

Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba



Citizen Satisfaction with Services and Procedures Online Related to Digital Government in Cuba

Guillén del Campo, Mónica

Mónica Guillén del Campo

monica.guillen6388@gmail.com

OBSERVATORIO DE GOBIERNO DIGITAL DE CUBA, Cuba

Revista Cubana de Transformación Digital

Unión de Informáticos de Cuba, Cuba

ISSN-e: 2708-3411

Periodicidad: Trimestral

vol. 3, núm. 3, 177, 2022

rctd@uic.cu

Recepción: 12 Agosto 2022

Aprobación: 25 Septiembre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3893627006/>



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NonComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Resumen: Estudiar la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en línea, resulta imprescindible para perfeccionar y brindar sistemáticamente un servicio más eficiente y de mayor calidad, que satisfaga las necesidades de la ciudadanía. El objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción ciudadana sobre el uso de servicios, trámites y herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba. Para obtener la información se confeccionó la encuesta Satisfacción ciudadana sobre trámites y servicios en línea, que permitió medir diversos indicadores sobre la satisfacción y recoger la opinión del ciudadano. El cuestionario fue respondido por 208 sujetos, mayores de 18 años, de ambos sexos. Los resultados indicaron que más del 70 % de los encuestados consideran que el gobierno digital se encuentra aún en desarrollo y perfeccionamiento. El 65,7

% de la muestra hace uso de servicios y trámites en línea que ofrecen algunas

entidades gubernamentales desde sus portales web. El servicio utilizado con más frecuencia fue la Descarga de materiales educativos y teleclases. El 45 % de los ciudadanos se encuentran *medianamente satisfechos* con los trámites y servicios en línea, tanto los realizados mediante los portales web como a través de las aplicaciones.

Palabras clave: satisfacción ciudadana, trámites y servicios en línea, evaluación, encuestas de satisfacción, gobierno electrónico, gobierno digital.

Abstract: *Studying citizen satisfaction with online public services is essential in order to systematically improve and provide a more efficient and higher quality service that meets the needs of citizens. The objective of the work was to evaluate citizen satisfaction regarding the use of services, procedures and tools related to digital government in Cuba. To obtain information and prepare a Citizen Satisfaction Survey on Procedures and Online Services, which made it possible to measure various indicators of satisfaction and collect the opinion of the citizen. The questionnaire was answered by 208 subjects, over 18 years of age, of both sexes. The results indicated that more than 70 % of those surveyed consider that digital government is still in development and improvement. 65,7 % of the sample makes use of online services and procedures offered by some government entities from their web portals. The most frequently used service was Downloading educational materials and teleclasses. 45 % of citizens are moderately satisfied with online*

procedures and services, both those carried out through web portals and through applications.

Keywords: Arduino, smart city, environmental information, MQTT, Rasp- berry Pi..

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un gobierno electrónico (e-Gob) implica la incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en organizaciones del Estado, con el objetivo de mejorar la gestión interna para hacer más eficientes los trámites y servicios. Las TIC han revolucionado la forma en cómo los gobiernos se relacionan con los ciudadanos (G2C), con las empresas (G2B) y con otras entidades gubernamentales (G2G)¹ (Medina *et al.*, 2021).

Hoy las personas utilizan mucho las herramientas digitales, las cuales resultan más funcionales para la ciudadanía, pues gracias a estas se pueden realizar diferentes actividades de consulta, trámites y servicios. Para los usuarios, el gobierno electrónico implica una oportunidad para acceder y participar activamente en los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. Por otra parte, para la administración pública el gobierno electrónico es una oportunidad de: mejorar la eficiencia gestión gubernamental mediante el empleo de las TIC, evitar la aglomeración en las oficinas y los errores por parte de

¹ Gobierno-Gobierno (G2G), Gobierno-Empleados (G2E), Gobierno-Empresas (G2B), Gobierno-Ciudadanos (G2C).

empleados, eliminar la corrupción, proporcionar información en tiempo real y reducir costos, entre otras, pero principalmente, devolver la confianza en el Gobierno a los ciudadanos (Medina *et al.*, 2021). En este sentido, la implementación del gobierno electrónico tiene relación directa con la satisfacción del usuario, pues implica un cambio significativo en las estructuras con las que opera la administración pública (Díaz-Calderón, 2021).

