



EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VEINTE PAÍSES LATINOAMERICANOS: AGENDAS DIGITALES Y WEBSITES DE LOS EJECUTIVOS FEDERALES

Maria Alejandra Nicolás¹
Carlos Alberto Ramos Torres²
Claudia Kelly Mamani Catachura³

Resumen: El objetivo de esta investigación es realizar un estudio comparativo del gobierno electrónico en veinte países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela, Paraguay, Uruguay, República Dominicana y Cuba. Para ello, buscamos: i. Describir y analizar las agendas digitales, decretos y otros documentos relacionados con el desarrollo del gobierno electrónico en los países analizados; ii. Realizar un análisis de contenido de los sitios web de los ejecutivos federales en los países con el fin de construir una serie de variables relacionadas con el gobierno electrónico; iii. Construir un índice de gobierno electrónico de los países. Los resultados muestran que pocos países de América Latina se encuentran en etapas avanzadas de implementación del gobierno electrónico, siendo Uruguay el destaque en la región, seguido de Brasil, Colombia y México.

Palabras clave: Gobierno electrónico; América Latina; Análisis de los sitios web de ejecutivos federales; Agendas digitales de gobierno electrónico; Análisis comparativo.

1 Introducción

El impacto de internet en la política es muy grande y no solo desde la visión de los ciudadanos que participan de diversas esferas de interacción en las sociedades, sino también desde la perspectiva de los gobiernos, especialmente, en lo que respecta a sus actividades y servicios ofrecidos a la población (Nicolás, 2015). El gobierno electrónico puede ser resumido por la búsqueda de “fines públicos por medios digitales” (NASER; CONCHA, 2011). Específicamente, puede ser definido como el uso intensivo que las instituciones de gobierno hacen de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’s), tanto en las relaciones que el Estado mantiene con los ciudadanos, usuarios y sector privado, como en las relaciones internas en diversos niveles del sector público (FINQUELIEVICH, 2005; CHUNG, 2009; MARGETTS, 2009; TWIZEYIMANA; ANDERSSON, 2019; MENSAH et al., 2020). Entre los principales beneficios e impactos positivos del gobierno electrónico se destaca la eficiencia en los servicios públicos, la transparencia gubernamental, y procesos públicos más democráticos (NASER; CONCHA, 2011; SEIFERT; CHUNG, 2009; SNELLEN, 2007; KRISHNAN; TEO;

¹ Doctora en Sociología (UFPR), profesora del área de Administración Pública y Políticas Públicas y de la Maestría en Políticas Públicas y Desarrollo de la Universidad Federal de la Integración Latinoamericana (UNILA), e-mail: alejandranicolas@gmail.com

² Maestrando en Políticas Públicas por la Universidad Federal do Paraná (UFPR), e-mail: carlosramosvp@gmail.com

³ Maestranda en Políticas Públicas y Desarrollo por la Universidad Federal de la Integración Latinoamericana (UNILA), e-mail: ckcatachura@gmail.com

LIM, 2013).

La literatura señala tres dimensiones amplias del gobierno electrónico: prestación de servicios al ciudadano, ampliación de los procesos democráticos y, dinamización de los procesos de elaboración de políticas públicas (SANCHEZ, 2003; SNELLEN, 2007; BINDU; SANKAR; KUMAR, 2019). La madurez o nivel de desarrollo del gobierno electrónico se refiere al grado de complejidad que la propuesta va adquiriendo en el proceso de implementación (NASER; CONCHA, 2011). Uno de los indicadores para mensurar ese proceso es el *e-Government Development Index* (EGDI) de las Naciones Unidas (ONU), que mide el grado de avance de las iniciativas en el contexto internacional.

La adopción de políticas públicas sistemáticas, orientadas al desarrollo del gobierno electrónico, por los países de América Latina puede ser insertada en el marco más amplio de los procesos de reformas administrativas de la administración pública. A medida que las TIC's ocupaban más espacio en las sociedades, o sea, a medida que, internet y las diversas herramientas eran creadas y perfeccionadas, los gobiernos fueron incorporando sus funcionalidades en el ejercicio de las actividades administrativas en la búsqueda por ofrecer servicios enfocados en la eficiencia y en la eficacia. Premisas esas, respecto a procesos gerencialistas dirigidos a la administración pública y, que, se convirtieron en criterios aplicados a la gestión pública. En cierta medida, se esperaba que el gobierno electrónico pudiese traer beneficios amplios a la administración pública. Como afirman Criado y Gil (2013, p. 8): "El gobierno electrónico lanza las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivadas del uso de las TIC's en las diferentes dimensiones de la acción pública".

En el ámbito de la literatura latinoamericana, es posible observar un déficit de estudios sobre gobierno electrónico a partir de perspectivas comparadas y empíricamente orientadas. En ese sentido, merece ser destacada la pregunta planteada en la investigación de Criado y Gil-García (2013, p. 38): ¿cómo producir abordajes de investigación en e-gobierno, que sean actuales, renovables y reutilizables para la comparación de casos por países? De esa forma, se busca en esta investigación realizar un estudio comparado del gobierno electrónico en veinte países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela, Paraguay, Uruguay, República Dominicana y Cuba. La pregunta que orienta la investigación se refiere a: ¿en qué medida, los países de América Latina han avanzado en el desarrollo del gobierno electrónico? Para eso, el estudio tuvo como objetivo: i. Describir y analizar las agendas digitales y otros documentos referidos al desarrollo del gobierno electrónico en los países analizados; ii. Realizar un análisis de contenido de las websites de los ejecutivos federales de los países con el objetivo de construir una serie de variables relacionadas a las siguientes dimensiones: navegabilidad, informaciones gubernamentales, especialmente, informaciones sobre la enfermedad Covid19, servicios electrónicos, *accountability* y

participación; iii. Construir un índice de gobierno electrónico de los países de América Latina. Los resultados señalan que, pocos países de América Latina poseen agendas de gobierno electrónico más consolidadas, siendo Uruguay el destacado en la región, seguido de Brasil, Colombia y México.

Después de esta breve introducción, el artículo se divide en cuatro secciones, la primera busca desarrollar el concepto de gobierno electrónico, sus dimensiones y las formas de medir su desarrollo. La siguiente parte presenta los procedimientos metodológicos empleados. En la cuarta parte, se presentan los resultados del estudio y, finalmente, se discuten las consideraciones finales de la investigación.

2 El Gobierno electrónico: evolución del concepto y formas de medir su desarrollo en América Latina

El fenómeno del gobierno electrónico abarca tanto la modernización de la gestión pública, como la relación Estado-ciudadanía (CHAHIN et al., 2004; CARTER; BELANGER, 2005; MCLOUGHLIN, WILSON, 2013). Específicamente, puede ser definido como “[...] el uso por el gobierno de tecnologías digitales interna y externamente, para interactuar con ciudadanos, empresas, otros gobiernos y organizaciones de todo tipo” (MARGETTS, 2009, p. 114).

La literatura señala tres dimensiones de gobierno electrónico: prestación de servicios al ciudadano, ampliación de los procesos democráticos y, dinamización de los procesos de elaboración de políticas públicas (CRIADO et al., 2002; SANCHEZ, 2003; GUPTA et al., 2016). La primera dimensión se refiere al papel de los gobiernos tanto en la oferta de servicios públicos como en la realización de transacciones con el sector privado. La oferta de los servicios públicos por medio de internet puede presentar un amplio abanico de experiencias. La calidad de los servicios ofertados puede ser medida por el lenguaje, facilidad de uso, condiciones para obtención (o acceso) al recurso, confianza y utilidad del servicio, resultados encontrados, entre otros elementos (ARAUJO et al., 2018; MENSAH et al., 2020).

Los gobiernos de América Latina vienen invirtiendo en la adopción de agendas digitales que prioricen metas de avances en la oferta de servicios públicos online. Un ejemplo es la adopción de portales únicos de gobierno, con énfasis en la oferta de servicios públicos, como los portales federales del gobierno argentino y brasileño. Además, la oferta de servicios por medio de aplicaciones está siendo cada vez más adoptada por los gobiernos. De esa forma, no solo se considera la oferta de los servicios por medio de plataformas digitales, sino también por medio de celulares (CUNHA, MIRANDA, 2013).

A partir del año 2020 y, a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid19, los países de la región empujaron la oferta de servicios públicos por medio de plataformas digitales y dispositivos móviles, en gran medida, también presionados por la necesidad de oferta de

servicios digitales, debido a las medidas y acciones de distanciamiento social implementadas⁴.

Sin embargo, cabe destacar que el desarrollo y la adopción de estos avances encuentran limitaciones relacionadas con la infraestructura de las redes de acceso y la conectividad de internet de los países de la región: “En 2019, el 66,7% de los habitantes de la región poseían conexión a Internet. El tercio restante tiene acceso limitado o ningún acceso a las tecnologías digitales debido a su condición económica y social, en particular a su edad y ubicación” (NU.CEPAL, 2020, p. 2).

La segunda dimensión del gobierno electrónico se orienta a la ampliación de los procesos democráticos, por medio de la adopción de mecanismos digitales que propicien la *accountability*. En el campo de las ciencias políticas, el término se refiere a la capacidad de una persona o institución dar cuentas de sus actividades, es decir, las acciones de los representantes son punibles o recompensadas por parte de los ciudadanos al momento del voto (MARQUES, 2015). En la medida en que, hay consenso sobre ciertos valores democráticos, tales como igualdad, representación, dignidad humana, entre otros, la *accountability* se vuelve un valor fundamental para medir la calidad de las democracias (CAMPOS, 1990).

