



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MENCIÓN PERIODISMO
TRABAJO DE GRADO

PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA “GOBIERNO
INTELIGENTE” EN EL MUNICIPIO SUCRE

CABELLO, Ricardo

CARRASCO, Carlos

Tutor:

DELGADO FLORES, Carlos

Caracas, abril 2016

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
Introducción	6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
- Formulación	9
- Delimitación	10
- Objetivo general	10
- Objetivos específicos	10
- Justificación	10
- Recursos disponibles y factibilidad	12
II. MARCO CONCEPTUAL	13
- Comunicación	13
- Tecnologías de la Información y la Comunicación	14
- Inmaterialidad	16
- Interconexión	16
- Instantaneidad	17
- Innovación	17
- Gobierno Electrónico	18
- Ciudadanía	22
- Alfabetización Digital	23
- Modelo de Matrices Organizacionales	24
III. MARCO CONTEXTUAL	25
- Municipio Sucre	25
- Gobierno de Sucre	26
- El Alcalde	26
- Gobierno Inteligente del Municipio Sucre	27
IV. MARCO REFERENCIAL	29
- Gobierno Electrónico a nivel global	29
- Modelo ejemplar: Corea del Sur	30
- Tendencias Mundiales	30
- Gobierno Electrónico en América Latina	31
- Uruguay como ejemplo	31
- Chile como ejemplo	33
- Gobierno electrónico en Venezuela	34
- Perspectiva Municipal	36
V. MARCO METODOLÓGICO	39
- Tipo de investigación	39
- Diseño de la Investigación	40
- Población	41
- Diseño de la Muestra	41
- Diseño del Instrumento de Investigación	42
- Validación	43
- Ajustes	43
- Criterios de Análisis	44
- Procesamiento	45
VI. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
- Encuesta	46
- Perfil demográfico	47

- Rango de edades	48
- Género	49
- Estatus de residencia	50
- Tipo de vivienda	51
- Herramientas de acceso	52
- Conocimiento de las herramientas	53
- Realización de trámites en línea	54
- Finalización de trámites	55
- Frecuencia de uso	56
- Canal de gestión	57
- Uso de herramientas virtuales	58
- Grado de satisfacción	59
- Análisis de perfil demográfico	60
- Entrevistas	60
i) Adriana Altimari	62
ii) Ricardo Salazar	63
iii) Giancarlo Matos	64
iv) Maxiell Aula	65
- Diagramas de flujo	66
i) Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)	67
ii) Ciudadano Sucre	70
iii) Oficina Virtual de Rentas	71
VII. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	73
VIII. PROPUESTA DE DISEÑO ESTRATÉGICA	75
- Conectividad	75
- Alfabetización Digital	76
- Formación	76
- Calidad	77
ANEXOS	78
- Formulario de la encuesta	79
- Captura de pantalla de formulario virtual	82
- Captura de pantalla de la participación y respuestas al formulario	
- Entrevista realizada a Ricardo Salazar, Director de Rentas Municipales de la Alcaldía de Sucre.	83
- Entrevista realizada a Adriana Altimari, Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Alcaldía de Sucre.	84
- Entrevista realizada a Giancarlo Matos, Realizador Web de la Alcaldía de Sucre.	86
- Entrevista a Maxiell Aular, Jefa de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Sucre.	93
BIBLIOGRAFÍA	98

RESUMEN

“La creatividad se trata de conectar cosas. Cuando le preguntas a personas creativas cómo hicieron algo, se sienten un poco culpables porque realmente no lo hicieron, sólo lo vieron. Pareció obvio para ellos después de un tiempo”.

Steve Jobs

La siguiente investigación tiene como objetivo proponer elementos comunicacionales estratégicos de “Gobierno Inteligente”, que influyan positivamente en la participación ciudadana y por ende, en la gobernabilidad y desarrollo del municipio Sucre.

La implementación de Gobierno Electrónico se traduce en transparencia, al permitir a los ciudadanos la visualización del estado de sus solicitudes y la simplificación de los procesos burocráticos, mejora la rentabilidad de las instituciones y, a su vez, facilita su omnipresencia; los habitantes ganan la oportunidad de interactuar con el ente, sin la necesidad de trasladarse o depender de horarios que limiten el desenvolvimiento de sus actividades cotidianas.

De esta manera se presenta una propuesta para la integración de la organización, los ciudadanos y su entorno, alineada con las nuevas tendencias de participación enmarcadas en la cuarta generación de los Derechos Humanos, donde protagonizan la inclusión social y la democratización del conocimiento.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, Alfabetización Digital, Gobernabilidad, Ciudadanía, Municipio Sucre, Participación Ciudadana, Desarrollo, Inclusión Social, Tecnología, Comunicación.

ABSTRACT

“Creativity is just connecting things. When you ask creative people how they did something, they feel a little guilty because they didn't really do it, they just saw something. It seemed obvious to them after a while.”

Steve Jobs

The purpose of this research is to propose communication and strategy “Smart Governance” features to positively impact citizen engagement and thus the governability and development of the municipality of Sucre.

Implementing e-government results in transparency by allowing citizens to track the status of their applications and streamlining bureaucratic processes, improving the cost-effectiveness of institutions and allowing pervasiveness; citizens are able to engage with these entities not needing to visit facilities or abide to established working hours that might restrict conducting their daily activities.

Keeping this in mind, an integrating proposal is presented herein. This lines up to the latest engagement trends under fourth generation Human Rights, highlighting social inclusion and democratization of knowledge, and incorporates the organization, citizens and surroundings.

Keywords: e-government, Digital Literacy, Governability, Citizenship, Municipality of Sucre, Citizen Engagement, Development, Social Inclusion, Technology, Communication.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos Internet ha desempeñado un importante papel debido a su crecimiento a nivel global, esto ha generado tendencias y fenómenos que están transformando ciertas concepciones en la transmisión de la información.

Debido a esos procesos de cambios han surgido herramientas a nivel digital que permiten a los usuarios de Internet estar al tanto de las noticias de última hora, la gestión de procesos administrativos y financieros.

Estos instrumentos y los mecanismos digitales que existen en la red, no solo están siendo utilizadas por personas naturales, sino que paulatinamente organizaciones gubernamentales han incursionado en el uso de herramientas digitales, para mejorar el proceso comunicativo con determinadas audiencias o públicos.

Existen ejemplos significativos a nivel mundial de este hecho. En Finlandia desde el 2011 se empezó la digitalización de múltiples servicios públicos con recursos informáticos gratuitos y universales, el desarrollo sustentable y ecológico del ambiente digital y su meta a largo plazo es convertir a ese país en pionero en el mercado digital mundial. Dentro de América Latina, también existen iniciativas de este tipo.

En Venezuela, las alcaldías de los municipios: Alcaldía del Municipio Autónomo Caroní (Almacaroni), Los Salías y Chacao son las pioneras en este tipo de instrumentos y los mecanismos digitales.

En la alcaldía del municipio Sucre, la implementación de estas herramientas digitales, innova en ciertos aspectos como el cierre de transacciones. A este tipo de procesos digitales, también se le conoce a nivel mundial bajo el nombre de Gobierno Electrónico.

A partir de lo anterior, esta investigación tiene por objeto conocer las impresiones de los ciudadanos sobre la implementación de estas herramientas digitales. Visto desde una perspectiva comunicacional, se estudiarán las audiencias de la alcaldía de Sucre, enmarcadas en la gestión digital, así como los procesos administrativos internos, asociados con la gestión digital.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las iniciativas del denominado Gobierno Electrónico (GE), se incrementaron considerablemente en los últimos 10 años. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el GE hace referencia al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para optimizar los procesos y prestaciones del sector público como las actividades gubernamentales, la interacción con la ciudadanía y los vínculos con las organizaciones no gubernamentales (ONG).

Dentro de la acelerada globalización que viven las sociedades actualmente, se evidencia la implementación del GE en diferentes regiones del mundo. Se puede observar en la Unión Europea (UE), la implementación de la “Agenda Digital para Europa”, que dentro de sus objetivos se encuentra, extender el potencial social de las TIC, sobre todo en los aspectos de la economía, la comunicación y la libertad de expresión. En la región de Sudamérica, también se puede apreciar avances significativos, un ejemplo de ello es Chile, que en años anteriores implementó la “Estrategia Digital 2007-2012”, que tenía como objetivo ofrecer el uso de las TIC para hacer una mejor gestión de gobierno, a través de una mayor participación de los ciudadanos.

En Venezuela, el Gobierno Nacional desde el 2006 implementó herramientas digitales dentro del sector público. Sin embargo, en relación con otros países de la región existe cierto retraso respecto al uso del GE.

A pesar de la dilación a nivel del Gobierno Nacional, se evidencian iniciativas importantes del GE a nivel municipal. La alcaldía del municipio Sucre presentó en el último semestre de 2014, la implementación del “Gobierno Inteligente de Sucre” que tiene el objetivo de ofrecer servicios y capacitación a los ciudadanos con el fin de crear una comunidad más participativa.

Debido a la carencia de herramientas digitales dentro de Venezuela, a nivel de gestión municipal y todas las implicaciones que ello engloba, se evidencia la

necesidad de realizar una investigación donde se pueda estudiar las implicaciones que tienen sobre los ciudadanos la implementación del GE y las TIC en el país a nivel municipal.

La ejecución del GE en el municipio Sucre, representa una oportunidad única a nivel de investigación, para conocer si la información emitida por el órgano gubernamental llega a los ciudadanos del municipio y qué percepciones tienen ellos sobre el uso de las TIC. Desde un punto de vista comunicacional, se manifiesta la necesidad de investigar las audiencias del órgano emisor para medir su eficiencia, ya que el objetivo de la concepción del GE es la participación y esta se formará en la medida que pueda llegar adecuadamente la información a los receptores.

Además es necesario realizar una investigación de este tipo, ya que puede crear un precedente para futuras implementaciones del GE y las TIC en otros municipios y regiones del país.

Formulación

La investigación se formula con base en las siguientes preguntas:

- ¿La información emitida por la alcaldía de Sucre a través de las TICs llega a los ciudadanos del municipio?
- ¿El objetivo del GE ejecutado por la alcaldía del municipio Sucre se cumple en relación con la participación de los ciudadanos a través de las TICs?
- ¿Las audiencias del municipio Sucre se informan y comunican a través de las TICs con la alcaldía del municipio Sucre?
- ¿La eficiencia del GE en el municipio Sucre se evidencia con el incremento en la comunicación entre los ciudadanos y la alcaldía?

Delimitación

La investigación se realizará en el municipio Sucre en la ciudad de Caracas, Venezuela, desde marzo de 2015 hasta enero de 2016. El periodo a estudiar de la implementación del GE se hará sobre la base de su segundo semestre de uso, que se delimita entre julio de 2014 y diciembre de 2015.

Objetivo general

Proponer una estrategia de comunicaciones para el Gobierno Inteligente del municipio Sucre, a partir de la descripción y diagnóstico de la plataforma de Gobierno Electrónico.

Objetivos específicos

- Describir, cuantitativa y cualitativamente, las comunicaciones de gobernabilidad de los ciudadanos con la alcaldía del Municipio Sucre a través de las TIC, durante el primer semestre de implementación del “Gobierno Inteligente”.
- Diagnosticar el desempeño de la plataforma de Gobierno Electrónico del Municipio Sucre, tanto en la calidad de sus comunicaciones como en la prestación de sus servicios, para el diseño de la estrategia, referida en el objetivo general.

Justificación

En diferentes países del mundo, se puede observar cómo la implementación del Gobierno Electrónico generó mayor participación de la ciudadanía en la gestión pública. Esto se materializa en una reducción de costos y tiempos en los procesos administrativos, así como en la transferencia de recursos de forma más eficiente. Esto acerca las decisiones y los procesos a los sitios donde se manifiesten cierto tipo de requerimientos, eliminando las barreras geográficas.

En la región, se percibe un incremento del uso de GE a través de la planificación, sobre la base de agendas digitales; Argentina, Chile, Costa Rica y Uruguay son buenos ejemplos de ello. Una diferencia, que separa a Venezuela de esos ejemplos, radica en las condiciones de infraestructura a nivel tecnológico como por ejemplo los cables de fibras ópticas.

Debido a los progresos tecnológicos, resulta importante para los órganos gubernamentales y la sociedad en general, saber si los mecanismos digitales del GE a través de la TIC son comunicacionalmente eficientes, dentro de la realidad nacional, regional y municipal.

Esta investigación sostiene su importancia en el conocimiento que se puede obtener sobre cómo las audiencias, es decir los ciudadanos; perciben, se comunican y se relacionan con los organismos gubernamentales a través de las TICs; que en el caso de esta investigación es la alcaldía de Sucre del estado Miranda.

A partir de los resultados de esta investigación se puede generar conocimiento útil para investigaciones posteriores, útiles para público académico, organismos gubernamentales, partidos políticos y organizaciones civiles, que busquen reducir la brecha tecnológica y digital, que separa a Venezuela de otros países en la región.

El deber del periodista es de ser servidor público ante la sociedad, por ello la pertinencia de esta investigación, que busca en últimas instancias generar contenido que sirva para el mejoramiento de las comunicaciones entre el ciudadano y los entes gubernamentales.

Recursos disponibles y factibilidad

Para el desarrollo de la investigación, se contó con la disposición de la Dirección de Información y Relaciones Públicas de la alcaldía del Municipio Sucre, quien aportó información transparente sobre el nivel de penetración y adaptación de las herramientas enmarcadas en Gobierno Inteligente.

A través de la institución fue posible; el acceso al beneficiario final (ciudadano), para la aplicación de instrumentos; la posibilidad de entablar

comunicación directa con el personal responsable del desarrollo tecnológico y de contenidos para la difusión de las herramientas virtuales.

Para el estudio se cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el procesamiento y esquematización de la información y datos, flexibilidad de tiempo para el análisis y establecimiento de conclusiones, así como la capacidad de dar cobertura a los costos implícitos en su desarrollo.

Considerando la información establecida, el estudio es factible porque se cuenta con los recursos y el acceso a la información para su desarrollo, así como el tiempo y el interés necesario para elaborar conclusiones satisfactorias.

II. MARCO CONCEPTUAL

Comunicación

El concepto de comunicación se ha definido de diversas formas por distintos autores, esto hace que la definición haya cambiado con el tiempo, adaptándose a los complejos procesos que conforman la comunicación con el avance de la tecnología.

En términos etimológicos, según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra comunicación proviene del latín *comunis*, que significa común. De igual forma, se hace referencia al verbo compartir o aquellas relaciones donde existe un intercambio.

Para la investigación se toma la definición emitida por Antonio Pasquiali (1990):

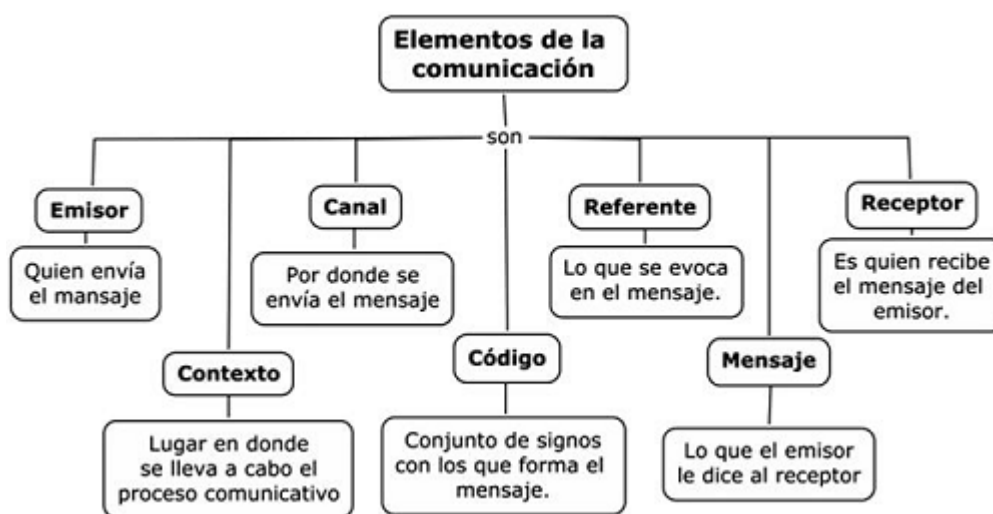
La comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor) realizando la ley de bivalencia, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad (p.80).

Se puede concluir, sobre la base de lo anteriormente mencionado, que la comunicación la conforman un emisor, un mensaje, un canal y un receptor.

Para comprender esto, se utiliza el modelo de Harold Lasswell quien establece que para comprender la comunicación es necesario responder las siguientes interrogantes: ¿(1) Quién dice (2) Qué, en (3) Qué Canal, (4) a Quién y con (5) Qué Efecto?

A continuación se presenta una descripción gráfica, que permite identificar los elementos del proceso de la comunicación, anteriormente mencionados, así como

nuevos elementos sugeridos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO):



Fuente: es.unesco.org

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Las tecnologías de la información y la comunicación surgen a partir de las innovaciones científicas, sobre todo desde el ámbito de la informática y de las telecomunicaciones. Según Cabrero (1998) define las tecnologías de la información y la comunicación:

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativa (p.198).

