

EL GOBIERNO DIGITAL SEGÚN LA ONU
El caso Municipalidad de Corrientes

Darío López Villagra

dario.lovi@hotmail.com

Universidad Nacional del Nordeste - Universidad de la Cuenca del Plata

Resumen

La investigación se planteó como principal objetivo analizar la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad de Corrientes durante el año 2022. La metodología aplicada se encuadra en un diseño de tipo cuantitativo a través de un proceso estructurado y predeterminado de recolección de datos primarios del sitio web oficial del Municipio capitalino. Para ello, se tomó como modelo el informe sobre gobierno digital de la ONU del año 2020 por ser un referente internacional en la materia de estudio. Así, se relevaron 80 indicadores correspondiente a 4 parámetros: tecnológico, provisión de contenido, provisión de servicios y participación y compromiso. La principal conclusión a la que se arribó fue que los indicadores con mayores niveles alcanzados se dan en torno a los parámetros de provisión de contenido y de servicios. En contraste, la menor prevalencia remite a los parámetros tecnológicos y a la participación y compromiso. Por tanto, los resultados evidenciaron los progresos y desafíos respecto de la implementación del Gobierno Digital a nivel de gestión local.

Palabras Claves: Innovación – Gobernanza - Estrategia digital.

Abstract

The main objective of this research was to analyze the implementation of the Digital Government in the Municipality of Corrientes in the year 2022. The applied methodology is framed in a quantitative type design through a structured and predetermined process of primary data collection from the website. official of the Capital Municipality. For this, the UN survey on digital government (2020), estimated as an international benchmark in the subject of study, was taken as a model 80 indicators classified into 4 types of parameters were surveyed: technological, content

provision, service provision and participation and commitment. The main conclusion reached was that the highest levels reached are around the parameters of provision of content and services. However, the lower prevalence refers to technological parameters and participation and commitment. Therefore, the results evidenced the progress and challenges regarding the implementation of Digital Government at the local level.

Keywords: Innovation – Governance -Digital Strategy.

Introducción

Los gobiernos enfrentan continuamente el desafío de agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades de la administración pública. De esta manera, se puede contemplar las necesidades y motivaciones para implementar en forma acelerada y sustancial las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC) en la gestión pública. En concreto, con el desarrollo de portales web gubernamentales en línea para trabajar de la manera más eficaz y eficiente. De igual modo se estima que su accesibilidad para todos los ciudadanos es un recurso fundamental para democratizar los gobiernos y hacer más transparente la gestión (Finquelievich, 2017).

Desde el punto de vista tecnológico la implementación del gobierno digital se encuentra relacionada con la expansión del uso masivo de internet. Así, tiene lugar una amplia transformación según el gobierno forme parte de este proceso de digitalización con mayor o menor profundidad (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca, 2015). En este sentido, se debe considerar que este proceso se asienta sobre un universo integrado por diversos actores: gubernamentales y no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos. Por lo que todos estos actores, a través de interacciones con la gestión

pública, intervienen en la producción y el acceso a datos abiertos, servicios y contenido en línea en portales web oficiales de los gobiernos (Naser y Concha, 2011). De este modo, se puede definir al gobierno digital como:

La articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, Sociedad Civil y Sector Privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales (Naser, 2021, p. 14).

El gobierno digital ha generado un cambio de paradigma en las estructuras tradicionales de la administración pública. A través de la implementación de medios digitales para fines públicos, los gobiernos despliegan estrategias de modernización para la producción y el acceso a los datos, los servicios y el contenido (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, [OCDE] 2018). Además, implica transformaciones sustanciales en las formas de interacción entre las administraciones gubernamentales y los ciudadanos, debido a que promueve la participación e implicación en los asuntos de valor público (Diéguez et al., 2015). Así, la incorporación y utilización intensiva de las TIC en la gestión pública, que potencia las relaciones entre actores civiles, privados y gubernamentales, se denomina gobierno digital (Rivera Urrutia, 2006).

De acuerdo a la ONU (2020) actualmente existe un proceso de aplicación de estrategias de gobierno digital en todo el mundo. Al respecto, el organismo presenta una trayectoria de estudio en la materia que data desde el año 2001 presentando informes sobre los avances internacionales mediante una evaluación comparativa bianual. Es así que a través de una encuesta indaga los avances respecto de la implementación del gobierno digital en diversos Estados Miembros del organismo. En esta vía se destaca, fundamentalmente, el estudio de los estándares de desarrollo del gobierno digital a nivel de gobierno local, es decir, en gestiones de ciudades de todo el mundo. En efecto, el último relevamiento de la ONU abarca la evaluación de los portales web oficiales de 100 ciudades de todos los continentes durante el año 2020.