La rendición de cuentas o *accountability* se materializa por medios digitales, en la medida en que, hay una efectiva transparencia pública. La transparencia gubernamental y el acceso a la información pública surgen con fuerza vinculante en la mayoría de los países de América Latina en el contexto de las reformas constitucionales y administrativas de la década de 1980 y 1990, después de la instauración de regímenes democráticos. Estos principios fueron siendo incorporados a las agendas públicas, con el objetivo de viabilizar la *accountability* tanto de las elites políticas como de la actividad gubernamental como un todo.

Los mecanismos digitales que viabilicen tanto la *accountability*, el acceso a la información y la transparencia se refieren a un amplio abanico de experiencias. Cabe resaltar que, la mayor parte de los países latinoamericanos reglamentaron leyes de acceso a la información a partir del año 2000 (AGUIAR LOPES, 2009). Estas leyes detallan el tipo de información a ser divulgada, del pedido de la información, del acceso y del formato de la viabilización de la información, siendo en la contemporaneidad viabilizada, principalmente por internet. Por ejemplo, la Ley N° 5282/14 de Paraguay que obliga a todas las instituciones públicas a divulgar información sobre sus funciones a través de websites institucionales.

Cabe destacar que, otro de los mecanismos de transparencia pública viabilizado por internet es el portal de informaciones presupuestarias, de personal e infraestructura gubernamental que son utilizados por los países de la región. Específicamente, en lo que respecta a la transparencia presupuestaria, según informe del “*Panorama de las*

⁴ Según Faria (2020): “Entre febrero y abril, el portal de servicios del Gobierno Federal de Brasil registró un aumento del 240% en el número de usuarios. En Chile, las transacciones por internet y en los puestos de atención del programa “Chile Atiende” aumentaron, respectivamente, 320% y 500%, después que 86% "de los puntos de atención presencial tuvieron que ser cerrados”.

Administraciones Públicas América Latina y el Caribe” (CEPAL, 2020), Brasil es el país que viabiliza más criterios sobre el presupuesto federal, inclusive poniendo a disposición datos en formato abierto. Los datos gubernamentales abiertos pueden ser definidos como informaciones disponibles en internet para acceso, reutilización y distribución, sea por el propio sector público como por la sociedad (ONUa, 2018). Las discusiones sobre el formato de los datos a disposición por parte de los gobiernos recibieron *insights* de organizaciones internacionales. Específicamente, en el año 2007, en el marco de un encuentro de investigadores, líderes de diversos gobiernos, activistas y profesionales vinculados a las TICs, fueron establecidos ocho principios de datos abiertos de los gobiernos (Open Government Data). En última instancia, el objetivo es viabilizar datos que sean de utilidad, es decir, que puedan ser analizados, comparados y procesados. Nicolas y Catachura (2020), en investigación sobre las plataformas de datos abiertos en Argentina, Brasil y Paraguay, señalaron que el portal de datos abiertos de Brasil presenta informaciones más detalladas y condiciones más adecuadas para la navegación, seguido de Argentina y Paraguay, presentando estos recursos similares.

Y, la última dimensión del gobierno electrónico se dirige al uso de las TIC's con el objetivo de aumentar la capacidad institucional de los gobiernos en la implementación de políticas públicas. La implementación se orienta a poner en práctica el diseño de una política pública, por medio de instrumentos que buscan resolver o mitigar un problema público. De esa forma, se asignan personas, infraestructura, fondos específicos y se diseñan reglas específicas (HOWLETT *et al.*, 2013). Por otro lado, un atributo fundamental de las organizaciones públicas es la capacidad estatal. Esta capacidad de los Estados se relaciona con las aptitudes que las organizaciones gubernamentales poseen para alcanzar sus objetivos internos y externos, sea la burocracia, los recursos organizacionales y las competencias legales, entre otros componentes (BERTRANOU, 2015).

El uso de las TIC's abarca un amplio abanico de experiencias y formatos en lo que respecta a la implementación de las políticas públicas. Por un lado, con relación a la gestión pública, la interoperabilidad trajo mejoras significativas en las relaciones intergubernamentales, por medio del intercambio de datos e información (CRIADO, GIL, 2013). La adopción del Software Libre (SL) por parte de varios países de América Latina - como Brasil, Perú, Uruguay, Bolivia, Venezuela, Ecuador, Argentina - ha contribuido a impulsar la interoperabilidad. En cierta medida, por las características del SL que, dispone de código de fuente abierto, lo que permite adaptaciones a los fines de las organizaciones públicas.

Otro ejemplo interesante de uso de las TIC's en la mejora de la gestión pública interna, se refiere a la digitalización de documentos producidos por los gobiernos. Los beneficios se orientan a eliminar errores, redundancias de información, disminuir los espacios de almacenamiento físico y, hasta, contribuir con la disminución de costos y tiempo contribuyendo con el medio ambiente (GIL-GARCÍA, 2012). Esta práctica se encuentra diseminada en varios

países de América Latina, tal es el caso del gobierno de Perú que, durante el año 2020 desarrolló una “*Plataforma Digital de Gestión Documental*”, con el objetivo de garantizar transparencia, preservar el medio ambiente y acelerar la transformación digital.

El control social, por medio de la fiscalización, monitoreo y diseño de políticas públicas, se mostró en los países de la región a partir de las reformas constitucionales, posteriores a regímenes dictatoriales a fines de los años 1980 y 1990. Tal control se puede materializar por internet por medio de la e-participación que, se refiere al uso de las TIC’s por parte de la esfera civil, con el objetivo de influenciar los procesos decisorios. Los presupuestos participativos digitales han sido una de las experiencias más interesantes de e-participación. Tal es el caso de las experiencias de Belo Horizonte en Brasil (COLEMAN, SAMPAIO, 2016; BARROS, SAMPAIO, 2016). Otro ejemplo, se refiere a la e-participación a través de consultas públicas sobre temas variados. El gobierno brasileño en 2009 inició una de las experiencias más destacadas en ese sentido, la consulta pública sobre el Marco Civil a Internet (MCI). El debate se dio online, en dos etapas, y resultó en un proyecto firmado por la Presidenta Dilma y enviado al Legislativo en agosto de 2011. Aprobado y sancionado recién en 2014, el MCI es hoy el responsable por establecer “principios, garantías, derechos y deberes para el uso de internet en Brasil”. La consulta sobre el MCI es considerada una de las más exitosas en Brasil por su formato colaborativo (ALMEIDA, 2015; LEI, LEMOS, 2015, BRAGATTO et al., 2016).

Finalmente, cabe destacar que el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, es respecto a la complejidad que el proceso va adquiriendo a lo largo del proceso de implementación por parte de los gobiernos (NASER; CONCHA, 2011). El proceso debe acompañar cambios organizacionales, rediseño de procesos internos, normativas, capacitaciones, capital humano, entre otros (CONCHA et al., 2012). Varios factores inciden en el proceso de implementación, específicamente, con relación a los países de América Latina, Gascó (2012) señala que, las iniciativas de gobierno electrónico en los países de la región encuentran limitaciones relacionadas a una infraestructura de las telecomunicaciones poco desarrollada, al capital humano insuficiente y, también por condiciones institucionales específicas de las administraciones públicas dependientes de reformas del Estado y modernización de la administración pública. Uno de los indicadores utilizados para medir ese proceso es el *E-Government Development Index* (EGDI) de las Naciones Unidas (ONU), que desde 2001 mide el grado de avance de las iniciativas en el contexto internacional. La búsqueda incorpora tres dimensiones: la adecuación de la infraestructura de telecomunicaciones, la habilidad de los recursos humanos para promover y usar las TIC, y la disponibilidad de servicios y contenido online. El informe del año 2020 (ONU) destacó avances en cuatro países de la región: Argentina, Brasil, Chile y Costa Rica integraron el grupo de los países con alto desarrollo de gobierno electrónico: “[...] En todos esos países, el progreso realizado refleja los esfuerzos sostenidos para crear e implementar estrategias orientadas a un gobierno electrónico

nacional con estrategias integrales, la evolución de estructuras legales de apoyo y, además los altos niveles de cooperación con actores regionales e internacionales en campos digitales relevantes” (ONUb, 2020, p.47).

3 Procedimientos Metodológicos

Las estrategias metodológicas adoptadas en este trabajo partieron de la necesidad de desarrollar instrumentos que posibiliten un análisis comparado del gobierno electrónico en los países elegidos. Por tanto, la metodología estuvo integrada por tres momentos básicos. El primer momento se refiere al relevamiento bibliográfico y a la revisión de literatura. El Segundo momento consistió en la investigación empírica.

Para eso, en primer lugar, fueron investigadas las agendas digitales o de gobierno electrónico nacionales. El objetivo fue verificar la planificación de la gestión de las políticas, respecto al gobierno electrónico. Cada uno de los países posee una variedad de normativas sobre la temática, sin embargo, la definición de objetivos a corto y largo plazo presenta, en cierta medida, aspectos que pueden contribuir al entendimiento sobre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico que se planea alcanzar. Por lo tanto, fueron incluidas en esta clasificación los documentos institucionales que informen los objetivos, proyectos y temas prioritarios a ser implementados en el área de gobierno electrónico, por los respectivos países. Fueron relacionados los documentos institucionales o bien leyes y decretos vigentes hasta el año 2021. Para sistematizar los datos se construyó una planilla de datos con las siguientes variables: nombre del documento; tipo de documento (Ley o Medida Provisoria; plan o directiva emitida por el organismo gubernamental); fecha de Inicio y fecha de finalización del proceso y, los objetivos del proceso de implementación.

