



Ministerio  
de **Telecomunicaciones y de la**  
**Sociedad de la Información**



# **MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

## **Incidencia de las TIC en las Instituciones públicas**

**SUBSECRETARÍA DE FOMENTO DE LA SOCIEDAD DE LA  
INFORMACIÓN Y GOBIERNO EN LÍNEA**

**NOVIEMBRE 2013**

## INDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	1
2.	ANTECEDENTES .....	3
3.	OBJETIVO GENERAL .....	3
4.	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
5.	ANÁLISIS.....	4
5.1	ENCUESTA .....	6
5.2	MUESTRA.....	7
5.3	INTERPRETACION DE ENCUESTA .....	7
6.	CONCLUSIONES .....	16
7.	RECOMENDACIONES.....	17
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	17



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Ecuador en la actualidad cuenta con algunos modelos de desarrollo del Gobierno Electrónico, tales son los casos de la Superintendencia de Compañías, el Seguro Social, el Instituto de Compras Públicas y el Servicio de Rentas Interna, entre otras instituciones.

De acuerdo a los últimos datos proporcionados por la Subsecretaría de Informática de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ya se disponen de los primeros indicadores de Gobierno Electrónico de las entidades del Gobierno Central, los mismos que determina la línea base del e-Gob.

### TRAMITES CIUDADANOS

DESCRIPCION	NUMERO
Entidades en la etapa de Inducción	418
Entidades participando activamente en el PTC	272
Funcionarios activos hasta Julio 2011	833
Entidades con consulta en línea	272
Formularios	589
- Formularios gobierno central	455
- Formularios de gobierno seccional	134
Entidades con página web	272
Oficinas con coordenadas GPS	5111
Trámites del gobierno hasta Julio 2011	3246
- Formularios gobierno central	1412
- Formularios de gobierno seccional	1834

#### ❖ 5 trámites más consultados por la ciudadanía (últimos 3 meses: abril/mayo/junio 2013)

#	Institución.	Tipo	Trámite	Número de Visitas
1	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Institutos	Generación Comprobantes de Pago y Planillas	11941
2	Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Municipios	L-0001 LUAE	6207
3	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Otras Entidades	Partida de Nacimiento Computarizada	5649
4	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Otras Entidades	Matrimonios	4255
5	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial	Otras Entidades	Renovación de Licencia de Conducir por Caducidad Tipo A, B	3921



DESCRIPCION	NUMERO
Hora en el día más visitada <b>10h00 a 11h00</b>	
Requerimientos ciudadanos ingresados	<b>10736</b>
- Requerimientos ciudadanos atendidos	9947
- Requerimientos ciudadanos no atendidos	816
Entidades en la fase 1(Informativa) de gobierno electrónico	<b>418</b>
Entidades en la fase 2 (Implementación) de gobierno electrónico	<b>156</b>
Entidades en la fase 3 (Interactiva) de gobierno electrónico	<b>97</b>

❖ **Número de Visitas (marzo/abril/mayo/junio) 2013**

Mes	Número de Visitas
<b>Marzo</b>	691363
<b>Abril</b>	767067
<b>Mayo</b>	752671
<b>Junio</b>	207193

Muchos son los factores y circunstancias que se han detectado para una urgente innovación en la gestión pública del estado; pero antes de abordar este tema, haremos una descripción del concepto que se registra en la SENPLADES al señalar que la **“Innovación en la Gestión Pública no es más, que la incorporación de ideas nuevas, prácticas y procedimientos técnicos y administrativos que responden a las necesidades crecientes de los ciudadanos.”**

En otras palabras, Innovación en la Gestión Pública **“Es la capacidad de los diferentes organismos del Estado para aprender, adoptar, adaptar y crear nuevos conocimientos técnicos y administrativos, tendientes a elevar los niveles de la eficiencia de su accionar, y satisfacer de mejor manera las demandas ciudadanas y fortalecer la gobernabilidad democrática”**

En términos generales debemos considerar dos tipos de innovación:

**Innovación Administrativa:** Aquella que presupone la inclusión de ideas, prácticas o procedimientos que deben ser ejecutados administrativamente. La Innovación administrativa puede ser estructural, funcional, de comportamiento y generacional.

En muchos casos es indispensable ejecutar una Innovación Administrativa integral, incluso aquella que implique reformular íntegramente los productos y servicios que brinda una institución pública y los trámites y procedimientos que deben ejecutar los clientes.

**Innovación Técnica:** Aquella Innovación dirigida específicamente, a la incorporación de ideas, prácticas o procedimientos que pueden ser ejecutados por medio de herramientas tecnológicas de información y comunicaciones.

Una estrategia de implementación de un gobierno electrónico no puede considerar aisladamente solo la innovación tecnológica, sino ante todo la innovación administrativa y esto es importante para no caer en la tentación de automatizar lo ineficiente, o diseñar un modelo de gobierno electrónico en base a prácticas, procedimientos, productos y servicios caducos.

## 2. ANTECEDENTES

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información-MINTEL es el órgano rector del desarrollo de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Ecuador. Su creación responde a la necesidad de coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios que tienen que ver con el área de Telecomunicaciones, para de esta forma asegurar el avance hacia la Sociedad de la Información y del buen vivir de la población ecuatoriana.

Con base en lo anterior, la Dirección de Fomento de la Industria y Servicios para la Sociedad de la Información ( DFISSI ) del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información MINTEL, tiene como misión: fomentar el desarrollo del ambiente jurídico, de negocios, cultural y marco institucional adecuado para el eficiente desarrollo de la Sociedad de la Información, la promoción de la transformación productiva hacia una economía basada en productos y servicios de alto valor agregado, la generación de aplicaciones y contenidos digitales requerida para el establecimiento de la Sociedad de la Información y asegurar así el Buen Vivir.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Analizar la importancia de la incorporación y uso de las TIC en las instituciones públicas.