En la segunda década del siglo XXI, la utilización de las tecnologías de información y comunicación, entre los ciudadanos, contribuye a disminuir la brecha digital existente en localidades con condiciones vulnerables, así como incrementa desarrollo de actividades sociales y de participación ciudadana.

Esto se muestra en *Las tecnologías de la información y la comunicación y los ciudadanos* de María Ángela Petrizzo Páez (2005) quien establece:

Las tecnologías de la información y la comunicación ha tenido una gran incidencia desde los centros de investigación hasta la vida cotidiana del individuo ha significado por sí mismo un incremento exponencial en sus capacidades de comunicación, expandiéndolas, en términos geográficos, más allá de las fronteras de su comunidad. Ya el territorio no es una limitante para la socialización, interconexión y formación ciudadana (p.89).

Petrizzo Páez, también plantea que los individuos aprenden a integrar sus relaciones personales con las relaciones virtuales, debido a la posibilidad de comunicarse de forma más veloz, heterogénea y económica con otros, sin que su ubicación geográfica sea un obstáculo, facilitando un redimensionamiento del espacio en las relaciones sociales, políticas, laborales, académicas y económicas.

En la actualidad, los individuos en su carácter de ciudadanos, no solo se comunican en función de sus relaciones interpersonales, sino que también laboran desde sus hogares, se investiga y estudia a través de Internet, se realizan transacciones financieras y comercio electrónico.

Para el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), existe un alto incremento de las TIC en la región, la institución afirma que en 2014 generaron 4,02% del PIB en promedio para la región. Esto se ha traducido en una mayor difusión del uso de internet, incrementado el volumen de la información a la que los ciudadanos tienen acceso.

Aún no existe un acceso con equidad. Los últimos informes de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Unesco plantean la necesidad de democratizar internet, hacer las TIC más cercanas y accesibles a todos los estratos sociales y demográficos. También se necesita focalizar el discurso sobre las TIC en la esfera ciudadana y la participación política.

Hay ciertas características que determinan lo que son las TIC en el marco del Gobierno Electrónico. Estas son inmaterialidad, interconexión, instantaneidad e innovación:

Inmaterialidad

En Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el proceso de aprendizaje de los estudiantes universitarios del área de ingeniería de Virsman Vásquez (2013, p.4) establece: “Las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información en dispositivos físicos de pequeño tamaño”. Esta característica permite la inmaterialidad, ya que logra el acceso a contenidos a pesar de ubicación de los dispositivos electrónicos.

Interconexión

Cabrero (1998) indica que “La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación”. Actualmente, se puede acceder a diversos bancos de datos, ubicados a kilómetros de distancia física, entre diferentes dispositivos.

Instantaneidad

Según Belloch Ortí (2002): “Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida”. Esto se entiende como instantaneidad, que es la posibilidad de recibir y transmitir contenidos en condiciones buenas y en un rango de tiempo muy corto.

Innovación

Se entiende por innovación, cuando algún cambio tecnológico consolida cambios significativos tanto en áreas económicas o sociales. Para Cabrero (1998, p. 197) en *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*: “Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios”. De este argumento, se entiende que no toda variación tecnológica, puede considerarse innovación, sino solo aquella que brinda una mejor solución a las necesidades, que las anteriormente vigentes.

Entre los ejemplos de tecnologías de la información y la comunicación de *Definición de Realidad Virtual* de Castañeda, Corrado y Delgado (2000, p.50), útiles para la investigación se encuentran:

- La Web y sus Hiperdocumentos: Son documentos que podemos encontrar en la web y que contienen además referencias a objetos multimediales (como sonidos, imágenes, videos).
- Los Sistemas Multimedia: Es un medio audiovisual, manejando los dos recursos simultáneamente el audio y el video.
- La Telemática y la Telepresencia: Tecnología de la utilización conjunta de la informática y las telecomunicaciones, le permite a una persona sentirse presente en un sitio distinto al que se encuentra.
- El Correo Electrónico: Servicio en el internet que permite el envío de correspondencia entre usuarios, incluyendo textos, imágenes, videos, audio, programas, entre otras.
- Asistentes personales digitales (PDA): Son pequeños computadores de carácter portátil y que pueden caber en la palma de la mano como la Palm OS, iPhone, iPad, Pocket PC, entre otros.
- Teléfonos y los Celulares: Son dispositivos de comunicación diseñados para transmitir conversación por medio de señales eléctricas.
- La Teleconferencia: En sus distintos formatos (audio conferencia, videoconferencia, conferencia audiográfica, conferencia por computadora y teleconferencia desktop).

Gobierno Electrónico

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el *Informe Anual de Gobierno Electrónico de 2012*:

El gobierno se concibe como el proceso mediante el cual una sociedad se administra a sí misma”. En este proceso, las relaciones entre el Estado, el sector privado y los actores sociales se modifican y condicionan con mayor frecuencia por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, constituyendo lo que se conoce hoy como Gobierno Electrónico (2012, p2).

El uso de estas tecnologías se puede resumir en cuatro dinámicas, según los planteamientos de la UNESCO y la Unión Europea (UE) en materia de Gobierno Electrónico:

- La utilización de Internet por parte de la sociedad civil, las ONG y las agrupaciones laborales para movilizar la opinión pública y mediar en los métodos y decisiones que les afectan.
- El progresivo aumento de mecanismos electrónicos para la gestión de servicios e información de carácter público y comercial.
- La publicación de proyectos, medidas legislativas y declaraciones de interés ciudadano a través de la Web.
- Propagación de centros comunitarios con dotación de medios electrónicos, extensión de las telecomunicaciones y aumento en la telefonía móvil para facilitar la interconexión.

A nivel mundial, actualmente se evidencia un auge en las reformas de los servicios públicos, esto ha tenido como consecuencia el aumento general de las TIC para obtener objetivos políticos y sociales, en el marco de las políticas públicas.

Según la Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI) en su informe *La sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las*

Tecnologías y Tecnologías para el Desarrollo, existen aspectos fundamentales que han propiciado estas reformas, se pueden sintetizar de la siguiente manera:

- La presión de la sociedad a favor de una mayor transparencia y rentabilidad en las actividades del servicio público
- Las exigencias de instituciones internacionales para lograr avances en ámbitos como los derechos civiles y un servicio financiero eficiente
- La descentralización a través de las oficinas regionales, las autoridades locales y comunitarias
- La mayor concienciación y más amplias expectativas de la opinión pública como consecuencia de la omnipresencia de los medios de comunicación, nacionales e internacionales.

Un elemento fundamental dentro del ámbito ejecutivo es el concepto de gobernabilidad de la UNESCO señala en su sitio Web, que formula un concepto llamado Gobernabilidad Electrónica, para explicar la ejecución del Gobierno Electrónico:

La gobernabilidad electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado. De esta manera, se trata de estimular la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz..

La Gobernabilidad Electrónica, bajo esta premisa, se refiere al ejercicio de la autoridad pública, económica y administrativa en la gestión de las políticas públicas de un país. También debe incluir la participación de los ciudadanos en el marco de sus derechos y deberes. Se puede concebir como la competencia de ejercer la gobernabilidad a través de las TIC, y así facilitar el proceso de propagación de la información eficazmente.

La Organización Estados Americanos (OEA), a través de la Red de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe, también menciona otros elementos que conforman lo que es el Gobierno Electrónico:

- Administración electrónica. Se describe como perfeccionamiento de las gestiones gubernamentales y de los funcionarios del sector público apoyados por nuevas TIC- dentro de los procesos de difusión de información y ejecución
- Servicios electrónicos. Se describe como la simplificación de los servicios públicos a los ciudadanos. Ya existen ejemplos de servicios ello como solicitudes de documentos públicos, certificados, expedición de permisos y licencias.
- Democracia electrónica. Se refiere a un aumento mayor en participación ciudadana en el proceso de la toma de decisiones apoyado en las nuevas tecnologías.

Los elementos anteriormente mencionados, se pueden apreciar con mayor detalles en las formas de gobiernos locales están más cercanas a los ciudadanos, porque constituyen en muchos casos la principal representación del gobierno en la comunidad. Según la OEA, “Esta relación de los ciudadanos y los entes locales se basan en la proximidad, ya que existen intereses vinculantes, relacionados a los servicios públicos: desarrollo urbano, la planificación escolar, los problemas del medio ambiente y la política local”. En el nivel local es donde el uso de las TIC tiene mayor impacto, ya que las relaciones entre gobiernos y ciudadanos puede ser más eficaz, debido a la proximidad.

Para la OEA se puede resumir el Gobierno Electrónico en los siguientes aspectos:

- Acceso a la información.
- Prestación de servicios y realización de trámites.
- Participación ciudadana.

Según la ONU bajo la investigación realizada por Backus en 2001, el Gobierno Electrónico se debe entender como un proceso evolutivo de cuatro niveles de implementación, desplegados en función de las relaciones establecidas por el gobierno con los entes públicos, la ciudadanía y las empresas. Entre los niveles propuestos por Backus, se encuentran:

- Presencia. Se entiende como un nivel informativo, que se inicia cuando la institución pública materializa su sitio Web u otro medio electrónico. Se difunde información de interés colectivo.
- Interacción. El objetivo de este nivel es consolidar una comunicación bidireccional entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Normalmente se utiliza el correo electrónico para establecer un vínculo, cuya utilidad conceda la posibilidad de realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos.
- Transacción. En este nivel se hace posible realizar las transacciones completamente en línea. Por ejemplo pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas o pasaportes, el voto electrónico y la firma electrónica.
- Transformación. Este es el nivel ideal del GE, donde se integran los sistemas de información, servicios y trámites para que los ciudadanos generen un organizacional.

Ciudadanía

En Latinoamérica a través de la historia se ha evidenciado la permanente discusión y encuentro entre formas de gobierno autoritarias y sistemas democráticos. También ha existido un alto grado de exclusión social de ingentes sectores de la población. La región de América atravesó una etapa, donde muchas personas por su raza o condición social no alcanzaban el estatus mínimo formal de ciudadano. Por ello es importante definir un concepto de ciudadanía, adaptado a las nuevas épocas, considerando el avance de las democracias inclusivas y participativas.

Donde se desarrolla la ciudadanía es en el espacio público, según la publicación de la revista del *CLAD Reforma y Democracia*, esta puede ser entendida: “como una de las condiciones básicas para la justicia urbana, un factor de redistribución social, un ordenador del urbanismo vocacionalmente igualitaria e integrador” (Borja, 2002). De esta forma el autor, añade el derecho a la ciudad, que está vinculado con una serie de derechos enfocados en el mejoramiento de la calidad de vida y la inclusión dentro de la ciudad.

En la DRAE se aprecia la definición de ciudadano: “1. m. Hombre bueno. 2. m. y f. Persona considerada como miembro de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes”. Por otro lado, en el concepto de ciudadanía se tiene como “ejercicio de los derechos y los deberes dictados, implícita o explícitamente, por la ciudad”.

En los casos citados, para las definiciones de ciudadano y de ciudadanía, encontramos un elemento en común: todos incluyen en su base primordial procesos de relación y subordinación a la autoridad, así como procesos de comunicación.

La ciudad, el ciudadano y la ciudadanía; para existir, requieren de un canal de comunicación, que propicie el diálogo, que permita la construcción y conformación de derechos y deberes comunes. Este espacio de diálogo es lo que conforma la sociedad.

Si se ubica en un contexto digital, esta sociedad alcanza una nueva ventana donde las relaciones se definen por el acceso a la información. Los contenidos como recurso intangibles son reconocidos como el elemento de cohesión y mayor valor para la constitución de sociedad.

Gracias a las TIC la relación entre ciudad y ciudadano adquiere un nuevo rol, basado en la concepción de individuos y grupos como sujetos activos en la construcción de la democracia y el desarrollo de la región, y a los medios digitales como un espacio público de encuentro donde las personas pueden ejercer su ciudadanía mediante la participación.

Alfabetización Digital

Según Microsoft (2016): “Enseñar y evaluar los conceptos y habilidades básicos de la informática para que las personas puedan utilizar la tecnología en la vida cotidiana y desarrollar nuevas oportunidades sociales y económicas para ellos, sus familias y sus comunidades” (para.1).

Modelo de Matrices Organizacionales

Según Manucci (2003, p.11):

Un desarrollo estratégico implica sincronía en vez de fuerza, interacción por sobre la manipulación. Si no hay integración, solo queda un juego de fuerzas entre los actores... Es importante definir un sistema donde la organización y su cliente pueden estar integrados en un proceso productivo y desarrollar un vínculo, articulando al universo del cliente con las posibilidades de la empresa y la definición del negocio.

En tal sentido, el autor propone el desarrollo de la estrategia a partir de un diagnóstico basado en la identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, para la aplicación de las matrices:

- Propuesta diferencial
- Funcionalidad de públicos
- Acciones estratégicas
- Evaluación y control

III. MARCO CONTEXTUAL

Municipio Sucre

El Municipio Sucre es una de las 21 entidades político-administrativas que conforman al Estado Miranda; también una de las 5 jurisdicciones que integran el área metropolitana Caracas. La conformación de la entidad se produjo tras la disolución del “Distrito Sucre” en 1993, cuando el poder legislativo conformó en su espacio los municipios Sucre, Baruta, Chacao y El Hatillo.

Sucre está conformado por 5 parroquias: Petare (capital), La Dolorita, Filas de Mariche, Caucagüita y Leoncio Martínez. Limita al norte con el Edo. Vargas; al sur con los municipios Baruta y El Hatillo; al este con Plaza y al oeste con Chacao. La extensión territorial aproximada de la jurisdicción es de 162 Km².

En una entrevista ofrecida por el alcalde del Municipio, Carlos Ocariz, a la fundación europea “City Mayors” en septiembre de 2014, destacó que Sucre es una de las jurisdicciones más pobladas del país, donde viven más personas por metro cuadrado en América Latina; esto supera el millón de habitantes; y 75% vive en sectores populares, distribuidos en 2.100 barrios y 50 urbanizaciones.

La capital del municipio Sucre es la parroquia Petare, donde residen más de 600 mil personas y se encuentra el barrio con mayor densidad de población de América Latina, José Félix Ribas. La mayor cantidad de habitantes reside en viviendas construidas sin mayor planificación urbanística, en torno a la cadena montañosa.

Gobierno de Sucre

La alcaldía de Sucre es la institución autónoma donde se ejerce el poder ejecutivo local desde 1993; sucedida por la Gobernación de Miranda en el ámbito

regional, en paralelo con la alcaldía Mayor de Caracas, para la coordinación de gestiones intermunicipales en la ciudad. Los gobernantes que ocupan los principales cargos de elección popular en estas instituciones, son considerados “de oposición” al Gobierno Nacional.

El ayuntamiento expone en su página Web www.alcaldiamunicipiosucre.gob.ve, la siguiente información:

- Misión: “Alcanzar el máximo bienestar social a través de la participación ciudadana”.
- Visión: “Elevar la calidad de vida de la gente a través de la instrucción de un modelo inclusivo de gestión social participativa”.

El Alcalde

Elegido por votación popular en 2008 y ratificado en 2013, Carlos Eduardo Ocariz Guerra es el actual Alcalde en funciones del Municipio Sucre del Estado Miranda. Durante su primera gestión, con el lema de “Convertir a los habitantes en ciudadanos”, Ocariz impulsó diversos proyectos de integración social y capacitación comunitaria, que le permitieron el reconocimiento como “Mejor Alcalde de Venezuela” de la asociación civil Por la Caracas Posible.

Al final de su primer mandato, los principales logros de su gestión se muestran en materia de seguridad con la construcción de espacios culturales, deportivos y la instalación de internet inalámbrico gratuito en José Félix Ribas, en el marco del proyecto “Petare WiFi”.

Al comienzo de su segundo período, Ocariz recibe su primer reconocimiento internacional como “alcalde del mes” en agosto de 2014, por la fundación europea City Mayors; en Febrero de 2015, una segunda fundación, “World Mayor”, le reconoce como “cuarto mejor Alcalde del mundo y primero de Latinoamérica”.

Gobierno Inteligente del Municipio Sucre

Esta iniciativa, según Adriana Altimari, directora de la dirección de tecnología de la alcaldía, surgió de la necesidad de profundizar la inclusión social para la consecución del progreso a través de las acciones de gobierno municipal y las herramientas digitales. “A través de la capacidad tecnológica, queremos incrementar la transparencia, hacer un mejor gobierno municipal y facilitar a los ciudadanos y comunidades la apropiación del desarrollo tecnológico para aplicarlo en un uso social que les permita mejorar sus condiciones de vida”, afirma Altimari. Esta idea se está trabajando desde el 2009, cuando se inicia la transformación de la plataforma tecnológica de la alcaldía, cuyo objetivo es el acceso a la educación y la atención integral al ciudadano, es la que presentamos.

Según la estrategia digital expuesta por Adriana Altimari, el gobierno municipal busca promover iniciativas con impacto social en torno a la democratización del acceso a internet en las comunidades, la inclusión digital para ciudadanos mejor informados y participativos y un gobierno electrónico de calidad e integrado desarrollado con talento humano institucional, para un servicio público efectivo y cercano a sus ciudadanos.