En segundo lugar, se realizó el análisis de los websites de los ejecutivos federales, así como de los portales de e-servicios, portales de transparencia, websites de los ministerios de salud, portales creados sobre Covid19, portales de datos abiertos y de participación con el objetivo de investigar el desarrollo del gobierno electrónico. La naturaleza de la investigación fue un abordaje cualitativo y cuantitativo. La investigación cualitativa involucra una visión interpretativa del mundo, de esa forma, los fenómenos son estudiados buscando entender e interpretar los significados que las personas les otorgan (DENZIN, LINCOLN, 2010; FLICK, 2009). Fue utilizada la técnica cualitativa de análisis de contenido para el estudio de los websites institucionales. Esta técnica propone analizar comunicaciones buscando, por medio de procedimientos sistemáticos, la descripción e interpretación de los mensajes a través de la creación de indicadores, con el objetivo de inferir las condiciones de emisión de tales mensajes (ALONSO et al., 2012; BARDIN, 2016). El procedimiento del análisis de contenido (BARDIN, 2016) consistió en comparar contenido disponible en los websites analizados por los investigadores responsables por el relevamiento. El objetivo fue encontrar tanto similitudes

como diferencias en los textos y contenidos viabilizados en los websites. Para eso, fueron aplicadas las recomendaciones sobre la confiabilidad en el análisis de contenido señaladas por Sampaio y Lycarião (2018; 2021). Primero, fue realizado un libro de códigos con las variables enumeradas. Luego, estas variables fueron discutidas por los investigadores. Después, fueron aplicadas en seis países. Luego de ese análisis, los investigadores verificaron los resultados del análisis con el objetivo de realizar ajustes en las variables enumeradas, de esa forma, fue realizado el análisis nuevamente de todos los países.

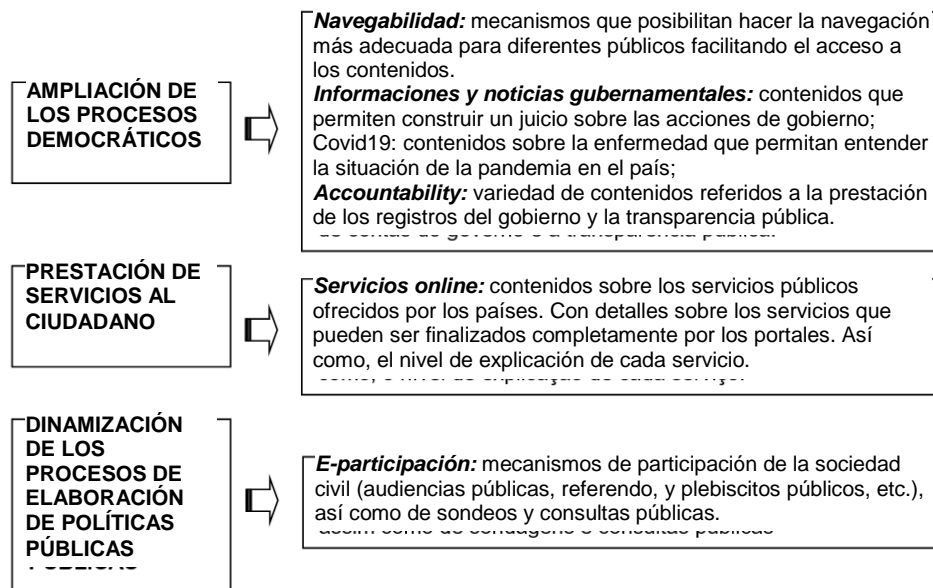
Cabe aclarar el procedimiento de construcción de las dimensiones y variables de análisis que fueron utilizadas. En primer lugar, fueron observadas las dimensiones de gobierno electrónico que serían relevantes para ser analizadas en los websites, considerando los recursos y tiempo disponible. También, fue realizado el esfuerzo de relacionar las dimensiones teóricas de gobierno electrónico enumeradas con estudios de análisis de websites institucionales (BRAGA, 2007; BRAGATTO 2007; TORRES; NICOLAS, 2017). Para eso, a partir de las 3 (tres) dimensiones presentadas en la descripción del concepto fueron construidas 6 (seis) dimensiones analíticas, contabilizando en total 57 variables. Las categorías de análisis en la mayoría de las variables fue 0: no posee el ítem a ser evaluado; 1: posee el ítem, pero se encuentra incompleto, faltan datos, no está actualizado y, 2: el ítem se encuentra en el sitio y, aún de forma completa.

Las técnicas cuantitativas se ocuparon de la utilización de estadística descriptiva e inferencial. Para eso, se estimó el coeficiente de correlación de *Pearson* (r) y se realizó una regresión lineal simple para estimar el coeficiente de determinación (r^2). Además de eso, fue analizada la distribución de los datos utilizados y estimados, constatando su normalidad. A modo de validación empírica, se buscó verificar en qué medida aquellos países que poseen mejores colocaciones o resultados en el IDH y EDGI obtuvieron posiciones o resultados semejantes en el índice de gobierno electrónico estimado en el presente estudio. Evidentemente, hay correspondencia, principalmente con el EDGI tratándose del “mismo objeto de análisis”, pero algunas diferencias importantes entre países fueron detectadas. La explicación de eso es que el presente índice incorpora algunas dimensiones específicas no analizadas por el EDGI, que retratan particularidades de las dimensiones de instrumentalización de la política pública de gobierno digital y se reflejan directamente en el aspecto funcional de las herramientas. En ese sentido, el índice aquí estimado logra capturar la disponibilidad de informaciones, y la forma en que el contenido es organizado y operativizado para el ciudadano, mostrando así evidencia empírica sobre *status quo* de como los usuarios finales reciben los servicios en la región. Además, el presente índice incorpora una dimensión relacionada sobre la pandemia de Covid-19, elemento no considerado en las estimaciones del EDGI de la ONU. Sin embargo, se puede decir que los índices son complementarios y no rivales, ya que no son mutuamente excluyentes.

A continuación, se presenta la relación entre las dimensiones teóricas del gobierno

electrónico y las dimensiones analíticas (FIG. 1).

Figura 1 – Relación entre dimensiones teóricas de gobierno electrónico y dimensiones analíticas



Fuente: Autores (2021).

La relación de variables analizadas en cada dimensión se encuentra en el Anexo 1.

4 Agendas digitales de gobierno electrónico

Como es informado, fueron investigados documentos institucionales para informar procesos de implementación de gobierno electrónico. A continuación son presentadas las informaciones obtenidas y de la descripción de los documentos (FIG. 2).

Figura 2 – Agendas digitales: países, nombre y tipo de documentos, fecha de inicio y finalización de la implementación

PAÍS	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	INÍCIO	FIN	AÑOS
Argentina	Agenda Digital Argentina – Decreto 966/2018	Ley/MP	2018	S/d	S/p
Bolivia	Plan de Implementación del Gobierno Electrónico	Plano	2017	2025	8 años
Brasil	Decreto N° 10.332/2020	Ley/MP	2020	2022	2 años
Costa Rica	Estrategia de transformación digital para Costa Rica del Bicentenario	Plan	2018	2020	2 años
Colombia	Manual de Gobierno Digital: implementación del gobierno digital	Plan	2018	S/d	S/p

Chile	Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020	Plan	2013	2020	7 años
El Salvador	Agenda Digital Nacional, 2020-2030	Plan	2020	2030	10 años
Ecuador	Agenda Digital Ecuador 2021-2022	Plan	2021	2022	1 año
Honduras	Agenda Digital de Honduras 2014-2018	Plan	2014	2018	4 años
México	La Estrategia Digital Nacional y Plan Nacional de Desarrollo	Plan	2013	2018	5 años
Panamá	Marco de Gobernanza de Gobierno Digital 2020	Plan	2020	S/d	S/p
Perú	Agenda Digital del Bicentenario	Plan	2020	2021	1 año
Trinidad y Tobago	Plan Nacional de TIC de Trinidad y Tobago Proyecto de TIC 2018 - 2022	Plan	2018	S/d	S/p
Venezuela	Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2019	Plan	2014	2019	5 años
Paraguay	Decreto n° 2145 Comité Estratégico Digital para la concepción e implementación del Plan Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Ley/MP	2019	S/d	S/p
Uruguay	Agenda Digital 2016- 2020	Plan	2016	2020	4 años
República Dominicana	Agenda Digital 2016-20 y Agenda Digital 2030	Plan	2016	2020	4 años
Cuba	Decreto-Ley n.º 6/2020 y Decreto n° 9/2020 Sobre el Sistema de Información del Gobierno	Ley/MP	2017	S/d	S/p

Fuente: Autores (2021).

De los veinte países, en dos de ellos no fue posible localizar una normativa o documento sobre tal proceso, siendo estos Guatemala y Nicaragua. La mayoría de los países posee planes o directivas que se materializan en documentos institucionales (15 países), de esa forma, una minoría ha utilizado normativas con el objetivo de transmitir sus agendas (3 países). Este dato revela que, probablemente, la toma de decisión sobre la definición de objetivos, metas e indicadores a corto o largo plazo, con relación al gobierno electrónico sea un instrumento de política pública que, de hecho ya se encuentra amparado por las normativas de los países. Inclusive, por el hecho de que la mayoría de las agendas mencionan el marco legal sobre gobierno electrónico.

En lo que respecta, al período de inicio y finalización se percibe que hay un grupo de países con agendas iniciadas en 2013 y 2014 (Chile, Honduras, México y Venezuela) y finalizadas en 2018 y 2020. Por otro lado, la mayoría son agendas que se iniciaron en 2016, 2017, 2018 y 2019 (Uruguay, República Dominicana, Bolivia, Cuba, Argentina, Costa Rica, Paraguay y Trinidad y Tobago), y aún se encuentran vigentes, excepto Uruguay y República Dominicana (2020). Y, finalmente, un grupo menor de países con agendas digitales más recientes, habiendo iniciado en 2020 y 2021 (Brasil, El Salvador, Perú, Panamá y Ecuador). Se

destaca que tres países poseen agendas a largo plazo (Chile, Bolivia y El Salvador), siendo que la mayoría son agendas con un período de 2 a 5 años. Cabe destacar que los países que poseen agendas concretadas en normativas no poseen un año de finalización.