## 4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un análisis del índice de desarrollo de gobierno electrónico en un contexto internacional.
- Diagnosticar los niveles de preparación de las instituciones públicas para la implementación de servicios de gobierno electrónico

## 5. ANÁLISIS

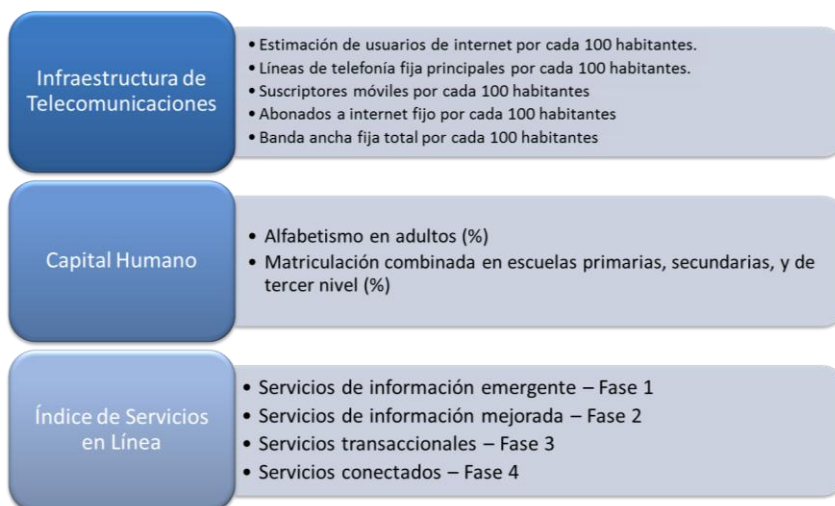
La gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial la tecnologías de información (TI) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras.

Gobierno Electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte del gobierno para transformar la forma de gestionar, producir y entregar de manera eficiente los servicios públicos a los ciudadanos.

Las Naciones Unidas ha venido utilizando el denominado EDGI (e-government development index), índice para la medición de desarrollo de Gobierno electrónico, el cual es un marcador global de la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar la tecnología en línea y móviles en la ejecución de las funciones gubernamentales. Se basa en un estudio de la presencia en línea de los 192 países Estados miembros, los resultados se tabulan a través de tres sub-índices: Servicios en Línea, Infraestructura de Telecomunicaciones, y Capital Humano mediante la siguiente fórmula:

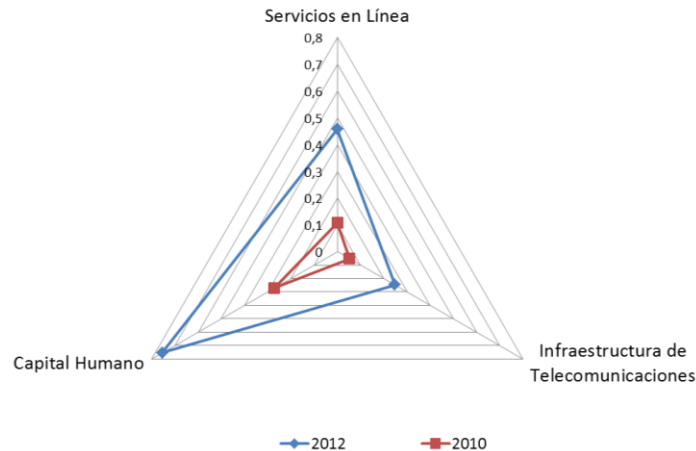
$$\text{EGDI} = \left(\frac{1}{3} * \text{índice de servicios en línea}\right) + \left(\frac{1}{3} * \text{índice de infraestructura de telecomunicaciones}\right) + \left(\frac{1}{3} * \text{índice de capital humano}\right)$$

El valor máximo posible es uno y el mínimo es cero, cada uno de los sub-índices a su vez tiene los siguientes indicadores



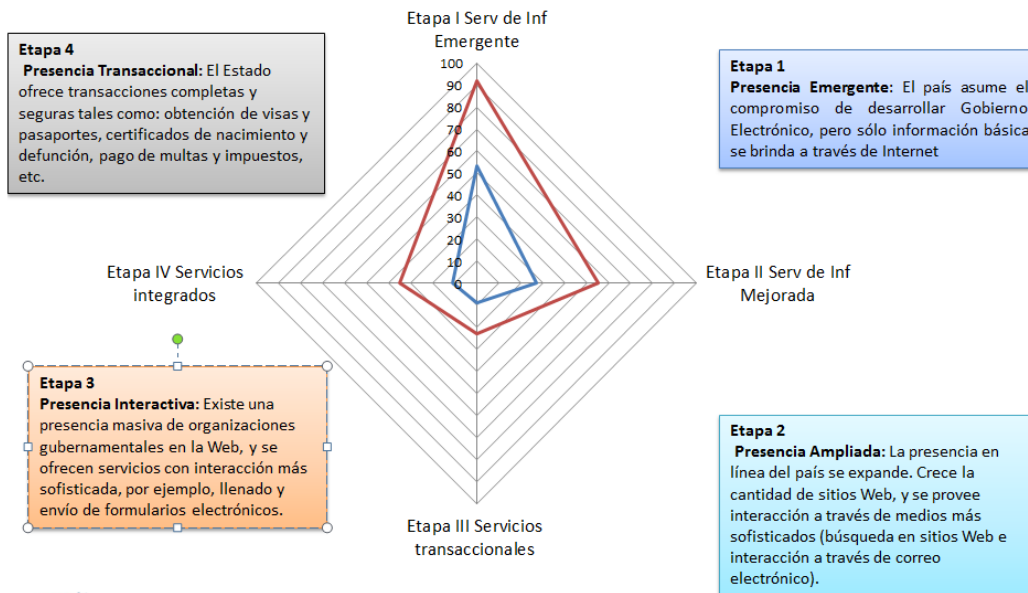
- Comparativo Componentes Servicios en Línea 2010 – 2012

En el año 2012 en primer lugar se encuentra el país de Corea (0.9283) y el Ecuador se encuentra en el puesto 102 dentro de 190 países.



