuchar al colectivo. Tal como lo expone Okot-Uma (2001), el gobierno electrónico se constituye en una herramienta para organizar e intercambiar información entre el gobierno y las ciudadanas, los ciudadanos, las empresas, sus trabajadoras o trabajadores y otras organizaciones del gobierno; pasando a ser algo más que sitios Web con información institucional, oferta de servicios y transacciones en línea.



◇ **Gráfico 34:** Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana y disponen de un área destinada a su promoción.

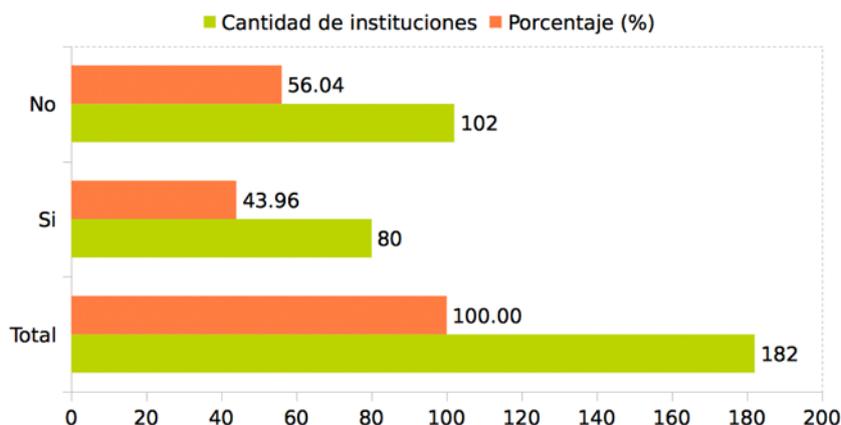
El gráfico N° 35, revela que el medio más utilizado por las instituciones para la promoción de la participación y consulta ciudadana es el sitio Web, donde 50 (78,13%) lo usan, seguido por 40 (62,50%) con el uso del correo electrónico, en tercer lugar se destaca el uso de las redes sociales 28 (43,75%) lo están incorporando como un medio de intercambio con el colectivo, en cuarto lugar, 18 (28,13%) instituciones hacen uso de la telefonía móvil. Como muestra el gráfico, otros medios menos usados son el foro, la telefonía fija, mensajería de texto, videoconferencia, los canales de noticias rss y chat.



◇ **Gráfico 35:** Distribución de instituciones que cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación y los medios electrónicos utilizados para su promoción.

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples.

El gráfico N° 36, expone una distribución de las instituciones estudiadas que promueven espacios de rendición de cuentas. 80 (43,96%) de las instituciones participantes respondieron promover entre el colectivo el uso de espacios de rendición de cuentas, mientras que 102 (56,04%) no lo hacen. El resultado deja entrever iniciativas que apuntan hacia una nueva forma de gestión pública que pudiese orientar la transparencia, eficiencia, eficacia y confianza.



◇ **Gráfico 36:** Distribución de instituciones que promueven espacios de rendición de cuentas.

DIMENSIÓN DE DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Esta sección resume los hallazgos de mayor relevancia encontrados en la exploración realizada en la Administración Pública Central y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital.

El gráfico N° 37, revela una distribución de la población estudiada de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada. Los resultados muestran que 49 (26,92%) de las instituciones han alcanzado la dimensión de desarrollo informacional, es decir tienen presencia en la Web y aprovechan el medio para publicar información institucional, de contacto, procedimientos para acceder a servicios o realizar trámites, noticias, legislación, normativa, eventos o galería de fotos, enlaces a sitios relacionados, entre otros. Esta proporción de las instituciones presenta una oferta informativa amplia a la ciudadanía pero no presentan elementos de desarrollo en otras dimensiones de gobierno electrónico.

En la dimensión interacción, 77 (42,31%) instituciones además de haber desarrollado su nivel Informacional, han establecido canales de comunicación bidireccional con la ciudadana o el ciudadano, empresas, trabajadores o trabajadoras de las instituciones y el mismo gobierno. Para lograr este avance vienen haciendo uso de medios como el correo electrónico, el buzón de contactos, sugerencias, quejas o denuncias, las redes sociales, la telefonía fija y móvil, mensajería de texto, el foro o el chat. En esta dimensión es relevante considerar el impacto del uso de las herramientas Web 2.0 para hacer más cercana la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

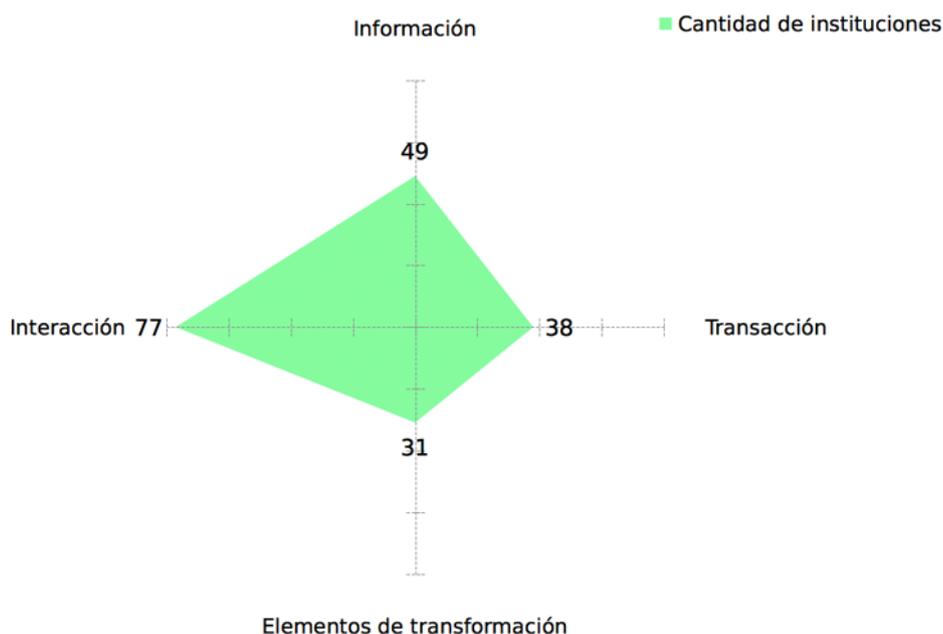
En la dimensión Transaccional, 38 (20,88%) instituciones contestaron haber desarrollado alguna oferta de servicios y trámites completamente en línea, orientada a fortalecer sus canales de servicios entre el gobierno y la ciudadana o el ciudadano, las empresas, las trabajadoras o los trabajadores y el mismo gobierno. 36 instituciones avanzaron desde la dimensión de interacción, mientras 2 desarrollaron la dimensión Transaccional sin haber desarrollado elementos de interacción. Es importante dejar claro que, 13 de estas instituciones avanzaron hasta la dimensión de Transformación por lo que solo 25 realmente permanecen en la dimensión de Transacción. El desarrollo de esta dimensión de gobierno electrónico le permite a las instituciones atender a una mayor cantidad de personas, rediseñar sus procedimientos y reducir los tiempos de respuesta. Por otro lado, el desarrollo de esta dimensión implica un mayor nivel de complejidad en cuanto a infraestructura tecnológica, interoperabilidad, personalización de los servicios, desarrollo de altos niveles de seguridad informática, protección de datos personales, uso de certificados de seguridad y la firma electrónica.

En la cuarta dimensión de desarrollo, denominada Transformación se encuentran 31 (17,03%) instituciones que vienen desarrollando elementos de participación ciudadana, cuentan con una normativa y disponen de un área para la promoción de la participación ciudadana y promueven espacios de rendición de cuentas, todo con el objeto de lograr una mayor cercanía entre el gobierno y la población, haciendo uso de medios electrónicos para mejorar el intercambio de información y alcanzar una gestión pública eficiente, eficaz y transparente; siendo su objetivo maximizar la inclusión y la confianza para el logro de la suprema felicidad social como lo expone el Plan Nacional Simón Bolívar (2007-2013) y como lo referencia en su construcción de gobierno electrónico,

denominada GobPaTI, el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI).

Es importante mencionar como elemento característico de la dimensión Transformación, la existencia de una ventanilla única como puerta de entrada a los servicios y trámites de gobierno electrónico, en el caso venezolano está representada por www.gobiernoenlinea.gob.ve, es una iniciativa que persigue la integración de procesos y servicios para facilitar a la población el uso de gobierno electrónico e incrementar el acceso universal a los servicios y trámites en línea. En la actualidad se encuentra en un proceso de construcción y evolución continuo, ofrece una dimensión informacional muy desarrollada dirigida a la ciudadana, al ciudadano, a las empresas y los extranjeros, actualmente se encuentra desarrollando elementos de comunicación bidireccional con la finalidad de fortalecer la dimensión de interacción y promover la participación ciudadana, aprovechando el potencial de las herramientas Web 2.0, como es el caso de las redes sociales.

Un hecho relevante encontrado en este estudio es que 13 instituciones han avanzado en el desarrollo de gobierno electrónico desde la dimensión de información hasta transformación, incorporando elementos de gobierno electrónico para promover la participación, consulta ciudadana y rendición de cuentas, mientras que 18 avanzaron a la dimensión de transformación sin haber desarrollado elementos transaccionales, así como 2 instituciones avanzaron hacia el desarrollo de la dimensión transaccional sin realizar implementaciones de la dimensión de interacción. Para explicar este comportamiento, es conveniente referenciar a Backus (2001) cuando expresa que la implementación de gobierno electrónico es el producto de un proceso evolutivo de cuatro niveles de desarrollo, los cuales no son dependientes uno del otro, tampoco es necesario terminar el desarrollo de un nivel para iniciar el siguiente. El siguiente gráfico refleja lo descrito.



◇ **Gráfico 37:** Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico.

Dimensión de desarrollo de gobierno electrónico y el uso de software libre en la plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea

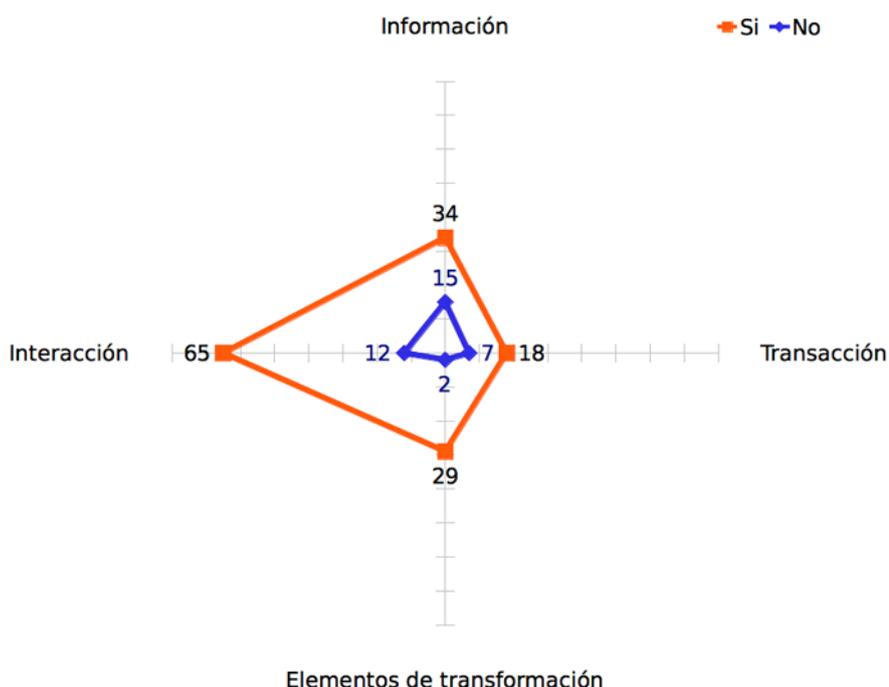
El gráfico N° 38, ofrece una distribución de las instituciones participantes de acuerdo a la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico, permitiendo observar que de las 49 instituciones que se encuentran en la dimensión Transaccional, 34 (69,39%) utilizan el software libre en sus implementaciones, mientras que 15 (30,61%) instituciones no lo usan.