A continuación, la relación de objetivos enumerados en los documentos (FIG. 3) presenta una amplia variedad de temas, que tratan de las dimensiones teóricas discutidas. En lo que respecta a la ampliación de los procesos democráticos, solo dos países manifiestan el desarrollo de acciones que buscan el acceso a las informaciones y datos de los entes públicos, así como el énfasis en gobierno abierto (Bolivia, México y Brasil). Se percibe que la mayoría de los países está enfocando en la dimensión de oferta de servicios públicos digitales, sea implementando plataformas, ampliando los servicios ofertados o como en el caso de Chile mejorando la calidad y la cobertura en todo el país. Específicamente, sobre la e-participación se percibe que no han sido una prioridad, en la medida en que hace solo 2 menciones sobre ese tema. La participación y control social es mencionado por Bolivia y, la mejora del ejercicio de la democracia socialista participativa es destacado por Venezuela.

Por otro lado, hay una serie de objetivos transversales que contribuyen en términos amplios con las tres dimensiones teóricas enumeradas y, que la mayoría de los países mencionan, que se refieren a la inversión en infraestructura, a la alfabetización digital e implementación de banda ancha, así como el fomento a la inclusión digital de la sociedad. Y por último, cabe señalar, lo destacado de la promoción de marcos jurídicos en el caso de Argentina y, la implementación de la Ley de Protección de Datos en Brasil.

Figura 3 – Agendas digitales: objetivos por países

PAÍS	OBJETIVOS
Argentina	Promover marcos jurídicos; desarrollo de infraestructura y conectividad; alfabetización digital; educación y económica digitalizada; ciberseguridad
Bolivia	Desarrollo del gobierno electrónico en el sector público y privado; facilitar el acceso a las informaciones y datos de los entes públicos; generar mecanismos digitales de interacción; participación y control social
Brasil	Oferta de servicios públicos digitales; datos abiertos; promover interoperabilidad y políticas públicas evidenciadas en datos, implementar la Ley General de Protección de Datos; optimizar la Infraestructura de TIC's; poner a disposición la identificación digital al ciudadano
Costa Rica	Incorporar las tecnologías de la industria 4.0; establecer un gobierno digital inteligente; ofrecer servicios digitales inclusivos, integrales y seguros; mejorar la competitividad de la economía y la estructura de capital humano
Colombia	Mejora de la prestación de servicios digitales (confianza y calidad); fortalecimiento de las capacidades de gestión de las TIC's; tomar decisiones con base en la utilización de evidencias; capacitar a los ciudadanos por medio de la consolidación de un Estado Abierto; promover el desarrollo de ciudades inteligentes para la solución de los problemas sociales, por medio del uso de las TIC's

Chile	Entregar servicios digitales avanzados con calidad y con cobertura en todo el país; propiciar un mercado dinámico y competitivo; desarrollo de redes de internet de alta velocidad; programas de alfabetización digital; evolución del marco regulatorio para un mercado de telecomunicaciones en transformación; implementación de banda ancha en sectores con conectividad insuficiente
El Salvador	Identidad digital; gobierno digital; implementar una billetera electrónica (e-Wallet) que integre documentos personales y principales servicios del Estado en una única aplicación móvil
Ecuador	Universalizar el acceso a una sociedad digital inclusiva; fortalecer la capacidad de realizar procesos administrativos digitales transparentes y eficientes; garantizar servicios públicos contra la emergencia actual (Covid-19); promover el desarrollo de las telecomunicaciones
Honduras	Internet para todos; alfabetización digital; Plan Nacional de Desarrollo de Banda ancha; Acceso digital de las empresas, Teletrabajo
México	Ampliación de la red de Fibra óptica y de una red compartida de servicios móviles; acceso a Internet de banda ancha a través del Programa México Conectado (desarrollo de satélites); incentivos para la cobertura social, inclusión y habilidades digitales con equidad de género.
Panamá	Identidad digital; modernización y digitalización de los poderes (judicial, legislativo); registro único empresarial digital; alfabetización digital; e-medicina; expansión del acceso a las TICs
Perú	Desarrollar plataformas digitales gubernamentales; implementar plataforma nacional de servicios digitales; ampliar la conectividad de las regiones del país; ampliar la presencia de plataformas gubernamentales; digitalizar servicios públicos
Trinidad y Tobago	Desarrollar una política de gobierno digital; creación de capacidades productivas digitales por parte del sector público para mejorar la experiencia de los ciudadanos, empresarios y demás esferas de la sociedad
Venezuela	Utilización de software libre; simplificación de trámites, aumento de la eficiencia y reducción de la corrupción; y por otro lado, mejorar el ejercicio de la democracia socialista participativa
Paraguay	Gobierno digital; economía digital; conectividad y fortalecimiento institucional; acceso, apropiación y uso de las TIC's por parte de todos los niveles y sectores del Estado y de la sociedad
Uruguay	Inclusión digital; e-salud; ciberseguridad; ciudades inteligentes
República Dominicana	Desarrollo de la infraestructura en TIC's; aumentar el acceso a internet; desburocratización mediante servicios digitales; mayor competitividad de la economía por medio de las TIC's
Cuba	Implementar servicios públicos digitales; digitalización de los registros públicos; planificación del uso de TIC's para cada sector de la economía

Fuente: Autores (2021).

A continuación, se presentan de forma segmentada los datos del análisis de los websites de los ejecutivos federales por dimensión teórica, para una mejor visualización de los resultados.

5 Análisis de websites institucionales

La primera dimensión del gobierno electrónico es la “ampliación de los procesos democráticos”.

De esa forma, la primera dimensión analítica se refiere a la “navegabilidad” (TAB. 1). Como es observado, los países con mejores colocaciones fueron Colombia, Uruguay, Republica Dominicana, Paraguay, Argentina, Trinidad y Tobago. Los sitios de Colombia y Uruguay

presentan alto estándar de navegabilidad, solo faltaron las variables de página en otro idioma y estadísticas. El país con la menor puntuación fue El Salvador, solo presentando el link de página inicial.

Tabla 1 – Navegabilidad

PAÍS	MECANISMOS DE BÚSQUEDA	MECANISMOS DE AYUDA	MAPA DEL SITIO	PAGINA EN OTRO IDIOMA	PÁGINA INICIAL	ACCESIBILIDAD	ESTADÍSTICA DE NAVEGACIÓN	INFORMACIONES DEL SITIO	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Colombia	2	2	2	2	0	2	2	0	2
Uruguay	2	2	2	0	2	1	0	2	11
República Dominicana	2	1	2	0	2	2	1	1	11
Paraguay	2	0	2	2	2	0	2	0	10
Argentina	2	2	0	0	2	1	0	2	9
Trinidad y Tobago	2	2	1	0	2	1	0	1	9
Brasil	2	0	2	0	1	2	0	1	8
Chile	2	0	0	2	2	2	0	0	8
Honduras	2	0	0	2	2	0	2	0	8
México	2	0	2	0	2	2	0	0	8
Ecuador	2	2	0	0	2	0	0	0	6
Costa Rica	2	0	1	0	1	0	0	1	5
Guatemala	2	0	0	0	2	0	0	1	5
Nicaragua	2	1	0	0	2	0	0	0	5
Perú	2	0	0	0	2	0	0	1	5
Panamá	0	1	0	0	2	0	0	1	4
Cuba	2	0	0	2	0	0	0	0	4
Bolivia	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Venezuela	0	0	0	0	2	0	0	1	3
El Salvador	0	0	0	0	2	0	0	0	2

Fuente: Autores (2021)

También, en la primera dimensión teórica del gobierno electrónico “ampliación de los procesos democráticos”, se analizó la dimensión analítica “informaciones y noticias gubernamentales”(TAB.2)

Tabla 2 – Informaciones y noticias gubernamentales

PAÍS	SISTEMA POLÍTICO	INFORMACIÓN DEL MAPA DE ESTADO	CONTACTOS DE LOS OCUPANTES DEL CARGO	ECONOMÍA	EDUCACIÓN	CULTURA	SEGURIDAD SOCIAL	TURISMO	INFRAESTRUCTURA	MEDIO AMBIENTE	RELACIONES EXTERIORES	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
Ecuador	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Brasil	0	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18
Guatemala	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
México	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Uruguay	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	18
Colombia	0	2	0	2	2	1	1	0	1	1	1	11
República Dominicana	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
Costa Rica	1	1	1	1	2	0	1	0	2	1	0	10
Chile	0	0	0	0	2	2	2	0	0	2	2	10
Peru	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Trinidad y Tobago	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	10
Cuba	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	8
Venezuela	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	7
Argentina	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Honduras	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5
Panamá	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Paraguay	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Bolivia	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Nicaragua	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Autores (2021).

Los países que presentaron más contenido específico sobre las áreas de las políticas públicas y, detalles sobre el sistema político del país fueron Ecuador, Brasil, Guatemala, México y Uruguay. Ecuador es el más completo, pues presenta informaciones y detalles sobre las políticas públicas sectoriales. El Salvador es el país que no presenta ninguna información sobre las áreas, esto sucede por el hecho de que estas informaciones se encuentran en los websites específicos de los ministerios. Como también, sucede con los casos de Nicaragua y Bolivia.