Estos índices incluyendo el de **Participación Ciudadana** el cual no participa en la fórmula de cálculo del índice de desarrollo de gobierno electrónico pero que tiene una enorme importancia en los procesos del Estado corresponden a los componentes del índice de servicios en línea, esto son: Servicios de información emergentes, Servicios de información mejorada, Servicios transaccionales y Servicios integrados. La elección de estos cuatro índices obedece a que son elementos que permiten clasificar las iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez de acuerdo a las etapas de evolución de gobierno electrónico definido por las Naciones Unidas.

Las etapas de desarrollo de gobierno electrónico: Emergente, ampliada, interactiva, transaccional, integración en la medida que evoluciona van aumentando su nivel de complejidad en los procesos de los gobiernos digitales.



El impacto de las TIC en las instituciones públicas, al igual que en el sector privado, puede contribuir a mejorar la productividad institucional, para esto es necesario conocer los niveles de culturización digital de los funcionarios públicos para utilizar herramientas de internet y para acceder información, además sobre ciertos factores que permitan integrar a las TIC para la gestión administrativa, especialmente para mejorar servicios de gobierno electrónico, fomentar la participación ciudadana y la inclusión social.

También es importante conocer si las instituciones del estado consideran a las TIC para la ejecución de planes para mejorar la productividad interna y de su sector. Finalmente, si las instituciones del estado reconocen los beneficios potenciales relacionados a la automatización de procesos, uso de software especializado, computación en nube, etc., genera una demanda de soluciones tecnológicas que contribuyen al desarrollo de la industria TIC local.

## 5.1 ENCUESTA

La Subsecretaría de Fomento a la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea del MINTEL realizó una investigación en el año 2013 mediante una encuesta a las instituciones públicas del país, con el afán de diagnosticar las capacidades institucionales para ofrecer servicios de gobierno electrónico a los ciudadanos y empresas, de tal forma sea posible identificar la percepción de las entidades públicas sobre la importancia de la incorporación de las TIC dentro de sus procesos, planes y proyectos.

La encuesta se denominó “**Encuesta sobre gobierno electrónico en instituciones públicas**” y constaba de 41 preguntas.



## 5.2 MUESTRA

Se envió al correo electrónico de las autoridades de mandos altos la encuesta digital. No obstante, no todos responden por lo tanto es necesario estimar el tamaño de la muestra mínima para que el experimento sea representativo y tenga valides estadística. Para determinar el número de encuestas a ser recibidas se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, donde el tamaño es pequeño y conocido (menor a 100.000 sujetos), en este caso existen alrededor de 432 funcionarios de alto nivel en el sector público (gobierno central) como la población a ser estudiada.

Fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2PQ}}$$

Dónde:

$n$ : tamaño de la muestra	= 204 funcionarios
$N$ : tamaño conocido de la población	= 432 funcionarios
$z$ : nivel de confianza	= 95%
$P$ : probabilidad a favor	= 50%
$Q$ : probabilidad a en contra	= 50%
$e$ : error muestral	= 5%

El número mínimo de unidades muestréales será de 204 funcionarios, luego del envío de la encuesta digital se registra 380 respuesta validas a la encuesta de Encuesta sobre gobierno electrónico en instituciones públicas.

La investigación cuantitativa consistirá en analizar los 380 casos válidos de 41 preguntas cada una en donde el resultado de estas encuestas permitirá diagnosticar las capacidades de las instituciones públicas para ofrecer servicios de gobierno electrónico a los ciudadanos y empresas privadas.

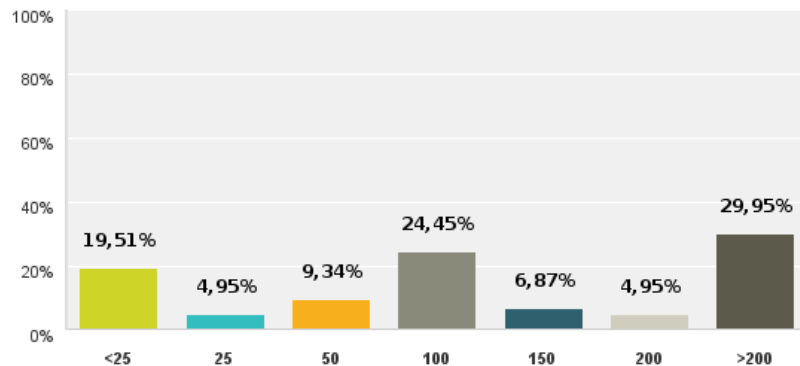
## 5.3 INTERPRETACION DE ENCUESTA

No solo es necesario conocer la madurez tecnológica de las instituciones públicas para determinar el grado de incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el sector público, también es importante *conocer los niveles de cultura digital* de los funcionarios públicos para la utilización de algunas herramientas, pues de esta forma es posible analizar las capacidades TIC de la fuerza laboral del sector. Algunos resultados interesantes son presentados a continuación:

- El personal de TIC que poseen las instituciones así como el número de empleados están relacionados y en esta encuesta también se observa que el 42,86% tiene menos de 5 empleados en su departamento de tecnología y el 19.61% indica que no posee departamento de TI, además se obtuvo la información de que el 29.95% indican que en su institución trabajan más de 200 funcionarios, seguida por el 24.45% que cuentan con 100 funcionarios.