El gobierno digital responde a valores como la transparencia de los procesos y la participación de los ciudadanos. Está cambiando continuamente, como reflejo de la implementación de soluciones digitales en el ámbito social, económico y político. Hoy se debe concebir el gobierno digital, como una plataforma integrada que permita mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de servicios, con el fin de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos, al tiempo que se consolide el Gobierno abierto, la transparencia y la participación.

De ahí que un enfoque de servicios centrado en el ciudadano, por parte de las administraciones públicas, debe ser un pilar básico para el desarrollo de un gobierno digital. La digitalización de los servicios públicos debe ser realizada con el fin de facilitar y agilizar el acceso de la ciudadanía a la información y los servicios del Gobierno.

En este sentido, el impulso del gobierno digital en Cuba tiene entre sus objetivos de trabajo, vinculados a una primera etapa de desarrollo, implementar servicios y trámites en línea totalmente digitalizados. Uno de los propósitos principales es mejorar la eficacia y calidad de los trámites de servicios que el Gobierno entrega a la población, para lograr mayor satisfacción ciudadana. Por tal razón, resulta necesario, desde el Observatorio de Gobierno Digital de Cuba (OGDC), brindar un seguimiento sistemático a estos.

Se considera que su análisis no se debe quedar al nivel de la identificación y monitoreo del comportamiento de los servicios públicos en línea, sino es imprescindible estudiar la satisfacción de los ciudadanos en correspondencia con sus necesidades y expectativas. La implementación de herramientas que permitan la medición de la satisfacción de la población, contribuirá al mejoramiento continuo y la evolución hacia los servicios digitales que brinda el Gobierno, lo que puede influir en una mejora de la experiencia de los usuarios con estos.

Por su parte, desde el gobierno digital se busca promover la participación a través de la red, donde el Gobierno y los ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público. También, las interacciones entre participación y satisfacción de los ciudadanos desempeñan un papel clave en el ámbito de la gestión pública, pues una mayor participación de los ciudadanos puede ayudar a mejorar los servicios prestados y, por tanto, mayor satisfacción (Guamán, 2019).

Al ser la participación de los ciudadanos uno de los principales ejes de acción en la implementación del gobierno digital, la evaluación de la percepción ciudadana resulta un elemento fundamental. Esta evaluación amplía el ámbito de posibilidades de búsqueda de soluciones, sin sustituir la responsabilidad estatal de brindar el servicio; además, permite la detección de necesidades de la sociedad en general, que influiría en la mejora y el desarrollo de nuevos servicios, así como el monitoreo de la satisfacción de los ciudadanos (Fragoso, 2002; Reyes et al., 2012).

A partir de la literatura consultada, muchas han sido las aproximaciones a esa categoría satisfacción, que refieren que esta es un estado psicológico de bienestar y disposición positiva de una persona. Según Marrugo y Rangel (2013), en el gobierno electrónico la satisfacción del ciudadano está vinculada, entre otros elementos, a la percepción de la efectividad del uso de las TIC para resolver sus problemas o satisfacer sus necesidades. Con el desarrollo del gobierno digital y la sociedad de la información, los ciudadanos tienen expectativas más altas respecto a la calidad de los servicios públicos que reciben, por lo que habitualmente ejercen presión sobre los gobiernos para que se introduzcan mejoras en ese aspecto.

La calidad en el servicio como responsabilidad de Gobierno, la participación ciudadana activa y la rendición de cuentas como ejercicio político, entre otros, son conceptos que se asocian positivamente con la satisfacción del ciudadano (Medina *et al.*, 2021). En el caso de la calidad, esta es considerada uno de los aspectos de mayor relevancia en la administración pública. Su finalidad es cumplir los requerimientos de los usuarios para que la organización contribuya a satisfacer las necesidades de estos. La satisfacción del usuario está mediada por la efectividad del sistema de gobierno electrónico (calidad de la información, del sistema y del servicio) (Medina *et al.*, 2021)

La noción de calidad de la información, del sistema y del servicio representa una ventaja competitiva para el Gobierno, a fin de generar confianza en el ciudadano y aumentar la eficiencia organizacional. Trabajar sobre la base del logro de estos elementos, así como en la necesidad de mejorar el acceso y la simplificación de trámites fiscales, permitirá ser más transparente con la información que se presenta a los ciudadanos y en la gestión de Gobierno (Medina *et al.*, 2021).