De las 77 instituciones que se encuentran en la dimensión interacción , 65 (84,42%) han incorporado el uso de software libre en la implementación de soluciones orientadas a la comunicación bidireccional con las ciudadanas, los ciudadanos, las empresas, trabajadoras, los trabajadores y con el mismo gobierno, mientras que 15 (19,48) instituciones no lo usan.

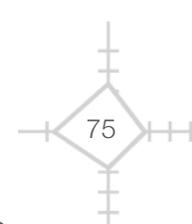
En la dimensión transaccional, de las 25 instituciones que han desarrollado esta capacidad de servicios y trámites en línea, 18(72%) utilizan el software libre en sus implementaciones tecnológicas, mientras que 7 (28%) no lo usan.

En la dimensión de transformación, se encuentran 31 instituciones, de las cuales 29 (93,55%) hacen uso del software libre en la implementación de soluciones de gobierno electrónico y 2 (6,45%) no lo utilizan.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la exploración realizada, la tendencia permite apreciar un uso acentuado del software libre por parte de las instituciones en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea.



◇ **Gráfico 38:** Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de desarrollo de gobierno electrónico y el uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea.



La situación encontrada en la APC y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital

La tabla 1, resume el panorama general observado de la población estudiada, donde se encontró que 49 (26,92%) de las instituciones estudiadas avanzaron en el desarrollo de gobierno electrónico hasta la dimensión de información, 77 (42,31%) alcanzaron la dimensión de interacción, 23 (12,64%) avanzaron hasta la dimensión transaccional, 2 (1,10%) de las instituciones avanzaron desde información hasta transacción sin desarrollar elementos de interacción, 18 han desarrollado la dimensión de transformación y 13 han desarrollado las cuatro dimensiones de desarrollo. La dimensión interacción es la que más instituciones han desarrollado.

Dimensión de Gobierno Electrónico desarrollada	Cantidad de Instituciones	Porcentaje (%)
Información	49	26,92
Interacción	77	42,31
Transacción	23	12,64
Información/Transacción	2	1,10
Información/Interacción/Transacción/Transformación	13	7,14
Transformación	18	9,89
Totales	182	100

◇ Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno desarrollada.

A modo de conclusiones

El análisis de los resultados obtenidos en el 1er diagnóstico de gobierno electrónico realizado en la Administración Pública Central y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital, en la República Bolivariana de Venezuela, ha permitido:

Obtener un panorama general de los avances que vienen realizando los organismos del Estado en la incorporación del potencial de las TI en la gestión pública, con la finalidad de desarrollar sus relaciones con la ciudadana, el ciudadano, las empresas, el gobierno y sus trabajadoras o trabajadores; haciéndolas cada vez más cercanas.

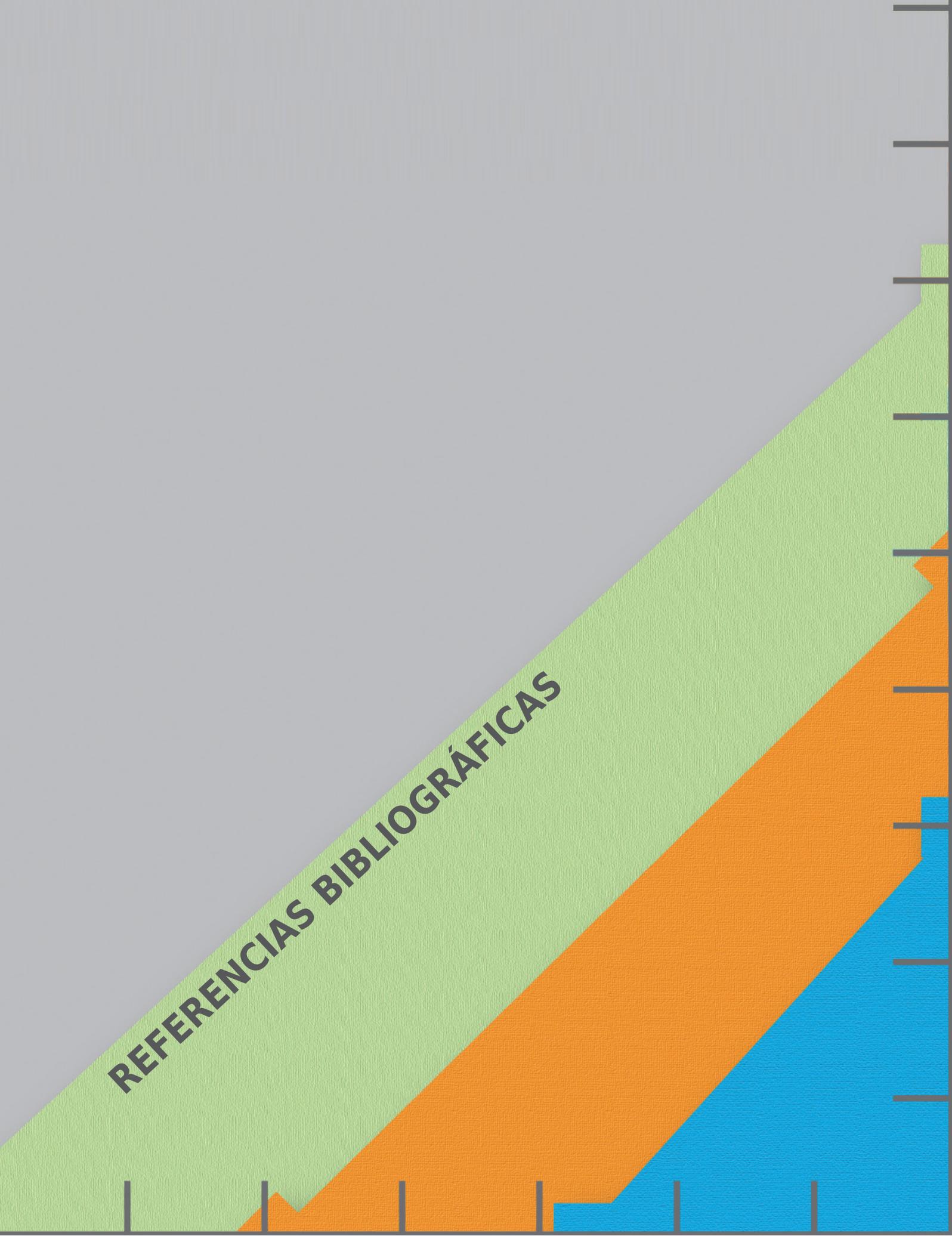
Disponer de elementos de información sobre la dimensión de desarrollo alcanzada por las instituciones estudiadas y cuales de ellas presentan el menor o mayor avance. Dicha información permitirá en un próximo paso realizar un estudio de casos para investigar en profundidad algunas de estas experiencias con el objeto de identificar y reunir los principales factores de éxito en la implementación de gobierno electrónico.

Los resultados presentados en este estudio han reflejado durante el 2011 un entorno lleno de interés, disposición e iniciativas por parte de las instituciones en realizar implementaciones de gobierno electrónico. A su vez, es notable la ausencia de dirección y liderazgo en materia de gobierno electrónico y la necesidad de construir una estrategia nacional que oriente el crecimiento y consolide el desarrollo de gobierno electrónico en el país. A continuación se mencionan algunos de los aspectos de mayor relevancia encontrados en esta investigación:

1. El uso de software libre en la implementación de soluciones de gobierno electrónico muestra una tendencia que va en ascenso, una cantidad importante de las instituciones participantes lo usan en sus plataformas tecnológica de servicios y trámites en línea. Sin embargo, aún queda mucho por hacer, es importante abordar con mayor detalle y profundidad la AP, en este tema y focalizar esfuerzos en las instituciones que aún no utilizan software libre.
2. El sistema operativo más utilizado por las instituciones del Estado en la plataforma tecnológica de servidores es GNU/linux Debian. Es necesario hacer un alerta y definir estrategias orientadas a disminuir el nivel de uso de Windows server, ya que es el segundo sistema operativo más utilizado por las instituciones del Estado en sus plataformas tecnológicas de servidores.
3. En las estaciones de trabajo, Windows sigue siendo el sistema operativo más usado, mientras que Canaima ocupa el segundo lugar. Es necesario dirigir estrategias para incrementar la utilización de Canaima, definir indicadores de uso y alimentarlos.
4. Todas las instituciones participantes cuentan con un sitio Web y han desarrollado la dimensión informacional de gobierno electrónico, en sus relaciones con la ciudadana o el ciudadano, las empresas, el gobierno y las trabajadoras o los trabajadores, de manera similar. La oferta informativa por parte de las instituciones a través de su página Web es amplia. Hacen uso de otros medios informativos, como el correo electrónico, las redes sociales, la telefonía móvil y fija, mensajería de texto, los foros, videoconferencia, los canales informativos RSS, Radio, TV, Fax y Chat.
5. La percepción de las instituciones sobre el uso de los medios electrónicos de información es visto, en primer lugar, como una manera de llegar más rápido a la ciudadanía, seguido por servir a una mayor cantidad de ciudadanas y ciudadanos.
6. En la dimensión interacción 67,58% de las instituciones ofrecen algún mecanismo de comunicación bidireccional para relacionarse con la población. La relación más desarrollada es la de gobierno-ciudadana-ciudadano, seguida por la de gobierno-trabajadora-trabajador, gobierno-gobierno y gobierno-empresa, aunque no existen diferencias marcadas en el desarrollo de estas relaciones. El medio más utilizado para desarrollar esta dimensión es el correo electrónico, seguido por las redes sociales, mientras que en menor grado se usa la telefonía fija y móvil, mensajería de texto, foro y chat. Los servicios con mayor oferta en esta dimensión de desarrollo son la descarga de documentos, el buzón de contactos, solicitudes, sugerencias, reclamos o denuncias, pocas instituciones ofrecen servicios de comunicación 24x7.
7. El buzón de contacto, solicitudes, sugerencias, reclamos o denuncias es ofrecido como un mecanismo para escuchar al ciudadano. Algunas instituciones carecen de un procedimiento de seguimiento a los requerimientos recibidos por el buzón y un área definida para dar tratamiento a los requerimientos recibidos por el buzón. Pocas instituciones hacen del conocimiento público el resultado de la atención realizada a los buzones mencionados.