En este marco, la pregunta de investigación que se planteó fue ¿Cuáles de los indicadores de la ONU

(2020) sobre Gobierno Digital se implementaron en la Ciudad de Corrientes durante el año 2022? En este orden, el objetivo general fue analizar la implementación del Gobierno Digital en la Municipalidad de Corrientes en el año 2022. Y en perspectiva a ello se procedió a examinar la implementación de los indicadores de la ONU (2020) en el Portal Oficial del Municipio de la Ciudad de Corrientes en el año 2022. Para lo cual se consideró los parámetros delineados por el organismo supranacional: tecnológicos, de contenido, de provisión de servicios y de participación y compromiso.

En este sentido, cabe mencionar que la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes desde el año 2013 implementa el uso de herramientas TIC para optimizar y brindar transparencia a la gestión pública local. Por ejemplo, forma parte de los inicios de este proceso la digitalización del archivo de ordenanzas y de los legajos del personal del Municipio. Así como también la gestión documental electrónica con la digitalización de expedientes desde el año 2019 (Municipalidad de Corrientes, 2023). Luego, se debe mencionar especialmente la progresiva incorporación de servicios e información en línea de crucial importancia para los vecinos capitalinos. En especial, este proceso de digitalización se intensificó a raíz de la pandemia COVID-19 donde se potenciaron todos los mecanismos de atención ciudadana sin la necesidad de presencia física (Sinay, 2021).

En este contexto se estima relevante el estudio del desarrollo del Gobierno Digital en la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes en perspectiva de un proceso que tiene magnitud mundial. Por tanto, se consideran las tendencias en la materia según indicadores de la ONU (2020) como marco de referencia para indagar la implementación de indicadores en el gobierno local correntino. En efecto, se estima que las estrategias de gestión digital pueden contribuir en el bienestar de las ciudades mediante la accesibilidad en línea a contenido, trámites y servicios que brinda el Portal oficial local. Así como también en la transparencia de la gestión mediante la divulgación digital de información pública.

Estándares de implementación del Gobierno Digital a nivel local en ciudades de todo el mundo

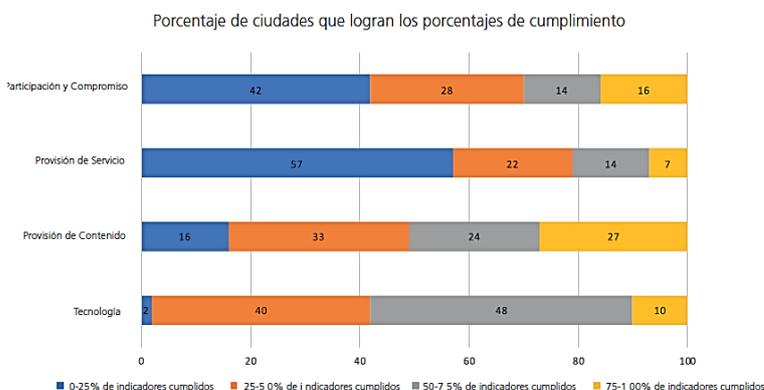
El relevamiento sobre Gobierno Digital de la ONU a nivel local del año 2020 abarca ciudades de todos los continentes: 29 de Asia, 32 de África, 21 de

Europa, 16 de América y 2 de Oceanía. Sin embargo, revela que 14 de estas 100 ciudades no disponen de un portal web: 11 de África, 2 de Asia y 1 de América. Por consiguiente, los datos que se presentarán a continuación corresponden realmente a la evaluación de 86 portales: 27 de Asia, 21 de África, 21 de Europa, 15 de América y 2 de Oceanía (ONU, 2020).

En términos comparativos se observan diferencias de implementación de los indicadores en los portales web de las ciudades según los indicadores de Gobierno Digital. Así el que obtuvo mayores niveles de cumplimiento fue el parámetro de provisión de contenido. En concreto, el 27% de las ciudades tiene un cumplimiento de los indicadores por encima del 75%. Asimismo, sólo 24% de las ciudades logra cumplir más de la mitad de los 32 indicadores del parámetro de provisión de contenido y la mayor parte cumple entre 25% y 50% (ONU, 2020).