Otros conceptos importantes relacionados con la satisfacción son la atención al ciudadano y la opinión de los públicos, como posibilidad que tiene para evaluar el servicio. La calidad de atención a la población es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y las necesidades de estos, e influye en la efectividad de una entidad pública y el servicio prestado. Por tal razón, conocer las opiniones y la satisfacción de la ciudadanía con los trámites y servicios, resulta imprescindible para perfeccionar y brindar sistemáticamente un servicio más eficiente y de mayor calidad, que satisfaga las necesidades de la ciudadanía, así como influye en una mayor transparencia en la gestión pública, desde la percepción de la población, aunque esta relación no es automática, pues constituye un proceso más complejo.

Estudiar la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos, es un ejercicio necesario para las entidades que forman parte del ejercicio de Gobierno y tributan información necesaria que permita mejorarlas condiciones sociales, económicas y políticas en general de la población. La satisfacción del ciudadano se traduce en desarrollo y crecimiento para la ciudad, por tal motivo es importante valorarla, buscar soluciones certeras que permitan el mejoramiento de las gestiones y el fortalecimiento del servicio público que se estudie.

También ser parte de la concepción de que la calidad es uno de los elementos que mayormente incide en la satisfacción del ciudadano. La calidad de un servicio, producto o proceso, influye en las necesidades del destinatario. Por tanto, la calidad del servicio se verifica a

través de la relación que existe entre lo que percibe el usuario antes de recibirlo y lo que piensa luego de haberlo recibido (Pareja, 2015). Es decir, la satisfacción se traduce en percepciones y expectativas; se puede determinar a través de la opinión, es decir, de la percepción que los ciudadanos tienen del sector público.

Otra de las tesis básicas de los estudios referidos plantea que la satisfacción del usuario se encuentra determinada por la usabilidad percibida, la cual puede ser sistemática o no. Por ello se afirma que la intención de visitar el sitio y volver a utilizar un servicio puede estar influenciada por la satisfacción del usuario, e incluso las opiniones de un sujeto, tanto positivas como negativas, pueden incidir en que otro usuario visite o no el sitio, o use determinado servicio.

En este sentido, González *et al.* (como se citó en Díaz-Calderón, 2021) refiere que el nivel de satisfacción es medida por el nivel de uso e interacción que exista con los contenidos y servicios en los sitios web, por lo cual se ha planteado como hipótesis de trabajo que, a mayor usabilidad, mayor satisfacción y, a la vez, mayor cantidad de visita de los sitios (Chile, 2012).

Debido a todo ello, resulta necesaria la generación oportuna de información con relación a la satisfacción ciudadana. Autores como Vigoda (2002) consideran que la opinión de los receptores de los servicios, los ciudadanos, es un buen indicador de los resultados de las políticas públicas. El propósito fundamental de estos estudios es apoyar los procesos de mejora en los procedimientos de gestión social, aumentar el nivel de credibilidad del Gobierno, mejorar la imagen de las entidades públicas, establecer una mejor relación costo/beneficio para el ciudadano, mejorar e incrementar los servicios y trámites para garantizar una atención de calidad y respeto que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Sobre estudios de satisfacción e indicadores

Habitualmente, el estudio de la opinión del ciudadano vinculada con la satisfacción sobre los servicios y trámites de gobierno digital, se realiza mediante encuestas, pues permite medir diversos indicadores de la satisfacción. Existen diferentes modalidades para su aplicación, como: encuestas en el portal web que ofrece el servicio, encuestas telefónicas mediante un formulario estructurado, encuestas por correo electrónico, encuestas en forma de entrevista cara a cara o encuestas por autorregistro.

Las dos últimas opciones requieren un proceso previo de selección de la muestra y tienen la ventaja de que los resultados pueden ser generalizados o permiten identificar tendencias. En este sentido, también se pueden realizar encuestas macro, que exploran diversos servicios y permiten conocer, por ejemplo, cuáles son los trámites más solicitados, o pueden estar vinculadas a evaluar un solo servicio en particular, es decir, pueden estar asociadas a cada trámite o propias del servicio.

Según un estudio realizado en Chile (2012), se señala que las mejores prácticas internacionales sobre la satisfacción del usuario hacen uso de modelos más completos y elaborados, que consideran dos fases: una encuesta cuantitativa a gran escala y una fase de la investigación

cuantitativa (grupos focales), con el fin de profundizar en las necesidades y expectativas de los ciudadanos hacia los servicios de gobierno electrónico.