8. La mayor oferta de servicios y trámites esta dirigida a la ciudadana o al ciudadano, en segundo lugar a la trabajadora o al trabajador, en tercer lugar al gobierno y en cuarto lugar a las empresas.
9. Un 29,12% de las instituciones han desarrollado una oferta de trámites en línea dirigida a la ciudadana o al ciudadano, luego a las empresas y a los trabajadores y por último, al mismo gobierno.
10. La cantidad estimada de trámites que ofrecen estas instituciones se encuentra por el orden de los 4.901, de los cuales 907 (18,51%) trámites son en línea. Las cifras son elocuentes sobre la oportunidad y necesidad de tomar acciones en cuanto a impulsar una estrategia nacional de desarrollo de gobierno electrónico en la AP.
11. El 25,27% de las instituciones han implementado mecanismos para interrelacionar internamente sus sistemas de información, 18,13% han trabajado en la interrelación con otros organismos del gobierno y 9,34% con empresas. La tendencia demuestra que el tema relacionado con la interoperabilidad es un campo por explorar.
12. La percepción por parte de las instituciones sobre el uso de los servicios electrónicos de comunicación bidireccional, se relaciona con la ampliación de la cobertura de sus servicios. En todas las opciones los resultados permiten apreciar niveles que pueden orientar la eficiencia y eficacia de la gestión pública como resultado de incorporar el potencial de las TI.
13. Un 20,88% de las instituciones estudiadas respondieron ofrecer transacciones en línea, la mayor cantidad de la oferta esta dirigida a la ciudadana o al ciudadano, luego a las trabajadoras o a los trabajadores, al gobierno y a las empresas. Entre los medios más utilizados para la oferta de trámites en línea se destaca el sitio Web, seguido por la telefonía fija y móvil. El servicio en línea más ofrecido es la consulta de trámites, seguido por las solicitudes, la transferencia electrónica y declaración jurada, posteriormente los pagos, contrataciones públicas, compras y la declaración de impuestos. En esta dimensión de desarrollo las instituciones incluyen políticas de seguridad informática en su oferta de servicios, consideran la protección de datos personales, algunos incluyen certificados electrónicos de seguridad y la firma electrónica.
14. El 35,16% de las instituciones cuentan con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana, de las cuales 96,87% disponen de un área definida para su promoción y el medio electrónico más utilizado para promover la participación y la consulta ciudadana es el sitio Web, seguido por el correo electrónico y las redes sociales, en menor grado se utiliza la telefonía móvil, el foro, entre otros. En esta dimensión se encontró que 43,96% de las instituciones estudiadas promueven espacios de rendición de cuentas.
15. En resumen, se observó que 26,92% de la APC y sus entes adscritos ubicados en el Distrito Capital se encuentran en la dimensión informacional, 42,31% han trascendido a la dimensión de interacción, 20,88% se ubican en la dimensión transaccional y 17,03 han desarrollado elementos de participación, consulta ciudadana y rendición de cuentas, de las cuales 7,14% han desarrollado elementos de las cuatro dimensiones, se consideran con mayor avance en la implementación de gobierno electrónico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



REFERENCIAS

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).(2007).
Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Consultado el 08/06/2010.
Disponible en: <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>
- Centro Nacional de Tecnologías de Información.(2009).
Taller de definición del concepto de gobierno electrónico para el Centro Nacional de Tecnologías de Información. Relatoría
- Centro Nacional de Tecnologías de Información. (s/f).
Glosario de términos. Consultado el 12/12/2011.
Disponible en: http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_glossary&Itemid=69
- Centro Nacional de Tecnologías de Información.(2010).
Marco de Interoperabilidad del Estado venezolano.
Consultado el 9/10/2012.
Disponible en: <http://interoperabilidad.gobiernoenlinea.gob.ve/MIO/conceptos.jsp>
- Backus, Michiel. (2001).
E-governance in Developing Countries. Publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD).
Consultado el 04/05/2010.
Disponible en: <http://www.iicd.org/about/publications/egovernance-and-developing->
- Colaboradores de Wikipedia. (s/f).
La enciclopedia libre.
Consultado el 22/12/2011.
Disponible en: http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Web_2.0&oldid=5285495
- GNU Operating System. (s/f).
Consultado el 16/06/2010.
Disponible en: <http://www.gnu.org/>
- Okot-Uma, Rogers. (2001).
Electronic Governance: Re-inventing Good Governance. Commonwealth Secretariat London.
Consultado el 16/06/2010.
Disponible en: <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Okot-Uma.pdf>

- República Bolivariana de Venezuela. (1999).
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
Consultado el 04/08/2010.
Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>
- República Bolivariana de Venezuela. (2001).
Ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas.
Consultado el 22/12/2011.
Disponible en: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>
- República Bolivariana de Venezuela. (2008).
Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.
Consultado el 22/12/2011.
Disponible en: <http://www.minci.gob.ve/doc/leyorganicasimplificaciontr.pdf>
- República Bolivariana de Venezuela. (2000).
Decreto No. 825.
Consultado el 06/08/2010.
Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>
- República Bolivariana de Venezuela. (2001).
Decreto con fuerza de Ley No 1.204 sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
Consultado el 22/12/2011.
Disponible en: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/dmdfe.htm>
- República Bolivariana de Venezuela. (2003).
Decreto No 2.479. Creación de la Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado.
Consultado el 09/08/2010.
Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>
- República Bolivariana de Venezuela. (2004).
Decreto 3390: sobre el uso del Software Libre en la Administración Pública. Consultado el 10/08/2010.
Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>
- República Bolivariana de Venezuela. (2000).
Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
Consultado el 11/08/2010.
Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>
- República Bolivariana de Venezuela. (2001).
Ley Especial contra los Delitos Informáticos.
Consultado el 11/08/2010.
Disponible en: <http://www.suscerte.gob.ve/index.php/es/la-institucion/biblioteca-suscerte/marco-legal/leyes/251-ley-especial-contra-los-delitos-informaticos>
- República Bolivariana de Venezuela. (2001).
Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación - LOCTI.
Consultado el 12/08/2010.

Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>

República Bolivariana de Venezuela. (2001).

Ley Orgánica de la Administración Pública.

Consultado el 22/12/2011.

Disponible en: http://www.me.gob.ve/media/contenidos/2006/d_269_9.pdf

República Bolivariana de Venezuela. (2009).

Gaceta Oficial 39.109 - Normas Técnicas de Formato Abierto de Documentos ODF, PDF

y portales web de la APN.

Consultado el 14/08/2010.

Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>

República Bolivariana de Venezuela. (2007).

Plan Nacional Simón Bolívar 2007-2013.

Consultado el 15/08/2010.

Disponible en: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/legislacion.dot>

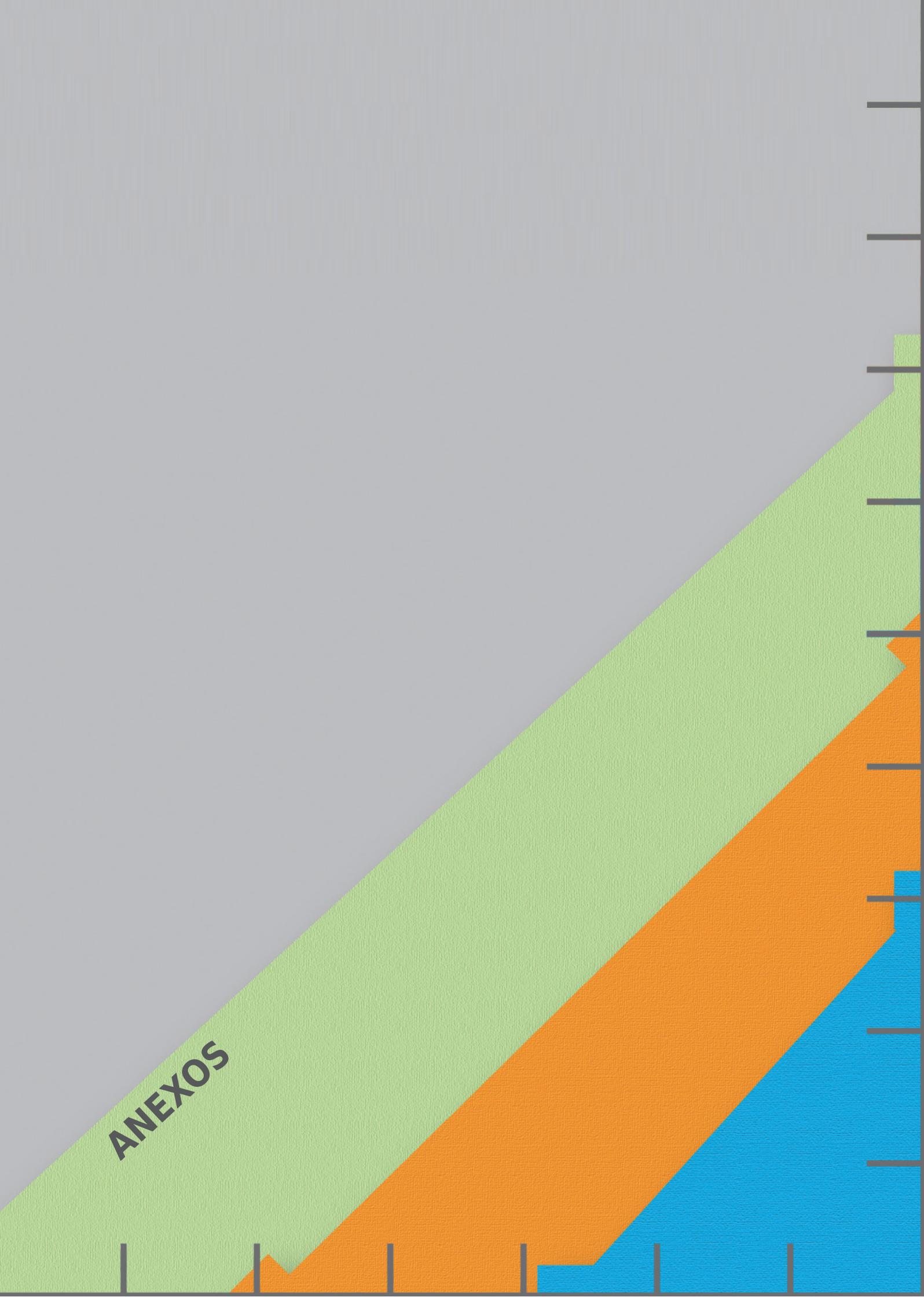
República de Colombia, (s/f).

Ministerio de Minas y energía. SICOM. Listado de términos.

Consultado el: 22/12/2011.

Disponible en: <http://www.sicom.gov.co/glosario.shtml?apc=k1-1--&x=29>

ANEXOS



ANEXOS 1: TABLAS

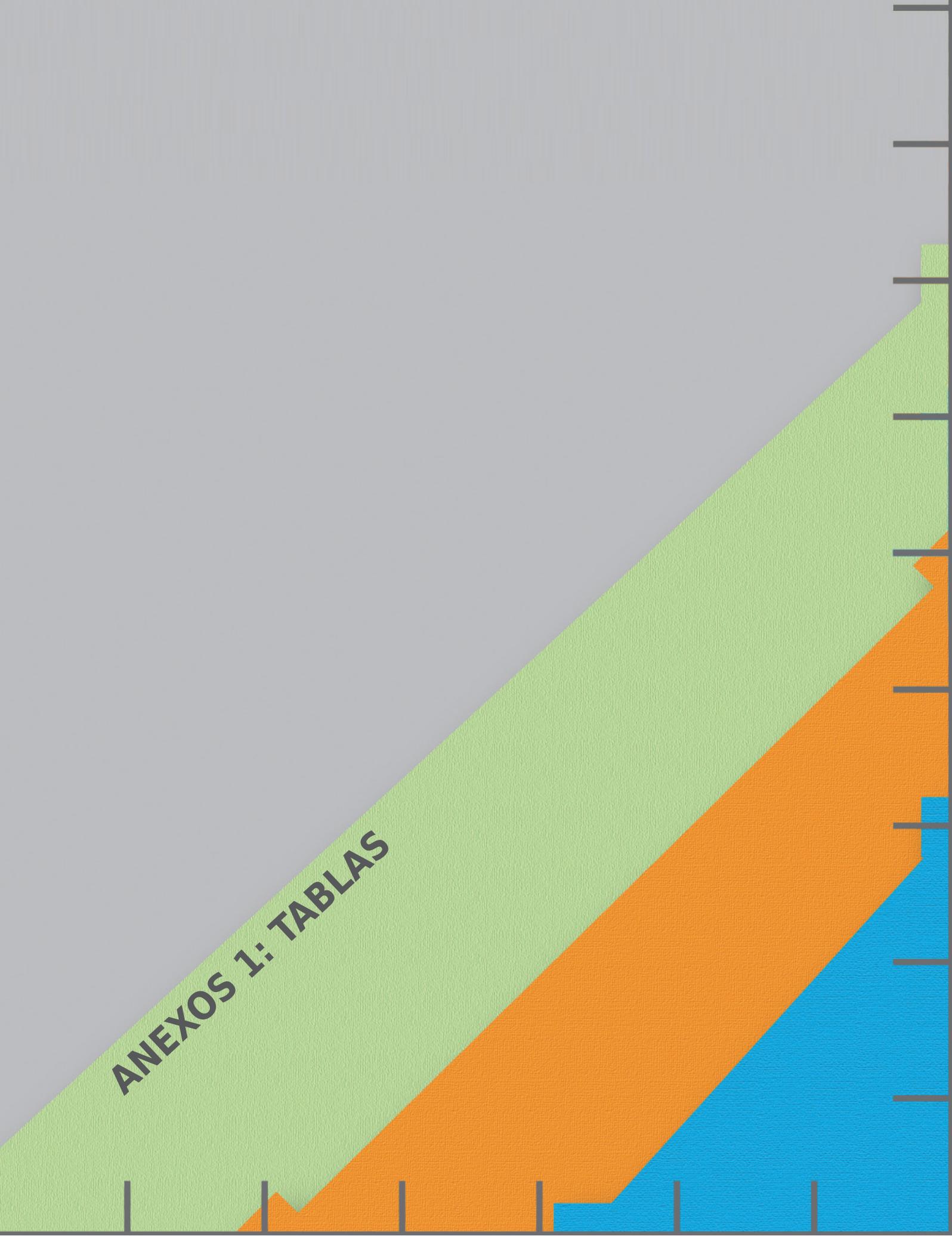


Tabla 1: Distribución de instituciones participantes de acuerdo al sector al cual pertenecen