Luego la prevalencia de implementación por encima del 75% corresponde al parámetro de participación y compromiso. Aunque sólo en comparación con los demás criterios ya que su mayor porcentaje muestra 42% de cumplimiento de indicadores por debajo de 25%. Más aún, el menor porcentaje de indicadores cumplidos se manifiesta en la provisión de servicio con un 57%. Finalmente, los portales evaluados muestran en tecnología es la que posee mayor implementación de indicadores por sobre el 50% (ONU, 2020).

Gráfico 1. Implementación de indicadores de Gobierno Digital en sitios web de gobierno local de ciudades de todo el mundo en el año 2020



Fuente: Informe del Gobierno Digital de la ONU (2020).

Implementación de indicadores del parámetro tecnológico de Gobierno Digital a nivel local en ciudades de todo el mundo

Al respecto de la evaluación del parámetro tecnológico se consideran 12 indicadores. En primer lugar, se destaca el mayor porcentaje de cumplimiento en: la accesibilidad del portal a través de dispositivos móviles y la compatibilidad del portal con diferentes navegadores web. A continuación, por encima del 80% se encuentran: la facilidad para encontrar el portal de las ciudades a través de un buscador web y un mecanismo de búsqueda interna en el sitio web. Luego, se evidencia el cumplimiento por encima del 50% en el caso de: la facilidad para navegar, la velocidad de carga del portal y la disponibilidad en más de un idioma (ONU,2020).

Gráfico 2. Implementación de indicadores del parámetro tecnológico de Gobierno Digital en portales web oficiales de ciudades de todo el mundo en el año 2020



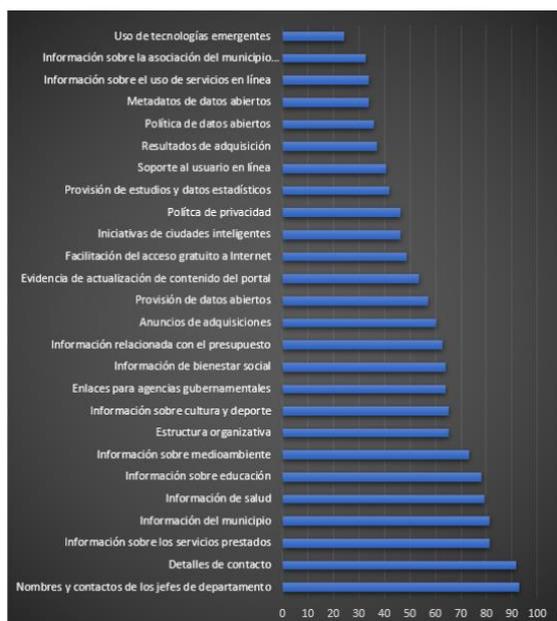
Fuente: Elaboración propia en base al Informe del Gobierno Digital de la ONU (2020).

Implementación de indicadores del parámetro de provisión de contenido de Gobierno Digital a nivel local en ciudades de todo el mundo

Por lo que se refiere a la evaluación del parámetro de provisión de contenido se relevaron 32 indicadores. En principio, el mayor nivel de cumplimiento se manifiesta en la información sobre los funcionarios del gobierno de la ciudad. A continuación, entre el 50% y el 80% de los indicadores observados son relativos a la información sobre los servicios que ofrece el portal y el municipio. Asimismo, en esta franja porcentual

se encuentran el indicador sobre publicación de la estructura organizativa con un 73,26% y enlaces de acceso para agencias gubernamentales con un 63,95%. Por último, se puede destacar que más de la mitad de los 86 portales relevados presentaron evidencia de actualización en el último mes (ONU, 2020).

Gráfico 3. Implementación de indicadores del parámetro de provisión de contenido de Gobierno Digital en portales web oficiales de ciudades de todo el mundo en el año 2020



Fuente: Elaboración propia en base al Informe del Gobierno Digital de la ONU (2020).