Entre los elementos más importantes, dentro de la estrategia digital del municipio Sucre, se encuentran: Petare Wifi con una red de conexión a internet gratuita para los habitantes de José Félix Ribas; y las Plazas Inteligentes, que ofrecen un servicio de navegación inalámbrica en Plaza Sucre del Casco Colonial de Petare y Miranda de los Dos Caminos. También se encuentran programas formativos como E-Ciudadanos, que educan sobre el uso de la tecnología.

Las aplicaciones del Gobierno Electrónico del municipio Sucre, para efectos de estudio de esta investigación son las siguientes:

- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Organiza y expone los principales servicios que ofrece la alcaldía.
- Ciudadano Sucre: Gestiona solicitudes para trámites como el Registro Civil y Consejo de Protección al Niño, Niña y Adolescente, entre otros, asigna citas y notifica el estatus de la solicitud al ciudadano.
- Oficina Virtual de Rentas: Gestiona toda acción en el marco tributario del municipio como declaración en línea, planillas de pago y solvencia en línea.

- Transparencia. Esta aplicación permite la denuncia anónima de cualquier acción irregular por parte de algún funcionario público de la alcaldía. Se opera a través de la ONG Transparencia Internacional.

IV. MARCO REFERENCIAL

Gobierno Electrónico a nivel global

El Departamento de Economía y Asuntos Sociales de la ONU en el informe sobre Gobierno Electrónico de 2014, elaboró el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDEG), donde cuantifica el grado de implementación de las TIC en cada uno de los 193 países miembros de las Naciones Unidas, este se compone de tres subíndices:

- Alcance y calidad de los servicios en línea prestados por el sector público.
- Infraestructura de telecomunicaciones y penetración de las TIC.
- Capital humano, que depende del nivel de escolaridad de los habitantes del país.

Tabla 1. *Lista de los cinco primeros países en Gobierno Electrónico*

Posición	País
1	Corea del Sur
2	Australia
3	Singapur
4	Francia
5	Holanda

Fuente: Los autores (2016).

Modelo ejemplar: Corea del Sur

Según el sitio web de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (Adsib), el portal *Minwon* del gobierno de Corea del Sur, ofrece “un servicio electrónico a través del cual todo ciudadano puede pedir, recibir y ver datos administrativos sin la necesidad de visitar una oficina administrativa”. Además de ello, mantiene un sistema electrónico para la tramitación aduanera de múltiples procesos como la declaración de artículos, inspección aduanera y pago de impuestos.

La Adsib indica: “el Estado coreano se ha convertido en el líder mundial en compras electrónicas, mediante la implementación de su sistema de gestión denominado *Koneps (Korea On Line e Procurement System)*”. Gracias a este sistema están conectadas más de 80 organizaciones que interactúan con las operaciones de abastecimiento y distribución. Se estima un ahorro anual de 400 millones de dólares debido al uso de la plataforma.

Corea del Sur posee 37 millones de personas con teléfonos inteligentes. Este potencial se ha aprovechado para aumentar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. Las opiniones de ciudadanos, recopilación de información, reflexión de las políticas públicas y la posibilidad de que cualquier persona puede votar y crear agendas a través de las TIC es un ejemplo de la gestión en Gobierno Electrónico que realiza Corea del Sur.

Tendencias Mundiales

En el informe de la Cepal *El gobierno electrónico en la gestión pública*, existen tendencias a nivel mundial sobre el uso de las TIC para la administración pública. Estas tendencias señaladas por la Cepal fueron tomadas originalmente de un estudio de *Waseda University* en Japón.

- Recuperación de desastres

- Mayor coordinación entre gobiernos centrales y gobiernos locales
- Nube de contenidos web
- Participación ciudadana
- *E-Government benchmarking*
- Cambios de poder al interior del Estado

Gobierno Electrónico en América Latina

Según el estudio realizado por la Universidad Autónoma de Madrid, España. *Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental* de J. Ignacio Criado, existe un interés por parte de los gobiernos de América Latina de modernizar la administración pública a través de las TIC con compromisos de actuación común.

Ignacio Criado indica que el *Libro Blanco de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe* de 2007, “pretendió sentar las bases conceptuales y metodológicas para la extensión del Gobierno Electrónico, asumiendo las dificultades existentes y la variedad de realidades locales”.

Uruguay como ejemplo

Según la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (Agesic) en el *Reporte de auto evaluación de Gobierno Abierto en Uruguay* de 2013, indica una serie de elementos que ofrecen las instituciones públicas de la República Oriental del Uruguay:

- Portal Gubernamental: Ofrece una guía completa y organizada de trámites e información del Estado uruguayo. Funciona como Puerta de Entrada a la toda la información y trámites que se encuentran en los sitios Web de organismos y dependencias estatales, tomándola directamente de los sitios sin duplicarla, clasificándola por perfiles y temas de interés.
- Datos públicos disponibles: Se creó www.datos.gub.uy, un espacio que recoge los datos publicados por los distintos organismos del Estado, dejándolos accesible para el público.

- Uruguay Concurso: Se implementó la ventanilla única de ingreso democrático al Estado, www.uruguayconcurso.gub.uy, donde se puede acceder a los concursos de la Administración Central.
- Consulta Mis Aportes: Consulta web que le permite al trabajador obtener sus declaraciones, aportes personales, régimen jubilatorio, prestador de salud y distribución de sus aportes a las AFAP (si corresponde, según el régimen), así como también descargar el reporte de su Historia Laboral generada a partir de las declaraciones mensuales (www.bps.gub.uy/ServiciosEnLinea/ConsultaMisAportes.aspx).
- Comprobantes Fiscales Electrónicos: el cual incluye la implementación de la e-Factura para operaciones entre contribuyentes; eTicket para operaciones entre contribuyentes y el consumidor final. Desde noviembre de 2011 quedó disponible www.efactura.dgi.gub.uy con toda la información disponible para los contribuyentes.
- Portal de compras del Estado uruguayo: Existe un sitio de publicación obligatoria de llamados y adjudicaciones de todas las compras públicas (www.comprasestatales.gub.uy).
- Sistema de Inversión Pública. Con el objetivo general de contribuir a mejorar la calidad de la inversión pública, se continúa trabajando en la instalación del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP). La implementación de este sistema se enmarca dentro del proceso de Reforma del Estado, procurando aumentar el valor generado por éste, al poder determinarse a través del SNIP, las opciones de inversión más rentables desde el punto de vista económico (incorporando las dimensiones social y ambiental).
- Representantes sociales en los organismos. Incorporación a Directorios de Entes Autónomos de los representantes de los sectores sociales vinculados, contribuyendo en la transparencia de la gestión de estos organismos. Estos representantes son electos a través del voto ciudadano (secreto y obligatorio) significando una instancia más de participación democrática. Algunos de ellos son: Banco de Previsión Social, Administración Nacional de la Educación Pública, Administración de los Servicios de Salud del Estado.

Chile como ejemplo

Según el informe del Gobierno de Chile: *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014*, la administración pública posee una red multiservicios, “distribuida a lo largo del país que integra el canal de atención presencial con aquellos no presenciales para proveer servicios relacionados con diferentes instituciones”. El objetivo de ello es la integración de una comunicación eficiente con los ciudadanos. Los proyectos más relevantes enfocados en aumentar la transparencia frente a la sociedad son los siguientes:

- Sitios webs oficiales que brindan información general sobre el gobierno: www.gobiernodechile.cl; www.presidencia.cl.
- Sitio web que brindan información enmarcado en la transparencia y participación: Plataforma Web Participemos y Portal Ciudadano.
- Sitio web que brinda información en línea de resultados de compras y otras funcionalidades: Chilecompras
- Identidad Digital: Esta iniciativa proporciona a los ciudadanos una identidad electrónica única, para la realización de trámites en línea en los sitios electrónicos del Estado, eliminando la necesidad de contar con múltiples registros para cada servicio. .
- Plataforma Compartiendo Data del Estado, esta iniciativa promueve la apertura de datos gubernamentales mediante un catálogo centralizado con datos provenientes de operaciones, encuestas, evaluación y registros para el intercambio y la reutilización de éstos por otras instituciones públicas, ciudadanos y empresas, con el fin de generar valor agregado y oportunidades para el desarrollo de nuevas industrias de servicio: www.datos.gob.cl.
- Comunidad Tecnológica Gubernamental. Este un espacio común para promover la gestión de conocimiento y buenas prácticas en temas tecnológicos orientados al mejoramiento del Estado. El objetivo es el intercambio de buenas prácticas y experiencias generando una base de conocimiento para los expertos de las TIC en el sector público.

Gobierno Electrónico en Venezuela

Venezuela ocupa el puesto 72 en el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de 2014 elaborado por la ONU. Según el informe del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación: *Gobierno Electrónico de la Administración Pública – Diagnostico 2011 – Distrito Capital*. En el informe se analizaron 182 instituciones públicas. Según los resultados, se muestra que 49 instituciones poseen una dimensión de desarrollo informacional con presencia en la Web, donde se publican informaciones institucionales e indicaciones para realizar ciertos procedimientos administrativos, así como el acceso a noticias, legislaciones y normativas.

Dentro de la dimensión interacción, según indica el informe existen 77 instituciones que han consolidado una serie de canales comunicacionales bidireccionales con la ciudadanía, empresas y el sector público. Eso se ha consolidado a través del uso de correos electrónicos, buzones de contactos, sugerencias, quejas o denuncias, las redes sociales, la telefonía fija y móvil, mensajería de texto.

En el plano transaccional, se parecían 38 instituciones con cierto desarrollo en oferta de servicios y trámites completamente en línea, orientada a fortalecer sus canales de servicios entre el gobierno y los ciudadanos. El informe indica que el desarrollo de esta dimensión de gobierno electrónico permite a las instituciones atender a una mayor cantidad de personas, rediseñar sus procedimientos y reducir los tiempos de respuesta.

En la última dimensión, la de transformación, se encuentran 31 instituciones que están implementando elementos de promoción de la participación ciudadana con espacios de rendición de cuentas, todo con el objeto de lograr una mayor cercanía entre el gobierno y la población, haciendo uso de medios electrónicos para mejorar el intercambio de información y alcanzar una gestión pública eficiente.

Según Backus (2001) “la implementación de gobierno electrónico es el producto de un proceso evolutivo de cuatro niveles de desarrollo, los cuales no son

dependientes uno del otro, tampoco es necesario terminar el desarrollo de un nivel para iniciar el siguiente”.

Lo anteriormente mencionado se muestra en esta tabla del informe del Ministerio que resumen el panorama general observado de las instituciones estudiadas. Se encontró que 49 de los entes públicos analizados avanzaron en el desarrollo del GE hasta la dimensión de información. Por otro lado, 77 alcanzaron dimensiones de interacción y 23 avanzaron hasta la dimensión transaccional. Solamente 2 de las instituciones avanzaron desde información hasta transacción sin desarrollar elementos de interacción. Existen 18 que han desarrollado la dimensión de transformación y 13 han desarrollado las cuatro dimensiones de desarrollo. Según el estudio, la dimensión interacción es la que más instituciones han desarrollado.

El cuadro es un resumen de las principales categorías de clasificación para ubicar a las instituciones en rangos de desarrollo de Gobierno Electrónico.

Tabla 2. *Dimensiones del Gobierno Electrónico en Venezuela*

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

Fuente: Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación
(2011).

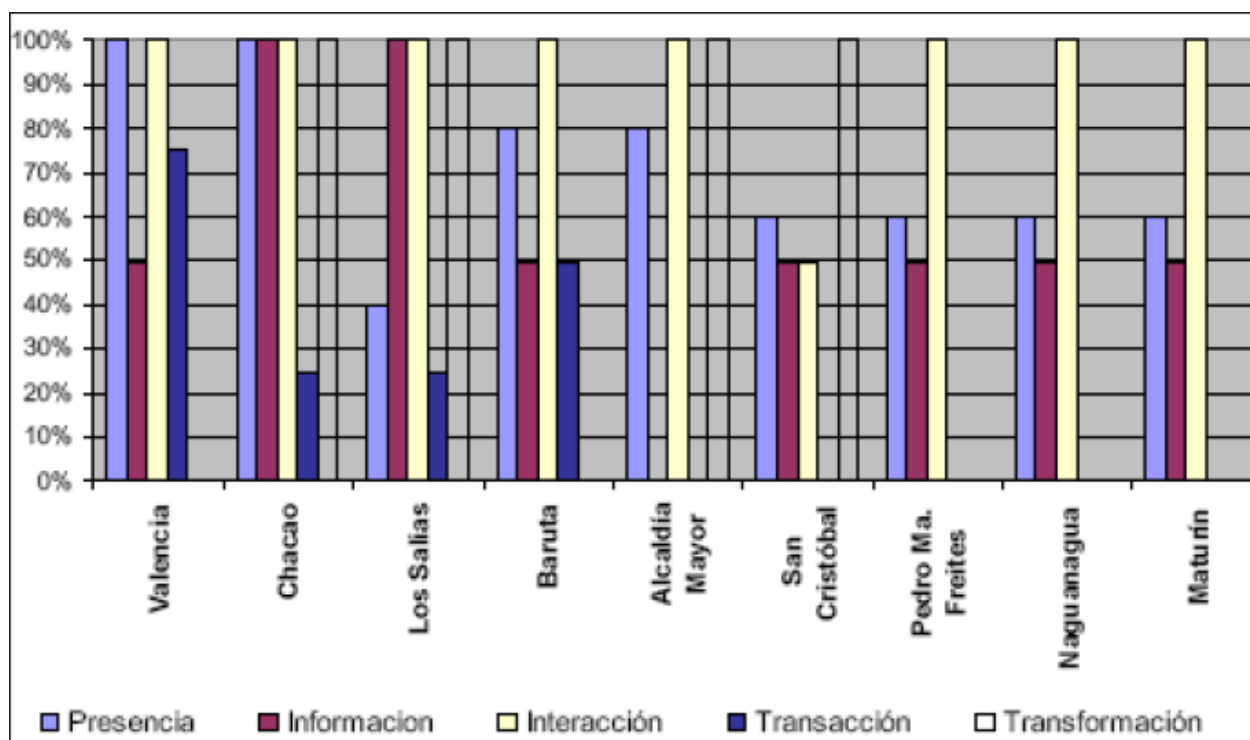
Perspectiva Municipal

En la investigación *El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas*, de la Universidad de los Andes y el Centro de Investigaciones de la Comunicación de la Universidad Católica Andrés Bello (2010), Pavel Gomez señala ciertos indicadores antes mencionados, pero a nivel municipal:

- Presencia: Este indicador depende de las siguientes variables: a) presencia de una identificación específica de la alcaldía (logo) en la página web correspondiente; b) existencia de un mapa del sitio; c) existencia de buscador; d) disponibilidad de un boletín municipal; y e) existencia de contactos.
- Información urbana: Este indicador se basa en la información disponible sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Esta categoría, también comprende el uso de herramientas tecnológicas como aquellas que permiten observar fotos y videos del tráfico en sitios clave, en tiempo real.
- Interacción: Este indicador señala la comunicación bidireccional, entre los ciudadanos y el ente municipal, de manera que los primeros puedan obtener información, elevar reclamos o quejas y, en general, comunicarse con los oficiales municipales responsables del servicio al ciudadano.
- Transacción: Este elemento se basa el acceso del público a los servicios en-línea de la alcaldía respectiva, así como el uso de la Web como complemento de los canales físicos o presenciales de comunicación. También se evalúa la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en-línea, seguimiento a trámites, descargas de formatos oficiales cuya obtención usualmente requiere visitar directamente la alcaldía, así como la existencia de conexiones a otros sitios de interés para el público.
- Transformación: En este indicador se señala la relación entre la oficina municipal y los ciudadanos para ofrecer servicios de participación democrática, tales como encuestas, referendos municipales, elección de jueces de paz, solicitud de actuación de la justicia de paz, entre otros mecanismos de participación democrática.

- Datos: Según el estudio anteriormente citado, señala que la alcaldía de la ciudad de Valencia para el año 2010 tenía el portal web mejor posicionado en Venezuela. Este portal municipal obtuvo clasificaciones de 100% en atributos presenciales, 50% en información urbana, 100% en los atributos correspondientes a la etapa de interacción y 75% de los atributos transaccionales. Para el momento de la medición, esta alcaldía no mostraba atributos en la fase de transformación o democracia electrónica.

Gráfico 1. Balance y perspectiva del Gobierno Electrónico local en Venezuela



Fuente: Pavel Gomez (2010).

En términos generales en esta investigación para la época se afirma que el Gobierno Electrónico municipal en Venezuela se encuentra entre las etapas de interacción y transacción, con algunos casos que incursionan en atributos de democracia electrónica.

V. MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La investigación se considera de tipo descriptivo, exploratorio, proyecto factible, documental. Según Fernández, Hernández y Batista (2006):

Los casos de estudios exploratorios se efectúan, habitualmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado. (...) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, organizaciones o cualquier otro grupo que sea sometido a análisis (p. 63).