También, en la primera dimensión teórica del gobierno electrónico “ampliación de los procesos democráticos”, se encuentra la dimensión analítica de la investigación “Covid-19” (TAB.3).

Tabla 3 – covid19

PAÍS	SITIO COVID-19	INFORMACIONES CUIDADOS	MEDIDAS GUBERNAMENTALES	DATOS EPIDEMIOLÓGICOS	DATOS EPIDEMIOLÓGICOS DESAGRAGADOS	DATOS SOBRE TASA DE OCUPACIÓN DE CAMAS	DATOS SOBRE VACUNACIÓN	DATOS PRESUPUESTO COVID-19	APLICACIÓN	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Uruguay	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Brasil	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17
Colombia	2	2	2	2	2	1	2	1	2	16
Argentina	0	2	2	2	2	2	2	0	2	14
Chile	2	2	2	2	2	2	2	0	0	14
Perú	1	1	2	2	2	2	2	2	0	14
México	2	1	2	2	2	2	2	0	0	13
Paraguay	0	1	1	2	2	2	2	2	1	13
Guatemala	0	2	2	2	2	2	2	0	0	12
Ecuador	2	2	2	1	1	0	2	0	0	10
Trinidad y Tobago	2	2	1	2	0	1	1	1	0	10
Costa Rica	2	2	2	1	1	0	0	1	0	9
El Salvador	2	2	1	2	2	0	0	0	0	9
Honduras	2	1	2	2	2	0	0	0	0	9
Panamá	0	1	1	1	1	0	1	1	1	7
Venezuela	1	2	1	2	1	0	0	0	0	7
República Dominicana	0	1	0	2	1	1	1	1	0	7
Cuba	1	1	1	2	1	0	0	0	0	6
Bolivia	0	2	0	2	1	0	0	0	0	5
Nicaragua	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Fuente: Autores (2021).

Como es observado, los países que presentaron más ítems investigados fueron Uruguay, Brasil y Colombia⁵. Tanto Uruguay como Brasil presentaron datos completos y oportunos sobre Covid-19. Sin embargo, pocos países desarrollaron aplicaciones específicas sobre la enfermedad. La mayoría de los países presenta informaciones sobre datos epidemiológicos simples, tales como, datos sobre casos, muertes y tasas de incidencia de la enfermedad. De la misma forma, otra información relevante encontrada en la mayoría de los países fue sobre vacunación, específicamente, datos sobre vacunas aprobadas, distribuidas y aplicadas.

En la quinta dimensión teórica, se analizó la dimensión analítica “Accountability” (TAB.4). Brasil es el único país que cumple en su totalidad las seis variables como: tener un sitio web de datos abiertos, catálogo de datos abiertos, adherencia a los requisitos de datos abiertos, tener un portal de transparencia, link de defensoría y link del sistema electrónico del servicio de información. Seguido por México, solo le falta defensoría. Finalmente Cuba, Venezuela y El salvador no presentan la mayoría de las variables. En el caso de Nicaragua no presenta ninguna de las variables de esta dimensión relacionada a la *accountability*, aún tiene

⁵ Cabe aclarar que en este punto, también, fueron utilizados para la investigación los websites de los ministerios de salud, así como las plataformas creadas sobre Covid-19.

mucho por mejorar en esta dimensión.

Tabla 4 – Accountability

PAÍS	SITIO DE DATOS ABIERTOS	CATÁLAGO DE DATOS ABIERTOS	ADHIERE A LOS REQUISITOS DE DATOS ABIERTOS	PORTAL DE TRANSPARENCIA	SISTEMA ELECTRÓNICO DEL SERVICIO DE	DEFENSORÍA	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	12
Brasil	2	2	2	2	2	2	12
México	2	2	2	2	2	0	10
Argentina	2	2	2	0	2	0	8
Colombia	2	1	2	1	1	1	8
Chile	2	2	2	2	0	0	8
Ecuador	2	2	2	0	2	0	8
Uruguay	2	2	2	1	0	1	8
Panamá	2	2	2	0	0	1	7
República Dominicana	2	1	2	1	0	1	7
Bolivia	2	2	2	0	0	0	6
Guatemala	2	2	2	0	0	0	6
Honduras	2	0	2	2	0	0	6
Perú	2	0	2	2	0	0	6
Trinidad y Tobago	2	1	2	0	0	1	6
Paraguay	2	0	2	2	0	0	6
Costa Rica	1	0	1	2	0	0	4
El Salvador	0	0	0	2	0	0	2
Venezuela	1	0	0	0	0	0	1
Cuba	0	0	0	0	0	1	1
Nicaragua	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Autores (2021).

La segunda dimensión teórica del gobierno electrónico es “prestación de servicios al ciudadano”. De esa forma, la dimensión analítica se refiere a “servicios online” (TAB. 5). Se verifica que Brasil, Colombia y Uruguay fueron los países que desarrollaron mecanismos para que los ciudadanos accedan a servicios online. Brasil presenta informaciones detalladas sobre el tipo de servicios y, también, informaciones completas sobre el tiempo de espera, los documentos necesarios y el costo del servicio online. Inclusive, se presentan estadísticas simples sobre el total de trámites realizados, los costos totales, la relación de usuarios y, también los documentos generados en su totalidad.

Tabla 5 – Servicios online

PAÍS	ACCESO DE INSCRIPCIÓN SIN REGISTRO	REGISTRO DE CUENTA DE USUARIO	MANUAL DE USUARIO	DELIVERY INMEDIATO DE INFORMACIONES: ATENCIÓN ONLINE INSTANTÁNEA	DELIVERY BUROCRÁTICO: INICIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS VIA RED	DELIVERY BUROCRÁTICO: OPERACIÓN COMPLETA DE SERVICIOS VIA RED	INDICADORES DE SERVICIO	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	NÍVEL DE EXPLICACIÓN DEL SERVICIO	APLICACIONES
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Brasil	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2
Colombia	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Uruguay	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
Ecuador	0	2	2	2	2	2	2	1	0	2
Argentina	0	2	2	0	2	2	2	0	2	0
Chile	2	2	0	2	2	1	0	0	2	0
Paraguay	2	2	0	0	2	1	0	2	1	1
Trinidad y Tobago	2	2	1	1	1	0	0	0	1	1
Honduras	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0
México	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0
Panamá	1	2	0	0	2	1	0	0	1	1
República Dominicana	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Costa Rica	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0
Nicaragua	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0
Perú	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Venezuela	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Cuba	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Bolivia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Autores (2021).

Con relación a la dimensión de “e-participación”, los países mostraron el peor desempeño (TAB. 6)⁶. Eso puede ser explicado básicamente por la falta de mecanismos de e-participación como: consultas públicas online y foros participativos, así como por la poca divulgación de estos mecanismos en los portales de gobierno. Un trazo en común que presentan todos los Estados de la muestra es la presencia en redes sociales, con excepción de Guatemala, Argentina y Nicaragua, todos los países presentan interacción del gobierno por lo menos vía Facebook o Twitter. El caso más destacado es el mexicano, con una amplia variedad de consultas y mecanismos de participación realizados en conjunto con *think thanks* y laboratorios de innovación pública como el LabCDMX y también impulsados por las agendas de gobierno abierto y asociaciones con la OGP. Particularmente, en el caso de Brasil, país que alguna vez promovía con énfasis los mecanismos de participación electrónica, se mostró que en el sitio del gobierno federal no hay una interfaz con el website de participación.

Tabla 6 –E-participación

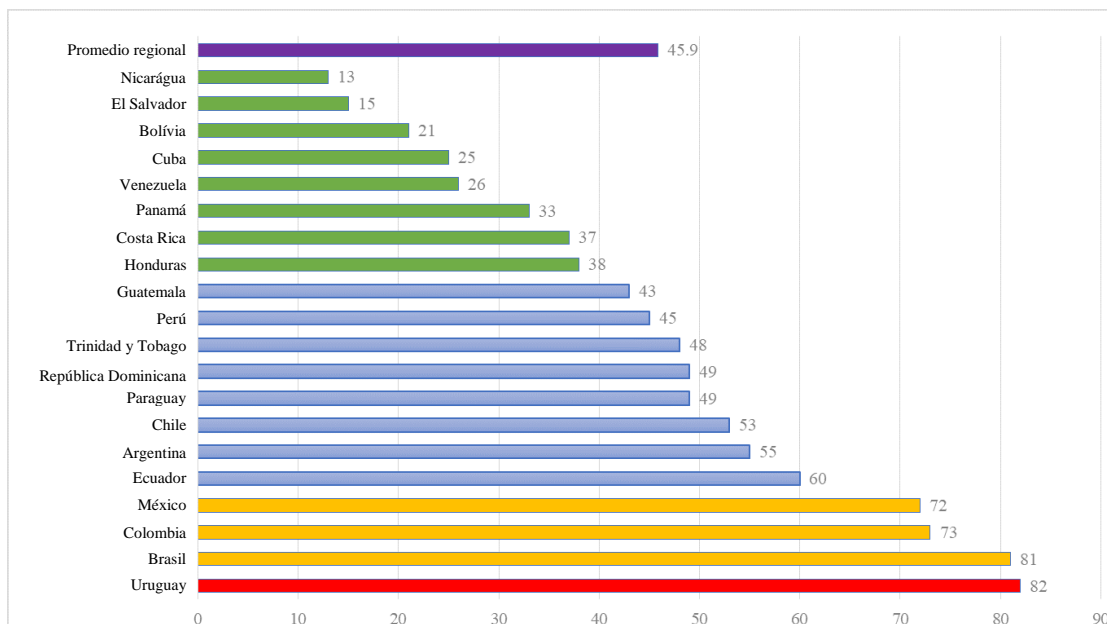
PAÍS	INFORMACIONES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	CONSULTAS PÚBLICAS	ENCUESTAS	FOROS PARTICIPATIVOS	PETICIONES ELECTRÓNICAS	BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS	REDES SOCIALES	TOTAL
Ideal		2	2	2	2	2	2	14
México		2	2	2	2	2	2	14
Uruguay		2	1	0	2	1	2	9
Colombia		2	1	2	1	0	0	8
Brasil		2	2	2	0	0	0	8
Argentina		2	2	0	2	0	0	6
Perú		1	0	0	1	1	0	5
República Dominicana		1	1	1	0	0	0	5
Venezuela		1	1	0	0	0	0	4
Paraguay		0	0	2	0	0	0	4
Costa Rica		0	0	1	0	0	0	3
Panamá		0	1	0	0	0	0	3
Trinidad y Tobago		0	0	0	0	0	1	3
Bolivia		0	0	0	0	0	0	2
Chile		0	0	0	0	0	0	2
El Salvador		0	0	0	0	0	0	2
Ecuador		0	0	0	0	0	0	2
Guatemala		2	0	0	0	0	0	2
Honduras		0	0	0	0	0	0	2
Cuba		0	0	0	0	0	0	2
Nicaragua		0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Autores (2021).