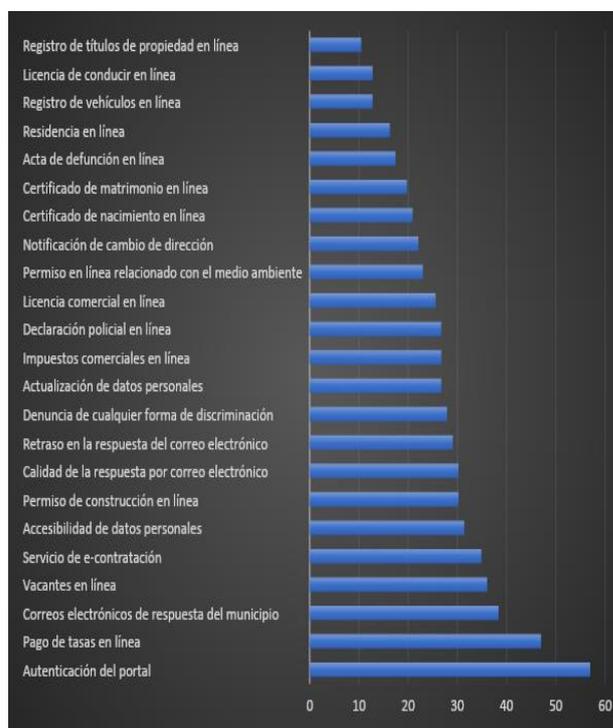
Implementación de indicadores del parámetro de provisión de servicios de Gobierno Digital a nivel local en ciudades de todo el mundo

En general la evaluación de los indicadores de provisión de servicios presenta resultados más bajos en comparación con los parámetros anteriormente analizados. Así, el mayor porcentaje se observa en la autenticación de usuarios disponible con un 56,98%. En cuanto a servicios de pago electrónico, como ser multas municipales y otras tarifas, se encuentra permitido en poco menos de la mitad del total de los portales locales. De manera análoga, resulta poco frecuente que a nivel local las empresas puedan solicitar un permiso comercial y accedan a sus datos en línea (ONU, 2020).

Por otra parte, únicamente el 36,05% de los portales relevados permiten solicitar vacantes

gubernamentales. De igual forma la postulación pueden presentarse mediante plataformas de contratación digital en el 34,88% de los portales web estudiados. Asimismo, en alrededor del 30% se encuentra la gestión eficiente de mensajes a través de correo electrónico enviados por residentes al gobierno local. Además, la posibilidad de efectuar denuncias por discriminación o de hacer una declaración policial en línea descendiendo por debajo del 30% (ONU, 2020) (Gráfico 4).

Gráfico 4. Implementación de indicadores del parámetro de provisión de servicios de Gobierno Digital en portales web oficiales de ciudades de todo el mundo en el año 2020



Fuente: Elaboración propia en base al Informe del Gobierno Digital de la ONU (2020).

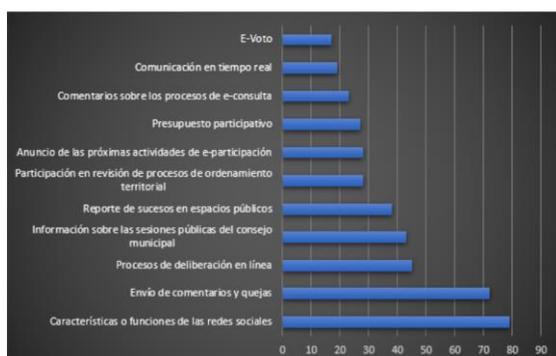
Implementación de indicadores del parámetro de participación y compromiso de Gobierno Digital a nivel local en ciudades de todo el mundo

En cuanto al parámetro de participación y compromiso, se observa el cumplimiento preponderante del indicador la presencia de redes sociales en los portales web locales. A continuación, la mayor frecuencia de implementación refiere al envío de quejas o comentarios con un 72%. Esto quiere decir que muchos portales brindan a los

ciudadanos la posibilidad de compartir sus opiniones acerca del gobierno local. En tercer lugar, los resultados de la evaluación revelan que menos de la mitad de los sitios web disponen de procesos de deliberación en línea. Entonces, las herramientas destinadas a involucrar a las ciudades en la participación y compromiso para deliberar y tomar decisiones se reducen a un 45% (ONU, 2020).

En lo relativo a brindar información sobre las reuniones públicas del Consejo Municipal se posicionan con un 43%. Por su parte, en menor medida, se implementa en los portales a nivel local la notificación de sucesos en espacios públicos. En particular, se encuentran en paridad los indicadores del plan participativo de uso de la tierra, anuncio de las próximas actividades de participación digital y el presupuesto participativo. Por tanto, se implementan en los portales estas iniciativas entre el 28% y 27% para interactuar con las comunidades locales (ONU, 2020) (Gráfico 5).

Gráfico 5. Implementación de indicadores del parámetro de participación y compromiso de Gobierno Digital en portales web oficiales de ciudades de todo el mundo en el año 2020



Fuente: Elaboración propia en base al Informe del Gobierno Digital de la ONU (2020).