Sector	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
Educación y Cultura	33	18,1
Ciencia y Tecnología	30	16,5
Protección Social, Salud y Vivienda	25	13,7
Ciencia y Tecnología	22	12,1
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	11,5
Alimentación y Agrícola	14	7,7
Transporte, Energía y Minas	12	6,6
Ambiente y Turismo	9	4,9
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	4,4
Comunicación e Información	8	4,4

Tabla 2: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores

Rango de trabajadores de la institución	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
0 a 100	31	17,0
101 a 500	59	32,4
501 y más	92	50,5

Tabla 3: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores del área tecnologías de información (TI)

Rango de trabajadores del área de TI	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
0 a 20	101	55,5
21 a 60	45	24,7
61 y más	36	19,8

Tabla 4: Distribución de instituciones de acuerdo al rango de trabajadores de la institución y el rango de trabajadores del área tecnologías de información (TI)

Rango de trabajadores en la institución	Rango de trabajadores en el área de TI			
	Total	0 a 20	21 a 60	61 y más
Total	182	101	45	36
0 a 100	31	29	2	0
101 a 500	59	49	8	2
501 y más	92	23	35	34

Tabla 5: Distribución de instituciones de acuerdo al sector al cual pertenecen y rango de trabajadores

Sector	Rango de trabajadores de la institución			
	Total	Hasta 100	101 a 500	más de 500
Total	182	31	59	92
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	2	0	6
Comunicación e Información	8	0	2	6
Ambiente y Turismo	9	0	4	5
Transporte, Energía y Minas	12	2	3	7
Finanzas, Banca y Seguros	21	6	5	10
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	1	7	13
Ciencia y Tecnología	22	6	9	7
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	3	8	12
Protección Social, Salud y Vivienda	25	1	9	15
Educación y Cultura	33	10	12	11

Tabla 6: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y rango de trabajadores del área de tecnologías de información (TI)

Sector	Rango de trabajadores del área TI			
	Total	Hasta 100	101 a 500	más de 500
Total	182	103	44	35
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	4	3	1
Comunicación e Información	8	2	3	3
Ambiente y Turismo	9	5	3	1
Transporte, Energía y Minas	12	8	2	2
Finanzas, Banca y Seguros	21	10	5	6
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	10	4	7
Ciencia y Tecnología	22	11	6	5
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	12	8	3
Protección Social, Salud y Vivienda	25	16	7	2
Educación y Cultura	33	25	3	5

Tabla 7: Distribución de instituciones según el rango de trabajadores en el área de TI y el uso de software libre en la plataforma de servicios y trámites en línea

Rango de trabajadores del área de TI	Utiliza software libre en la plataforma de servicios y trámites en línea		
	Total	Si	No
Total	182	146	36
0 a 20	101	78	23
21 a 60	45	40	5
61 y más	36	28	8

Tabla 8: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea

Sector	Utiliza software libre en la plataforma de servicios y trámites en línea		
	Total	Si	No
Total	182	146	36
Educación y Cultura	33	28	5
Ciencia y Tecnología	22	21	1
Protección Social, Salud y Vivienda	25	20	5
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	19	4
Finanzas, Banca y Seguros	21	17	4
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	11	10
Transporte, Energía y Minas	12	10	2
Ambiente y Turismo	9	8	1
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	7	1
Comunicación e información	8	5	3

Tabla 9: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y los sistemas operativos utilizados en su plataforma tecnológica de servidores

Sector	Distribución GNU/Linux	Distribución Linux	UNIX	Windows Server	IBM
Total	151	35	17	85	8
Educación y Cultura	16	6	2	7	1
Ciencia y Tecnología	31	5	2	8	0
Protección Social, Salud y Vivienda	16	6	5	16	3
Comercio, Alimentación y Agrícola	7	6	3	7	1
Finanzas, Banca y Seguros	21	2	1	10	2
Judicial, Defensa y Política Exterior	7	1	0	8	0
Transporte, Energía y Minas	15	4	0	9	0
Ambiente y Turismo	23	5	2	15	1
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	0	1	3	0
Comunicación e información	7	0	1	2	0

Tabla 10: Distribución de instituciones de acuerdo a los sistemas operativos utilizados en la plataforma tecnológica de estaciones de trabajo

Sistema operativo utilizado en estaciones de trabajo	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Windows	140	76,92
Canaima	84	46,15
Ubuntu	83	45,60
Debian	41	22,53
Otros	19	10,44

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 11: Distribución de instituciones de acuerdo a quienes dirigen los servicios electrónicos de información

A quien dirige los servicios electrónicos de información	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Ciudadanos	154	84,62
Empresas	107	58,79
Organismos del gobierno	131	71,98
Trabajadores de la institución	160	87,91

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 12: Distribución de instituciones de acuerdo a los medios utilizados para ofrecer servicios electrónicos de información

Medios utilizados para ofrecer servicios electrónicos de información	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Sitio Web	180	98,90
Correo Electrónico	153	84,07
Redes Sociales	113	62,09
Telefonía Móvil	47	25,82
Telefonía fija (0800, 08000, 0500)	47	25,82
Mensajería	41	22,53
Foro	23	12,64
Videoconferencia	21	11,54
RSS	15	8,24
Radio, TV, Fax	15	8,24
Chat	12	6,59

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 13: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información disponible en su sitio Web

Tipo de información disponible en el sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Quiénes somos	167	91,76
Misión y visión	171	93,96
Objetivos y funciones	157	86,26
Organigrama	132	72,53
Localización física	168	92,31
Teléfono y/o líneas gratuitas, fax, etc	155	85,16
Correos electrónicos de contacto	151	82,97
Principios y valores institucionales	97	53,30
Enlaces de los entes adscritos	118	64,84
Horario de atención al público	79	43,41
Directorio de funcionarios principales	110	60,44
Directorios de entidades adscritas a nivel nacional	47	25,82
Directorios de entes asociados a nivel nacional	26	14,29
Misiones	56	30,77
Noticias	164	90,11
Eventos	124	68,13
Música	17	9,34
Deportes	15	8,24
Galería de fotos	121	66,48
Videos	70	38,46
Información para niños	18	9,89
Información para personas de la tercera edad	10	5,49
Información discriminada por género	8	4,40
Boletines y publicaciones	121	66,48
Política de privacidad y condiciones de uso	27	14,84
Número de visitas recibidas en el sitio web	35	19,23
Normativa institucional	56	30,77
Indicadores o estadísticas	48	26,37
Formación y capacitación	37	20,33
Otros	32	17,58

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

En la opción otros se encontró: Infografías de procesos, bolsa de empleo, mapa del sitio, objetivo y funciones de los Vice ministerios

Tabla 14: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información legal publicada a través de medios electrónicos

Tipo de información legal publicada en el sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Leyes/ordenanzas/acuerdos	115	63,2
Decretos	82	45,1
Resoluciones y otros actos administrativos	82	45,1
Proyectos del marco regulatorio	31	17,0
Proyectos normativos	34	18,7
Consultas públicas de instrumentos legales o normativos	44	24,2
Convenios realizados con otros organismos	54	29,7

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 15: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre presupuestos, planes y proyectos publicada a través de medios electrónicos

Tipo de información relacionada a presupuestos, planes y proyectos publicada a través de medios electrónicos	Número de organismos	Porcentaje (%)
Proyectos en fase de formulación	29	15,9
Proyectos en fase de ejecución	45	24,7
Proyectos en fase de evaluación	18	9,9
Vías de contacto con dependencias y responsabilidades de los proyectos	16	8,8
Plan operativo anual	28	15,4
Presupuesto aprobado	20	11,0
Presupuesto ejecutado	21	11,5
Información histórica del presupuesto	14	7,7
Memoria y cuenta	36	19,8
Informes de gestión	39	21,4
No publica este tipo de información	67	36,8
Otros	10	5,5

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 16: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a quienes dirigen los servicios electrónicos de información

Sector	A quien dirige los servicios electrónicos de información			
	Ciudadanos	Empresas	Gobierno	Trabajadores de la institución
Total	154	107	131	143
Ciencia y Tecnología	20	13	17	21
Educación y Cultura	31	21	26	16
Finanza, Banca y Seguro	19	13	15	17
Transporte, Energía y Minas	11	9	8	11
Comercio, Alimentación y Agrícola	18	16	18	20
Ambiente y Turismo	9	8	7	6
Judicial, Defensa y Política Exterior	13	10	14	20
Protección Social, Salud y Vivienda	19	11	14	20
Legislativo, Contraloría y Auditoría	6	1	6	6
Comunicación e Información	8	5	6	6

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 17: Distribución de instituciones de acuerdo a los servicios de información disponibles a través del sitio web

Servicios de información disponibles en el sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Registro de usuario	70	38,89
Recuperación de contraseña	61	33,89
Cambio de contraseña	63	35,00
Orientación sobre trámites electrónicos	63	35,00
Orientación sobre trámites ante la administración pública	39	21,67
Instructivos o guías de procedimientos paso a paso para realizar trámites	78	43,33
Información sobre como acceder a los servicios y uso adecuado	68	37,78
Programas de formación dirigidos al ciudadano	40	22,22
Asistencia en línea	29	16,11
Asistencia telefónica	66	36,67
Asistencia personalizada	37	20,56
Sobre formularios, codificación y costos	25	13,89
Ayuda al ciudadano	51	28,33
Preguntas frecuentes	42	23,33
Glosario	26	14,44

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 18: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre contrataciones y proveedores disponible en el sitio web

Información sobre contrataciones y proveedores disponibles en el sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Registro de proveedores	34	18,68
Contrataciones Públicas	91	50,00
No publican esta información	68	37,36
Otros	11	6,04

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 19: Distribución de instituciones de acuerdo al tipo de información sobre rendición de cuentas disponible a través de medios electrónicos

Información relacionada a rendición de cuentas disponibles en el sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Entes de control	12	6,59
Informes de gestión	39	21,43
Metas	36	19,78
Indicadores de gestión	30	16,48
Indicadores de desempeño	16	8,79
Indicadores de resultados	15	8,24
Plan de mejoramiento	7	3,85
Contraloría social	11	6,04
No publican esta información	80	43,96
Otros	10	5,49