A partir de la revisión realizada, se puede afirmar que todos los modelos y encuestas de satisfacción ciudadana tienen en cuenta un grupo de variables, dimensiones e indicadores para evaluar la satisfacción. También pueden recoger información sobre datos sociodemográficos para establecer relaciones con la satisfacción ciudadana.

El uso de otros recursos en los portales de gobierno electrónico, para ver criterios relacionados con la calidad de la información que brinda la página o calificar los servicios, son poco frecuentes. El empleo de escalas del 1 al 5 mediante estrellas, puntuación o dar like, es un parámetro muy formal y general de satisfacción. Habitualmente, esta vía brinda información sobre la interacción en la página, pero no permite analizar la opinión real del ciudadano con los servicios.

De igual manera sucede con el análisis de las opiniones de las redes sociales. Es una vía muy utilizada en la actualidad; no obstante, a través de esta se brindan opiniones muy generales sobre la entidad pública o un servicio ofrecido, pero no se evalúa la satisfacción del ciudadano con un servicio en línea

determinado. También suelen emplearse grupos de discusión electrónica, que permiten la retroalimentación a través del intercambio de opiniones y sugerencias sobre este servicio.

Asimismo, se han desarrollado proyectos en diversos países de la región, como el que encabeza el Banco Internacional de Desarrollo (BID). Mediante este se implementa periódicamente una metodología de medición de satisfacción con los servicios en varios países del BID de la región, como: Chile, Ecuador, Paraguay y Uruguay (Pareja, 2015).

Otro ejemplo lo constituye la iniciativa “Calidad de servicio digital”, del gobierno digital en Chile, la cual se basa en el diseño y la aplicación periódica de un instrumento que permite medir la calidad de servicio de los sitios web y la satisfacción del usuario con los servicios públicos de alta demanda, tanto estatales como privados. En el caso de Uruguay, el Gobierno mide de manera sistemática la prestación de los servicios desde los organismos y el grado de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios. Estas evaluaciones se utilizan para actualizar sus contenidos, considerando los cambios en el entorno y los resultados al momento de la revisión (Guillén, 2021).

El gobierno electrónico en Chile propone un Modelo de medición de la satisfacción de los usuarios. Este se concibe como una herramienta de mejora continua de la experiencia de los usuarios con los servicios de gobierno electrónico. Este modelo se basa en un esquema que recoge variables, indicadores y métodos elegidos a partir de una comprensión conceptual de cómo un usuario se aproxima y utiliza los servicios de gobierno electrónico.

En Colombia también se observaron otros ejemplos de módulos de evaluación de los servicios de atención al usuario, en portales web de alcaldías, que se actualizan anualmente (Rico, 2018; Bogotá, 2016; Bogotá, 2021). Estos portales permiten a los ciudadanos medir su satisfacción y brindar su opinión acerca de las herramientas digitales utilizadas, con preguntas para identificar: agilidad del acceso a la web para formular sus planteamientos, quejas o sugerencias;

nivel de satisfacción con respecto a las respuestas recibidas; calidad general del servicio brindado; participación de los ciudadanos para el mejoramiento continuo del trámite; medición de los servicios ofrecidos en la atención a la población.

La mayoría de los estudios revisados se centran en evaluar el servicio de atención a la población. Las evaluaciones pueden abarcar diferentes momentos y aspectos del proceso de atención (Perú, 2015). En el estudio citado se plantea que, desde el punto de vista del ciudadano, la creación de valor está asociada a tres componentes principales:

- • La satisfacción, respuesta emocional o cognoscitiva: la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria o insatisfactoria, que se produce en un momento.
 - La expectativa que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio: para lograr satisfacerlo, se requiere cubrir con sus necesidades.
 - La experiencia acumulada.

Por los motivos expuestos, resulta necesaria la generación oportuna de información con relación a la satisfacción ciudadana. El propósito fundamental de estos estudios es apoyar los procesos de mejora en los procedimientos de gestión social, servicios y trámites, para garantizar una atención de calidad y respeto que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Este trabajo tiene como objetivo evaluar la satisfacción ciudadana sobre el uso de servicios, trámites y herramientas vinculados al gobierno digital en Cuba. Los resultados pueden resultar útiles para la toma de decisiones de los directivos. Además, estos resultados ofrecerán información a los responsables de los servicios, los cuales tendrían un elemento clave para priorizar proyectos de mejora. También pueden contribuir a responder preguntas vinculadas con la preferencia de los ciudadanos por los canales digitales o por la

atención presencial; cuantificar los niveles de calidad y satisfacción; determinar cuál es el nivel de calidad que los ciudadanos están esperando y cuáles son los aspectos que requieren priorizarse.