Metodología

La investigación se encuadra en aspectos metodológicos de tipo cuantitativo a través de proceso estructurado y predeterminado de recolección de datos primarios. Puntalmente se llevó a cabo mediante la obtención de datos estandarizados basados en los indicadores del informe de Gobierno Digital de la ONU (2020). En función de lo cual se realizó la observación y recolección de datos en el Portal Web Oficial de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes <https://ciudaddecorrientes.gov.ar/> durante el año 2022. Así, se realizó la verificación de la implementación de 80 indicadores que se

organizan en cuatro parámetros: tecnológicos, de provisión de contenido, de provisión de servicios y de participación y compromiso.

En cuanto a los parámetros tecnológicos se consideraron las características técnicas del portal oficial sobre la estructura del sitio. Así como el contenido que, en términos generales, se encuentra disponible en línea para los usuarios. Asimismo, los indicadores permitieron relevar, principalmente, los siguientes factores: accesibilidad, calidad, funcionalidad, confiabilidad, facilidad de navegación, atractivo visual y alineación con los estándares tecnológicos.

Por lo que se refiere a los parámetros de provisión de contenido se pretendió relevar la disponibilidad de información pública esencial en línea. De modo que no sólo se comprenda aquella vinculada con la Municipalidad sino también con otras áreas centrales de la Ciudad de Corrientes. Entonces, la evaluación remitió a la calidad, actualidad, preeminencia y presentación concisa de información de interés público presentado en el Portal.

En tercer lugar, se consideraron los parámetros de prestación de servicios en línea puestos a disposición a los ciudadanos a través del sitio web gubernamental local. Así, se relevaron una amplia variedad de indicadores en torno a distintas temáticas, desde solicitudes de certificados y licencias, pagos electrónicos hasta participación en licitaciones y contratación electrónica. En concreto, otro aspecto evaluado remitió específicamente a la forma de retroalimentación en línea a las solicitudes de información al gobierno local.

Finalmente, para los parámetros de la participación y el compromiso se examinaron las herramientas, espacios e iniciativas que brindan oportunidades para la interacción pública de los ciudadanos en las estructuras de gobernanza local. De manera que se evaluaron la existencia y el despliegue de mecanismos en línea relevantes como foros, formularios de denuncia y encuestas en línea. A su vez, los indicadores permitieron indagar sobre la disponibilidad de redes sociales y la posibilidad de comunicación con el gobierno local desde comentarios hasta iniciativas participativas más sofisticadas.

Asimismo, para el análisis de los datos primarios se utilizaron procedimientos análogos a los implementados por el modelo de la ONU del año 2020. De esta forma, se llevó a cabo un tratamiento

estadístico de los datos con la construcción de tablas para cada uno de los cuatro parámetros con sus correspondientes indicadores. Es así que se navegó en el Portal del Municipio capitalino y se puntuaron cada uno de los 80 indicadores en su tabla de evaluación correspondiente. Más precisamente, se adjudicaron valores de 1 o 0 según la disponibilidad o ausencia de la información o funcionalidad en el sitio web relevado. Para ello, se utilizó Microsoft Excel para contabilizar tanto los indicadores implementados como los no observados en el Portal. A continuación, se realizaron gráficos estadísticos para dar cuenta del porcentaje alcanzado en los distintos parámetros. Para, así finalmente, efectuar la comparación de los resultados de cumplimiento a nivel local en perspectiva de las tendencias de Gobierno Digital según la ONU (2020).

Análisis de resultados

Relevamiento de indicadores del parámetro tecnológico del Gobierno Digital en el Portal Oficial del Municipio de la Ciudad de Corrientes en el año 2022

De acuerdo al relevamiento del sitio web del gobierno local correntino se puede sostener que existe el cumplimiento de 7 de los 12 indicadores del parámetro tecnológico (Gráfico 6). En términos porcentuales representa la implementación en un 58% de este parámetro de gobierno digital (Gráfico 2). Por lo tanto, evidencia un desempeño de poco más de la mitad de los indicadores examinados por la ONU en el año 2020 en este parámetro. Así, los esfuerzos a nivel a local manifiestan resultados análogos a la tendencia delineada por la evaluación de las ciudades de todo el mundo en este parámetro. En este sentido, los indicadores observados con mayor frecuencia en la muestra de la ONU (Gráfico 2) coinciden con los del portal de Corrientes (Gráfico 6).