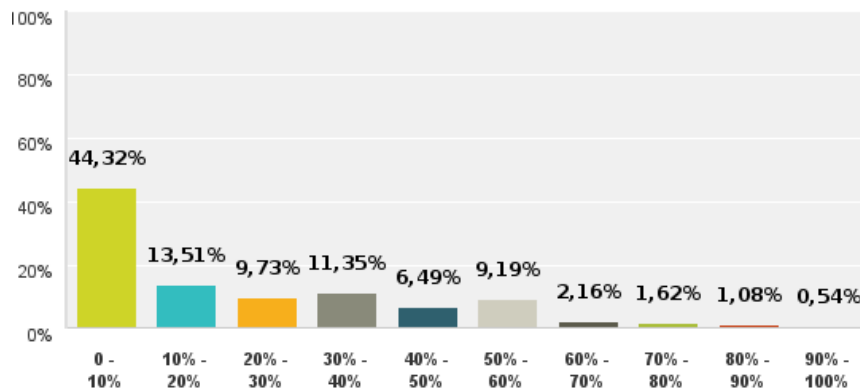
Esto verifica lo alarmante de la realidad actual, que en algunas instituciones en donde se cuenta con un gran número de empleados no se está dando la importancia a la parte tecnológica que son los departamentos más adecuados para proporcionar entrenamiento para el uso de herramientas tecnológicas, software especializado en temas TIC.



Fuente: SFSIGL – MINTEL

Pregunta 2: ¿Número de empleados en su departamento de tecnología – IT?

- El inglés se ha convertido en el vehículo de comunicación por excelencia a todos los niveles: política, economía, comercio, turismo, ciencia y tecnología, deporte, etc. tanto es así que, actualmente, cualquier profesional que quiera estar al día necesita irremediablemente saber Inglés para estar informado de los rápidos avances que están teniendo lugar en su área de conocimiento. El inglés es una herramienta vital para todos los profesionales, importante con el fin de generar competitividad y beneficiar el desenvolvimiento profesional. De los resultados obtenidos se identifica la escasez de esta necesidad, en donde solo se ha identificado que solo un 10% de los funcionarios de las instituciones públicas hablan inglés.



Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 3: ¿Cuál es el porcentaje estimado de funcionarios de su institución con suficiencia del idioma inglés?



- Las habilidades de los funcionarios públicos para manejar información a través de Internet son valorados como “media”, destacándose el uso de software informático para uso rutinario, mientras que por otro lado la capacidad de investigación y el uso de herramientas para videoconferencia son habilidades que necesitan ser reforzadas.

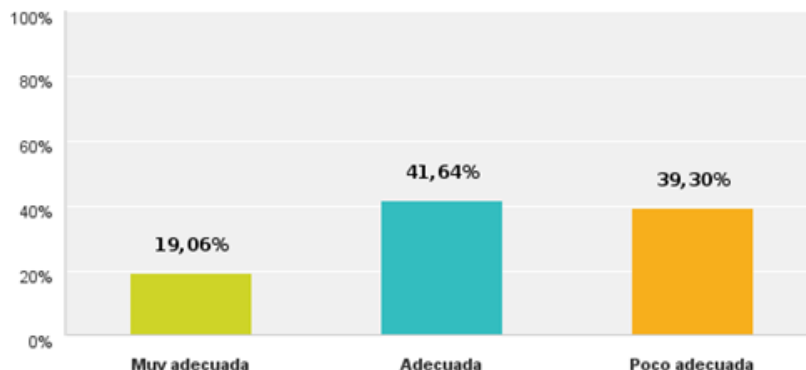


Fuente: SFSIGL – MINTEL

Pregunta 4: ¿Considera usted que los niveles de cultura digital de los funcionarios de su institución en las siguientes áreas son: Alto, Medio o Bajo?

- El entrenamiento para el uso de herramientas tecnológicas, software especializado y otro tipo de capacitaciones tanto teóricas como prácticas en temas TIC para que puedan ser utilizadas para el trabajo habitual de los funcionarios públicos es fundamental, en términos de productividad y eficiencia laboral, la cual según los resultados obtenidos es catalogada como “poco adecuada” y “adecuada” en su mayoría.

Así mismo la capacitación al personal en TIC para mejorar la formación profesional es “poco adecuada” acorde a los resultados obtenidos de la encuesta en un 41.94%. La capacitación al personal en TIC permitiría fomentar un servicio público eficiente, competente y en permanente formación.

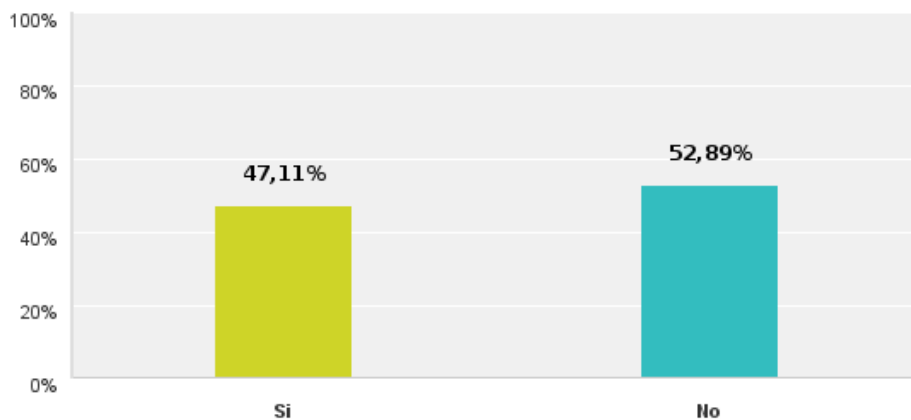


Fuente: SFSIGL – MINTEL

Pregunta 5: ¿Considera usted que dentro de su institución la capacitación a su personal en Tecnologías de la Información y Comunicaciones para reforzar habilidades de trabajo habitual es: Muy Adecuado, Adecuado, Poco Adecuado?