METODOLOGÍA

Para conocer los criterios y la satisfacción de la población cubana sobre el uso de servicios y trámites del gobierno digital en Cuba, el OGDC propone la siguiente pregunta y los siguientes objetivos de investigación:

Pregunta de investigación: ¿Cómo es la satisfacción ciudadana sobre el uso de servicios, trámites y herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba?

Objetivo general: evaluar la satisfacción ciudadana sobre el uso de servicios, trámites y herramientas vinculadas al gobierno digital en Cuba.

Objetivos específicos:

- Explorar el conocimiento existente sobre gobierno digital entre los ciudadanos cubanos.
 - Describir el uso de servicios y trámites en línea que realizan los ciudadanos consultados.
 - Identificar los servicios y trámites más demandados por los ciudadanos cubanos.
 - Indagar en las dificultades percibidas para el uso de los trámites y servicios en línea mediante los portales web.
 - Determinar las aplicaciones móviles vinculadas al gobierno digital, que se emplean con mayor frecuencia.

La investigación realizada se basó en un enfoque metodológico cuantitativo. En este enfoque se usa la recolección de datos para dar respuesta a la pregunta investigativa, sobre la base de la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández-Sampieri, 2014).

El estudio tuvo un carácter exploratorio-descriptivo y se logró un acercamiento preliminar al tema en el contexto cubano, motivado por el poco conocimiento que existe en torno a este en el país. El carácter descriptivo estuvo marcado por la intención de recoger información acerca del fenómeno objeto de estudio, a partir de datos empíricos procedentes de la encuesta realizada. Adicionalmente, el estudio examinó la adecuación a estudios anteriores realizados por investigadores en otros países.

Se planteó como hipótesis principal de trabajo, que los ciudadanos cubanos se encuentran medianamente satisfechos con los trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital.

Se utilizaron como métodos fundamentales para obtener información: el análisis bibliográfico documental y la encuesta. Se realizó una revisión bibliográfica de un grupo de informes que abordan el tema de la evaluación de la satisfacción ciudadana y principales metodologías empleadas, lo cual permitió obtener informaciones necesarias para describir aspectos importantes del objeto de estudio. También se analizaron las vías utilizadas por los portales de gobierno electrónico de los países de la región, con mejor posición en el ranking del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), para medir la satisfacción. Además, se revisaron diversos cuestionarios utilizados para diagnosticar la satisfacción del usuario y analizar indicadores comunes.

Por otra parte, se confeccionó la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre trámites y servicios en línea, que permitió medir diversos indicadores sobre de la satisfacción y recoger la opinión del ciudadano. Los indicadores que se tuvieron en cuenta fueron: grado de conocimiento, usabilidad, confiabilidad, calidad de información y contenidos, tiempos de espera, facilidad uso del sistema, nivel de satisfacción de los usuarios, expectativas.

Una investigación reciente que se llevó a cabo en México (Melchor et al., 2021), la cual analiza un sitio web gubernamental recaudador de impuestos, midió un grupo de variables dependientes e independientes, que

fueron tenidas en cuenta para la realización del cuestionario aplicado en el presente trabajo; estas variables se operacionalizaron de la siguiente manera:

- • Calidad de la información: relevante, exacta, oportuna, confiable, útil, actualizada.
 - Calidad del sistema: amigable, rápido, abierto, siempre operando, interactivo.
 - Calidad del servicio: interés por ayudar, disponibilidad, conocimiento, proporciona guías de operación, utilidad del apoyo.
 - Satisfacción del ciudadano: positividad, cumplimiento de necesidades, información adecuada, satisfacción general, aumento de productividad.
 - Facilidad de uso del sitio web: fácil de usar, habilidad en la operación, sencillo en su operación, diseño claro.
 - Confianza del ciudadano: seguridad de información personal y empresarial, credibilidad con la institución, confianza en los administradores del sitio web.