Relevamiento de indicadores del parámetro de provisión de contenido del Gobierno Digital en el Portal Oficial del Municipio de la Ciudad de Corrientes en el año 2022

Por lo que se refiere al parámetro de contenido, el relevamiento del portal de la ciudad de Corrientes evidencia el cumplimiento de 25 de los 32 indicadores (Gráfico 8). Lo cual representa la implementación de un 78% de los indicadores de este parámetro (Gráfico 9). Por lo tanto, el sitio

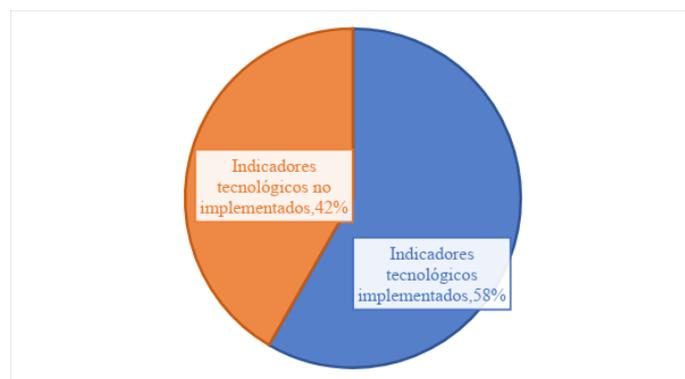
web refleja un desempeño de más de la mitad de los indicadores de este parámetro examinado por la ONU en el año 2020.

Gráfico 6. Implementación de indicadores tecnológicos en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022

Indicadores tecnológicos	Implementación
Accesibilidad de dispositivos móviles	1
Compatibilidad del navegador	1
Facilidad para encontrar el portal	1
Mecanismo de búsqueda interno	1
Navegabilidad	1
Velocidad de carga del portal	1
Soporte de idiomas extranjeros	
Mecanismo de búsqueda de avances internos	
Personalización de las funciones de visualización	
Alineación con los estándares de accesibilidad	1
Alineación con los estándares de visualización	
Alineación con los estándares de validez de marcado	
Total	7

Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Gráfico 7. Implementación de indicadores tecnológicos en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022



Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

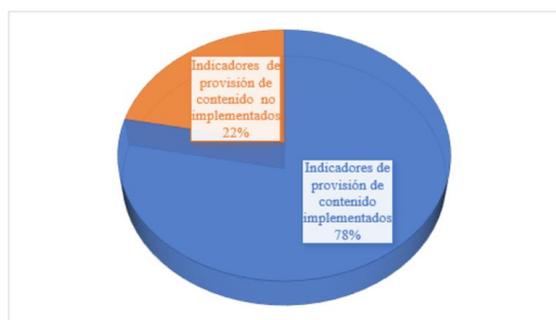
Así, los esfuerzos a nivel a local manifiestan resultados semejantes a la tendencia delineada por la evaluación de las ciudades en otros lugares del mundo. En este marco, los indicadores observados con mayor frecuencia en la muestra de la ONU (Gráfico 3) coinciden con los del portal de Corrientes (Gráfico 8).

Gráfico 8. Implementación de indicadores de provisión de contenido en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022

Indicadores de provisión de contenido	Implementación
Nombres y contactos de los jefes de departamento	1
Detalles de contacto	1
Información sobre los servicios prestados	1
Información del municipio	1
Información de salud	1
Información sobre educación	1
Información sobre medioambiente	1
Estructura organizativa	1
Información sobre cultura y deporte	1
Enlaces para agencias gubernamentales	1
Información de bienestar social	1
Información relacionada con el presupuesto	1
Anuncios de adquisiciones	
Provisión de datos abiertos	1
Evidencia de actualización de contenido del portal	1
Facilitación del acceso gratuito a Internet	1
Iniciativas de ciudades inteligentes	1
Política de privacidad	1
Provisión de estudios y datos estadísticos	1
Soporte al usuario en línea	1
Resultados de adquisición	
Política de datos abiertos	1
Metadatos de datos abiertos	1
Información sobre el uso de servicios en línea	1
Información sobre la asociación del municipio con terceros	1
Uso de tecnologías emergentes	
Información relevante para grupos vulnerables	
Información sobre cuestiones de justicia	
Información sobre temas laborales	1
Información sobre derechos de acceso a información gubernamental	1
Notificaciones sobre alertas meteorológicas y de desastres naturales	
Estrategia de E-Gobierno / Gobierno Digital	1
Total	25

Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Gráfico 9. Implementación de indicadores de provisión de contenido en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022



Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Relevamiento de indicadores del parámetro de provisión de servicios del Gobierno Digital en el Portal Oficial del Municipio de la Ciudad de Corrientes en el año 2022

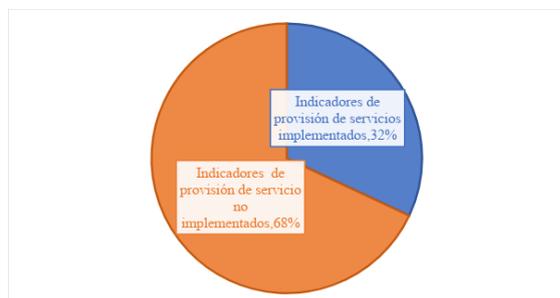
La evaluación del portal de la ciudad de Corrientes según el parámetro de provisión de servicios manifiesta que existe el cumplimiento de 8 de los 25 indicadores (Gráfico 10). Por consiguiente, refleja solamente la implementación en un 32% de este parámetro (Gráfico 11). En efecto, el sitio web local refleja un desempeño de mucho menos de la mitad de los parámetros examinados por la ONU en el año 2020. Así, los esfuerzos a nivel a local relevan resultados análogos a la tendencia delineada por la evaluación de las ciudades en este parámetro. No obstante, los indicadores observados con mayor frecuencia en la muestra de la ONU (Gráfico 4) difieren con los del portal de Corrientes (Gráfico 10).

Gráfico 10. Implementación de indicadores de provisión de servicios en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022

Indicadores de Provisión de Servicios	Implementación
Autenticación del portal	
Pago de tasas en línea	1
Vacantes en línea	
Servicio de e-contratación	
Accesibilidad de datos personales	
Permiso de construcción en línea	1
Correos electrónicos de respuesta del municipio	
Calidad de la respuesta por correo electrónico	
Retraso en la respuesta del correo electrónico	
Denuncia de cualquier forma de discriminación	1
Actualización de datos personales	
Impuestos comerciales en línea	1
Declaración policial en línea	
Licencia comercial en línea	1
Permiso en línea relacionado con el medio ambiente	1
Notificación de cambio de dirección	
Certificado de nacimiento en línea	
Certificado de matrimonio en línea	
Acta de defunción en línea	
Residencia en línea	
Registro de vehículos en línea	1
Licencia de conducir en línea	1
Registro de títulos de propiedad en línea	
Accesibilidad de datos comerciales	
Actualización de datos comerciales	
Total	8

Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Gráfico 11. Implementación de indicadores de provisión de servicios en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022



Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Relevamiento de indicadores del parámetro de participación y compromiso del Gobierno Digital en el Portal Oficial del Municipio de la Ciudad de Corrientes en el año 2022

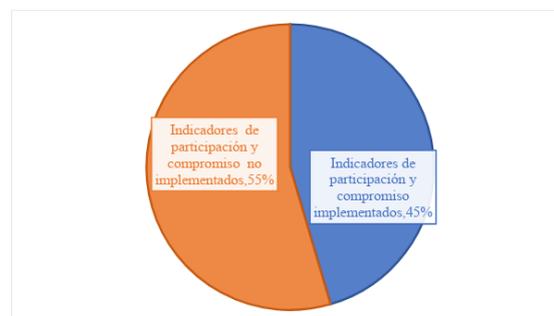
En cuanto al relevamiento del portal de la ciudad de Corrientes se puede sostener que existe el cumplimiento de 5 de los 11 indicadores de participación y compromiso (Gráfico 12). En términos porcentuales representa la implementación solamente en un 45% de este parámetro (Gráfico 13). Por lo tanto, el sitio web refleja un desempeño de poco menos de la mitad de los criterios examinados por la ONU en el año 2020 (Gráfico 5). Así, los esfuerzos a nivel a local manifiestan resultados similares a la tendencia delineada por la evaluación de las ciudades de todo el mundo en este parámetro.

Gráfico 12. Implementación de indicadores de participación y compromiso en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022

Indicadores de participación y compromiso	Implementación
Características o funciones de las redes sociales	1
Envío de comentarios y quejas	1
Procesos de deliberación en línea	
Información sobre las sesiones públicas del consejo municipal	1
Reporte de sucesos en espacios públicos	1
Participación en revisión de procesos de ordenamiento territorial	
Anuncio de las próximas actividades de e-participación	
Presupuesto participativo	
Comentarios sobre los procesos de e-consulta	
Comunicación en tiempo real	1
E-Voto	
Total	5

Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Gráfico 13. Implementación de indicadores de participación y compromiso en el portal oficial de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes en el año 2022



Fuente: Elaboración propia en base al portal de la Municipalidad de la ciudad de Corrientes (2022).