- En relación a la seguridad de redes informáticas el 52.89% cree que son inseguras frente a un 47.11% que considera que las redes informáticas del sector público son seguras. Las instituciones públicas no están exentas de cumplir con los requisitos actuales y así mismo aumentar las exigencias en cuanto a seguridad, las organizaciones son reticentes a dedicar recursos a esta tarea pues la información constituye un recurso que, en muchos casos, no se valora adecuadamente debido a su intangibilidad, cosa que no ocurre con los equipos, la documentación o las aplicaciones.

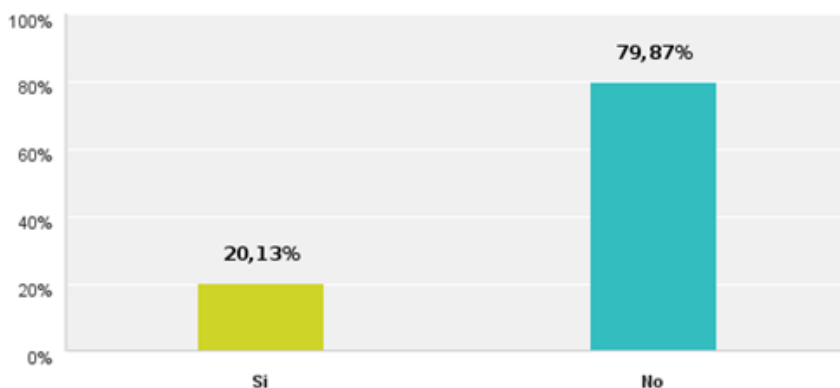
La seguridad debe ser un proceso continuo de mejora, en donde las políticas y controles establecidos para la protección de la información sean revisados y actualizados periódicamente. Para que eeste concepto cambie para que empleados públicos, ciudadanía, empresas e industria en general se apoye en herramientas informáticas y haga uso de servicios en línea y perciba de sus beneficios sobre todo los transaccionales.



Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 8: ¿Considera usted que las redes informáticas del sector público son seguras?

- El uso de servicios de cloud computing ofrece grandes beneficios como solución tecnológica, permite el ahorro de gastos en infraestructura y proporciona una opción flexible para empresas e instituciones. De acuerdo a la encuesta cerca del 80% del sector público no utiliza servicios de computación en nube, lo que de cierta forma refleja una baja demanda por este tipo de alternativas para la gestión tecnológica.

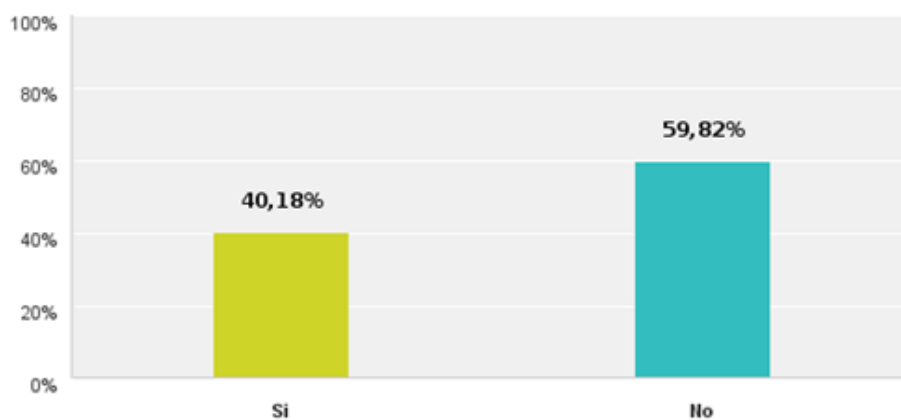


Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 9: ¿Su institución utiliza servicios de cloud computing?

- Una alta presencia de servicios de gobierno electrónico a nivel gubernamental es una señal de un alto nivel de digitalización en las instituciones públicas, el cual involucra la automatización de procesos internos para el ofrecimiento de información y servicios en línea tanto transaccionales como de participación e inclusión social.

Los resultados de la encuesta indican que el 60% no conoce los beneficios atribuidos a la implementación del gobierno electrónico, el cual es un indicativo que el sector público desconoce los beneficios provenientes de la innovación tecnológica para el ofrecimiento y mejoramiento de servicios. De los cuales solo el 40% ofrece servicios en línea.



Fuente: SFSIGL - MINTEL

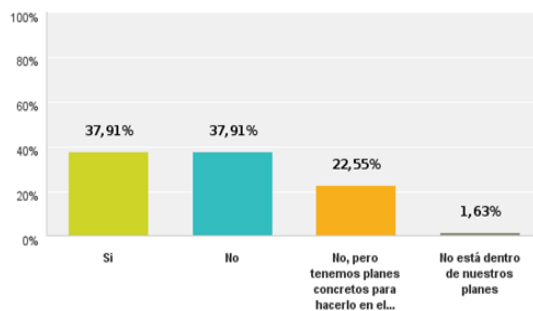
Pregunta 11: ¿Conoce usted sobre los potenciales beneficios de gobierno electrónico?

De las instituciones que cuenta con procesos establecidos para ofrecer servicios en línea, se ha identificado que las instituciones ofrecen servicios online a ciudadanos y empresas, en donde en su mayoría en un 40,73% proveen servicios a ciudadanos y 5.45% a empresas.