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 20: Distribución de instituciones de acuerdo a la frecuencia de actualización del sitio web

Frecuencia de actualización del sitio Web	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Diaria	90	49,45
Semanal	46	25,27
Quincenal	5	2,75
Mensual	12	6,59
Trimestral	4	2,20
Semestral	3	1,65
Otros	8	12,09

Fuente: Encuesta diagnóstico de Gobierno Electrónico (CNTI, 2011)

Tabla 21: Distribución de instituciones que ofrecen servicios electrónicos de información 24 x 7

Servicios de información 24/7	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
SI	130	76,4
No	43	23,6

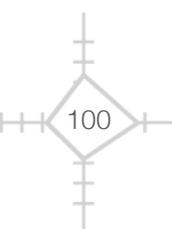


Tabla 22: Distribución de las instituciones de acuerdo a su percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de información

El uso de medios electrónicos de información, le ha permitido a la institución:	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Disminuir los costos operativos	114	62,6
Reducir los tiempos de respuesta	133	73,1
Simplificar los trámites	130	71,4
Servir a mas ciudadanos	142	78,0
Ampliar la oferta de servicios	129	70,9
Mayor cobertura de los servicios	140	76,9
Llegar al ciudadano mas rápido	159	87,4

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 23: Distribución de instituciones de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional

Ofrece servicios electrónicos de comunicación bidireccional	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,00
No	59	32,42
Si	123	67,58

Tabla 24: Distribución de instituciones por sector de acuerdo a la prestación de servicios de comunicación bidireccional

Sector	Ofrece servicios electrónicos de comunicación bidireccional		
	Total	Si	No
Total	182	123	59
Ciencia y Tecnología	22	16	6
Educación y Cultura	33	27	6
Finanzas, Banca y Seguros	21	12	9
Transporte, Energía y Minas	12	6	6
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	15	8
Ambiente y Turismo	9	7	2
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	12	9
Protección Social, Salud y Vivienda	25	16	9
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	6	2
Comunicación e Información	8	6	2

Tabla 25: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional de acuerdo a los medios utilizados para ofrecerlos

Medios utilizados para ofrecer servicios de comunicación bidireccional	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Sitio Web	98	79,67
Foro	18	14,63
Chat	11	8,94
Correo electrónico	106	86,18
Telefonía móvil	31	25,20
Línea 0800, 08000, 0500	42	34,15
Twitter	61	49,59
Facebook	29	23,58
Mensajería de texto	23	18,70
Otros	11	8,94

Tabla 26: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional y a quienes los dirigen

A quien dirige los servicios de comunicación bidireccional	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Ciudadanos	110	89,43
Empresas	85	69,11
Organismos del gobierno	98	79,67
Trabajadores de la institución	102	82,93

Tabla 27: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de comunicación bidireccional de acuerdo a los tipos de servicios ofrecidos

Servicios electrónicos que ofrece para establecer comunicación bidireccional	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Descarga de documentos	85	69,11
Buzón de contactos	62	50,41
Buzón de sugerencias, reclamos o denuncias	59	47,97
Descarga de formularios	45	36,59
Mecanismos de búsqueda	44	35,77
Servicios de comunicación 24 x 7	40	32,52
Información de audio y video	36	29,27
Información por correo electrónico	30	24,39
Mensajería con información específica	29	23,58
Encuesta de opinión	28	22,76
Mecanismos de ayuda	26	21,14
Preguntas y respuestas frecuentes	25	20,33
Contratación en línea	12	10,57
Generador automático de respuestas	10	8,13

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 28: Distribución de instituciones que prestan servicios de comunicación bidireccional y ofrecen el buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias

Ofrece buzón de contacto, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	123	100,0
Si	85	69,1
No	38	30,9

Tabla 29: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un sistema de seguimiento interno

Dispone de un sistema de seguimiento interno	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	85	100,0
Tienen sistema seguimiento	66	77,6
No tienen sistema seguimiento	19	22,4

Tabla 30: Distribución de instituciones que ofrecen servicios de buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y disponen de un área para gestionar los requerimientos

Dispone de un área para gestionar los requerimientos	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	85	100,0
Si	67	78,8
No	18	21,2

Tabla 31: Distribución de instituciones que cuentan con un área para la atención de los requerimientos realizados por el buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias y los elementos de referencia disponibles para su gestión

Elementos de referencia disponible	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Folio de asuntos	8	11,9
Acuse recibo	43	64,2
Plazos de respuesta	18	26,9
Estatus de asuntos	36	53,7
Ninguno de los anteriores	2	3,0
Otros	9	13,4

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 32: Distribución de instituciones con un área de atención al ciudadano y tienen catalogados los temas del buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias

Tiene catalogados los temas del buzón de contactos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	67	100,0
Si	47	70,1
No	20	29,9

Tabla 33: Distribución de los organismos con un área de atención al ciudadano y emiten reportes periódicos de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias realizadas por el buzón

Emite reportes periódicos de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	67	100,0
Si	49	73,1
No	18	26,9

Tabla 34: Distribución de las instituciones de acuerdo a los elementos contemplados en los reportes periódicos de los requerimientos realizados a través del buzón

Elementos contemplados en los reportes periódicos de los requerimientos realizados a través del buzón de contacto	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Cantidad de asuntos	33	67,3
Cantidad de asuntos por temas	23	46,9
Tipo de asuntos (Petición, comentarios, sugerencias, etc)	38	77,6
Tipo de personas (Ciudadano, jurídico, organización civil, etc)	28	57,1
Áreas delegaron los asuntos	25	51,0
Tiempo atención a cada asunto	15	30,6
Promedio de tiempo de dedicación a los asuntos	12	24,5
Estatus de cada asunto	31	63,3
Resultado de cada asunto	26	53,1
Otros	2	4,1

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 35: Distribución de instituciones que hacen del conocimiento público los resultados de la atención realizada al buzón de contacto, peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias

Hace del conocimiento público los resultados de la atención realizada a las solicitudes recibidas por el buzón de contacto	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	67	100,0
Si	17	25,4
No	50	74,6

Tabla 36: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios y trámites

Sector	Ofrece servicios y trámites		
	Total	Si	No
Total	182	80	102
Ciencia y Tecnología	22	10	12
Educación y Cultura	33	11	22
Finanzas, Banca y Seguros	21	9	12
Transporte, Energía y Minas	12	5	7
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	15	8
Ambiente y Turismo	9	2	7
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	13	8
Protección Social, Salud y Vivienda	25	9	16
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	2	6
Comunicación e Información	8	4	4

Tabla 37: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a quienes dirigen los servicios y trámites

Sector	A quien dirige los servicios electrónicos de información			
	Ciudadanos	Empresas	Gobierno	Trabajadores de la institución
Total	72	55	56	59
Ciencia y Tecnología	10	8	8	10
Educación y Cultura	9	6	5	5
Finanza, Banca y Seguro	9	8	7	7
Transporte, Energía y Minas	5	5	4	3
Comercio, Alimentación y Agrícola	13	12	11	10
Ambiente y Turismo	2	2	2	2
Judicial, Defensa y Política Exterior	11	6	9	12
Protección Social, Salud y Vivienda	9	6	6	6
Legislativo, Contraloría y Auditoría	1	0	2	1
Comunicación e Información	3	2	2	3

Tabla 38: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios de trámites en línea

Sector	Total	Ofrece servicios de trámites en línea		% ofrecen servicios de trámites en línea
		Si	No	
Total	182	53	129	29,1
Ciencia y Tecnología	22	8	14	36,1
Educación y Cultura	33	9	24	27,3
Finanza, Banca y Seguro	21	6	15	28,6
Transporte, Energía y Minas	12	4	8	33,3
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	7	16	30,4
Ambiente y Turismo	9	2	7	22,2
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	8	13	38,1
Protección Social, Salud y Vivienda	25	4	21	16,0
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	1	7	12,5
Comunicación e Información	8	4	4	50,0

Tabla 39: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios y trámites Vs proporción de trámites en línea

Sector	Ofrece servicios de trámites	Ofrece servicios de trámites en línea		% ofrecen servicios de trámites en línea
		Si	No	
Total	80	53	27	66,3
Ciencia y Tecnología	10	8	2	80,0
Educación y Cultura	11	9	2	81,8
Finanza, Banca y Seguro	9	6	3	66,7
Transporte, Energía y Minas	5	4	1	80,0
Comercio, Alimentación y Agrícola	15	7	8	46,7
Ambiente y Turismo	2	2	0	100,0
Judicial, Defensa y Política Exterior	13	8	5	61,5
Protección Social, Salud y Vivienda	9	4	5	44,4
Legislativo, Contraloría y Auditoría	2	1	1	50,0
Comunicación e Información	4	4	0	100,0

Tabla 40: Distribución de instituciones de acuerdo al sector, a la prestación de servicios y trámites en línea y a quienes los dirigen

Sector	A quien dirige los servicios y trámites en línea			
	Ciudadanos	Empresas	Gobierno	Trabajadores de la institución
Total	41	38	33	38
Ciencia y Tecnología	7	7	6	7
Educación y Cultura	7	5	4	5
Finanza, Banca y Seguro	6	6	5	5
Transporte, Energía y Minas	4	3	3	3
Comercio, Alimentación y Agrícola	4	6	3	4
Ambiente y Turismo	2	2	2	2
Judicial, Defensa y Política Exterior	6	4	4	4
Protección Social, Salud y Vivienda	3	4	4	4
Legislativo, Contraloría y Auditoría	0	0	1	1
Comunicación e Información	2	1	1	3

Tabla 41: Distribución de cantidad estimada de trámites de forma tradicional y trámites en línea de acuerdo a quien(es) los dirigen las instituciones

	Ciudadanos	Empresas	Gobierno	Trabajadores de la institución
Trámites de forma tradicional	1356	702	998	938
Trámites en línea	281	243	204	179

Tabla 42: Distribución de los organismos que disponen de mecanismos tecnológicos de integración e interoperabilidad

Dispone de mecanismos tecnológicos dirigidos a facilitar o simplificar los trámites en línea		
Tipo	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Interno - Integración de los sistemas de información	46	93,9
Externo - Con otros organismos del Estado	33	67,4
Externo - Con empresas	17	34,7

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 43: Distribución de instituciones de acuerdo a la percepción sobre el uso de los servicios electrónicos de comunicación bidireccional

El uso de servicios electrónicos de comunicación bidireccional, le ha permitido a la institución:	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Mejorar la administración de los recursos	103	83,70
Disminuir los tiempo de respuesta	103	84,00
Simplificar los trámites	107	86,70
Incrementar la calidad del servicio	114	92,30
Ampliar la cobertura de los servicios	100	81,30
Servir a mas ciudadanos	112	91,10
Procesar mayor cantidad de trámites	99	80,50

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 44: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la prestación de servicios de transacciones en línea

Ofrece servicios de transacciones en línea			
Sector	Total	Si	No
Total	182	38	144
Ciencia y Tecnología	22	3	19
Educación y Cultura	33	4	29
Finanzas, Banca y Seguros	21	8	13
Transporte, Energía y Minas	12	2	10
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	10	13
Ambiente y Turismo	9	1	8
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	4	17
Protección Social, Salud y Vivienda	25	3	22
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	2	6
Comunicación e Información	8	1	7

Tabla 45: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y el medio utilizado para ofrecerlo

Medio utilizado	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Servicio Web	32	88,2
Telefonía Móvil	5	14,7
Telefonía fija / 0800, 08000 o 0500	11	32,4

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 46: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y a quienes los dirigen

