



Serie MUNICIPIOS DIGITALES: E-GOB EN MÉXICO (V)

Mejorar el e-gob municipal en México: necesidades ciudadanas¹

Luis Felipe Luna

José Ramón Gil-García

José Antonio Celorio Mansi

Septiembre 2010

Pese a que uno de los objetivos del e-gob radica, precisamente, en brindar un mejor servicio a los ciudadanos, existen muy pocas herramientas que midan las opiniones de éstos al respecto. A raíz de ello nace la iniciativa de la "Encuesta Nacional sobre Percepción y Uso de Servicios Gubernamentales Electrónicos y Convencionales". Esta encuesta pretende contribuir al mejoramiento o implementación del e-gob municipal en el país, de ahí su importancia como herramienta de medición de los intereses del ciudadano. En el siguiente artículo presentaremos los resultados de la encuesta, sus conclusiones y sus posibilidades de mejoramiento para los e-municipios en México.

La "Encuesta Nacional sobre Percepción y Uso de Servicios Gubernamentales Electrónicos y Convencionales" se trata de una consulta telefónica realizada a 2002 ciudadanos mexicanos, con 18 años o más, de las 31 entidades federativas que

¹ Este artículo fue redactado por Fernando Barajas con base en la investigación *Hacia un modelo de gobierno electrónico a nivel municipal para México*, emprendida por Luis F. Luna Reyes, J. Ramón Gil García y José Antonio Celorio Mansi, quienes colaboran en proyectos de investigación aplicada del Fondo de Información y Documentación para la Industria INFOTEC. La información fue tomada del documento relativo a la "Encuesta Nacional sobre Percepción y Uso de Servicios Gubernamentales Electrónicos y Convencionales" con datos, tablas y gráficas proporcionados por Elías Aguilar.



manifestaron ser los responsables de las gestiones y pagos de servicios. Se evaluó un total de 27 servicios municipales. Sus objetivos son recabar información relativa a:

- Calidad de servicios gubernamentales.
- Importancia de los servicios públicos.
- Canales para la provisión de servicios públicos.
- Acceso y uso de internet y barreras que impiden su utilización.

Es decir, la primera parte se centra en los servicios que resultan más importantes para los ciudadanos, así como los que consideran que tiene mayores oportunidades de mejora. Más adelante, la encuesta trata sobre los posibles canales de servicio, específicamente internet, por suponerse que es un canal óptimo para la población.

De acuerdo con algunos de los resultados arrojados por la encuesta, la satisfacción en los servicios públicos tiene una media de 7.0 en una escala del 0 al 10. Destacan el servicio de agua potable (7.9), las exhibiciones de arte (7.9), los recorridos turísticos que dependen del municipio (7.9) y el registro civil (7.8). Por su parte, los servicios con mayor impacto en la satisfacción ciudadana son las oficinas de turismo, el alcantarillado y drenaje, la pavimentación de las calles y la calidad del alumbrado público.

Un rubro interesante es el de las preferencias en los canales de prestación de servicios (importancia en una escala de 1 a 4). En él se encontraron diferencias muy estrechas en la media, pues se prefiere la forma presencial con una media de 3.3, los módulos de servicio en lugares públicos, 3.2, los servicios por teléfono fijo, 3.1 y los sitios web un 3.0.

En acceso a internet y frecuencia de uso, rubro fundamental para pensar en el e-gob, los resultados indican que 49% de los encuestados tiene computadora personal. De



ellos sólo el 40% tiene acceso a internet en casa y el 39% se conecta habitualmente. El 43% de los encuestados se conecta al menos una vez al mes y el 15% consulta internet diariamente.

De acuerdo con las cifras arrojadas por la encuesta, se pueden determinar algunas conclusiones. Por ejemplo, los servicios de mayor impacto en la satisfacción global del ciudadano tienden a ser calificados como los más bajos en la percepción general. Así, servicios de urbanización como alcantarillado y drenaje, alumbrado público o pavimentación, ocupan los últimos lugares. Estos servicios no pueden brindarse vía electrónica, sin embargo pueden mejorarse. El dato sugiere que el e-municipio debe recargar sus modelos tecnológicos en la mejora operativa (recabar información y optimizar procesos internos) y de supervisión en lo que a estos servicios se refiere. Así, es claro que no todo en el e-gob es interfaz; en este caso, resulta de suma importancia que los ciudadanos puedan hacer reportes o solicitudes electrónicos relativos a estos temas y darles seguimiento.

Algunos servicios no incluidos en la encuesta que se mencionaron espontáneamente están relacionados con los niveles socioeconómicos de la población, como becas para estudiantes, generación de empleos y mejora de salarios. Si bien el municipio no controla por completo estos rubros, sí puede contribuir de manera importante a crear un ambiente propicio para ellos. En el caso del e-gob, parece que contribuir con sistemas de información geográfica (como dónde sería óptimo un negocio) y sistemas integrales de administración es una buena medida para pensar las estrategias tecnológicas municipales. En fin, en lo que a prestación de servicios municipales se refiere, siempre hay oportunidad de mejora, sobre todo en los peor evaluados.