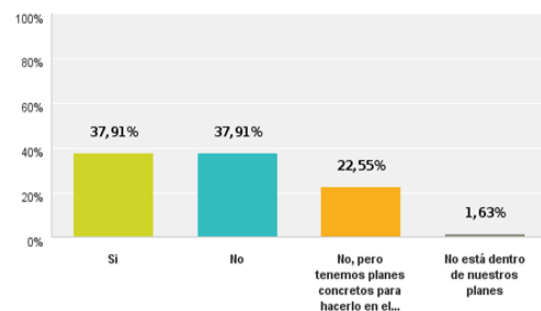
- La automatización de los procesos permite incrementar la interoperabilidad y el intercambio de información, es importante definir y establecer sistemas de información y soluciones tecnológicas que permitan la estandarización de procesos en el gobierno, la verdadera modernización del Estado viene por la automatización de los procesos dentro de los servicios públicos.

De los resultados obtenidos en la encuesta, las instituciones indican que cuentan con procesos para brindar servicios online en 41.80%, además realiza la optimización y mejora de procesos en 37.91% para ofrecer servicios online, además de considerar que el marco legal relacionado a la automatización de procesos es adecuada en un 50,17%.

Lo que evidencia que existe un interés en la generación e importancia de los procesos, pero aun existe un 36.53% que no cuenta con procesos para brindar servicios online. Se recomienda, continuar con programas para institucionalizar la gestión de procesos y aplicar normas de procesos, además de considerar la importancia de contar con unidades de procesos formalmente e informalmente conformadas



Fuente: SFSIGL - MINTEL  
Pregunta 13: ¿Su institución cuenta con procesos establecidos para brindar servicios online?



Fuente: SFSIGL - MINTEL  
Pregunta 14: ¿Su institución realiza la optimización y mejora de procesos utilizados para ofrecer servicios online?

- Adicional a la infraestructura, la oferta de servicios está soportada en los procesos internos que se producen al interior y entre las entidades del Estado. Dichos procesos pueden ser misionales, estratégicos o de apoyo, pero en todos ellos debe haber una revisión e intervención con el objeto de hacerlo más eficientes, de cara a los grupos de interés de las entidades

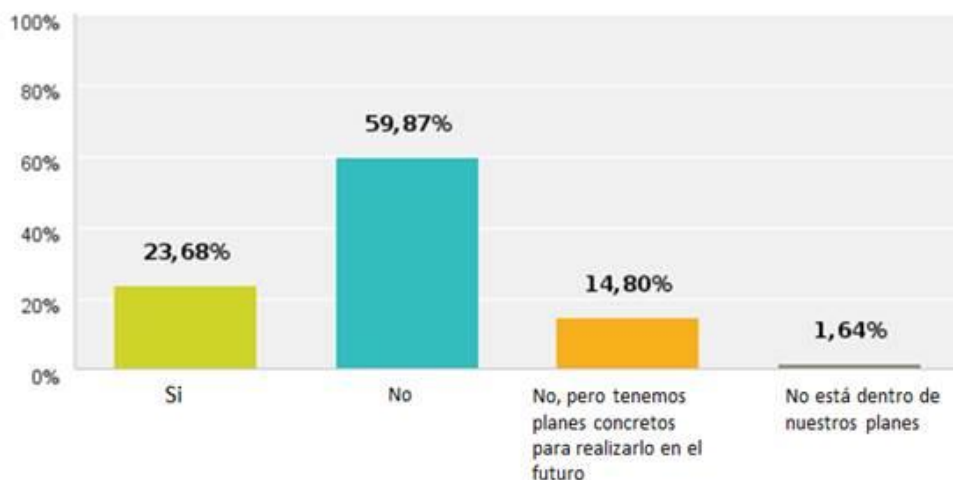
Para poder ofrecer servicios online la entidad tendría que encontrarse en “Nivel Básico” es decir que exista entendimiento organizacional. Las entidades implementan los primeros servicios en cada uno de los componentes y los servidores públicos involucrados en dichos procesos conocen y usan el

Gobierno en línea. Se realiza la obtención de productos y servicios en línea como consulta del estado de un trámite y/o servicio, plazos de respuesta, medición de satisfacción de los usuarios.

Para llegar a esta fase se deben haber cumplido con objetivos de Nivel Inicial en donde ya se cuenta con las condiciones institucionales para habilitar cada uno de los componentes. Las entidades caracterizan y analizan a sus usuarios tomando en cuenta variables como composición, necesidades, acceso a tecnología. Igualmente, analizan sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo, analizan los esquemas de prestación de servicios y los recursos con los que cuentan para su provisión. Finalmente, priorizan sus acciones y definen su plan de acción para avanzar en el uso del Gobierno en línea y apropian los recursos económicos, humanos, administrativos y legales para ello.

PREGUNTA	SI	NO	NO, PERO ESTA EN PLANES	NO, NO ESTA EN PLANES
21.- Su institución permite la interacción con usuarios a través de servicios online	41.28%	58.72%		
22.- Su institución organiza encuestas online sobre las expectativas de sus usuarios sobre la necesidad de recibir servicios en línea.	14.38%	64.88%	19.06%	1.67%

- Un segmento del gobierno electrónico es la democracia digital la cual permite la participación ciudadana a través de medios digitales, donde es posible articular la comunicación entre gobierno y ciudadanía concerniente a leyes, políticas, planes, programas, etc., además de permitir a los ciudadanos opinar sobre temas específicos. La encuesta permite identificar que aproximadamente el 76% de las instituciones públicas no ofrecen canales de comunicación dual para ciudadanos.