La presente investigación cumple con los criterios expuestos en esta clasificación, debido que se pretende hacer un análisis de las audiencias referente a la comunicación del Gobierno Electrónico por parte de la alcaldía de Sucre. El nivel de esta investigación se considera descriptivo, ya que en ella se describe cuantitativa y cualitativamente, las comunicaciones de gobernabilidad de la alcaldía del Municipio Sucre frente a sus ciudadanos, a través del uso de las TIC, durante el primer semestre de implementación del programa.

Según Ballestrini (2001, p.8) las investigaciones proyectivas:

Están orientadas a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa, etc. En ese sentido, la delimitación de la propuesta final, pasa inicialmente por la realización de un diagnóstico de la situación existente y la determinación de las necesidades del hecho estudiado, para formular el modelo operativo en función de las demandas de la realidad abordada.

Esta investigación se considera proyectiva, ya que se quiere diseñar una estrategia de comunicaciones para el Gobierno Inteligente del municipio Sucre, a partir de la descripción y diagnóstico de la plataforma de Gobierno Electrónico.

De acuerdo con Hernández et al (2006) “la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por esto todo material al que se puede acudir como fuente de referencia” (p.110). Se puede establecer que es una investigación de tipo documental, ya que se debe realizar un análisis de la información referente al desempeño de la plataforma de Gobierno Electrónico del Municipio Sucre, tanto en la calidad de sus comunicaciones como en la prestación de sus servicios, para el posterior diagnóstico, enmarcado en la propuesta de la estrategia.

El paradigma de la investigación es interpretativo, ya que se busca comprender e interpretar la realidad, los significados y las intenciones de las personas. Se busca un nuevo conocimiento.

Diseño de la Investigación

Hernández et al (2006) establecen que una investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes” (p.158). En este tipo de estudio se pretende analizar fenómenos en su contexto natural. La investigación a realizar responde a estas características, por lo tanto, el diseño será de tipo no experimental. No trata de manipular variables, sino que se centra en un fenómeno, en este caso, los usuarios de los programas del “Gobierno Inteligente de Sucre”, que entra en el marco del Gobierno Electrónico, anteriormente explicado. El enfoque de la investigación será mixto (cualitativo y cuantitativo), de campo (estudio de audiencia y auditoria de comunicaciones internas).

Población

La población se entiende como es el universo de estudio para una investigación. Según Hernández et al (2006), esta población “debe ser inteligible, en términos de tiempo, distancias, costos, recurso y cualquier otro indicador”.

En este caso, la población estará constituida por los usuarios registrados de las cuatro aplicaciones del “Gobierno Inteligente” del Municipio Sucre: Oficina Virtual de Rentas con 31.624 usuarios, Ciudadano Sucre con 62.831 usuarios, SAC con 8.196 usuarios, Transparencia 10 usuarios, esto suma una población total de 102.661 usuarios.

Diseño de la Muestra

La muestra según Hernández et al (2006) “se trata de un subconjunto que pertenece a ese conjunto definido en sus características que se llama población” (p.212).

En este caso, la muestra es de tipo probabilística, ya que se pretenden realizar estimaciones donde todos los usuarios tienen la misma probabilidad de ser elegidos para el estudio. Según Hernández, Fernández y Batista (2006) “Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación por encuesta, en donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población” (p.214).

Existen varios métodos para determinar el tamaño de la muestra, según Namakforoosh “se puede estimar aproximadamente tomando en consideración el nivel de precisión o la cantidad de error que sea aceptable” (p.195).

En la presente investigación, la muestra está compuesta por 200 usuarios de las aplicaciones del Gobierno Electrónico del Municipio Sucre, a quienes se le aplicarán los instrumentos de la investigación para el posterior análisis. Se calculó la cifra de 200 usuarios, sobre la base de la propuesta señalada por McDaniel y Gates (2005, p.399), donde se indica una fórmula para obtener una estimación de muestra requerida para la investigación:

$$n' = \frac{n \cdot N}{N + n - 1}$$

En esta ecuación, n' representa el tamaño revisado de la muestra, por su parte n es el tamaño original propuesto y N es el tamaño de la población. Al ejecutar el cálculo, considerando que la muestra debe ser, de manera aproximada, un 5 % de la población, se obtienen:

$$n' = \frac{200 \times 102.661}{102.661 + (200-1)} = \frac{20.532.200}{102.860} = 199.6 \approx 200$$

Diseño del Instrumento de Investigación

Los instrumentos de investigación elegidos para la recolección de datos del presente Trabajo de Grado son la encuesta, la entrevista y el registro de observación.

Para Kerlinger y Lee (2002) “la investigación por encuesta estudia poblaciones (o universo) grandes o pequeños, por medio de la selección y estudio de muestras tomadas de la población, para descubrir la incidencia, distribución e interrelaciones relativas de variables sociológicas y psicológicas” (p.541). Por su parte, Vidal Díaz (2001) define la encuesta como “una búsqueda sistemática de información en la que la investigador pregunta a los investigados sobre los datos que se desea obtener” (p13).

La encuesta diseñada consta de tres partes: la primera pretende conocer el perfil de los encuestados a través de la obtención de los datos demográficos; la segunda busca indagar sobre la frecuencia y modalidad de uso de los usuarios respecto al “Gobierno Inteligente” del Municipio Sucre; y por último, la tercera, pretende saber el grado de satisfacción de los usuarios respecto al Gobierno Electrónico en general.

Este instrumento posee un total de 15 preguntas estandarizadas y cerradas, donde se presentan una serie de opciones en las cuales el usuario debe elegir una o varias, dependiendo del caso. Del total de preguntas, cinco permiten establecer el

perfil demográfico de los usuarios, ya que se obtiene respuestas sobre edad, sexo, zona residencial y la parroquia a la cual pertenecen.

La encuesta se distribuyó en formato digital, elaborada en la plataforma *Typeform*®, la cual permite su envío a través de correo electrónico, Facebook, Twitter y *WhatsApp* a los 200 usuarios de la muestra. El instrumento se encuentra en el Anexo 1.

La entrevista es un cuestionario semiestructurado para informantes clave, involucrados en diferentes disciplinas relacionadas con el funcionamiento de las herramientas de Gobierno Inteligente de Sucre.

Validación

El primer instrumento de esta investigación es la encuesta, especialmente diseñada para la recolección de información del presente Trabajo de grado. Esta herramienta fue revisada y posteriormente validada por profesores de la UCAB. Los documentos de validación se encuentran en el Anexo C.

Ajustes

El profesor Oswaldo Burgos recomendó reformular el ítem 3 (¿De qué parroquia eres?), ya que se podía confundir con la parroquia de nacimiento del usuario. Por lo tanto este ítem, se reformuló de la siguiente forma: ¿En qué parroquia vives? Por el mismo motivo de evitar cierta confusión, se cambió el ítem 4 (¿En qué zona vives?) por la siguiente formulación: ¿En qué zona de esa parroquia vives?

De acuerdo con las sugerencias indicadas por el profesor Burgos, se reformularon los ítems 8 y 10 porque había inconsistencia sintácticas, ya que en una parte se preguntaba en segunda persona y en otra se indicó información en tercera persona. Para efectos de la encuesta, se eligió formular todas las preguntas en

segunda persona. Por último, el profesor señaló que el ítem 9 (¿Has realizado trámites en línea?), se coloquen ejemplos de trámites, para evitar incertidumbres del usuario.

Criterios de Análisis

Esta investigación cuenta con dos tipos de análisis de resultados: uno cuantitativo , aplicado por el estudio de los datos obtenidos a través de la encuestas, y otro cualitativo, aplicado para el estudio sobre las respuestas generadas en las entrevistas y el registro de observación.

Para el análisis cuantitativo se manejó el criterio de la medición de frecuencia y el porcentaje de las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems, acompañado de las gráficas que permiten una excelente visualización de los hallazgos en cuanto a la relación de los usuarios con las aplicaciones del “Gobierno Inteligente del Municipio Sucre”, incluyendo su perfil demográficos y el grado de satisfacción.

Para el análisis cualitativo se aplicaron tres técnicas: El registro de observación no participante a través de diagramas de flujo que reconstruyen el procesamiento administrativo de las solicitudes en línea dentro de las instancias correspondientes en la Alcaldía. Se realizará un análisis interpretativo de las entrevistas (*verbatim*) a través de una codificación selectiva. Además, se empleará también dentro de esta técnica un análisis campo semántico empleando herramientas en línea para la elaboración de nubes de palabras.

Procesamiento

El procesamiento de los datos se realizó de acuerdo al análisis cuantitativo y el análisis cualitativo de los resultados obtenidos a través de investigación. Para la encuesta se utilizó el programa Microsoft Excel ® 2011 para la tabulación de los datos y la elaboración de las gráficas.

Dentro del análisis cualitativo, para las entrevistas se realizará una codificación selectiva con el programa para la elaboración de nubes de palabras. Por otro lado, para el registro de observación.

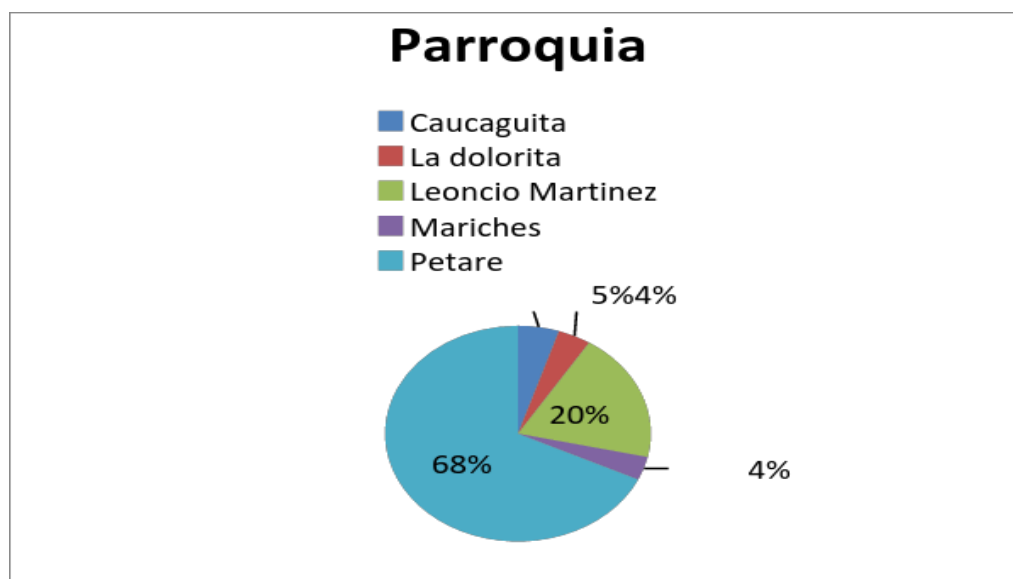
VI. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación explicados en el capítulo V. Para su estudio, se realizó un análisis cuantitativo de la encuesta, a través de la medición de la frecuencia y el porcentaje de los datos compilado, y un análisis cualitativo de las respuestas de la entrevista y el registro de observación.

Encuesta

La encuesta constó de 15 de preguntas, distribuidas en tres bloques: en el primero se pretende saber el perfil demográficos de los encuestados (ítems 1 a 5); en la segunda, indagó sobre la frecuencia y modalidad de uso de los usuarios, respecto al “Gobierno Inteligente” del Municipio Sucre (ítems 6 a 13); y por último, la tercera, pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios, respecto al Gobierno Electrónico en general (ítem 15).

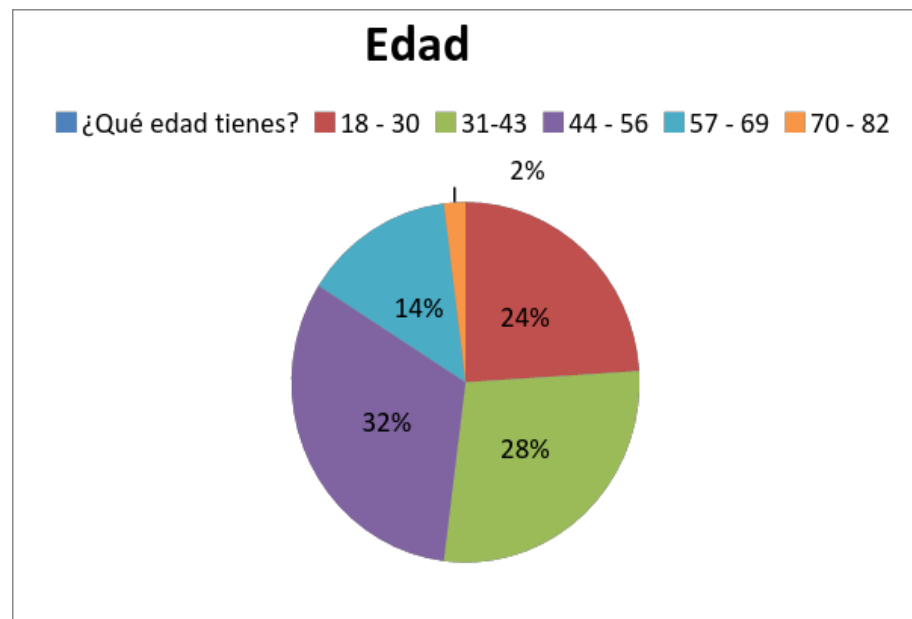
Gráfico 2. Perfil Demográfico



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados a qué parroquia del Municipio Sucre pertenecían, los resultados indicaron que 68% pertenece a la parroquia Petare, luego le sigue la parroquia Leoncio Martínez con 20%. Las demás parroquias tienen una representación mínima en términos de porcentaje: Caucaguita 5%; Mariches 4% y La Dolorita también con 4%.

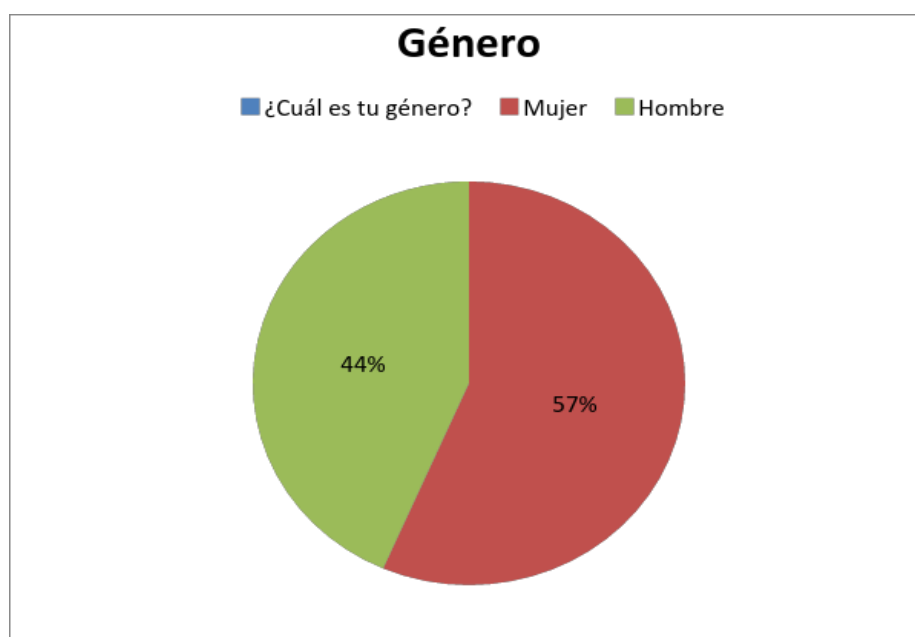
Gráfico 3. Rango de edades



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los usuarios, qué edad tenían, los resultados indicaron que existe un amplio rango de edades. Al separar por grupos a los encuestados, se obtuvo que la categoría de 44 a 56 años, contiene el mayor porcentaje con 32%. Luego le sigue el conjunto de 31 a 43 años con 28% y el de 18 a 30 años con 24%. Estos tres grupos anteriormente mencionados, representan la mayoría de la muestra estudiada. Los grupos de 57 a 69 años y de 70 a 82 años, representan 14 % y 2% respectivamente.

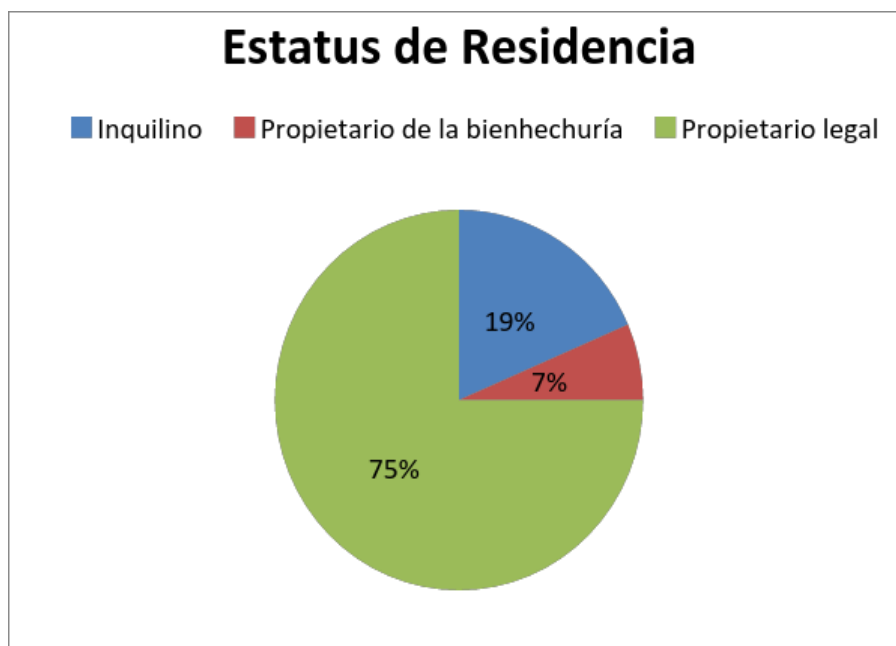
Gráfico 4. Género



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados sobre su género, los resultados indicaron que 57% de la muestra son mujeres y 44% son hombres. Esto indica una clara mayoría por parte del género femenino en la estudio.