En cuanto a la prestación de servicios, los canales preferidos siguen siendo los tradicionales, teniendo en tercer y cuarto lugar el servicio por teléfono y por internet respectivamente. Es de resaltar que el uso de teléfonos celulares se encuentra en último lugar a pesar de su creciente popularidad. Estos resultados sugieren que una estrategia multi-canal en la prestación de servicios por parte del gobierno es la apropiada, como se viene sugiriendo sobre todo en Europa. Esta posibilidad, además, reduce la brecha tecnológica. El acento, pues, en el e-gob municipal debe estar en la digitalización y en el rediseño de los procesos que están detrás de los servicios ciudadanos. Esto último puede reducir costos, pues la estrategia multi-canal, por otra parte, puede incrementarlos bastante. El uso de internet por parte de los ciudadanos se reduce a causa de que los costos aún son altos en nuestro país. Por ello, la estrategia presupuestaria en la prestación de servicios multi-canal debe tener cuidado en la repartición de costos-beneficio.

Un problema difícil para el e-gob es la muy baja tasa de consulta de los portales. Sólo se usan en promedio 2 o 3 veces al año. Ello sugiere una mejora en un diseño que los haga más amigables y fáciles de usar, así como una estrategia de difusión más intensa. En suma, si bien el portal es un canal importante de información, no puede ser el único. A pesar de quedar fuera del estudio, puede sugerirse una solución. Acaso la capacitación integral, que incluye el uso de internet, pero también la información relativa a los beneficios del e-gob y el uso de las tecnologías, es una estrategia clara y concreta. Se trata de fomentar una cultura del uso de recursos digitales.

Sin duda que este tipo de herramientas nos hacen pensar en las posibilidades reales del e-gob en México y en soluciones creativas para sus mayores problemas. Las conclusiones son muy significativas y nos acercan mucho a la realidad en materia de



servicios electrónicos en nuestro país. Bajo ningún concepto debe olvidarse que finalmente los e-municipios están enfocados en la ciudadanía. De ahí que ideas como la capacitación, la información y, sobre todo, la consideración de las opiniones ciudadanas pueden aportar mucho a la construcción exitosa de un proyecto de municipio electrónico.

Si te interesó el artículo, también puedes consultar:

- [Serie Municipios Digitales: e-Gob en México](#)
- [Investigación “Hacia un Modelo Gobierno Electrónico Municipal para México”](#)
- [Proyectos de Investigación aplicada en INFOTEC](#)
- [Artículos de Divulgación INFOTEC](#)
- [Proyecto “Gobiernos Locales Digitales”](#)



Esta obra está sujeta a la licencia **Atributo-No comercial-Sin obras derivadas 2.5 México** de Creative Commons. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que cite a su redactor, autor y la institución que la publican (INFOTEC), no la utilice para fines comerciales ni haga con ella obras derivadas.

La licencia completa se puede consultar en:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/mx/>

INFOTEC es:

- [Investigación](#) - [Desarrollo Tecnológico](#) - [Educación](#) - [Consultoría](#) -

www.infotec.com.mx





Luis Felipe Luna Reyes

Profesor Asociado
luisf.luna@udlap.mx

Doctor en Ciencias de la Información de la Universidad de Albany, parte del Sistema Estatal de Nueva York, E.E.U.U. Su trabajo de investigación y consultoría durante los últimos años ha estado relacionado con el estudio del uso de los sistemas y tecnologías de información en el sector público, o e-Gobierno. Luna Reyes ha publicado alrededor de 30 capítulos de libros y artículos tanto en revistas nacionales como extranjeras. Estos proyectos han recibido financiamiento de la National Science Foundation en los Estados Unidos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el CONACYT, entre otras instituciones.



José Ramón Gil García

Profesor-Investigador
joseramon.gil@cide.edu

Doctor en Administración y Políticas Públicas por la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, E.E.U.U. Entre sus líneas de investigación se encuentran: Evaluación de políticas públicas, Gobierno electrónico, E-gobierno y E-comercio, Acceso universal en telecomunicaciones, Cambio organizacional y reforma administrativa, Empleo de nuevas tecnologías en gestión pública, entre otras. Entre sus actividades, actualmente colabora con INFOTEC en el proyecto Modelo de Gobierno Electrónico Municipal.



José Antonio Celorio Mansi

Consultor
celoriamansi@yahoo.com

Maestro en Administración de Empresas por la Universidad de las Américas Puebla en México, con el reconocimiento *Summa Cum Laude* otorgado por la misma institución. Actualmente colabora en proyectos de innovación y conocimiento del Fondo de Información y Documentación para la Industria (INFOTEC), para el análisis de la situación de la economía digital en México y el desarrollo de modelos de gobierno electrónico a nivel municipal para el país.