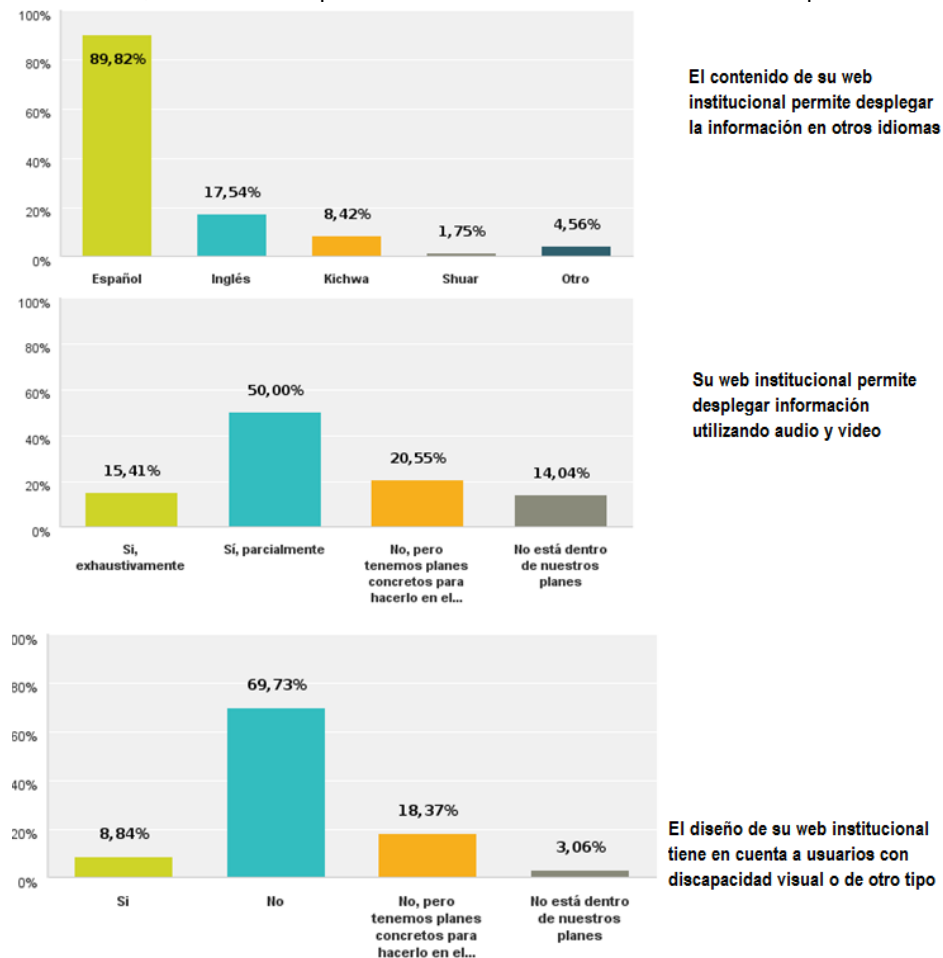


Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 24: ¿Su institución provee formularios electrónicos de quejas y notificaciones?

- Además se solicitó información de características adicionales que posean las páginas web institucionales como:
  - Despliegue de información en otros idiomas.- en donde el 89.82% lo realiza en español; 17.54% en inglés; 8,42% en kichwa; 1,75% en shuar y en otro un 4,56%
  - Despliegue de información utilizando audio y video.- con resultados de 50% si parcialmente; 15.41% si exhaustivamente, 20.55% no pero tienen planes concretos para hacerlo y finalmente el 14.04% no tiene dentro de sus planes.
  - El diseño de web tiene en cuenta a usuarios con discapacidad visual o de otro tipo.- la mayoría 69.73% no lo tiene y solo un 8,84% si considera a usuarios con discapacidad, pero el 18.37% no lo tiene pero con planes concretos de hacerlo

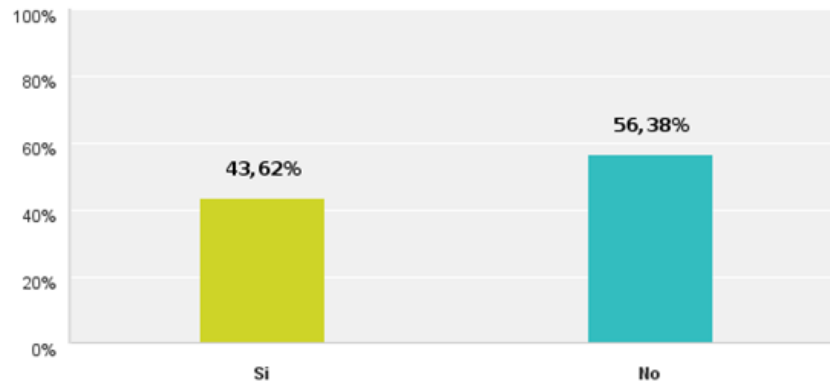
La calidad de los portales de las instituciones públicas, en términos de información y de transacciones que se pueden realizar por internet constituye un importante beneficio para los ciudadanos. Esto fuerza a un avance, con resultados positivos en la eficiencia en la administración pública.



Fuente: SFSIGL – MINTEL (Pregunta 25, 26, 27)



- Es conocido los beneficios que ofrecen las TIC relacionados a la eficiencia laboral, por lo tanto deben ser consideradas como mecanismos para mejorar los procesos administrativos internos de las instituciones públicas, los resultados de la encuesta identifica que el 56% de las instituciones públicas no cuentan con proyectos TIC para mejorar la productividad institucional.

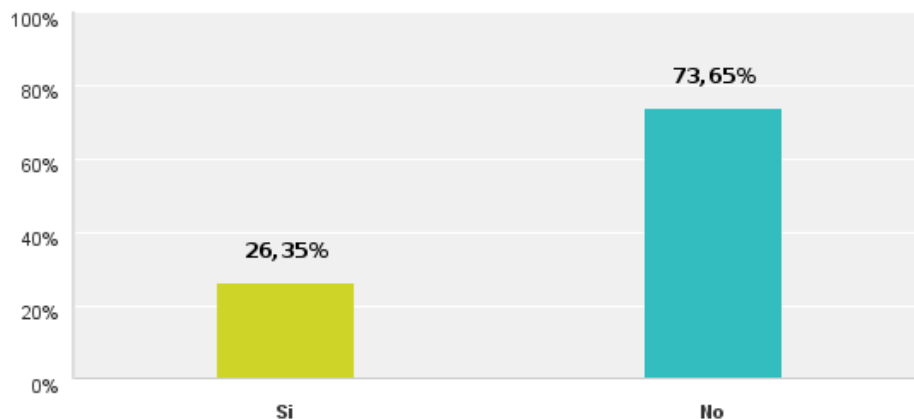


Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 36: ¿Su institución cuenta con proyectos en Tecnologías de la Información destinados a mejorar los niveles de productividad institucional?