A quien dirige los servicios de transacciones en línea	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Ciudadanos	28	82,4
Empresas	18	52,9
Organismos del gobierno	24	70,6
Trabajadores de la institución	25	73,5

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 47: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea de acuerdo al tipo de servicio que ofrecen

Servicios de transacciones en líneas	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Pagos	8	20,00
Compras	4	10,00
Declaraciones de impuestos	2	5,00
Contrataciones públicas	6	15,00
Consultas sobre el estado de un trámite	34	85,00
Solicitudes	18	45,00
Otros	9	22,50

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 48: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y aspectos que incluye

Los servicios de transacciones en línea incluyen:	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Políticas de seguridad informática	31	91,2
Certificados electrónicos de seguridad	12	35,3
Firma electrónica	7	20,6
Seguimiento de desempeño y uso	12	35,2
Indicadores de rendimiento	13	38,2
Protección de datos	19	55,9

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 49: Distribución de instituciones que prestan servicios de transacciones en línea y su percepción sobre el uso de los servicios ofrecidos

Los servicios de transacciones en línea, le han permitido a la institución:	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Disminuir los costos operativos	30	78,9
Reducir los tiempos de respuesta	33	86,8
Rediseñar los procedimientos	33	86,8
Mejorar la gestión administrativa	34	89,5
Mejorar el cumplimiento de las metas	33	86,8
Ampliar la cobertura de los servicios	30	78,9
Servir a mas ciudadanos	35	92,1

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 50: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación ciudadana en la institución

Cuenta con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana en la institución	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,00
Si	64	35,16
No	118	64,84

Tabla 51: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de la participación ciudadana en la institución y promueven mecanismos para involucrar al ciudadano en los procesos de toma de decisión

La institución promueve mecanismos para involucrar al ciudadano en los procesos de toma de decisión	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	64	100,0
Si	62	96,6
No	2	3,4

Tabla 52: Distribución de instituciones con una normativa vigente orientada a la promoción de mecanismos de participación ciudadana y disponen de un área para la promoción y participación ciudadana

La institución cuenta con un área para la promoción de la participación ciudadana	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	64	100,0
Si	62	96,6
No	2	3,4

Tabla 53: Distribución de instituciones con una normativa vigente para la promoción de mecanismos de participación ciudadana de acuerdo a los medios utilizados para la promoción de la participación y la consulta ciudadana

La institución cuenta con un área para la promoción de la participación ciudadana	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Sitio Web	50	78,1
Correo electrónico	40	62,5
Redes sociales	28	43,8
Telefonía móvil	18	28,1
Foro	17	26,6
Telefonía fija / 0800, 08000, 0500	14	21,9
Mensajería de texto	12	18,8
Videoconferencia	9	14,1
RSS	6	9,4
Chat	2	3,1

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 54: Distribución de instituciones de acuerdo si comparten, o no, los procesos de toma de decisión con actores sociales

Comparte los procesos de toma de decisión con actores sociales	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,00
Si	78	42,86
No	104	57,14

Tabla 55: Distribución de instituciones de acuerdo a la apertura de los procesos de toma de decisión a la observación de actores sociales

Abre los procesos de toma de decisión a la observación de actores sociales	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
Si	81	44,5
No	101	55,5

Tabla 56: Distribución de instituciones de acuerdo a la promoción de espacios de rendición de cuentas

Promueve espacios de rendición de cuentas	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
Si	80	44,0
No	102	56,0

Tabla 57: Distribución de instituciones de acuerdo a la difusión de la participación ciudadana en su gestión

Difunde y estimula la participación ciudadana en su gestión	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,0
Si	121	66,5
No	61	33,5

Tabla 58: Distribución de instituciones de acuerdo a los mecanismos ofrecidos para escuchar al ciudadano

Difunde y estimula la participación ciudadana en su gestión	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Foros con actores sociales	64	34,59
Conferencias o foros con expertos	62	33,51
Entrevistas a personas clave	49	26,49
Encuestas de opinión	39	21,08
Presentación de propuestas	37	20,00
Foros de consulta a la población	34	18,38
Encuestas de satisfacción	27	14,59
Otros	21	11,35

Tabla 59: Distribución de instituciones de acuerdo a las razones por las que no ha implementado mecanismos de participación ciudadana

Razones por las que no ha implementado mecanismos de participación ciudadana	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
La normativa existente no le permite	11	18,6
Ausencia de una normativa vigente	13	22,0
Desconoce como hacerlo	14	23,7
No cuenta con los recursos	13	22,0
Dificultaría la operación de la institución	4	6,8
Se ha hecho, pero los resultado fueron nulos	3	5,1
Implicaría distraer al personal	0	0,0
Implicaría cambios funcionales	9	15,3
Implicaría cambios estructurales	12	20,3
Otros	7	11,9

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 60: Distribución de instituciones de acuerdo a las necesidades institucionales para la implementación de mecanismos de participación y vinculación ciudadana

Necesidades institucionales para la implementación de mecanismos de participación y vinculación ciudadana	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Organizacionales	83	45,60
Normativas	80	43,96
Financieras	73	40,11
Recursos humanos	77	42,31
Infraestructura tecnológica	86	47,25
Formación y capacitación	106	58,24
Gestión del cambio	76	41,76
Otros	10	5,49

Nota: No aplican los totales por ser una pregunta de respuestas múltiples

Tabla 61: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada

Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico	Cantidad de instituciones	Porcentaje (%)
Total	182	100,00
Información	45	24,73
Interacción	58	31,87
Transacción	38	20,88
Elementos de transformación	41	22,53

Tabla 62: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada y el rango de trabajadores de la institución

Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico	Rango de trabajadores de la institución			
	Total	Hasta 100	101 a 500	Más de 500
Total	182	31	59	92
Información	45	10	14	21
Interacción	58	10	19	29
Transacción	19	1	7	11
Relación Gobierno - Ciudadano	60	10	19	31

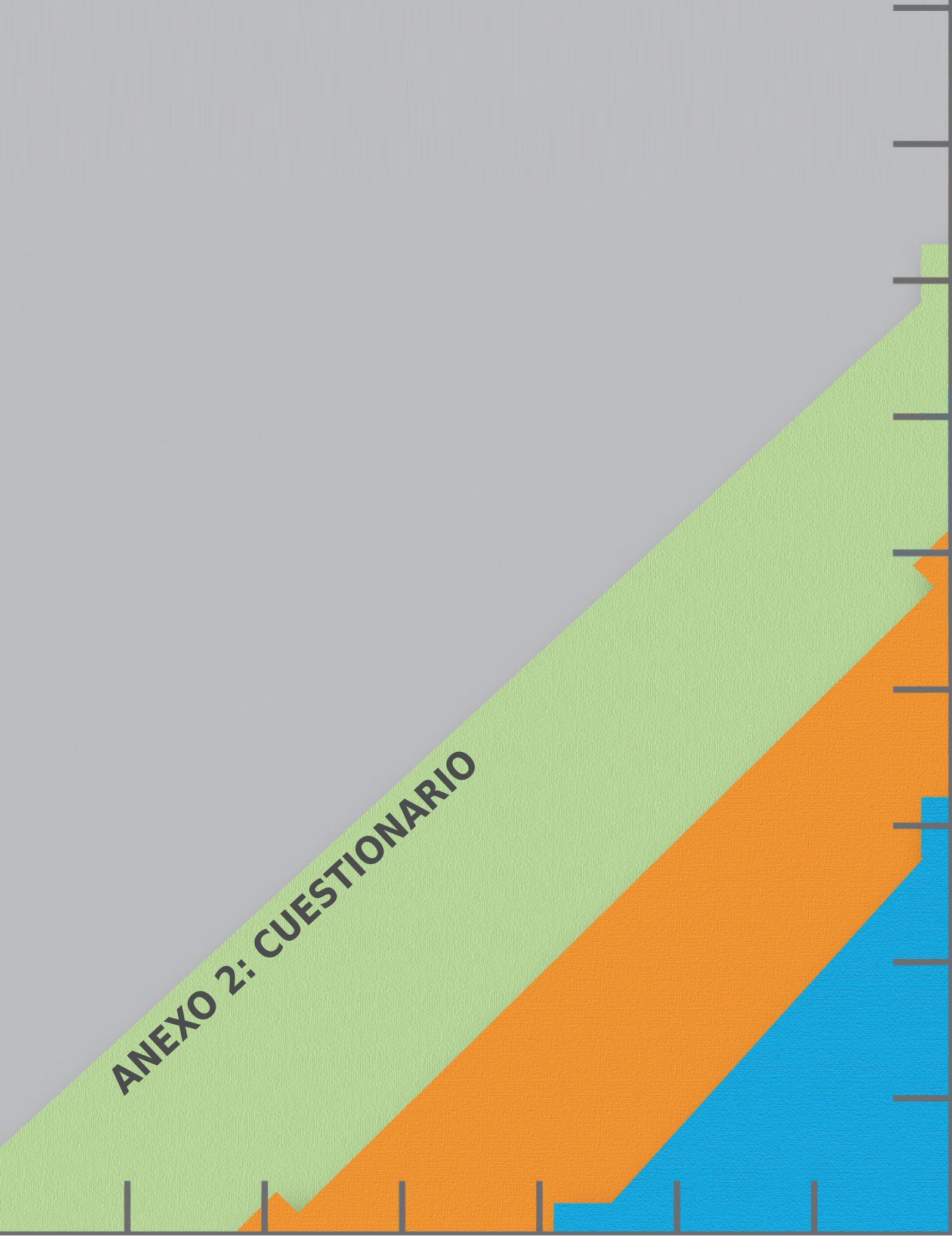
Tabla 63: Distribución de instituciones de acuerdo a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada y el uso de software libre en su plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea

Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico	Total	Utiliza software libre en la plataforma tecnológica de servicios y trámites en línea			
		Si	%	No	%
Total	182	146	80,2	36	44,9
Información	45	31	68,9	14	20,3
Interacción	58	48	82,8	10	12,1
Transacción	19	14	73,7	5	6,8
Relación Gobierno - Ciudadano	60	53	88,3	7	7,9

Tabla 64: Distribución de instituciones de acuerdo al sector y a la dimensión de gobierno electrónico desarrollada

Sector	Total	Dimensión de desarrollo de Gobierno Electrónico			
		Información	Interacción	Transacción	Relación GObierno - Ciudadano
Total	182	46	58	19	59
Ciencia y Tecnología	22	5	10	2	5
Educación y Cultura	33	5	16	3	9
Finanzas, Banca y Seguros	21	5	5	7	4
Transporte, Energía y Minas	12	4	2		6
Comercio, Alimentación y Agrícola	23	6	3	4	10
Ambiente y Turismo	9	3	4		2
Judicial, Defensa y Política Exterior	21	9	7	1	4
Protección Social, Salud y Vivienda	25	6	7	2	10
Legislativo, Contraloría y Auditoría	8	3	1		5
Comunicación e Información	8	2	3		4

ANEXO 2: CUESTIONARIO



DIAGNÓSTICO PARA DETERMINAR EL AVANCE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) a través de la Gerencia de Atención al Estado y su oficina de Servicios Integrados al Estado, ha iniciado una investigación en la Administración Pública (AP) que pretende determinar el nivel de implementación de Gobierno Electrónico, en el país. En tal sentido, esperamos contar con su valiosa colaboración en el llenado de este cuestionario, garantizándole la confidencialidad de la información suministrada, de modo que la misma sólo será utilizada para los fines de este trabajo de investigación.

SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES

I.1 Indique, el sector al que pertenece la institución:

- I.1.1 Ciencia y tecnología _____
- I.1.2 Salud _____
- I.1.3 Educación _____
- I.1.4 Transporte _____
- I.1.5 Comercio _____
- I.1.6 Turismo _____
- I.1.7 Finanzas _____
- I.1.8 Energía y Minas _____
- I.1.9 Alimentación _____
- I.1.10 Agrícola _____
- I.1.11 Cultura _____
- I.1.12 Vivienda _____
- I.1.13 Ambiente _____
- I.1.14 Relaciones exteriores _____
- I.1.15 Relaciones interiores _____
- I.1.16 Estadística _____
- I.1.17 Defensa _____
- I.1.18 Protección Social _____
- I.1.19 Jurídico _____
- I.1.20 Legislativo _____
- I.1.21 Auditor _____
- I.1.22 Contraloría Social _____
- I.1.23 Investigación e innovación _____

- I.1.24 Judicial _____
 - I.1.25 Ética pública y moral administrativa _____
 - I.1.26 Otro _____
- Especifique: _____

I.2 Indique, el rango donde se ubica la institución de acuerdo a la cantidad de trabajadores o trabajadoras

- I.2.1 701 y más _____
- I.2.2 501 - 700 _____
- I.2.3 301 - 500 _____
- I.2.4 101 - 300 _____
- I.2.5 0 - 100 _____

I.4 Indique, el total de entes adscritos a la institución:

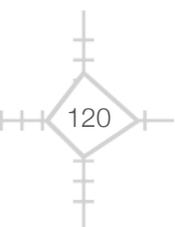
- I.4.1 51 y más _____
- I.4.2 11 - 50 _____
- I.4.3 0 - 10 _____
- I.4.4 N/A _____

I.5 ¿La institución utiliza software libre con estándares abiertos en la adecuación de la plataforma tecnológica dirigida a ofrecer al ciudadano trámites y servicios en línea?
Si ___ No ___

I.6 Indique el o los sistema(s) operativo(s), utilizados por la institución en su plataforma tecnológica:

I.6.1 Servidores:

- I.6.1.1 GNU/LINUX _____
 Especifique la distribución: _____
- I.6.1.2 WINDOWS _____
- I.6.1.3 UNIX _____
- I.6.1.4 IBM _____
- I.6.1.5 Otro _____
 Especifique: _____



I.6.2 Estaciones de trabajo:

- I.6.2.1 GNU/LINUX _____
Especifique: _____
- I.6.2.2 WINDOWS _____
- I.6.2.3 Otro _____
Especifique: _____

SECCIÓN II: SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Esta sección se refiere a aspectos relacionados con la prestación de servicios de información dirigidos al ciudadano, empresas, organizaciones gubernamentales o a los trabajadores, haciendo uso de los medios electrónicos, de manera que comprende la disponibilidad de información básica de la institución en línea a modo de folleto, puede ser de naturaleza pasiva o dinámica, relacionada a direcciones físicas, horarios de atención al ciudadano, documentos y formularios oficiales, trámites, servicios, procedimientos, indicadores, entre otros.

II.1 Información de la institución

II.1.1 Señale a quien(es) dirige la institución los servicios electrónicos de información:

- II.1.1.1 Ciudadanía _____
- II.1.1.2 Empresas _____
- II.1.1.3 Organismos del gobierno _____
- II.1.1.4 Trabajadores o trabajadoras _____

II.1.2 Señale los medios utilizados por la institución para ofrecer servicios electrónicos de información:

- II.1.2.1 Sitio Web _____
- II.1.2.2 Foro _____
- II.1.2.3 Chat _____
- II.1.2.4 Correo Electrónico _____
- II.1.2.5 Telefonía móvil _____
- II.1.2.6 Videoconferencia _____
- II.1.2.7 TV por cable _____
- II.1.2.8 Línea 0800, 08000 o 0500 _____
- II.1.2.9 Twitter _____
- II.1.2.10 Facebook _____
- II.1.2.11 RSS _____
- II.1.2.12 Mensajería de texto _____
- II.1.2.13 Otro _____
Especifique: _____

II.1.3 Señale el tipo de información disponible través del sitio Web:

- II.1.3.1 Quienes somos _____
- II.1.3.2 Misión y Visión _____
- II.1.3.3 Organigrama _____
- II.1.3.4 Localización física _____
- II.1.3.5 Teléfonos o líneas gratuitas _____
- II.1.3.6 Correos electrónico de contacto _____
- II.1.3.7 Principios y valores institucionales _____
- II.1.3.8 Enlaces a entes adscritos _____
- II.1.3.9 Enlaces a entes asociados a nivel nacional _____
- II.1.3.10 Horario de atención al público _____
- II.1.3.11 Directorio de funcionarios principales _____
- II.1.3.12 Noticias _____
- II.1.3.13 Eventos _____
- II.1.3.14 Boletines y publicaciones _____
- II.1.3.15 Políticas de privacidad y condiciones de uso _____
- II.1.3.16 Normativa institucional _____
- II.1.3.17 Indicadores o estadísticas _____
- II.1.3.18 Programas de formación y capacitación _____
- II.1.3.19 Otro: _____
Especifique: _____

II.1.4.- Señale el tipo de información sobre aspectos legales publicada a través de medios electrónicos:

- II.1.4.1 Leyes _____
- II.1.4.2 Decretos _____
- II.1.4.3 Ordenanzas _____
- II.1.4.4 Acuerdos _____
- II.1.4.5 Resoluciones _____
- II.1.4.6 Actos administrativos _____
- II.1.4.7 Proyectos de marco regulatorio _____
- II.1.4.8 Proyectos normativos _____
- II.1.4.9 Consultas públicas de instrumentos legales o normativos _____
- II.1.4.10 Convenios realizados con otras instituciones _____
- II.1.4.11 Otro: _____
Especifique: _____

II.1.5 Señale el tipo de información relacionada con presupuestos, planes o proyectos, publicada a través de medios electrónicos:

- II.1.5.1 Proyectos en fase de formulación _____
 - II.1.5.2 Proyectos en fase de ejecución _____
 - II.1.5.3 Proyectos en fase de evaluación _____
 - II.1.5.4 Vías de contacto con dependencias y responsables de los proyectos _____
 - II.1.5.5 Plan operativo anual _____
 - II.1.5.6 Presupuesto aprobado _____
 - II.1.5.7 Presupuesto ejecutado _____
 - II.1.5.8 Información histórica del presupuesto _____
 - II.1.5.9 Memoria y cuenta _____
 - II.1.5.10 Informes de Gestión _____
 - II.1.5.11 Otro: _____
- Especifique: _____

II.1.6 Señale el tipo de información relacionada con los servicios disponible a través del sitio Web

- II.1.6.1 Registro de usuario _____
 - II.1.6.2 Recuperación de contraseña _____
 - II.1.6.3 Cambio de contraseña _____
 - II.1.6.4 Orientación al ciudadano sobre trámites electrónicos _____
 - II.1.6.5 Orientación al ciudadano sobre trámites ante la Administración Pública _____
 - II.1.6.6 Instructivos/ guías de procedimientos paso a paso para realizar trámites _____
 - II.1.6.7 Información sobre los servicios, como acceder a ellos y uso adecuado _____
 - II.1.6.8 Asistencia técnica en línea al ciudadano _____
 - II.1.6.9 Asistencia técnica telefónica al ciudadano _____
 - II.1.6.10 Asistencia técnica personalizada al ciudadano _____
 - II.1.6.11 Sobre formularios, codificación y costos _____
 - II.1.6.12 Preguntas frecuentes _____
 - II.1.6.13 Glosario _____
 - II.1.6.14 Otro: _____
- Especifique: _____

II.1.7 Señale, la información sobre contrataciones y proveedores disponible a través del sitio Web:

- II.1.7.1 Registro de proveedores _____
 - II.1.7.2 Contrataciones públicas _____
 - II.1.7.3 Otro: _____
- Especifique: _____

II.1.8 Señale, el tipo de información sobre rendición cuentas, disponible a través de medios electrónicos:

- II.1.8.1 Entes de control _____
 - II.1.8.2 Informes de gestión _____
 - II.1.8.3 Metas _____
 - II.1.8.4 Indicadores de gestión _____
 - II.1.8.5 Indicadores de desempeño _____
 - II.1.8.6 Indicadores de resultados _____
 - II.1.8.7 Plan de mejoramiento _____
 - II.1.8.8 Contraloría Social _____
 - II.1.8.9 Otro: _____
- Especifique: _____

II.1.9 En caso de disponer de un contador de visitas en su sitio Web, indique la cantidad de visitas recibidas en los últimos tres meses: ____

II.1.10 Indique, la frecuencia de actualización del sitio Web

- II.1.10.1 Diaria _____
 - II.1.10.2 Semanal _____
 - II.1.10.3 Quincenal _____
 - II.1.10.4 Mensual _____
 - II.1.10.5 Trimestral _____
 - II.1.10.6 Semestral _____
 - II.1.10.7 Otro: _____
- Especifique: _____

II.1.11 ¿La institución presta servicios electrónicos informativos, 24 horas x 7 días = 365 días al año? Si ____ No ____

II.1.12 El uso de medios electrónicos en la prestación de servicios de información, le ha permitido a la institución:

	Si	No	No Sabe
II.1.12.1 Disminuir los costos operativos	_____	_____	_____
II.1.12.2 Reducir los tiempos de atención	_____	_____	_____
II.1.12.3 Simplificar los trámites	_____	_____	_____
II.1.12.4 Prestar servicios a un mayor número de usuarios	_____	_____	_____

II.1.13 El uso de medios electrónicos para ofrecer servicios de información, le ha permitido a la institución:

	Si	No	No Sabe
II.1.13.1 Ampliar su oferta de servicios	_____	_____	_____
II.1.13.2 Ampliar la cobertura de sus programas y políticas	_____	_____	_____
II.1.13.3 Llegar a la población de forma más rápida y a menor costo	_____	_____	_____

SECCIÓN III: SERVICIOS DE INTERACCIÓN

Esta sección hace referencia a los servicios electrónicos orientados a promover la comunicación bidireccional entre el ciudadano, las empresas y el gobierno, o entre instituciones gubernamentales. Para este fin, las instituciones del gobierno habilitan canales de comunicación, tales como: correo de contacto, formularios de opinión o comentarios, foros, entre otros; permitiendo, así, contactar a los responsables de los procesos de toma de decisión en los distintos niveles del gobierno.

III.1 ¿La institución presta servicios electrónicos de comunicación bidireccional?