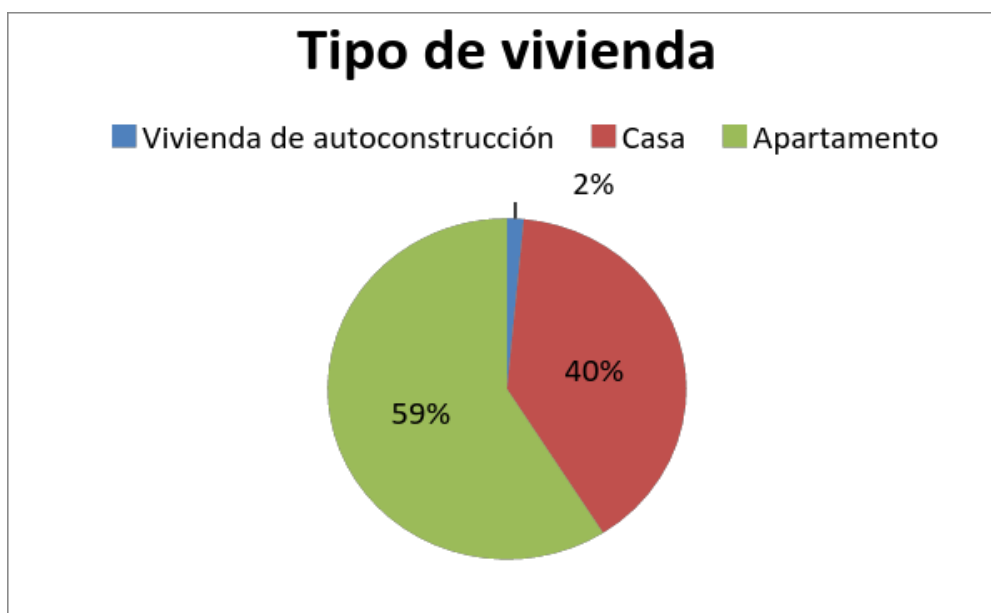
Gráfico 5. Estatus de residencia



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los usuarios sobre el estatus de su residencia, se obtuvo que 75% de la muestra es propietario legal de su residencia. Luego, existe un 19% que se denomina inquilino; y por último, un 7% que se define como propietario de la bienhechuría. Estos resultados indican que una clara mayoría de la muestra es propietario legal de una residencia dentro del Municipio Sucre.

Gráfico 6. *Tipo de vivienda*

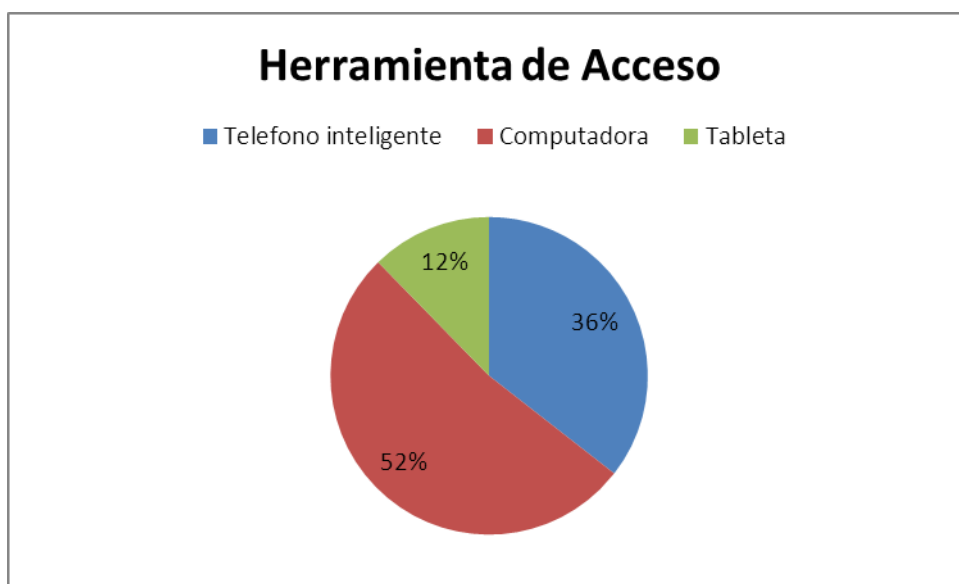


Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados sobre el tipo de vivienda donde residen, se halló que existe una amplia mayoría de 59% que vive en apartamento. Luego le sigue un 40 % que vive en casa; y por último una mínima representación de 2% que señala que reside en una vivienda de autoconstrucción.

Frecuencia y modalidad de uso de los usuarios, respecto al Gobierno Inteligente del Municipio Sucre.

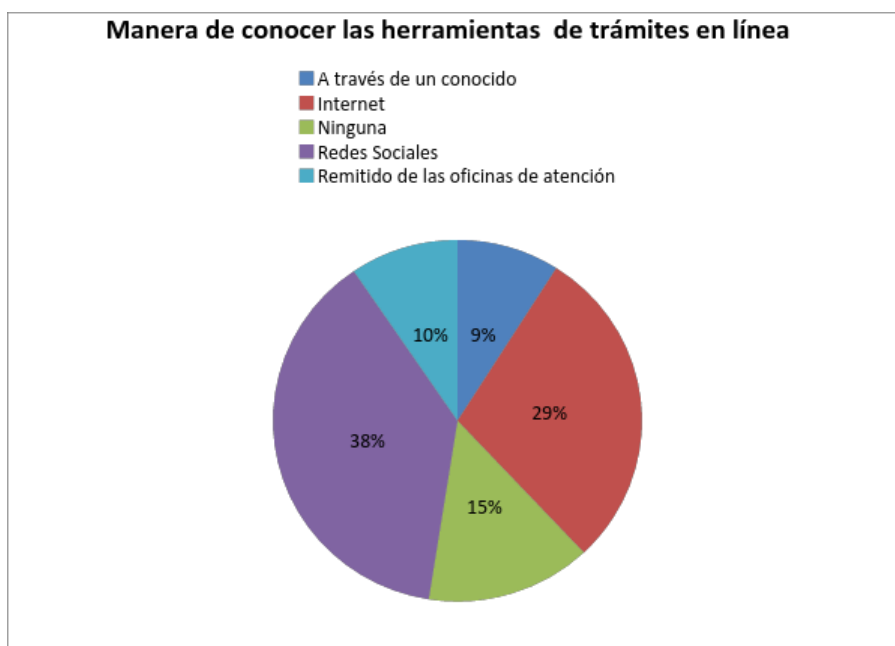
Gráfico 7. Herramientas de acceso



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los usuarios, a través de qué herramienta accedían a la plataforma del “Gobierno Inteligente” del Municipio Sucre, se obtuvo que 52 % de la muestra accede a través de computadora. Luego le sigue el teléfono inteligente con 36% y 12 % a través de tabletas. Esto indica, que existe una amplia mayoría que accede a las plataformas digitales de la alcaldía a través de las computadoras.

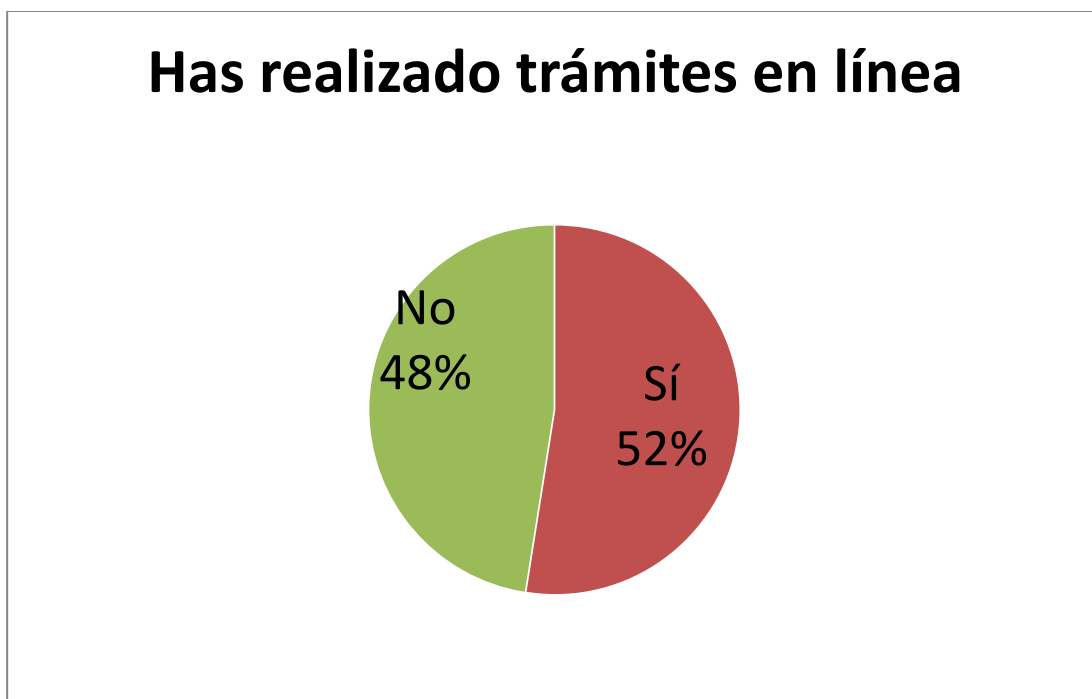
Gráfico 8. Conocimiento de las herramientas



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados a través de qué manera conocieron las herramientas del gobierno electrónico de la alcaldía de sucre, se obtuvo que 38% de la muestra conoció la plataforma por medio de las redes sociales. Después le sigue Internet con 29%. Los resultados también revelan que 10% de los consultados conoció las herramientas por la gestión de las oficinas de atención y 9% a través de un conocido. Sin embargo, 14% conoció la plataforma por otros medios, fuera de la clasificación indicada.

Gráfico 9. *Realización de trámites en línea*



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados si habían realizado trámites en línea, se obtuvo que 52% de la muestra sí había hecho gestiones en línea y 48% aún no ha realizado trámites en línea.

Gráfico 10. *Finalización de trámites*



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados, si habían podido realizar el trámite en línea que requerían, se halló que 48% pudo realizar positivamente su gestión. Existe 11% que no pudo realizar el trámite. Por último, se encontró que 41% de la muestra aún no ha realizado ningún trámite en línea.

Gráfico 11. Frecuencia de uso



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados, cuántas veces habían utilizado las herramientas del gobierno electrónico de la alcaldía de sucre. Se halló que el grupo de 0 a 1 vez, representa 56%. Luego le sigue el grupo de 2 a 4 veces con 25%. En las categorías con menor porcentaje se encuentra el grupo de 5 a 7 veces con 11 % y el de 8 a 10 veces con 8%.

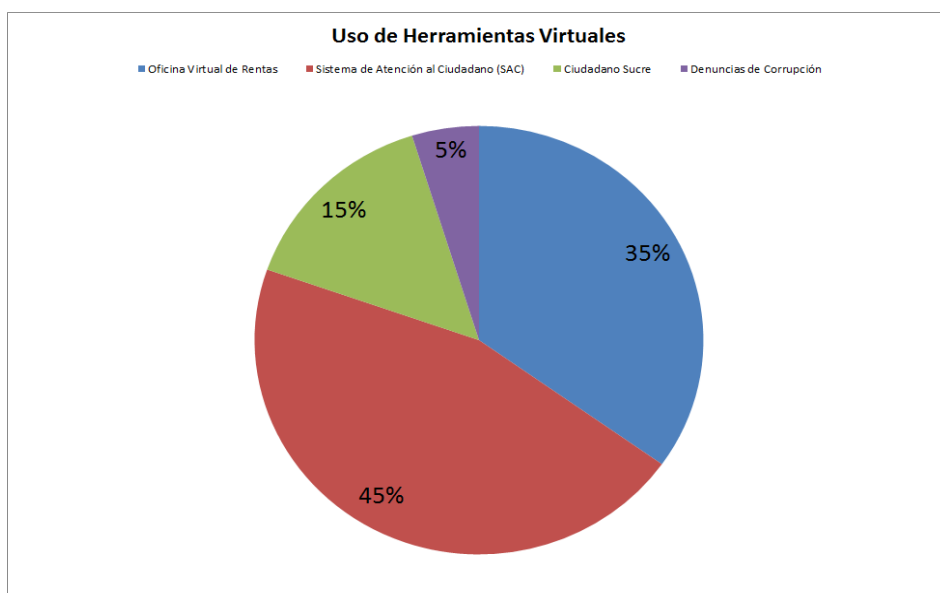
Gráfico 12. *Canal de gestión*



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados a través de qué vía realizan las gestiones vinculantes con la alcaldía de Sucre, se encontró que 55% utiliza el portal web, luego le sigue las oficinas de atención con 42%. Por último con una mínima representación, se encuentra los gestores con 2% y ninguna de las anteriores con 1%.

Gráfico 13. Uso de herramientas virtuales



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los usuarios, sobre el uso de las herramientas de la plataforma del gobierno electrónico, se halló que el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) es la más usada con 28%. Luego le sigue la Oficina Virtual de Rentas con 21% y Ciudadano Sucre con 9%. Solo 3% indicó el uso de la plataforma de denuncias por corrupción. Sin embargo, existe un 39% de la muestra que no ha usado ninguna de las herramientas indicadas.

Gráfico 14. Grado de Satisfacción



Fuente: Los autores (2016).

Cuando se le preguntó a los encuestados sobre el grado de satisfacción respecto al gobierno electrónico del Municipio Sucre, se encontró que el grupo mayoritario está compuesto por la categoría de 0 a 1 de satisfecho con 35%, luego le sigue de 8 a 10 de satisfecho con 30 %. Por otro lado, se obtiene un 28% del grupo de 5 a 7 de satisfecho y finalmente se evidencia un 7% de la categoría de 2 a 4 de satisfecho.

Análisis de perfil demográfico

Se puede evidenciar en términos estadísticos, que existe un desequilibrio respecto al uso de las plataformas por parroquia, ya que la parroquia Petare abarca 68% al momento de preguntar a qué parroquia pertenece el usuario. Sin embargo, hay que enfatizar que según información suministrada por la Alcaldía de Sucre, esta parroquia es la de mayor densidad demográfica del municipio. Para 2011, según el Instituto Nacional de Estadística la parroquia Petare representa 72% de la población total del municipio Sucre. Por lo tanto, la cifra hallada en la investigación se corresponde con las proyecciones estimadas.

En cuanto a los grupos por edades, se evidencia un mayor uso por parte los usuarios comprendidos entre 44 y 56 años de edad. Sin embargo, se puede apreciar una distribución relativamente homogénea entre tres grupos con una diferencia de apenas 8%. El promedio de edad identificado según el estudio, indica 43 años.

Respecto al género, se evidencia una mayoría femenina dentro de la muestra con 56%. Según datos del INE para 2011 en el estado Miranda, 52% de la población era mujer. Esto demuestra, que existe una consistencia en términos demográficos respecto al género.

Entrevistas

Para el estudio de las entrevistas, se realizó un *verbatim* a través de la herramienta digital proporcionada por el sitio web *Tagul*. Esta herramienta forma nubes de palabras; y facilita el análisis por medio de términos y frases utilizadas por los funcionarios públicos encargados de las plataformas digitales. Así se pueden determinar las categorías, que señalan una visión global sobre la plataforma de “Gobierno Inteligente” del Municipio Sucre.

Según Joseph Hair y Cols (2010), el muestreo intencional o de conveniencia es un método de muestreo no probabilístico, en el que las muestras se toman según

la conveniencia de la investigación. Es decir este tipo de estudio se identifica por un esfuerzo en conseguir muestras representativas del fenómeno a estudiar por medio de la inclusión de personas (especialistas) específicas que conocen el objeto de estudio.

Esta técnica se basa en un muestreo intencional, que permite seleccionar un conjunto de razonamientos necesarios para obtener la unidad de análisis con las mayores prioridades y así lograr los objetivos trazados.