Por último, los países fueron clasificados en un índice general de gobierno electrónico: Óptimo 102-82 / Bueno 81 - 61 / Regular 60-41 / Malo – 40 a menos. Solo, Uruguay se encuentra en nivel “Óptimo”. En nivel “Bueno”, se encuentran Brasil, Colombia y México. En nivel “Regular”, los países de Ecuador, Argentina, Chile, Paraguay, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Perú y Guatemala. En nivel “Malo” se encuentran los países de Honduras, Costa Rica, Panamá, Venezuela, Cuba, Bolivia, El Salvador y Nicaragua (GRAF. 1). También, cabe destacar que el promedio de los países fue de 45,9, siendo una clasificación baja.

⁶ Además del website de los ejecutivos federales, fueron investigados websites alternativos que tuviesen solo como objetivo la participación, sin embargo, solo Brasil y Argentina poseen websites con esa función: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/sobre>; <https://consultapublica.argentina.gob.ar/>

Gráfico 1 – Índice de gobierno electrónico estimado en la investigación



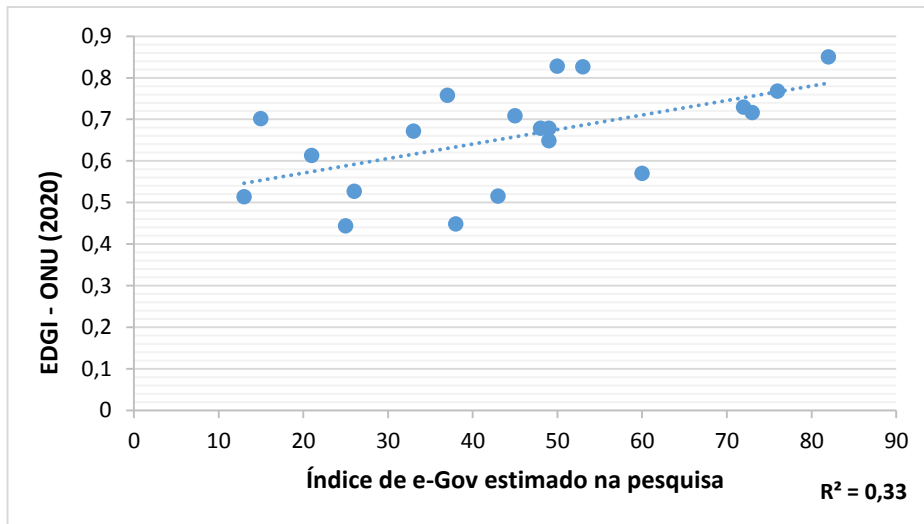
Fuente: Autores (2021).

Finalmente, sigue el análisis del coeficiente de correlación de Pearson y la regresión lineal simple.

En el Gráfico 2, se presenta la estimación de la regresión lineal simple del EDGI del año 2020 publicado por la ONU y el índice de gobierno electrónico basado en websites estimado por la presente investigación. La estimación del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,57$) muestra que hay una relación positiva moderada entre ambas variables, aunque el coeficiente de determinación r^2 estimado fue de 0,33. O sea, se puede decir que el índice de esta investigación es compatible en buena medida con la estimación de la ONU, y, aproximadamente 1/3 de los casos de iniciativas de gobierno electrónico son explicados de forma semejante por el modelo.

Las divergencias entre los índices pueden ser explicadas por la pandemia de Covid-19, período en el cual varios países aceleraron sus agendas digitales. Además, otros factores no observados en el presente estudio, pero considerados en el EDGI de la ONU, como la infraestructura de TICs y otros condicionantes de capital humano, pueden explicar el resultado. Ejemplo de esto es el caso de Panamá y Costa Rica, países que tuvieron avances importantes en su estructura tecnológica y también en sus índices de capital humano. Es claro que las estimaciones presentadas en esta investigación no son de carácter causal, y pueden estar limitadas en alguna medida por el tamaño de la muestra utilizada.

Gráfico 2 – Correlación lineal entre el EDGI y el Índice de e-Gov estimado en la investigación

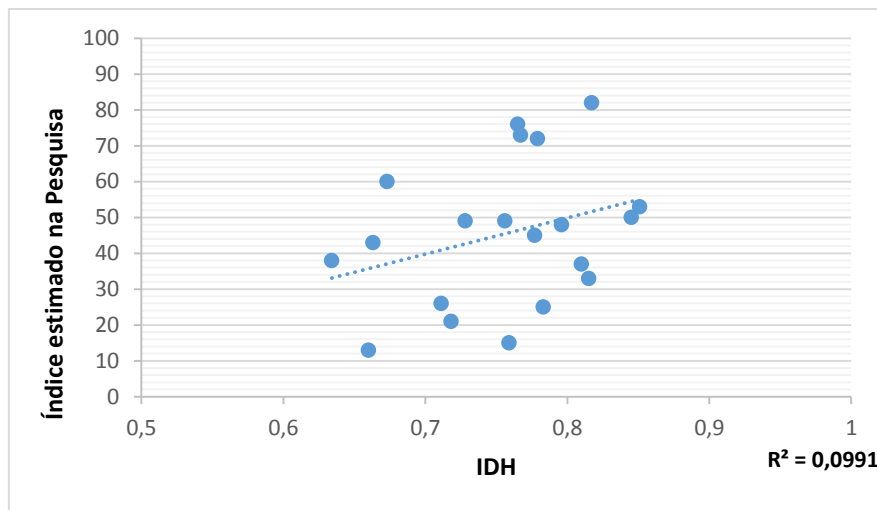


Fuente: Autores (2021) con datos de la ONU (2020)

En el Gráfico 3, se presenta la estimación de la regresión lineal simple del índice de gobierno electrónico basado en websites estimado y el Índice de Desarrollo Humano (IDH) publicado por la ONU en 2019. La estimación del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,314$) muestra que hay una relación positiva delgada entre ambas variables, pero que el coeficiente de determinación r^2 estimado fue de 0,0991. Esto quiere decir que no hay evidencia suficiente para relacionar el nivel de IDH de los países analizados con su nivel de gobierno electrónico estimado. Además, el coeficiente de determinación sugiere poco poder explicativo de la variable independiente sobre la regresión.

En buena medida esto puede ser una particularidad latinoamericana, pues generalmente la literatura apunta a una correlación positiva entre IDH y nivel del gobierno electrónico. Lo que podemos inferir de la evidencia es que no necesariamente esa relación es verdadera, y eso puede ser observado empíricamente en el caso de países como Cuba, Nicaragua, Panamá, y Costa Rica, donde el IDH es medio alto, pero el desempeño del gobierno electrónico es bastante menos desarrollado.

Gráfico 3 – Correlación lineal entre el Índice de e-Gov estimado en la investigación y el IDH



Fuente: Autores (2021) con datos de la ONU(2020)

6 Consideraciones finales

El objetivo fue realizar un estudio comparativo del gobierno electrónico en veinte países de América Latina. Para eso, fueron analizadas las agendas digitales de los países, así como tres dimensiones constitutivas de gobierno electrónico: ampliación de los procesos democráticos; prestación de servicios al ciudadano y dinamización de los procesos de elaboración de políticas públicas. A través de la técnica cualitativa de análisis de contenido fueron investigadas una serie de variables en cada una de esas dimensiones.

Cabe destacar dos limitaciones que, resultan de la propuesta metodológica emprendida en el estudio. La primera, se refiere a la elección de analizar más de un caso (el gobierno electrónico en veinte países de América Latina) en cierta medida, tiende a limitar la profundización de aspectos relevantes que, en cuanto a la relación entre, las directivas y normas emitidas por los gobiernos y los procesos de implementación de gobierno electrónico. En términos generales, las directivas establecen competencias, funcionalidades, obligaciones, infraestructura e inversiones a ser asignadas por los gobiernos. Ejemplos de estas normativas son aquellas referidas al gobierno abierto, al gobierno digital, a la infraestructura de las TIC's, entre otros temas relevantes. Sin embargo, se eligió un camino para mitigar esa deficiencia, en el análisis de las agendas digitales de implementación a corto y largo plazo.