Conclusiones

En perspectiva del relevamiento de la ONU del año 2020 se pudo evidenciar las tendencias mundiales en aplicación de estrategias de Gobierno Digital en ciudades de diferentes continentes. En este sentido, el informe se constituye como un referente internacional en evaluación comparada que evidencia el desempeño, desafíos y progresos a través de una evaluación bianual en la materia. A partir de lo cual la evaluación de la ONU (2020) relevó los niveles de cumplimiento de los indicadores de cuatro parámetros: tecnología, provisión de contenido, provisión de servicios y participación y compromiso.

En términos comparativos, se pudo afirmar que los mayores niveles de cumplimiento a nivel mundial remiten a la provisión de contenido donde el 27% tiene un cumplimiento por encima del 75%. Asimismo, solamente el 24% logra cumplir más de la mitad de los 32 indicadores de provisión de contenido y la mayor parte de las ciudades cumple entre 25% y 50%. Por otra parte la prevalencia de implementación por encima del 75% corresponde a los criterios de participación y compromiso. Aunque sólo en comparación con los demás lineamientos debido a que su mayor porcentaje demuestra un 42% de cumplimiento de indicadores por debajo de 25%. Más aún, el menor porcentaje de indicadores alcanzados se manifiesta en la provisión de servicio con un 57%. A su vez, los portales evaluados muestran en tecnología que es la que posee mayor implementación de indicadores por sobre el 50%.

Finalmente, se relevaron los mismos indicadores sobre gobierno digital en la plataforma digital del Municipio de la Ciudad de Corrientes durante el año 2022. Así, se obtuvo que los mayores niveles de cumplimiento se dan en torno a la provisión de contenido con un 78%, es decir, 25 de los 32 indicadores. Luego, la prevalencia de implementación se refiere a los criterios tecnológicos evidenciaron un 58% que dan cuenta del alcance de 7 de los 12 indicadores. En tercer lugar, el parámetro de participación y compromiso en tanto representa un 45% con solamente 5 de los 11 indicadores. Por lo que, la provisión de servicios es el que posee menos implementación con un 32%, es decir, 8 de los 25 indicadores.

En definitiva, se puede concluir que la evaluación del sitio web del gobierno local correntino evidencia mayores niveles de cumplimiento en los parámetros de provisión de contenido de gobierno digital según la ONU (2020). Por tanto, se verificó el cumplimiento de la mayor parte de los indicadores referentes a la información pública municipal en línea. Por consiguiente, el gobierno digital es un proceso continuo del que se puede destacar avances positivos. En este sentido, se destaca que la plataforma en línea presenta información clara y actualizada al usuario. En contraste, se afirma que el mayor desafío se delinea en torno a la carencia de herramientas que propicien la provisión de servicios y la participación en línea de los vecinos del Municipio correntino.

Bibliografía

- Diéguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Finquelievich, S. (2017). ¿Se cumplieron las promesas del Gobierno electrónico? *Aportes para el Estado y la Administración Gubernamental*, 23(33), 222-244. <http://www.asociacionag.org.ar/wp-content/uploads/2017/09/Aportes33-Web.pdf>
- Municipalidad de Corrientes (2022). *Inicio*. <https://ciudaddecorrientes.gov.ar/>
- Municipalidad de Corrientes (2023). *Modernización*. <https://ciudaddecorrientes.gov.ar/visualizaciones/modernizacion>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- ONU (2020). *Encuesta sobre E-Gobierno. Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- OCDE (2018). *Revisión del gobierno digital en Argentina. Acelerando la digitalización del sector público*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-review-argentina-key-findings-2018-es.pdf>
- Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 259-305. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>
- Rodríguez, R., Vera, P. M., Marko, I. B., Alderete, C.G., Concha, A. G. (2015). El Gobierno Electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Sinay, J. (5 de octubre de 2021). En pandemia se aceleró la digitalización de la atención ciudadana en ciudades y pueblos. *Redacción*. <https://www.redaccion.com.ar/en-pandemia-se-acelero-la-digitalizacion-de-la-atencion-ciudadana-en-ciudades-y-pueblos/>