Si ___ No ___ (ir a III.18)

III.2 Señale los medios utilizados por la institución para ofrecer servicios electrónicos de comunicación bidireccional:

- III.1.2.1 Foro _____
 - III.1.2.2 Chat _____
 - III.1.2.3 Correo electrónico _____
 - III.1.2.4 Telefonía móvil _____
 - III.1.2.5 Línea 0800, 08000 o 0500 _____
 - III.1.2.6 Twitter _____
 - III.1.2.7 Facebook _____
 - III.1.2.8 Mensajería de texto _____
 - III.1.2.9 Otro: _____
- Especifique: _____

III.3 Señale, a quien(es) dirige la institución los servicios electrónicos de comunicación bidireccional:

- III.1.3.1 Ciudadanía _____
- III.1.3.2 Empresas _____
- III.1.3.3 Organismos del gobierno _____
- III.1.3.4 Trabajadores/Trabajadoras de la institución _____
- III.1.3.5 Otro: _____
Especifique: _____

III.4 Señale, cual(es) de los siguientes servicios electrónicos ofrece la institución para establecer comunicación bidireccional con la ciudadanía, las empresas, el gobierno o los trabajadores/ras:

- III.4.1 Correo de contacto: _____
- III.4.2 Buzón de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias: _____
- III.4.3 Mecanismos de búsqueda: _____
- III.4.4 Suscripción o servicio de información por correo electrónico: _____
- III.4.5 Encuestas de opinión: _____
- III.4.6 Descarga de documentos: _____
- III.4.7 Descarga de formularios: _____
- III.4.8 Mecanismos de ayuda: _____
- III.4.9 Contratación en línea: _____
- III.4.10 Servicios de comunicación 24 horas X 7 días: _____
- III.4.11 Generador automático de respuesta informacional: _____
- III.4.12 Mensajería con información específica: clave de acceso, recuperación de usuario: _____
- III.4.13 Otro: _____
Especifique: _____

III.5 Dispone la institución de un procedimiento o sistema de seguimiento interno al buzón de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias? Si ___ No ___

III.6 ¿Dispone la institución de un área definida para la recepción, canalización y seguimiento del buzón de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias? Si ___ No ___ (ir a III.14)

III.7 Indique, los elementos de referencia disponibles en la institución para la recepción, canalización y seguimiento del buzón de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias:

- III.7.1 Folio de asuntos: _____
- III.7.2 Acuse de recibo: _____
- III.7.3 Plazos de respuesta: _____
- III.7.4 Estatus de los asuntos: _____
- III.7.5 Ninguno de los anteriores: _____
- III.7.6 Otro: _____
- Especifique: _____

III.8 ¿El área responsable de la atención al ciudadano tiene catalogados los temas de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias? Si ___ No ___

III.9 ¿El área responsable de la atención al ciudadano emite reportes periódicos de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias? Si ___ No ___

III.10 En caso de responder “Si” a la pregunta anterior, indique ¿cuales de los siguientes elementos se contemplan en estos reportes?

- III.10.1 Cantidad de asuntos: _____
- III.10.2 Cantidad de asuntos por tema: _____
- III.10.3 Tipo de asuntos (peticiones, comentarios, sugerencias, quejas, denuncias, otros): _____
- III.10.4 Tipo de persona (natural, jurídico, asociación civil): _____
- III.10.5 Áreas a las que se delegaron los asuntos: _____
- III.10.6 Tiempo de atención a cada asunto: _____
- III.10.7 Promedio de tiempo de atención a los asuntos: _____
- III.10.8 Estatus de cada asunto: _____
- III.10.9 Resultado de la atención a cada asunto: _____
- III.10.10 Otro: _____
- Especifique: _____

III.11 ¿La institución hace del conocimiento público los resultados de la atención al buzón de peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias , así como de las sanciones derivadas? Si ___ No ___

III.12 Indique, el número de casos en cuanto a peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias recibidos por la institución a través del buzón, en los últimos tres meses _____ no lleva registros: _____

III.13 Indique, el número de casos, en cuanto a peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias al los que la institución ha respondido, en los últimos tres meses _____ no lleva registros: _____

III.14 Comente sus planes para construir un área responsable de la atención al ciudadano y tiempo estimado para la implementación: _____

III.15 Los servicios electrónicos de comunicación bidireccional, le han permitido a la institución:

	Si	No	No Sabe
III.15.1 Mejorar el manejo de recursos	_____	_____	_____
III.15.2 Disminuir los tiempos de respuesta al usuario:	_____	_____	_____

III.16 Los servicios electrónicos de comunicación bidireccional, le han permitido a la institución:

III.16.1 Mejorar la atención al usuario:	_____
III.16.2 Ampliar la cobertura de los programas y políticas:	_____
III.16.3 Llegar a mayor cantidad de usuarios mas rápido y a menor costo:	_____
III.16.4 Mayor cantidad de trámites en relación a la forma tradicional:	_____

III.17 ¿La institución presta servicios de trámites? Si ___ No ___ (ir a la sección IV)

III.18 Indique, la cantidad de trámites que ofrece la institución a:

III.18.1 a ciudadanía:	_____
III.18.2 las empresas:	_____
III.18.3 los organismos del gobierno:	_____
III.18.4 los trabajadores de la institución:	_____

III.19 ¿La institución presta servicios de trámites en línea? Si ___ No ___ (ir a la sección IV)

III.20 Indique la cantidad de trámites en línea que ofrece la institución a:

- III.20.1 a ciudadanía: _____
- III.20.2 las empresas: _____
- III.20.3 las organizaciones gubernamentales: _____
- III.20.4 los trabajadores de la institución: _____

III.21 La institución dispone de mecanismos tecnológicos de interconexión dirigidos a facilitar y simplificar los trámites electrónicos:

	Si	No	No lo necesita
III.21.1 Internos, entre los sistemas o aplicaciones:	_____	_____	_____
III.21.2 Externos, con otras instituciones del Estado:	_____	_____	_____
III.21.3 Externos, con empresas del sector privado:	_____	_____	_____

SECCIÓN IV: SERVICIOS DE TRANSACCIÓN

Esta sección se refiere a aspectos relacionados con la posibilidad de realizar transacciones electrónicas entre el ciudadano o las empresas con el gobierno, o entre instituciones gubernamentales; estas iniciativas son equivalentes al comercio electrónico (pagos, compras, depósitos, declaraciones, entre otros). Estos servicios le permiten a la institución rediseñar los procedimientos administrativos haciéndolos simples y rápidos para conseguir ahorros en costos, responsabilidad en las operaciones y mejoras en la productividad.

IV.1 ¿La institución provee servicios de transacciones en línea? Si ___ No ___ (ir a la sección V)

IV.2 Señale los medios utilizados por la institución para proveer servicios de transacciones en línea, tipo comercio electrónico (pagos, compras, depósitos, transferencias u otros)?

- IV.2.1 Portal Web: _____
- IV.2.2 Telefonía móvil: _____
- IV.2.3 Línea 0800, 08000 o 0500: _____
- IV.2.4 Otro: _____
- Especifique: _____

IV.3 Señale, a quien(es) provee la institución los servicios de transacciones electrónicas:

- IV.3.1 Ciudadanía _____
- IV.3.2 Empresas _____
- IV.3.3 Organizaciones de gobierno _____
- IV.3.4 Trabajadores de la institución _____

V.4 Señale, los servicios de transacciones electrónicas que provee la institución:

- V.4.1 Pagos _____
- V.4.2 Compras _____
- V.4.3 Declaraciones de impuestos _____
- V.4.4 Contrataciones públicas _____
- V.4.5 Consultas del estado de un trámite o servicio _____
- V.4.6 Solicitudes _____
- V.4.7 Seguimiento y estatus _____
- V.4.8 Ninguno de los anteriores _____
- V.4.9 Otro:
Especifique: _____

IV.5 La prestación de servicios transaccionales por parte de la institución incluye:

- Políticas de seguridad informática _____
- Manejo de certificados electrónicos de seguridad _____
- Manejo de firma electrónica _____
- Seguimiento de desempeño y uso _____
- Indicadores de rendimiento _____
- Protección de datos de carácter personal _____
- Otro: _____
- Especifique: _____

IV.6 Los servicios de transacciones electrónicas , le han permitido a la institución:

- | | Si | No | No Sabe |
|--|-------|-------|---------|
| IV.6.1 Disminuir los costos operativos | _____ | _____ | _____ |
| IV.6.2 Reducir los tiempos de respuesta en los trámites | _____ | _____ | _____ |
| IV.6.3 Rediseñar los procedimientos y simplificar los trámites | _____ | _____ | _____ |
| IV.6.4 mejorar la gestión administrativa | _____ | _____ | _____ |

IV.7 Los servicios de transacciones electrónicas, le han permitido a la institución:

	Si	No	No Sabe
IV.7.1 Cumplir de mejor manera con las metas planteadas	_____	_____	_____
IV.7.2 Ampliar la cobertura de sus programas y políticas	_____	_____	_____
IV.7.3 Llegar a mayor cantidad de usuarios rápido y a menor costo	_____	_____	_____

SECCIÓN V: RELACIÓN GOBIERNO - CIUDADANO

Usted se encuentra en la última sección del cuestionario, la cual esta dirigida a identificar elementos de transformación significativos en la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empleado, gobierno-empresa y gobierno-gobierno, producto de la incorporación del uso de las TIC en la gestión pública. En este nivel de la práctica de gobierno electrónico, las relaciones con el gobierno se tornan avanzadas y cercanas, la gestión pública se anticipa a las demandas de los ciudadanos, los servicios tienden a ser personalizados. Para su logro se requiere voluntad política, recurso humano altamente capacitado en el uso de las TI, inversión, marcos legales y normativos adecuados, ciudadanos con capacidad de uso.

V.1 ¿Posee la institución alguna normativa vigente orientada a promover los mecanismos de participación ciudadana? (En este nivel se entiende por participación ciudadana la posibilidad dada al ciudadano de ser parte de los procesos de toma de decisión que lo afectan) Si ___ No ___ (ir a la sección IV)

V.2 ¿La institución promueve mecanismos para involucrar al ciudadano en los procesos de toma de decisión? Si ___ No ___. Indique la razón: _____

V.3 ¿La institución cuenta con un área para la promoción de la participación ciudadana y consulta ciudadana? Si ___ No ___. Indique la razón: _____

V.4 Señale los medios electrónicos a través de los cuales la institución promueve la participación y consulta ciudadana:

- V.4.1 Portal web: _____
- V.4.2 Foro: _____
- V.4.3 Chat: _____
- V.4.4 Correo electrónico: _____
- V.4.5 Telefonía móvil: _____
- V.4.6 Videoconferencia: _____
- V.4.7 Línea 0800, 08000 o 0500: _____
- V.4.8 Twitter: _____
- V.4.9 Facebook: _____

- V.4.10 Blog: _____
 - V.4.11 WIKI: _____
 - V.4.12 RSS: _____
 - V.4.13 Mensajería de texto: _____
 - V.4.14 Otro: _____
- Especifique: _____

V.5 ¿La institución comparte los procesos de toma de decisión con actores sociales?
Si ___ No ___

V.6 ¿La institución abre los procesos de toma de decisión a la observación de actores sociales? Si ___ No ___

V.7 ¿La institución promueve espacios de rendición de cuentas? Si ___ No ___

V.8 ¿La institución difunde y estimula la participación ciudadana en su gestión?
Si ___ No ___ (ir a la V.10)

V.9 Indique los mecanismo ofrecidos por la institución para escuchar al ciudadano:

- V.9.1 Encuestas Opinión _____
- V.9.2 Encuestas de satisfacción _____
- V.9.3 Conferencias o Foros con expertos _____
- V.9.4 Foros con actores sociales _____
- V.9.5 Foros de consulta a la población _____
- V.9.6 Entrevistas a personas clave _____
- V.9.7 Presentación de propuestas _____
- V.9.8 Ninguno _____

V.10 Indique las razones por las que no ha implementado mecanismos de participación ciudadana:

- V.10.1 La normativa existente no lo permite: _____
 - V.10.2 Ausencia de una normativa vigente: _____
 - V.10.3 Desconoce como hacerlo: _____
 - V.10.4 No cuenta con los recursos: _____
 - V.10.5 Dificultaría la operación de la institución: _____
 - V.10.6 Se ha hecho, pero los resultados fueron nulos: _____
 - V.10.7 Implicaría distraer al personal: _____
 - V.10.8 Implicaría cambios funcionales: _____
 - V.10.9 Implicaría cambios Estructurales: _____
 - V.10.10 Otro: _____
- Especifique: _____

V.11 Indique las necesidades institucionales para la implementación de mecanismos de participación y vinculación ciudadana:

- V.11.1 Organizacionales: _____
 - V.11.2 Normativas: _____
 - V.11.3 Financieras: _____
 - V.11.4 Recurso humano: _____
 - V.11.5 Infraestructura tecnológica: _____
 - V.11.6 Formación y capacitación: _____
 - V.11.7 Gestión del cambio _____
 - V.11.8 Otro: _____
- Especifique: _____

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