El cuestionario se realizó mediante un formulario de Google Forms. Este combinó preguntas abiertas y cerradas, y se dividió en tres partes. En la primera parte se indagó acerca del conocimiento sobre gobierno digital; en la segunda, se exploraron cuestiones vinculadas a la usabilidad de trámites y servicios en línea, mediante los portales web; en la tercera se preguntó sobre las herramientas móviles vinculadas al gobierno digital y el nivel de satisfacción general con los servicios.

La información fue recogida vía en línea, mediante autorregistro. La aplicación se realizó en la segunda quincena del mes de junio de 2021. El cuestionario fue respondido por 208 sujetos, mayores de 18 años, de ambos sexos.

Las encuestas en línea, aunque constituyen un método extendido en diversas esferas de la investigación social, presentan algunas limitaciones. Entre ellas se puede señalar que existe falta de atención para su llenado, la cobertura, la poca posibilidad para localizar muestras representativas, el tema puede no resultar de interés, entre otras.

Debido a la situación epidemiológica que vive el país a causa de la COVID-19 y la imposibilidad actual² de aplicar encuestas de manera presencial con diversos públicos, y realizar un muestreo probabilístico que permita generalizar los resultados, se decidió utilizar una encuesta en línea. Esta se circuló a través de diversos sitios de redes sociales, como la página institucional del Observatorio de Gobierno Digital de Facebook, Twitter y LinkedIn, y de mensajería como WhatsApp, enlace que fue compartido por diversas instituciones, grupos y amistades. Es importante señalar que los resultados de este sondeo, a partir de la muestra alcanzada, no pueden ser generalizados a la población; no obstante, permiten identificar tendencias de comportamiento de los sujetos. Debido a las características de la recogida de información, no fue posible realizar un proceso previo de selección de la muestra. Sin embargo, a pesar de

² La emergencia provocada por la aparición en 2020 de una pandemia, la COVID-19, supuso la transformación de la vida cotidiana en el ámbito internacional y nacional. Medidas como el distanciamiento físico, la restricción del transporte y del movimiento de personas, el aumento del teletrabajo, el cierre de centros escolares, etc., impusieron nuevas dinámicas en los espacios público y privado. Todo ello implicó retos para las investigaciones sociales, entre otras razones, debido a las numerosas restricciones existentes para el desarrollo del trabajo de campo, lo cual condujo al cambio en las vías utilizadas para la recogida

de información de manera presencial y su adecuación a las condiciones sociales existentes. Ello hizo necesario la reestructuración del diseño metodológico inicial del estudio y se decidió realizar la recogida de información, mediante una encuesta en línea.

estas limitaciones, la información obtenida resulta válida para la realización de un primer estudio sobre el tema presentado.

La información recogida en los cuestionarios se procesó automáticamente. No solo se tuvo en cuenta las figuras y los datos que brindó el Google Forms, sino que se realizó un grupo de análisis y cruces de variables, atendiendo al sexo y la edad, mediante el paquete estadístico SPSS y el Excel. Se utilizaron básicamente elementos de la estadística descriptiva, como la distribución de frecuencias y la correlación entre variables, entre otros. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis de los resultados para dar tendencias sobre el uso y la satisfacción con trámites y servicios en línea.

Sobre la muestra

Para caracterizar a los sujetos encuestados se utilizaron diversas variables de carácter socio-demográfico. En las tablas 1, 2, 3 y 4 se observa la distribución por sexo y edad de la muestra consultada en este estudio. No se observan diferencias con relación al sexo; no obstante, existe un predominio de los adultos mayores de 30 años, que puede estar relacionado con el alcance de la encuesta. Es necesario señalar que este grupo fue el que más colaboró con la encuesta, lo cual puede incidir en la distribución de los grupos etáreos.

Tabla 1. Estructura por sexos

Sexo	%
Masculino	51,0
Femenino	49,0
Total	100,0

TABLA 1.
Estructura por sexos
sf

Tabla 2. Estructura por edades

Edad	%
18-29 años	22,6
30-59 años	66,3
Mayor o igual 60 años	11,1
Total	100,0

TABLA 2
Estructura por edades
sf

También se recogieron otros datos acerca de los entrevistados (escolaridad, ocupación), que permitieron establecer relaciones entre algunas características de esta población y el uso de los servicios en línea.