Es importante aclarar que el método de investigación expuesto en esta parte, no pretende unificar los conceptos y puntos de vista que se tengan sobre Gobierno Inteligente del municipio Sucre. El material documental seleccionado sólo es vinculante con los elementos teóricos y propuesta de la investigación.

i) Adriana Altimari



La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Alcaldía de Sucre, se encuentra a cargo de la economista Adriana Altimari. Durante la entrevista realizada a la funcionaria, enfatizó sobre los esfuerzos asumidos por la institución, en pro de la democratización de la información, a través del desarrollo de plataformas digitales y la instalación de puntos de internet inalámbrico gratuito en barrios de Petare.

iii) Giancarlo Matos



El espacio contentivo de las herramientas digitales involucradas en la investigación, es el sitio web de la Alcaldía de Sucre, desarrollado por Giancarlo Matos. El funcionario destacó en su entrevista que la simplificación de la visualización de los procesos, ha sido la clave para el aumento de visitas en 100% desde la última modificación realizada en noviembre de 2014, un trabajo que se encuentra en sintonía con las redes sociales de la institución, orientadas a la instrucción de los ciudadanos para el uso de la web.

iv) Maxiell Aular



La Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Sucre se encuentra a cargo de Maxiell Aular; desde allí se atienden las solicitudes de los vecinos, vía telefónica, a través de la herramienta SAC o de forma presencial, en los centros de atención ubicados en cada parroquia. La funcionaria destacó en su entrevista que, en las parroquias foráneas y más populares, la tendencia a realizar solicitudes de forma presencial es mucho mayor, mientras que en las más urbanizadas, la mayoría de las solicitudes se reciben a través de la herramienta digital o vía telefónica. Por este motivo, el ayuntamiento ha realizado simplificaciones importantes en las aplicaciones para mejorar la calidad de respuesta a los ciudadanos.

Aunque el objetivo de esta parte de la investigación no es unificar la visión del muestreo intencional, la racionalidad que predomina en cada una de las visiones y la semántica en sus discursos, ponen en evidencia la comunión de ideas y la posible existencia de una línea de acción colaborativa; lo que agrega valor para comprender que los equipos de gestión de gobierno electrónico exitosos suelen ser interdisciplinarios.

Diagramas de flujo

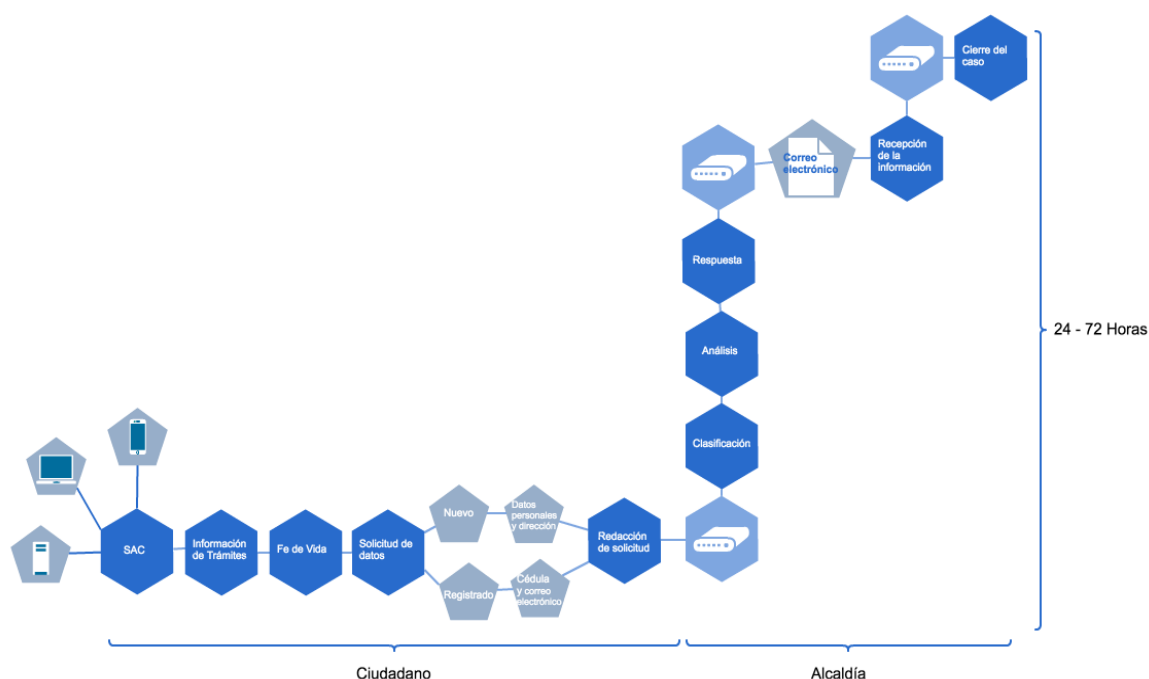
El objetivo de esta parte del proyecto, es comprender cómo funcionan los procesos que se realizan con mayor frecuencia a través de las herramientas de Gobierno Inteligente, desarrolladas por la Alcaldía de Sucre, abordados desde una visión global, que incluya al ciudadano, la institución y las variables intervinientes para completar cada solicitud.

i) Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

Las 153 opciones que ofrece la herramienta, a través de sus 17 categorías, se pueden dividir en dos tipos de transacción: Solicitudes de información o solicitudes de servicios.

Las solicitudes de información, generalmente son respondidas por la Oficina de Atención al Ciudadano en un período de 24 a 72 horas, como es el caso que se muestra a continuación.

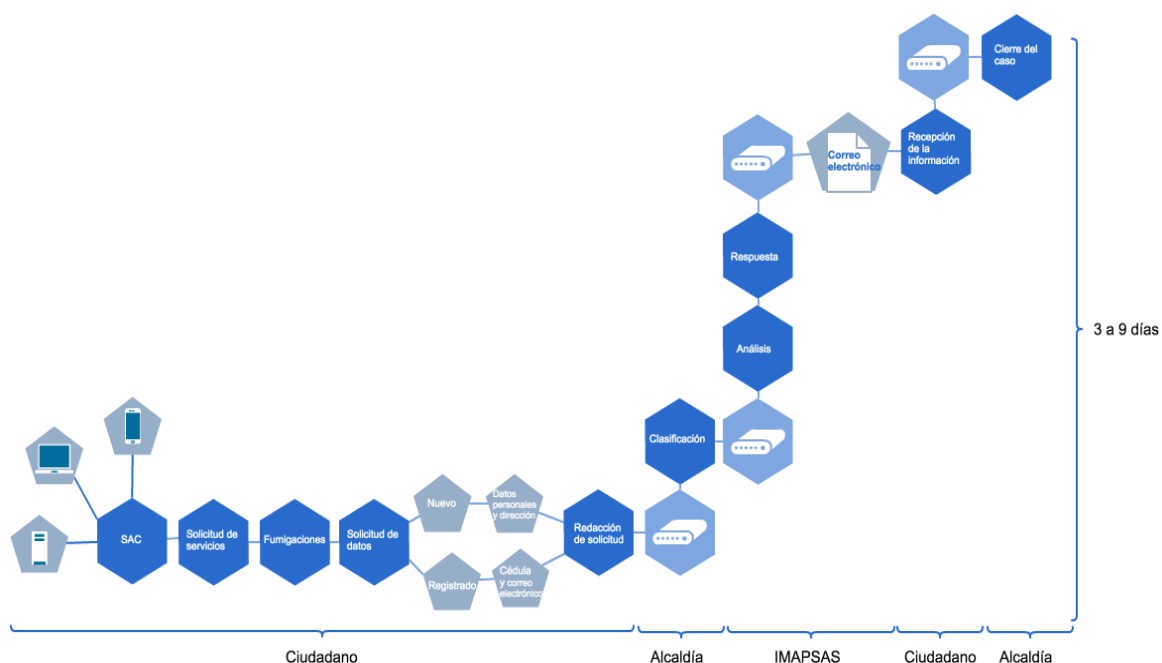
Figura 1. Información para solicitar la “Fe de Vida”



Fuente: Los autores (2016).

En este ejemplo, se muestra cómo el ciudadano accede a la herramienta digital SAC en el sitio web de la Alcaldía de Sucre a través del dispositivo de su preferencia; una vez seleccionado el trámite del que desea obtener información, el sistema solicita sus datos o le brinda la opción de registrarse, para luego expresar el detalle de su solicitud y enviarlo al sistema. La información es recibida, clasificada y respondida por los funcionarios del ayuntamiento, de acuerdo a los manuales de operaciones establecidos. El ciudadano recibe la respuesta de su solicitud a través del correo electrónico que proporcionó en su registro, si no realiza una nueva consulta o responde con un mensaje de agradecimiento, los funcionarios proceden a cerrar el caso generado en el sistema.

Figura 2. Solicitud de fumigación



Fuente: Los autores (2016).

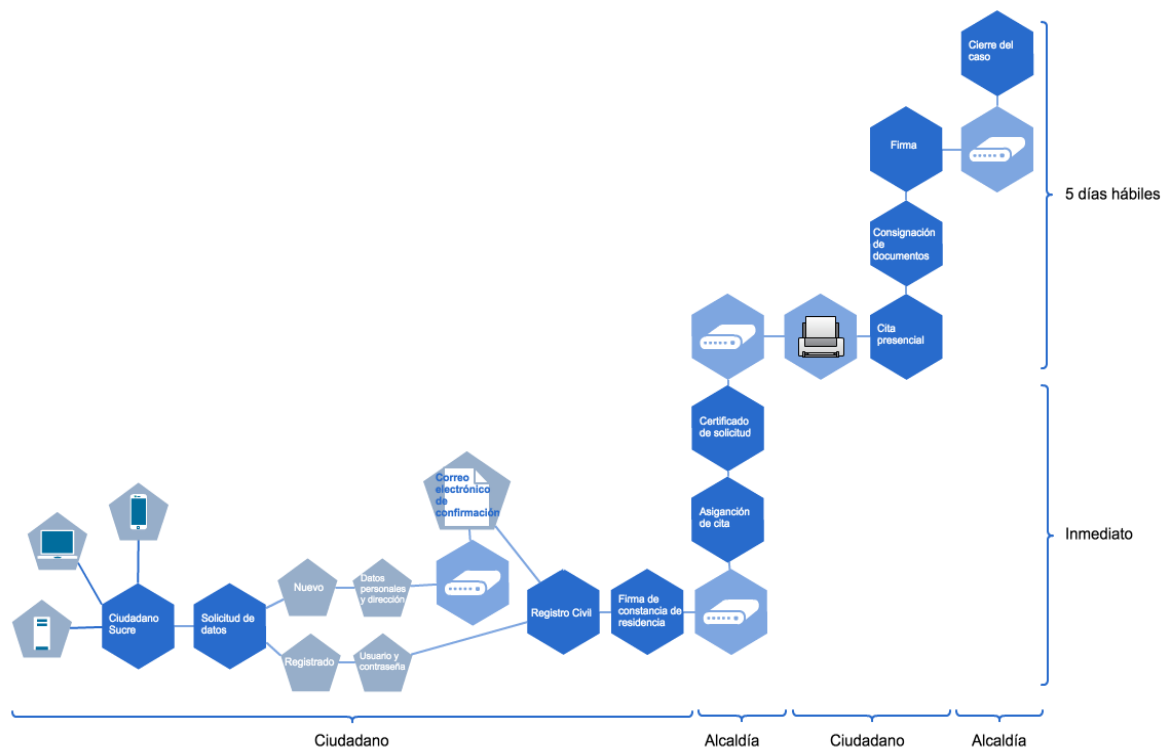
Al igual que en el caso anterior, se muestra cómo el ciudadano accede a la herramienta digital SAC en el sitio web de la Alcaldía de Sucre a través del dispositivo de su preferencia; una vez seleccionado el servicio que desea solicitar, el sistema pide sus datos o le brinda la opción de registrarse, para luego expresar el detalle de su solicitud y enviarlo al sistema. La información es recibida y clasificada por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, sin embargo, como ofrecer este servicio es competencia del Instituto Autónomo de Protección y Saneamiento Ambiental de Sucre (IMAPSAS), la solicitud es enviada al funcionario de enlace de la institución interviniente, desde allí, el ciudadano recibirá una respuesta por su solicitud, si no realiza una nueva consulta, responde con un mensaje de agradecimiento o se realiza el servicio solicitado, el ayuntamiento procederá a cerrar el caso generado en el sistema.

Como podemos observar en los dos ejemplos presentados, el tiempo de respuesta al ciudadano se hace mayor cuando la solicitud depende de la intervención de otras instituciones, mientras el ayuntamiento funge como supervisor del proceso.

ii) Ciudadano Sucre

Esta herramienta digital agrupa todos los trámites y servicios que se realizan a través del Registro Civil del Municipio Sucre. El más solicitado es la firma de constancia de residencia, por lo que indagamos sobre este proceso.

Figura 3. Firma de “Constancia de Residencia”



Fuente: Los autores (2016).

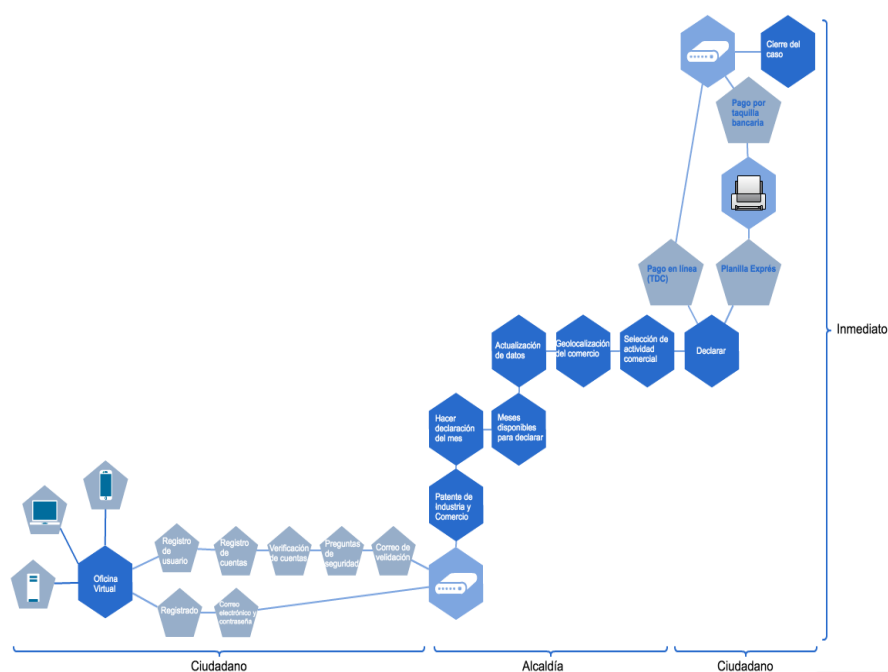
En este ejemplo se muestra cómo el ciudadano accede a la herramienta digital Ciudadano Sucre, en el sitio web de la Alcaldía a través del dispositivo de su preferencia, el sistema solicita sus datos o le brinda la opción de registrarse. Luego selecciona la opción de su trámite, el sistema le asigna una cita y genera un certificado que el ciudadano debe imprimir. Una vez que el solicitante acude a la cita en el horario asignado y consigne los recaudos para la validación de su trámite, se da curso a la firma de la “Constancia de Residencia” y se procede a cerrar el caso en el sistema.

Como se puede observar en el ejemplo presentado, uno de los principales atributos de la herramienta es la eliminación de las colas en el centro de atención, ya que, aunque se trata de un trámite presencial, el ciudadano solo acude al Registro Civil en la oportunidad que debe firmar el documento y el sistema se encarga de que conozca todos los recaudos que debe presentar para completar su solicitud.

iii) Oficina Virtual de Rentas

A través de esta herramienta se gestiona el 99% de la recaudación del municipio Sucre, siendo la declaración de impuestos por actividad comercial el principal trámite que se realiza.

Figura 4. Declaración por actividad comercial



Fuente: Los autores (2016).

En este ejemplo se muestra cómo el ciudadano accede a la herramienta digital Oficina Virtual, en el sitio web de la Alcaldía a través del dispositivo de su preferencia, el sistema solicita sus datos o le brinda la opción de registrarse. Luego se visualiza su patente de industria y comercio, ofreciendo la opción de declarar los meses vencidos; antes de concretar la transacción, el sistema valida que no exista ningún cambio en la actividad comercial para generar la declaración y ofrece la opción de pagar en línea o imprimir la planilla para cancelar a través de taquillas bancarias. Una vez recibido el importe, el sistema procesa el pago y se cierra el caso.

Como se puede observar en el ejemplo presentado, uno de los principales atributos de la herramienta es que elimina por completo la necesidad de que los

contribuyentes visiten los centros de atención, ya que el comerciante solo debe acudir cuando realiza la solicitud de su patente de industria y comercio, desde allí queda registrado en la Oficina Virtual, donde realiza sus pagos de forma periódica y es visitado aleatoriamente por los agentes de fiscalización, quienes se aseguran de que la actividad comercial desempeñada coincide con la declarada ante el sistema.

VII. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Tomando en cuenta los datos obtenidos durante la investigación, el diagnóstico sugiere que las buenas prácticas de Gobierno Electrónico, inciden directamente en el nivel de desarrollo del entorno que les enmarca, a través del acceso a la información, la prestación de servicios y trámites que fomentan la participación ciudadana.

La digitalización de procesos funcionales de la administración pública, se traduce en transparencia, al permitir a los ciudadanos la visualización del estado de sus solicitudes y la simplificación de los procesos burocráticos, mejora la rentabilidad de las instituciones y, a su vez, facilita su omnipresencia. De esta manera, los habitantes ganan la oportunidad de interactuar con el ente, sin la necesidad de trasladarse o depender de horarios que limiten el desenvolvimiento de sus actividades cotidianas.