- El teletrabajo pretende proporcionar condiciones contractuales equitativas y beneficios laborales justos, es una forma de trabajo la cual se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación con herramientas suministradas por el empleador, bajo su supervisión a través de estos medios, como call center, educación a distancia, editores en medios de prensa, etc.

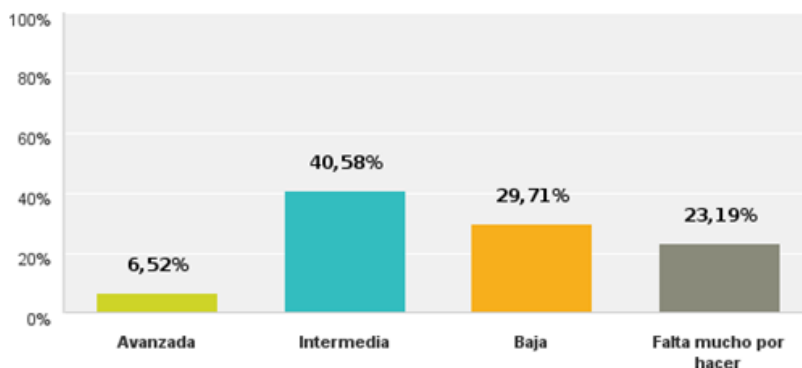
Se debe considerar dentro de las instituciones los beneficios del teletrabajo que son grandes como: Flexibilidad laboral; Aumento de la productividad y reducción de costos, promover la inclusión social; Ayuda a mujeres embarazadas; Impulsa el uso y apropiación de las TIC; Reducción del tráfico y contaminación.



Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 38: ¿Conoce usted sobre el TELETRABAJO y sus beneficios?

- En general el estado de gobierno electrónico de acuerdo a las consideraciones de las instituciones públicas lo ubican en su mayoría como “intermedia”, donde solo el 6% de las entidades consideran que el estado de implementación de gobierno electrónico en su institución es avanzado.



Fuente: SFSIGL - MINTEL

Pregunta 40: ¿Considera usted que la implementación de gobierno electrónico en su institución es: Avanzada, Intermedia, Baja, Falta mucho por hacer?

## 6. CONCLUSIONES

- El desarrollo del Gobierno Electrónico en el Ecuador debe enmarcarse en un proceso evolutivo, que comprenda el cumplimiento y mejoramiento de fases claramente diferenciadas: Información, Interacción, Transacción y Transformación. Estas fases no son dependientes entre sí, pues no necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una tiene objetivos propios y exigencias en términos de decisión política, necesidades de información y conocimiento, costos, gastos y nivel de preparación adecuado para el uso de las TIC.
- Los resultados obtenidos de la encuesta permiten realizar un diagnóstico del estado del gobierno electrónico en las instituciones públicas, como medida de incidencia de las TIC en el sector público, en donde se puede mencionar que los encuestados consideran que es necesaria la proliferación de información y capacitación sobre los beneficios generales de las TIC. Las tecnologías por sí mismas de poco sirven, es lo que la gente hace con ellas lo que marca la diferencia. Por ello se debe dedicar importantes esfuerzos para fomentar la capacitación en materia de Tecnologías Informáticas, a fin de lograr un mayor entendimiento de sus potencialidades, especialmente para el gerenciamiento público

- La mayoría de las instituciones públicas solo ofrecen información mas no permiten una comunicación bidireccional con la ciudadanía, lo que afecta los índices del país en cuanto a participación ciudadana y democracia digital a nivel global.
- De todo el diagnóstico realizado, se puede concluir que el principal problema detectado y que ha afectado la evolución del Gobierno Electrónico en el Estado ecuatoriano es la falta de cultura y planificación del sector, orientado a satisfacer las necesidades de servicios públicos del ciudadano, ciudadana, empresas y del Estado.
- Es y debe ser permanente la evaluación del Gobierno Electrónico en todas las instituciones del Estado para que la gestión del sector público, pueda ser vista como un medio del fortalecimiento de la capacidad de las instituciones de servicio público y la mejora el rendimiento del sector público. Puede facilitar el acceso y reducir al mínimo la carga de la administración y reducir las oportunidades para la corrupción.

## 7. RECOMENDACIONES

- Formular estrategias y acciones que se ejecuten sistemáticamente a largo plazo, para innovar y transformar la gestión de la administración estatal, en una administración eficiente y eficaz que simplifique y facilite la vinculación de los ciudadanos y ciudadanas con el Estado a través del uso adecuado de las TIC.
- Analizar los estudios y acciones emprendidas por la administración pública y los niveles alcanzados en materia de e-gob, con la finalidad de contar con una línea base que permita avanzar en el desarrollo y madurez del gobierno electrónico.
- En lo que se refiere a alistamiento digital a los funcionarios públicos se debe establecer el desarrollo programas continuos de capacitación de los funcionarios públicos que incluyan adicionalmente la enseñanza de las TIC en todas las áreas de las dependencias gubernamentales. Es importante la creación y puesta en marcha de la Escuela de Gobierno cuya responsabilidad principal sea desarrollar programas integrales de formación y capacitación de los funcionarios públicos.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- <http://instituciones.sld.cu/dnspminsap/files/2013/10/Manual-de-Seguridad-de-Redes.pdf>
- <http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/5/40065/sesion2.pdf>