Tabla 3. Escolaridad del entrevistado

Escolaridad	%
Técnico medio	7,2
Preuniversitario	8,7
Universitario	84,1
Total	100,0

TABLA 3.
Escolaridad del entrevistado
 sf

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla 4. Ocupación del entrevistado

Ocupación	%
Trabaja	76,9
Trabaja y estudia	11,1
Estudia	5,3
Sin vínculo laboral	5,3
Ama de casa	1,4
Total	100,0

TABLA 4.
Ocupación del entrevistado
 sf

Percepción sobre el gobierno digital en Cuba

En un primer momento de la encuesta se exploró el conocimiento general que existe entre la población sobre el gobierno digital en Cuba. Más del 70 % de los encuestados consideran que el gobierno digital se encuentra aún en desarrollo y perfeccionamiento. Con valores que oscilan entre 40 %-46 %, se hizo referencia a los beneficios que socialmente garantizan al ciudadano

el gobierno electrónico en Cuba. Entre ellos se destaca: ahorro de tiempo, realizar servicios y trámites en línea, acceso a datos e información, vía de contactos con los representantes, facilita atención a la población (figura 1).

Es necesario señalar que 7,2 % de la muestra no conoce en qué consiste el gobierno digital. Ese resultado puede estar relacionado con falta de alfabetización informacional en torno al objeto de estudio, y existencia de un acercamiento limitado y tardío a los procesos vinculados al tema tanto a nivel gubernamental como social. En este sentido, se debe considerar que hace menos de 9 meses (antes de la aplicación de la encuesta) se comenzó a divulgar a través de los medios de comunicación social tradicionales y los sitios de redes sociales, algunos elementos que permitieron conocer qué es el gobierno digital, sus características y beneficios, más allá de poder acceder a los servicios y trámites en línea que existen en el país.



Figura 1. Elementos que describen al gobierno digital en Cuba según los encuestados.

FIGURA 1.
Elementos que describen al gobierno digital en Cuba según los encuestados.
sf

También se evaluó un grupo de atributos en una escala del 1 al 5 (donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho), que permitieron valorar el trabajo que realiza el Gobierno en Cuba. Los atributos peor evaluados fueron *Ágil en la solución de problemas; Rinde cuentas; Eficiente, eficaz, participativo y transparente*. Todos los aspectos evaluados alcanzaron puntuaciones entre 1 y 2. Por su parte, la presencia en redes sociales y la accesibilidad desde los portales web fueron los dos atributos que mejor evaluación recibieron, aunque la puntuación media alcanzada fue de 3 puntos.

Estos elementos hablan acerca de la existencia de insatisfacciones por parte de los ciudadanos con respecto a características básicas que debe poseer el gobierno digital. La calidad del servicio, la participación ciudadana, la rendición de cuentas son aspectos de gran relevancia para el adecuado funcionamiento de los procesos digitales en la administración pública y mantienen una relación de reciprocidad con la satisfacción ciudadana (Melchor et al., 2021). Por tal motivo, se debe trabajar por implementar mecanismos que logren canalizar estas insatisfacciones.

Utilización de servicios y trámites en línea desde los portales web

El uso de servicios y trámites en línea que ofrecen algunas entidades gubernamentales desde sus portales web, es empleado por un elevado número de personas, el 65,7 % de la muestra refiere que sí hace uso de estos servicios. No se observaron diferencias estadísticamente significativas por sexo ni por edad (tabla 5).

No obstante, más del 30 % de los sujetos que no utilizan los servicios a través de los portales web opinan, habitualmente, que es por desconocimiento. Sin embargo, estas personas sí emplean diversas herramientas móviles vinculadas con servicios que ofrece el gobierno digital, como se verá posteriormente.

Tabla 5. Utilización de los servicios desde los portales web por sexo y edad

Utilización servicios portales web	Total (%)	Sexo		Rangos de edad		
		Femenino	Masculino	18-29 años	30-59 años	60 años y más
No	34,3	39,2	29,2	34,0	35,5	26,1
Sí	36,7	60,8	69,8	66,0	63,8	73,9

TABLA 5.
Utilización de los servicios desde los portales web por sexo y edad
sf

Frecuencia de utilización

De los sujetos que refirieron hacer uso de los servicios en línea mediante los portales web gubernamentales, plantean que lo llevan utilizando entre 1 y 3 años fundamentalmente (37 %), seguido de entre 6 meses y 1 año

(27,4 %). Los servicios en línea se suelen utilizar una vez al mes (32,1 %) o menos de una vez al mes (25,2 %) (figuras 2 y 3). Estos datos están en correspondencia con los resultados obtenidos en estudios realizados en Colombia sobre satisfacción ciudadana, que afirman que los servicios suelen ser empleados mensualmente, sobre todo para realizar pago de facturas en línea (Bogotá, 2016).