Se percibió que aquellos países con índices de gobierno electrónico con mejores colocaciones presentan agendas digitales más robustas y objetivos que buscan la consolidación de procesos que ya fueron iniciados, por eso se busca la ampliación de la infraestructura de TIC's, la ampliación de los servicios digitales y la modernización del Estado. Tal es el caso de Uruguay que refleja en el documento investigado una estrategia nacional de gobierno electrónico con alto grado de madurez reflejado en la rica diversificación de sus componentes, en cierta medida, el país avanza en la construcción del llamado “digital *welfarestate*”

(PEDERSEN; WILKINSON, 2018). Las políticas diseñadas en la última agenda presentan una forma diferente de encarar la “brecha”, enfocando en las dimensiones sociales que existen además del simple acceso a las TICs. Un ejemplo de política multidimensional implementada es el Plan “Ibirapitá”, destinado a promover la inclusión digital (con entrega de dispositivos y capacitación técnica digital) de jubilados y personas de la “tercera edad” en situación de vulnerabilidad económica.

La evidencia internacional muestra que los países con alto grado de madurez de e-gobierno, presentan los mejores indicadores de e-participación y, consecuentemente, e-democracia (KRISHNAN; TEO; LIM, 2013; FREEMAN; QUIRKE, 2013). En este sentido, es importante destacar que en el caso Uruguayo se percibe una nítida incorporación de pautas de e-participación en la Agenda y Plan de Gobierno Digital 2016-2020. Ese proceso es denominado por Landinelli y Rivoir (2018) como la ecuación de la combinación “TICS + gobierno abierto”, caracterizado por mecanismos de consultas públicas online, mayor apertura y disponibilidad de datos, observatorios de demandas ciudadanas y presupuestos participativos. Por último, se puede destacar como innovación democrática la creación de la agenda en “Ciudadanía Digital” 2020, una política con amplia participación de la sociedad y cooperación internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO). Entre las líneas de acción se destacan la inclusión digital, la cultura democrática, y el capital cultural.

La segunda, se refiere al hecho de que los análisis que parten de estudios de websites institucionales presentan una perspectiva de medición de gobierno electrónico que, traen datos relevantes, como fue presentado a lo largo del análisis de los resultados, sin embargo, datos referidos a la recepción y evaluación de los servicios, mecanismos e iniciativas tendrían que partir de estudios con la mirada puesta en la demanda, es decir, de los ciudadanos.

Finalmente, se verifica que solo unos pocos países de América Latina se encuentran con un desarrollo de gobierno electrónico más consolidado, destacado solo a Uruguay en la región, que consolidó en 2017 su inclusión en el D7, el grupo de países más digitalizados del mundo. En consecuencia, problemas de etapas iniciales, como el caso de la llamada “brecha digital” entraron en la fase de “declive”, siguiendo la tipología de Secchi (2014). Seguido de Brasil, Colombia y México. El caso brasileño, aunque haya quedado en segundo lugar en el índice, presenta un valor muy cercano a Uruguay (81 puntos). El país viene implementando políticas públicas de gobierno electrónico hace más de dos décadas. Una de las pautas de la agenda digital, la optimización de la Infraestructura de TIC’s se encuentra en debate, en septiembre de este año, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) aprobó la licitación de la subasta 5G, que busca desarrollar un internet móvil más rápido, económico y seguro. A pesar de estos avances, cabe destacar que, según el Centro Regional de Estudios para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (Cetic.br), conectado al Comité Gestor de Internet de Brasil (CGI.br), a pesar de que el acceso a internet haya aumentado y más usuarios hayan buscado

acceder a los servicios públicos, durante el año 2020, las desigualdades de acceso continuaron perpetuándose, ya que las clases altas, con mayor escolaridad y los más jóvenes son los que presentan mayor acceso. En última instancia, la principal barrera de acceso se refiere al alto valor del precio de la conexión (fija).

Y, finalmente, se destaca que la gran mayoría de los países analizados se sitúan en un nivel bajo de gobierno electrónico. Como es mencionado, varios factores inciden en el proceso de implementación, el nivel de desarrollo de las TIC's, la disponibilidad de recursos humanos y financieros, así como la infraestructura. Además, cabe destacar que otras dimensiones influyen cualquier proceso de implementación de políticas públicas que, precisamente, se relacionan a las capacidades estatales, tal como la dotación de servidores con conocimientos técnicos perfeccionados y la capacidad de gestión. Por último, otro aspecto relevante se refiere a la interrupción de proyectos y programas por parte de los gobiernos, resultado de cambios de los ocupantes de los cargos ejecutivos. De esa forma, como agenda futura de investigación podría ser interesante indagar sobre esos aspectos en los países de América Latina.

Referências

AGUILAR, LOPEZ, C. O uso das Tecnologias da Informação e Comunicações nas políticas de acesso à informação pública na América Latina. IN: **Anais do Circuito de Debates Acadêmicos: programa e resumos**. – Brasília: Ipea, 2012.

ALMEIDA, G. de. Marco Civil da Internet: antecedentes, formulação colaborativa e resultados alcançados. In: ARTESE, Gustavo (Ed.). **Marco Civil da Internet: análise jurídica sob uma perspectiva empresarial**. São Paulo: Quartier Latin, 2015

ALONSO, S.; VOLKENS, A.; GÓMES, B. **Análise de conteúdo de textos políticos. Um enfoque quantitativo**. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2012.

ARAUJO, M. H; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BERTRANOU, J. Capacidad estatal: Revisión del concepto y algunos ejes de análisis y debate. **Revista Estado y Políticas Públicas**, n. 4, p. 37-59, 2015.

BARROS, SAMUEL A. R. ; SAMPAIO, RAFAEL C. . Do Citizens Trust Electronic Participatory Budgeting? Public Expression in Online Forums as an Evaluation Method in Belo Horizonte. **Policy & Internet**, v. 8, p. 292-312, 2016.

BINDU, N.; SANKAR, C.; KUMAR, K. From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 385–399, 2019.

BRAGA, S. **O papel das TICs na institucionalização das democracias; um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil**. Brasília: Plenarium/CEDI, 2007.

- BRAGATTO, R. C. Participação democrática e internet: uma breve análise dos websites dos governos federais dos quatro maiores países sul-americanos. In: **Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, II**, Belo Horizonte, 2007.
- BRAGATTO, R. C.; NICOLÁS, M. A.; SAMPAIO, R. C. Marco Civil da Internet: as duas fases da consulta online do Executivo em perspectiva comparada. In: Ricardo Mendonça Fabrino; Rafael Cardoso Sampaio; Samuel Anderson Rocha Barros. (Org.). **Deliberação online no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. 1ed.Salvador: Edufba, 2016.
- CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, vol.24, n.2, p. 30-50, 1990.
- CHAHIN, A.; CUNHA, Maria A.; KNIGHT, P.; PINTO, S. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CARTER, L.; BÉLANGER, F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Information Systems Journal**, v. 15, n. 1, p. 5–25, 2005.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO -Cetic.br. TIC Domicílios 2020. Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.
- COLEMAN, S.; SAMPAIO, R. C. Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte. **Information, Communication & Society**, p. 1-16, 2016.
- CONCHA, G. ASTUDILLO, H., PORRÚA, M., PIMENTA, C. E-Government procurement observatory, maturity model and early measurements. **Government Information Quarterly**, v. 29, n.1, 2012,
- CUNHA, M. A. V. C. da; MIRANDA, P. R. de M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organ. Soc.**, vol.20, n.66, p. 543-566, 2013.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Bookman e Artmed. 2006.
- FARIA, P. **Serviços públicos à distância: o que a pandemia nos ensinou. Ideação – BID**, 2020. Disponível em: <<https://blogs.iadb.org/brasil/pt-br/servicos-publicos-a-distancia-o-que-a-pandemia-nos-ensinou/>>. Acesso em: 15/03/2021.
- FINQUELIEVICH, S. **E-gobierno y e-política: hacia la aclaración de conceptos borrosos. In: e-política y e-gobierno en América Latina**. Buenos Aires, 2005.
- FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Penso, 2009.
- FREEMAN, J.; QUIRKE, S. Understanding e-democracy: government-led initiatives for democratic reform. **Journal of e-democracy and open government**, vol. 5, no 2, p. 141-154, 2013.
- GUPTA, K. P.; SINGH, S.; BHASKAR, P. Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. **Electronic Government, an International Journal**, v. 12, n. 2, p. 160, 2016.

- HOWLETT, Michael, RAMESH, M., PERL. **Anthony. Política Pública: seus ciclos e subsistemas, abordagem integral**. São Paulo: Elsevier, 2013.
- KRISHNAN, S.; TEO, T.; LIM, J. E-participation and E-government maturity: A global perspective. In: **International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT**. Berlin: Springer, 2013.
- LANDINELLI, J.; RIVOIR, A. Gobierno abierto y participación en políticas públicas mediada por tecnologías digitales: análisis de un caso en Uruguay. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 60-81, out. 2018.
- LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Orgs.). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014.
- MCLOUGHLIN, I.; WILSON, R. **Digital Government at Work: A Social Informatics Perspective**. United Kingdom: Oxford, 2013.
- MARGETTS, H. Public management change and e-government: the emergence of digital-era governance. IN: CHADWICK; A., HOWARD, P. N. **Routledge Handbook of Internet Politics**. New York: Routledge, 2009.
- MARQUES, F.C. Accountability. In: Di Giovanni, G.; Nogueira, M. A. (orgs.). **Dicionário de Políticas Públicas**. São Paulo: Editora da Unesp; Fundap, 2015.
- NASER, A.; CONCHA, G. **El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública**. Cepal, Chile: Naciones Unidas, 2011.
- NICOLÁS, M. A.; CATACHURA, C. K. M. Gobierno abierto: análisis de websites de datos abiertos gubernamentales en Argentina, Brasil y Paraguay. **Desenvolvimento em Debate (INCT/PPED)**, v. 8, p. 163-193, 2020.
- NU.CEPAL. **Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19**. NU. CEPAL, 2020.
- ONU. **Guide on Lessons for Open Government Data Action Planning for Sustainable Development**. United Nations Publication, New York, 2018.
- ONU. **E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development**. New York: UNITED NATIONS, 2020.
- PEDERSEN, J.; WILKINSON, A. The digital society and provision of welfare services. **International Journal Of Sociology And Social Policy**, v. 38, n. 3/4, p. 194-209, 2018.
- SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. Eu quero acreditar! Da importância, formas de uso e limites dos testes de confiabilidade na Análise de Conteúdo. **Rev. Sociol. Polit.**, v. 26, n. 66, p. 31-47, jun. 2018.
- SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília: Enap, 2021.
- SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, n. 58, p. 89-119, 2003.
- SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SEIFERT, J.; CHUNG, J. Using E-Government to Reinforce Government—Citizen Relationships. **Social Science Computer Review**, v. 27, n. 1, p. 3–23, 2009.