Venezuela, con respecto al resto de los países del Caribe y América Latina, presenta indicadores de atraso, tanto en la implementación del Gobierno Electrónico, como en la inversión tecnológica para la conectividad y el despliegue de plataformas necesaria para su soporte. Este factor supone una barrera para el desarrollo de emprendimientos digitales, focalizados en la prestación de servicios para ciudadanos de diferentes contextos sociales y económicos.

Este estudio demostró que en un panorama local, el desarrollo de herramientas digitales del municipio Sucre del estado Miranda, integradas en el proyecto “Sucre Inteligente”, ha podido enfrentarse a las dificultades del entorno nacional, al evidenciar indicadores positivos de participación ciudadana en las parroquias más urbanizadas de la jurisdicción. Estos datos ubican al ente en la fase de transformación digital, orientada a la inclusión social y la democratización del conocimiento; factores enmarcados en la cuarta generación de los Derechos Humanos.

Este proyecto persigue el objetivo de proponer elementos estratégicos comunicacionales de “Gobierno Inteligente”, que influyan positivamente en la participación ciudadana y por ende, en la gobernabilidad y desarrollo del municipio Sucre. Las principales líneas de acción sugeridas por el estudio serán desarrollados a continuación.

VIII. PROPUESTA DE DISEÑO ESTRATÉGICA

Para el desarrollo de la estrategia de comunicaciones, se recomienda el Modelo de Matrices Organizaciones, tomando en cuenta como diagnóstico las conclusiones generales del estudio; en su dimensión externa, centrada en la valoración de la reputación de la marca, e interna, a través de la evaluación de las comunicaciones de gestión.

La aplicación del modelo, procurará el desarrollo de un proceso de cambio y aprendizaje paulatino, sólido y continuo, que permita a la organización orientar y administrar su estructura de trabajo hacia el nuevo espacio de interacción, con la inclusión digital de las parroquias foráneas de la jurisdicción, a través de las líneas de acción que se proponen.

Conectividad

Durante el estudio, se conocieron los emprendimientos digitales del ayuntamiento, orientados a ofrecer conexión a internet gratuita en espacios públicos y zonas populares: “Plazas Inteligentes” y “Petare Wifi”. Los servicios funcionan en las plazas Miranda y Sucre, así como en José Félix Ribas, Las Vegas de Petare y Centro Histórico. Llama la atención que estos puntos se encuentran ubicados en las parroquias más urbanizadas del Municipio: Petare y Leoncio Martínez, las mismas que figuran como líderes en el uso de las herramientas digitales de Gobierno Inteligente del municipio Sucre.

La inclusión digital de las parroquias foráneas: La Dolorita, Mariches y Caucagüita, se puede traducir en la disminución de la brecha tecnológica y por ende, en el incremento de la participación ciudadana, a través de las herramientas digitales.

Alfabetización Digital

La aplicación de este establecimiento en el proyecto, está relacionada con la formación de ciudadanos digitales y consiste en promover la capacitación de los vecinos de la jurisdicción, para que conozcan los beneficios que aporta el uso de las herramientas, en la realización de sus trámites y servicios del gobierno local. También de hacerles conscientes sobre el impacto operativo, económico y material que supone el uso de la tecnología en la calidad de vida, al reducir en muchos casos la necesidad de trasladarse, costear horarios de atención o soportes impresos en papel.

Formación

La instrucción de los ciudadanos y contribuyentes como usuarios de herramientas digitales de Gobierno Inteligente del municipio Sucre, se puede fomentar en dos niveles:

- Directo: A través de la implementación de puntos digitales en los principales centros de atención de las parroquias foráneas, donde un funcionario asista a los ciudadanos en la realización de sus solicitudes de trámites y servicios municipales, señalando las ventajas que ofrecen las aplicaciones para fomentar su preferencia. Con este método se podrán observar resultados a corto plazo y los usuarios participantes podrán convertirse en promotores de las herramientas en sus comunidades.
- Indirecto: A través de la instrucción voluntaria de la población digital activa, de entre 15 y 25 años de edad, para el uso de las herramientas, con el fin de convertir a los usuarios en socios que promuevan en sus comunidades la preferencia de las aplicaciones y brinden asistencia a sus familiares, vecinos y amigos, en la realización de sus solicitudes, trámites y servicios locales.

Calidad

Aumentar la percepción de la eficiencia en los procesos relacionados con las herramientas digitales de Gobierno Inteligente del municipio Sucre, puede influir

positivamente en la preferencia de los ciudadanos y contribuyentes. La optimización de los procedimientos se puede reforzar en dos niveles:

- Interno: A través del reforzamiento de la auditoría y fiscalización de procesos internos, con énfasis en los que poseen mayor cantidad de variables o instituciones intervinientes para el cierre exitoso de los casos. De esta manera, se podrá mejorar la calidad de las respuestas, al ser más oportunas y asertivas.
- Externo: A través del reconocimiento de la efectividad en los procesos de las herramientas digitales, al ser avaladas por certificaciones de calidad internacional. De esta manera, las aplicaciones podrán inspirar mayor confianza a los usuarios.

ANEXOS

Anexo 1. Formulario de la encuesta



Trabajo de Grado: Propuesta
de Estrategia de Comunicación para
“Gobierno Inteligente” en el Municipio
Sucre

1) ¿Qué edad tienes?

2) ¿Cuál es tu género?

A) Hombre B) Mujer

3) ¿En qué parroquia vives?

A) Leoncio Martínez

B) Petare

C) Mariches

D) La Dolorita

E) Caucagüita

4) ¿En qué zona de esa zona de esa parroquia vives?

5) ¿En qué tipo de vivienda resides?

A) Apartamento

B) Casa

C) Vivienda de autoconstrucción

6) ¿Cuál es tu estatus de residencia?

A) Inquilino

B) Propietario legal

C) Propietario de la bienhechuría

7) ¿A dónde recurrirías si necesitas realizar un trámite municipal?

A) Oficinas de Atención

B) Página Web

C) Gestores

8) ¿Desde qué dispositivo accedes a internet generalmente? Puedes seleccionar varias opciones

A) Computadora

B) Teléfono inteligente

C) Tableta

9) ¿Has realizado trámites en línea? Ejemplos: Permisos de Mudanza, Cartas de Buena Conducta, Solicitud de Partidas de Nacimiento, entre otras.

A) Sí B) No

10) ¿Conoces o has utilizado alguna de las siguientes herramientas? Puedes seleccionar varias opciones

- A) Oficina Virtual de Rentas B) Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)
C) Ciudadano Sucre D) Denuncias de Corrupción #Transparencia
E) Ninguna

11) ¿Cómo conociste las herramientas de trámites en línea?

- A) Internet
B) Redes Sociales
C) A través de un conocido
D) Remitido de las oficinas de atención
E) Ninguna

12) ¿A lo largo de tu vida, en cuántas oportunidades recuerdas haber utilizado las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?

- 0 - Nunca
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10 - o más

13) ¿Pudiste realizar lo que querías cuando utilizaste las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?

- A) Sí B) No C) Todavía no las has usado

14) ¿Qué tan satisfecho te sentiste al usar las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?

- 0 – Nada satisfecho
1
2
3
4
5
6

7

8

9

10 – Muy satisfecho

15) ¿Le recomendarías a algún vecino utilizar las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?

A) Sí B) No

Anexo 2. Captura de pantalla del formulario virtual

Typeform

Actualizate

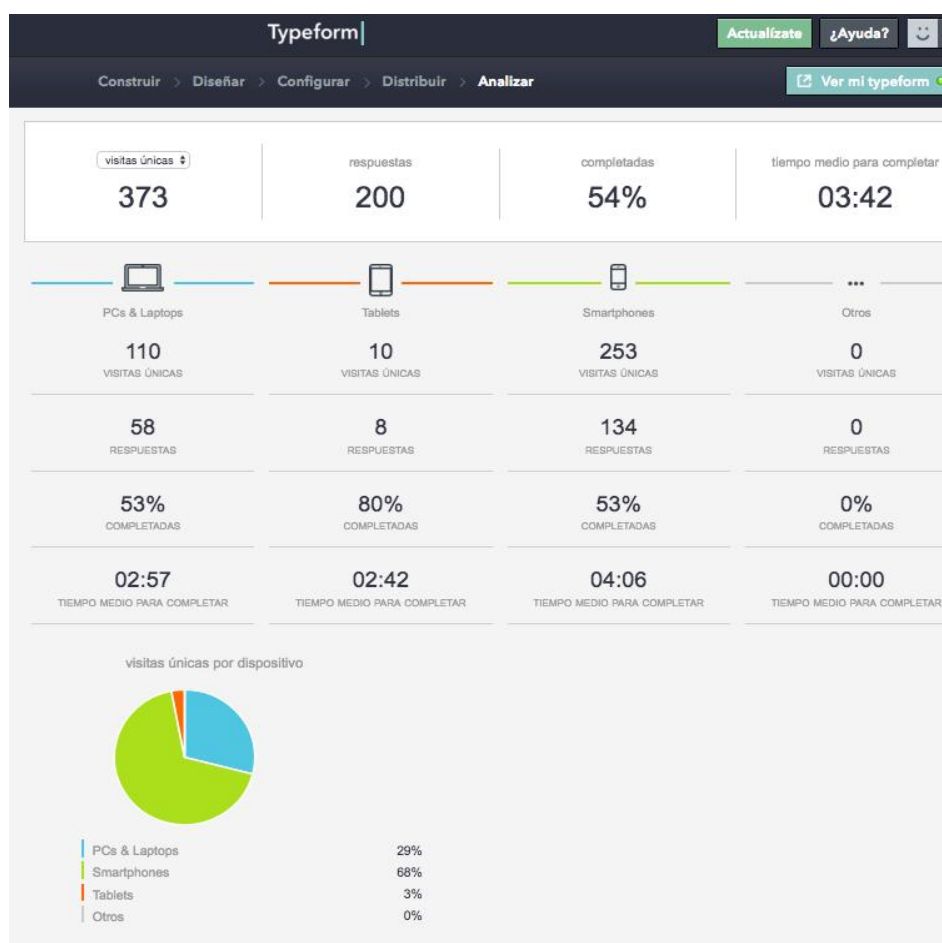
¿Ayuda?

Construir
>
Diseñar
>
Configurar
>
Distribuir
>
Analizar

Ver mi typeform

1	* ¿Vives en el municipio Sucre?
2	* ¿Qué edad tienes?
3	* ¿Cuál es tu género?
4	* ¿En qué parroquia vives?
5	* ¿En qué zona de esa parroquia vives?
6	* ¿En qué tipo de vivienda resides?
7	* ¿Cuál es tu estatus de residencia?
8	* ¿A dónde recurrirías si necesitas realizar un trámite municipal?
9	* ¿Desde qué dispositivo accedes a internet generalmente?
10	* ¿Has realizado trámites en línea?
11	* ¿Conoces o has utilizado alguna de las siguientes herramientas?
12	* ¿De qué manera conociste las herramientas de trámites en línea?
13	* ¿En cuantas oportunidades recuerdas haber utilizado las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?
14	* ¿Pudiste realizar lo que querías cuando utilizaste las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?
15	* ¿Qué tan satisfecho te sentiste al usar las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?
16	* ¿Le recomendarías a algún vecino utilizar las herramientas para trámites en línea de la alcaldía de Sucre?

Anexo 3. Captura de pantalla de la participación y respuestas al formulario



Anexo 4. Entrevista realizada a Ricardo Salazar, Director de Rentas Municipales de la Alcaldía de Sucre.

La Alcaldía de Sucre es una Venezuela en pequeño, que la hace muy interesante desde el punto de vista de la gestión pública. Las políticas públicas en

Sucre son proyectables en otras escalas del país. La Alcaldía de Sucre es la alcaldía que recauda más dinero en Venezuela desde hace tres años. Los contribuyentes han sentido ese trabajo institucional para que se haga más fácil el pago de los impuestos y todo lo que tiene que ver con la dirección de rentas municipales. No solo se trata de obtener resultados, sino la forma en la que lo obtenemos.

Actualmente 99.98% de nuestros contribuyentes declara y paga en línea gracias a la oficina virtual. 95% de los ingresos del municipio circula de una manera donde no interactúa ningún ser humano, eso es algo muy loable, muy plausible, tomando en cuenta como está la situación actual. Esto ha sido un referente para las demás alcaldías del área metropolitana de Caracas.

La parroquia Leoncio Martínez es una de las parroquias que aporta las cuotas más altas y es donde habitan la menor cantidad de personas. La parroquia Petare también hace un aporte significativo, pero es un aporte mucho menor cuando se le compara. Igual en el caso de Mariches, Caucagüita y la Dolorita.

La oficina virtual va de la mano con sitio web institucional. No hay forma de acceder a la oficina virtual sin pasar por la página de la alcaldía. Esto potencia la capacidad de comunicación de nosotros porque antes de entrar a la oficina virtual van entrar al sitio web donde hay información relativa sobre la institución y otras aplicaciones como el SAC y Ciudadano Sucre. La evolución de la oficina virtual ha sido increíble. Inicialmente esto era una página muy sencilla, que permitía a los contribuyentes generarse una planilla de pago o generarse básicamente un PDF, que tenía que consignar físicamente en la Alcaldía. Inicialmente de 30% a 40% utilizaba esa herramienta y el resto de los contribuyentes tenían que venir hasta la taquilla hacer una declaración o el pago. Eso implicaba un gran volumen de personas, estamos hablando de casi 11.000 contribuyentes que hacen vida en este municipio.

Hay que tomar en cuenta también el gasto que se hace en papel, porque se tienen que imprimir cuatro ejemplares de la declaración. Era un desgaste de recursos muy importante como papel, tinta, impresoras y tiempo. Al punto de hoy casi 100% de los contribuyentes con actividad económica declaran en línea, ya no

solo dos veces año, sino trece veces al año. Ya no hay un gasto de papel, nos ahorramos mensualmente 40.000 hojas.

El balance general de la oficina virtual pasamos de ser una ventana muy sencilla a una herramienta que se ha vuelto un poco compleja por la cantidad de opciones que se le dan al contribuyente puede realizar por esa vía. Nunca había visto algo en el sector público, que haya evolucionado tan bien y tan rápido en un período tan corto lo son 4 años. Las expectativas es seguir potenciar esa herramienta, ya que se ahorran recursos que se pueden utilizar para otras cosas.

Actualmente también recibimos trámites catastrales y hemos optimizado todo lo referente a los muebles urbano, porque para pagar el impuesto inmueble urbano se exige una cédula catastral. También estamos gestionando procesos relacionados con la ingeniería municipal. Esto también nos permita mejorar nuestros indicadores e información qué analizar. Estamos generando una cantidad de información increíble y sin aumentar nuestra nómina ni gastos. Yo creo que ese es el gran retos de las administraciones públicas, que es que con poco hacer mucho.

Gran parte del aumento de nuestros ingresos ha sido gracias la gestión de las herramientas digitales y mejora la relación entre los ciudadanos y la institución. Queremos seguir innovando, queremos seguir siendo el referente nacional de las administraciones tributarias. Yo creo que para las gestiones futuras esto va ser una herramienta maravillosa. Estamos cambiando el paradigma que la administración pública que miraban por encima del hombro a sus ciudadanos.

Anexo 5. Entrevista realizada a Giancarlo Matos, Realizador Web de la Alcaldía de Sucre.

En la alcaldía iniciamos con la creación del sitio web. Luego surgió la idea de crear una intranet y aplicaciones como el SAC, que representó un cambio bastante grande para lo que se tenía en la alcaldía. Después comenzamos a proponer estrategias para todo lo que tiene que ver con redes sociales y medios digitales. Seguimos avanzando en ese aspecto, cuando ya teníamos los nombres de las redes sociales y el sitio web. Creamos unos mapas para uso interno, que sirvieron para dar algunas muestras de resultados en relación a la gestión digital.

Desde hace dos años se viene trabajando en la digitalización de trámites para facilitar el acceso a realizar las cosas y poder llegar a una mayor cantidad de gente. A través de la tecnología, logramos que los ciudadanos desde un dispositivo móvil o computador que tuviera acceso a internet, se podía pedir una cita. Además de colocar su data, registrarse y proponer cambios dentro de la institución a través del SAC. Pedir desde lo más básico como la reparación de un hueco o dar a conocer la situación de su comunidad desde su hogar o teléfono celular. Actualmente se ha ido mejorando la integración del sitio web y las redes sociales, así como la imagen interna y externa de la alcaldía. Cada día todos estamos más enterados de lo que sucede aquí y las estrategias que se están ejecutando.

Sucre Digital nació en 2012, basado en digitalización de trámites y cómo ir más allá. La idea era cómo dar a conocer que desde la alcaldía se estaban haciendo cosas y cómo las personas podían participar. Esto no fue solo usar una herramienta o usar las redes sociales, sino también fue formar a personas que no tenían acceso a una computadora, que no sabían que el internet existía y como se utilizaba. También fue un trabajo de generar estrategia, para el buen uso de las herramientas y buscar el financiamiento necesario para su implementación. La motivación del personal que empezó a crear estas herramientas de tecnologías fue fundamental, sobre todo en las direcciones de tecnologías y comunicaciones.