SNELLEN, I. E-Government: A challenge for Public Management. In Ferlie, E.; Lynn, L.; Pollitt, C. (orgs). **The Oxford Handbook of Public Management**. Oxford: Oxford University Press, 2007.

TWIZEYIMANA, J.; ANDERSSON, A. The public value of E-Government – A literature review. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 2, p. 167–178, 2019.

TORRES, A. L. Software livre como política de preservação da democracia brasileira. **Revista nostrAmérica**; v. 6, n. 12, 2018.

TORRES, C.A.; NICOLÁS, M. A. Diretrizes Nacionais e Nível Maturidade do Governo Eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. In: **CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público**, 2017, Florianópolis. CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público, 2017.

ANEXO 1

DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	
AMPLIACIÓN DE LOS PROCESOS DEMOCRÁTICOS	
1.NAVEGABILIDAD	
Mecanismos de búsqueda	Link especial que permite buscar informaciones
Mecanismo de ayuda	Chat con correo del gobierno que se pone a disposición para ayudar en la consulta del usuario, es un "asistente virtual"
Mapa de sitio	Un índice o lista ordenada de la estructura del portal gubernamental
Página en otro idioma	Herramienta de traducción, por ejemplo: idioma inglés, portugués, lengua aborigen u otros idiomas que permitan traducir el portal gubernamental
Link de regreso para página principal visible	Tipo de "logotipo", compuesto por letras o imagen, el usuario puede navegar, pero si quiere volver al inicio, solo debe hacer clic en la imagen y vuelve a la página inicial del portal
Accesibilidad	La accesibilidad permite una mejor visualización de los textos, imágenes, etc., por ejemplo: aumentar la fuente, disminuir impresión, alto contraste
Estadística de navegación	Indicador que compila la cantidad de usuarios que ingresaron en el portal en la búsqueda de datos
Informaciones del sitio	Informaciones sobre las plataformas, tecnologías y actualizaciones de las informaciones
2. INFORMACIONES Y NOTICIAS GUBERNAMENTALES	
Características del sistema político	Información que describe el sistema político y su funcionamiento, como mínimo, de forma genérica
Información del mapa de estado	"Organigrama" del Estado, por lo menos en el nivel Federal/Ejecutivo
Contacto de los ocupantes a cargo	Información de contacto de los altos funcionarios: e-mail, teléfono, dirección, etc.
Informaciones y noticias: economía	Informaciones presentes con indicadores económicos actualizados
Informaciones y noticias: educación	Informaciones presentes relacionadas al ámbito educativo
Informaciones y noticias: cultura	Informaciones presentes relacionadas al ámbito cultural
Informaciones y noticias: seguridad social	Informaciones presentes relacionadas con la esfera de seguridad social

Informaciones y noticias: turismo	Informaciones presentes relacionadas al ámbito del Turismo
Informaciones y noticias: infraestructura	Informaciones presentes relacionadas al desarrollo de Infraestructura
Informaciones y noticias: medio ambiente	Informaciones presentes relacionadas al ámbito del Medio Ambiente
Informaciones y noticias: relaciones exteriores	Informaciones presentes relacionadas con la Política Externa
Noticias gubernamentales	Informaciones presentes relacionadas directamente con el gobierno
3. COVID 19	
Sitio Covid-19	Sitio/portal que pone a disposición informaciones sobre Covid-19.
Información de Prevención y Cuidados	Informaciones sobre medidas de prevención y cuidados Covid-19
Medidas gubernamentales	Acciones emprendidas por el Poder Ejecutivo en el enfrentamiento de Covid-19
Datos epidemiológicos	Datos sobre casos, muertes, tasas de incidencia
Datos epidemiológicos desglosados por estado/provincia	Datos desglosados por estado/ provincia sobre casos, muertes, tasas de incidencia
Datos sobre tasa de ocupación de camas	Datos sobre ocupación de camas enfermería y Unidad de Terapia Intensiva
Datos sobre vacunación	Datos sobre vacunas aprobadas, distribuidas y aplicadas
Datos sobre presupuesto aplicado al enfrentamiento del Covid-19	Presupuesto aplicado al enfrentamiento del Covid-19, desglosado por tipo de inversión
Aplicación Covid-19	Aplicación desarrollada para acompañamiento, enfrentamiento, transparencia sobre Covid-19
4. CCOUNTABILITY	
Sitio de datos abiertos	Website/link que pone a disposición datos públicos de las áreas gubernamentales en formato sistematizado (banco de datos) y abierto
Link del Sitio de datos abiertos	Website/link (aunque no sea un sitio o plataforma)
Catálogo de datos abiertos	Relación de bases de datos
Cumple con los requisitos de datos abiertos	Se analizó 5 (cinco) banco de datos del área de salud y se verificó que cumple con los 8 Principios de datos abiertos: [2] Alto: ocho (8) criterios, [1] Medio: cuatro (4), [0] bajo: tres (3) a menos criterios. Principios de datos abiertos: 1. Los datos deben ser completos: los datos públicos no deben estar sujetos a la privacidad u otras limitaciones. Ellos también deben ser almacenados electrónicamente. 2. Los datos deben ser primarios: Disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamiento y sin formularios agregados. 3. Los datos deben ser oportunos: para preservar su valor. 4. Los datos deben ser accesibles: la disponibilidad debe ser la más amplia posible para los usuarios y para

	diversos fines. 5. Los datos deben poder ser procesados: Deben ser razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas. 6. Acceso indiscriminado: Disponibilidad para cualquier usuario, sin la necesidad de registro. 7 El formato de datos debe ser no propietario: Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control. 8. Los datos deben estar libres de licencias; Ellos no deben estar sujetos a derechos de autor, patentes o reglamentos secretos. Una privacidad razonable, seguridad y sin restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otras entidades” (Naser y Concha, 2011, p. 14).
Portal de Transparencia	Website/link que pone a disposición informaciones sobre la utilización del dinero público (pasajes, salarios, licitaciones, presupuesto, gastos e ingresos públicos, entre otros)
Sistema Electrónico del Servicio de Información	Website/link que permite la solicitud de informaciones públicas
Defensoría	Website/link que permite manifestaciones, sugerencias, elogios, solicitudes, reclamos y denuncias
PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO	
5. SERVICIOS ONLINE	
Acceso sin registro	Acceso al sistema por medio de documentos oficiales (Documento de Identidad, N° de Seguridad Social, Clave fiscal, etc.)
Registro de cuenta de usuario	Para acceder al sistema es necesario registrar una cuenta personal con nombre de usuario y clave de acceso
Manual de usuario	Orientaciones sobre los procedimientos, trámites y uso de la plataforma/sitio para conocimiento del usuario
Delivery inmediato de informaciones: atención online instantáneo	Chat o servicio de atención online con funcionalidades reducidas (informaciones rápidas sobre trámites)
Delivery burocrático de informaciones: inicio de trámites y servicios vía red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Sin embargo, para finalizar el trámite será necesario ir hasta el organismo responsable
Delivery burocrático de informaciones: operación completa de servicios vía red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Finalización del trámite online
Indicadores de servicio	Relación de datos estadísticos sobre N° de trámites disponibles a la distancia, trámites iniciados y finalizados, N° de usuarios, documentos generados, ingreso recaudado con los trámites
Evaluación de los servicios	Posibilidad del usuario emitir una opinión/feedback sobre la atención/trámites realizado.

Nivel de explicación do servicio	Nivel explicativo/grado de información de cada servicio: [0] nivel bajo: explicación sobre el tipo de servicio, necesidad de solicitud para tener más conocimientos/informaciones. [1] nivel medio: explicación sobre tipo de servicio, quien puede utilizar y pasos para la realización. [2] nivel alto: informaciones detalladas sobre tipo de servicio, etapas de realización, tiempo de obtención y espacio para preguntas y dudas
Aplicaciones de servicios	Aplicaciones de servicios públicos
¿Qué aplicación?	Insertar la aplicación, en caso de que haya sido desarrollada
DINAMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
6. PARTICIPACIÓN	
Informaciones acerca de mecanismos de participación de la sociedad civil	Informaciones relacionadas con instancias de participación social
Consultas públicas	Links y referencias para mecanismos de consulta pública
Encuestas	Mecanismos de sondeo y captación de la opinión pública
Foros participativos	Mecanismos para debatir y difusión de propuestas ciudadanas o iniciativas de gobierno
Peticiones electrónicas	Mecanismos que permite reivindicar una acción gubernamental
Banco de buenas prácticas (envío de sugerencias)	Envío de sugerencias y acciones gubernamentales
Redes sociales	¿Posee redes sociales?
Qué redes sociales	Relación de las redes sociales gubernamentales

Fuente: Autores (2021).