Sucre Digital ha sido importante y ha generado resultados. Según las estadísticas, desde nuestra reestructuración en 2014, crecimos un 100% en el uso del sitio web. Las herramientas las utilizan una mayor cantidad de personas, así

como las redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram. También Periscope fue otra propuesta para poder enviar nuestro mensaje a otro tipo de perfil, ese usuario que consume video. Poder tener nuestro propio medio de emisión en vivo, que era algo que nos faltaba.

Respecto a la transparencia se han hecho avances, se da a conocer mejor la gestión por los diferentes medios digitales, así como el acceso a las personas para los trámites y la mejora de la comunicación, entre ciudadano y alcaldía. Esto también ha permitido una mejor divulgación sobre las cifras de la gestión, saber en qué se están utilizando los recursos. Hay avances con Transparencia Internacional para que conozcan cómo llevamos nuestro trabajo en la alcaldía. Algo tan sencillo como ofrecer su aplicación a través del sitio web, para formalizar cualquier tipo de denuncia.

Se ha democratizado el uso de los medios, ya que al educar a las personas en qué es el internet y el uso de las computadoras, se le está dando mayor voz a la gente, algo que es muy novedoso. Tenemos varias formas en que los ciudadanos puedan hacer sus denuncias, sobre todo en temas álgidos como la corrupción. La gente puede denunciar a través de la aplicación de Transparencia Internacional, así como a través de nuestros formularios. Aún falta estandarización en la ejecución de los procesos. Gracias a las iniciativas Petare WiFi y WiFi en la Plaza, eso nos está ayudando a que la gente conozca más sobre las herramientas y el trabajo de la alcaldía.

La receptividad al principio costó un poco por lo que se llama la resistencia al cambio, pero según las estadísticas que manejamos, la aceptación fue buena y rápida, los comentarios fueron buenos, principalmente señalando la facilidad de uso. Cuando el cambio del sitio web, las personas agradecieron mucho, porque ya encontraban lo que buscaban gracias al catálogo de trámites y buscador centralizado.

El uso ha sido muy bueno, sobre todo en la parte de registro civil, antes la gente tenía que llegar a las 4 am, para presentar a un bebé, sin saber si los iban a atender o no. Ahorita simplemente con acceder al sitio web y entrar en la aplicación

hacen su cita, ya saben el bloque de hora en el que deben ir y lo que tienen que llevar.

La expectativa es tener una taquilla única virtual donde las personas puedan hacer casi todo sus trámites, desde pagar impuesto hasta consignar una fe de vida. Hay que seguir trabajando para involucrar más a la gente. Respecto a la participación de los sectores populares creo que vamos bien, gracias a las conexiones gratuitas gestionadas por la alcaldía se ha incrementado el acceso a las plataformas web. Por ejemplo, Petare WI Fi está en picos de uso.

Anexo 6. *Entrevista realizada a Adriana Altimari, Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Alcaldía de Sucre.*

Trabajamos todos los días por cumplir el proyecto del alcalde, que es hacer un gobierno inteligente para el municipio, que abarque tres aspectos fundamentales: Ofrecer soluciones de calidad; es decir sistemas que faciliten la relación entre la alcaldía y los vecinos, que sean soluciones que brinden transparencia en la gestión y que los vecinos sientan que somos una alcaldía muy cercana a sus necesidades.

Luego tenemos la parte de formación, porque necesitamos que nuestros vecinos se familiaricen y no le tengan miedo a la tecnología. La tecnología puede parecer difícil y compleja. Nuestro trabajo ha sido quitar ese estigma; ayudarlos y acompañarlos en ese proceso de familiarización, en lo que hoy en día es una necesidad, ya que vivimos en mundo totalmente digitalizado, que abre sus puertas a todo el mundo, si uno conoce las herramientas.

La tercera arista es el acceso, que es democratizar el uso del internet, el alcalde desde el inicio de su gestión se ha preocupado por brindar ese acceso a todo el municipio y tiene programas emblemáticos como Petare WI FI. Se logró que en zonas necesitadas del municipio, zonas donde nadie se imaginaba, exista internet. Esto es una manera de democratizar un servicio que se puede considerar básico, ya es un servicio público como la electricidad o el agua, yo creo que el internet es un servicio así. Sucre es un municipio pionero en llevar esta solución. Ese ha sido el trabajo durante estos dos años que ha tenido resultados importantes con metas tangibles.

Observamos que son las zonas urbanizadas las que más uso le dan a nuestras plataformas. Esto lo podemos ver en la oficina virtual de rentas. Sigue siendo esa la población que mayor uso le da a nuestra plataforma; y por eso trabajamos muy duro para masificar la formación tecnológica para que ese 70 % del municipio constituido por los sectores populares tenga mayor penetración en nuestra plataforma tecnológica. Ahorita sigue la balanza inclinada hacia las zonas urbanizadas. Sin embargo, esa brecha se ha ido cerrando.

Por ejemplo Petare WI Fi tiene como objetivo cerrar esa brecha digital y apunta a la inclusión social y la inclusión tecnológica, porque precisamente una de las razones que dificulta el acceso, es que no hay internet disponible. Entonces precisamente esa es la labor, llevar el internet a esa zona, capacitarlos en el uso de la tecnología y luego ofrecerles plataformas que sean sencillas, intuitivas, amigables y cercanas.

Respecto a la formación en 2014 se inicia la capacitación con 330 representantes vecinales del municipio, 80% eran de sectores populares; personas que no tenían ningún tipo de conocimiento digital y se diseñaron unos cursos para el uso básico del computador.

En 2015 se llegó a un nivel superior y nos adentramos en nuestra plataforma municipal e incluso en el uso de redes sociales como Facebook y Twitter, ya que es una necesidad tener acceso a estas redes para poder comunicarse con familiares y amigos. Este 2016 continuamos un componente de formación. Hasta ahora hemos capacitado alrededor de 400 representantes vecinales del municipio.

Respecto a las plataformas, para diseñar fue fundamental conocer que necesitaba el vecino y el funcionario público. El vecino pide transparencia, rapidez, cercanía, plataformas, amigables. El vecino quiere que con un click, pueda hacer el trámite en su casa. Con estas plataformas hemos eliminado en casi 80% la gestión operativa del trámite. Por ejemplo, en el caso concreto del registro, los vecinos no querían hacer cola. Eso fue lo que pasó con ciudadano sucre, ahora el vecino no tiene que hacer cola para pedir una cita para el registro, el vecino ya va al registro civil con cita impresa y con el trámite ya listo o en proceso. Ya toda solicitud para el registro es en línea, así como toda declaración por parte de la oficina de rentas. Se quiere a futuro la integración de una taquilla virtual, que sería la unión de todo los servicios que se ofrecen en una sola aplicación en un sola ventana.

Anexo 7. *Entrevista a Maxiell Aular, Jefa de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Sucre.*

Mi nombre es Maxiell Aular, jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Sucre, con dos años en el cargo y uno más en la oficina. Ha sido un tiempo considerable para identificar el comportamiento de los ciudadanos dentro del Municipio, en cuanto a servicios.

En nuestra oficina está vinculada directamente con los vecinos, con las comunidades, para atender sus solicitudes, sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias; es la oficina donde llega ese sentir del ciudadano y sus necesidades. Trabajamos a través de cuatro vías: ofrecemos el servicio presencial en nuestros centros de atención al ciudadano, ubicados uno en cada parroquia; tenemos la asistencia en línea, que es el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), a través de la página web de la Alcaldía; tenemos el centro de asistencia telefónica, que es el 0800MISUCRE; y la atención de calle, a través de nuestros operativos. Siempre estamos vinculados con ofrecer un servicio a las comunidades. Nuestro lema es dar respuesta oportuna, ofrecer servicios y aclarar cualquier duda que tengan con respecto a nuestra gestión. Somos como un centro de información para los ciudadanos que vienen a solicitar algún trámite, información y a donde pueden acudir cuando se presenten ciertos problema o a denunciar alguna situación que ocurra en su comunidad. Siempre está orientado a que ellos se desahoguen o a que busquen un medio para encontrar alguna respuesta que necesiten en algún momento.

La oficina de atención al ciudadano es el centro de lo que sería el conocimiento de la gestión y de lo que hacemos; es por eso que estamos distribuidos para prestar servicios en las 5 parroquias. Siempre decimos que somos como una mini-alcaldía, en el caso de las foráneas, donde los ciudadanos no tienen el acceso a la sede principal y como el Municipio es tan extenso, con parroquias tan distantes, en cuanto a dirección y con una geografía bastante amplia, que nos lleva a actuar de esta manera; a que cada parroquia tenga su centro y a ofrecer estas

diferentes vías de atención para que los ciudadanos recurran a nosotros y podamos darles una respuesta, por la vía que sea de mayor facilidad para ellos.

La mayor cantidad de solicitudes que procesamos, vienen de nuestros centros de atención al ciudadano, puesto que están vinculados con trámites y servicios, como la fe de vida o una cita en línea para la constancia de residencia o un permiso de mudanza, todo está relacionado con documentos y trámites que necesita el ciudadano para diferentes diligencias, ya sean de viviendas, matrimonios, jubilaciones; por eso nuestros centros se convierten en la forma de atención de mayor auge de nuestra Oficina de Atención al Ciudadano.

En nuestros centros ofrecemos servicios y el ciudadano se va con un trámite en papel porque son documentos que necesitan, es por eso que nuestros centros siempre vamos a tener un número más elevado, en comparación con las otras formas de atención. Pueden llegar preguntando: ¿dónde puedo solicitar una poda?, ¿dónde puedo solicitar una cisterna de agua?; por eso es muy considerable la diferencia que hay entre nuestros centros de atención al ciudadano y el resto de nuestros canales de servicio; por la misma naturaleza de ofrecer también asesoría jurídica y servicios que van muy vinculados con sus necesidades, sin embargo, aquí también estamos vinculados con los servicios en línea de la plataforma Ciudadano Sucre, a través de nuestros centros le ofrecemos a los vecinos la posibilidad de pedirle las citas, por lo que siempre estaremos relacionados con los trámites digitales, aunque sean un servicio presencial, de tú a tú, que tenemos al ciudadano al frente y le brindamos una respuesta oportuna, desde: ¿dónde me puedo colocar una vacuna?; las necesidades o los problemas que están ocurriendo en el Municipio, se verán reflejados en nuestros Centros de Atención al Ciudadano y en todas nuestras formas de atención, ya que nuestros números van a indicar que algo está pasando.

Los trámites municipales son el principal motivo por el que nos escriben, ya sean para matrimonio, constancias de residencia o fe de vida; el mayor indicador en nuestros números del sistema de atención al ciudadano (SAC), van relacionados con solicitudes o aclaratoria de dudas para trámites. Además, estamos divididos en sub

categorías entre las principales direcciones y entes de la Alcaldía y siempre la Oficina de Atención al Ciudadano ocupa el primer lugar por su estrecha relación con los trámites municipales. Los ciudadanos realizan demasiados trámites para temas bancarios, de vivienda, de matrimonio o personales y se dirigen a nuestras oficinas, llaman al 0800 o consultan por el SAC para aclarar las dudas sobre sus trámites y servicios. Las consultas que se realizan sobre trámites, en su mayoría están relacionadas con el Registro Civil. Esta información está disponible en nuestra página web pero la gente encuentra más fácil conseguir la atención directa, a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), incluso, muchas veces nos responden “muchísimas gracias”, incluso cuando les informamos que la información que necesitan está disponible en el sitio web, hay usuarios que repiten.

Otro de los motivos principales por los que los ciudadanos se dirigen al SAC es por temas relacionados con saneamiento ambiental y obras; reparaciones de las calles, las aceras, incluso con el alumbrado eléctrico, que no está relacionado con la Alcaldía pero que los ciudadanos vinculan mucho y hacen solicitudes o reclamos. Otros servicios frecuentemente solicitados están relacionados con el agua y los relacionados con viviendas y entregas de ayudas para materiales de construcción.

Tratamos de dar respuesta a todas nuestras solicitudes en menos de 3 días. Nuestro tiempo máximo son 9 días, para los casos extremos. Las respuestas que podamos dar el mismo día a través del SAC, le damos respuesta. Nuestra oficina funciona como receptora pero también de transferencia, se crea un ticket que es enviado a las otras dependencias que están relacionadas con el caso. Por ejemplo: ya que en la oficina no podemos responder ante una situación de salud porque no estamos orientados, enviamos a la solicitud a la dirección de salud para estos den respuesta desde su institución, por eso manejamos enlaces con todas las direcciones y entes de la Alcaldía, quienes a su vez tienen el adiestramiento necesario para dar respuesta. A través del número de reporte, tratamos de monitorear que todo permanezca en esos 9 días máximo de respuesta, ya que es posible que por temas de internet o de acceso o fallas en la comunicación, no se pueda cumplir con los tiempos de respuesta, por eso, como primera opción, si en nuestras manos está atender algún tema informativo, le damos respuesta

directamente en nuestra oficina ya que 70% de lo que recibimos es solicitud de información y así los vecinos tengan 70% de probabilidad de recibir respuesta a su solicitud en menos de 24 horas.

A veces podemos cerrar un caso sin llegar a la solución del problema, pero le informamos al ciudadano cuál es el próximo paso que debe seguir, por ejemplo: “primero debe realizar un trámite de catastro en la Oficina Virtual de Rentas”, allí se cierra el caso porque, no estamos solucionando el problema original pero orientamos a su solución.

Nos ha llamado muchísimo la atención que la mayor cantidad de solicitudes de nuestro sistema de atención al ciudadano, vienen de la parroquia Petare, pero no de los sectores populares. En la cúspide siempre está Macaracuay, La Urbina, El Marqués; generalmente son urbanizaciones las que van rotando y muy pocas veces destaca un sector popular, sin embargo, nos ha salido por ejemplo: El Morro y puede estar relacionado con un suceso específico, pero siempre destacan los sectores urbanos de Petare y la parroquia Leoncio Martínez. Es muy baja la participación de las parroquias foráneas del Municipio, El 80% de la distribución está concentrada en la parroquia Petare y el resto está diluido en el resto de las parroquias, también recibimos solicitudes de personas externas al municipio pero es un número muy pequeño.

Anexo 8



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por medio de la presente, yo Oswaldo Burgos García,
cédula de identidad 9.967.800 declaro que: una vez analizado el
instrumento de investigación para el trabajo de grado titulado
realizado por Carrasco, Carlos y Cabello, Ricardo
doy por validado dicho instrumento siendo pertinente para la obtención de los
datos que la investigación requiere.

Firma: [Signature]

Fecha: 25-01-16

Cédula: 9.967.800

BIBLIOGRAFÍA

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (Agesic) en el Reporte de auto evaluación de Gobierno Abierto en Uruguay de 2013
http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Uruguay_final_2012.pdf

Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB)
<http://www.Adsib.gob.bo/>

Agenda Digital para Europa

Aprender habilidades esenciales con los planes de estudio de Microsoft Digital Literacy. Documento html. Disponible en
<http://www.microsoft.com/es/digitalliteracy/default.aspx> recuperado en abril de 2016.

Backus, Michiel. (2001). *E-Governance and Developing Countries. Introduction and example*. International Institute for Communication and Development (IICD) Research Report (3)

Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados.

Banco de Desarrollo de América Latina - www.caf.com

Belloch Ortí 2002

Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario

Cepal: El gobierno electrónico en la gestión pública
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal)- www.cepal.org

Diccionario de la Real Academia Española

El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas, de la Universidad de los Andes y el Centro de Investigaciones de la Comunicación de la Universidad Católica Andrés Bello, 2010

El Manual del tesista de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello

Gobierno de Chile: Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; y Pilar Baptista, Lucio (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. México. Mc Graw Hill

informe del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación: Gobierno Electrónico de la Administración Pública – Diagnóstico 2011 – Distrito Capital.

la Universidad Autónoma de Madrid, España. Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental de J. Ignacio Criado

Linskens, Jorge. (2000). "Hacia un Gobierno Electrónico". Conferencia presentada en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santo Domingo, Rep. Dominicana, (2000, octubre 24-27)

Manucci, M. "Modelos Mentales y Estrategia. De la Persuasión al Diseño de Realidades Corporativas" Universidad de San Andrés, 2003

Moragas Spá, Miquel, Sociología de la comunicación de masas, tomo II, Gustavo Gilli, Barcelona, 1985.

ONU en el informe sobre Gobierno Electrónico de 2014-
<http://observatorio.competitividad.edu.uy/files/gobiernoelectronico.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el Informe Anual de Gobierno Electrónico de 2012 http://www.un.org/es/publications/pdf/un_e-government_survey_2012.pdf

Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI) La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo-2008 <http://www.oei.es/tic/cepal.pdf>

Pasquali, A. (1990). Comprender la comunicación (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Monte Ávila Latinoamericana.

Unesco - es.unesco.org

Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el proceso de aprendizaje de los estudiantes universitarios del área de ingeniería de Virsman Vásquez- Universidad de Carabobo, 2014