Figura 2. Tiempo que lleva utilizando los servicios mediante los portales web.

FIGURA 2.
Tiempo que lleva utilizando los servicios mediante los portales web.
sf



Figura 3. Frecuencia de utilización de los servicios.

FIGURA 3.
Frecuencia de utilización de los servicios.

Servicios y trámites en línea más utilizados mediante los portales web

Posteriormente se evaluó un grupo de servicios y trámites públicos en línea, que se ofrecen mediante los portales web de las entidades gubernamentales. Se observó que los ciudadanos suelen utilizar con más frecuencia la descarga de materiales educativos y teleclases (Ministerio de Educación), y los servicios de

atención al ciudadano y seguimiento en línea de los planteamientos. El primer servicio tuvo gran demanda entre los usuarios de todas las edades

durante el período de estudio; no se observaron diferencias de género, pues fue solicitado tanto por mujeres (51,6 %) como por hombres (66,2 %). Debido a la situación epidemiológica que vive el país por la COVID-19, el curso escolar se impartió por la televisión, a través de teleclases, por lo cual la descarga los materiales educativos se convirtió en una vía para que los tutores de los niños pudieran acompañar a sus hijos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El servicio de descarga de materiales educativos y teleclases fue el mejor evaluado, en la categoría *Bueno* alcanzó más del 40 %; no obstante, obtuvo más de un 35 % en la categoría *Regular*, lo cual hace referencia a la existencia de diversas insatisfacciones con ese servicio. Los servicios de atención al ciudadano y seguimiento en línea de los planteamientos fueron los que mayores valores obtuvieron en las categorías Mala y Regular, con más del 30 % en todos los casos; esto puede estar vinculado con los tiempos de respuesta, la calidad de la atención y la respuesta obtenida, como se verá posteriormente.

Otros de los servicios mencionados, aunque con valores inferiores al 20 %, y evaluaciones principalmente de Regular, fueron el servicio de obtención de certificaciones de nacimiento, solicitud de plazas gubernamentales vacantes (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social), la descarga de modelos de trámites del Instituto de Planificación Física (IPF). Como parte de los servicios transaccionales más empleados se hace alusión a la IPF y al pago de servicios en línea (teléfono, electricidad, gas, entre otros).

Con relación a los servicios de obtención de certificaciones, de atención ciudadana y seguimiento de los planteamientos en línea, se solicitó a los usuarios que habían hecho uso de estos servicios que evaluaran diversos elementos como: el acceso a los canales de atención, el tiempo de respuesta del trámite o servicio, la información brindada y si la solicitud fue atendida con satisfacción.

Según diversos estudios realizados en la región de Latinoamérica sobre el servicio de atención ciudadana refieren que las evaluaciones sobre los tiempos de espera y el cumplimiento de los plazos de atención, la calidad de la información recibida y la claridad de esta, los resultados de su solicitud, los costos de los trámites, entre otros, pueden variar de acuerdo con la dependencia de la gestión de la entidad que preste el servicio, el personal que lo brinda y la experiencia que haya tenido el ciudadano (Perú, 2015; Rico, 2018).

Se obtuvo que los servicios vinculados a la atención ciudadana y seguimiento de los planteamientos en línea, fueron los peor evaluados. En este sentido, se refiere que la solicitud no suele ser atendida con satisfacción, lo cual puede estar vinculado con la demora, falta de respuesta al planteamiento, queja o inquietud formulada, o la no solución de la situación planteada mediante el canal en línea.

El servicio de obtención de certificaciones suele ser el mejor evaluado, ya que de manera general se observa que la información brindada es clara y precisa, que las solicitudes suelen ser atendidas con satisfacción. Este resultado habla a favor del trabajo realizado por el Ministerio de Justicia (Minjus), lo cual constituye un elemento positivo con relación a la satisfacción del ciudadano vinculada al funcionamiento del servicio.

Con respecto a todos estos trámites y servicios, alrededor del 40 % de los sujetos consideraron que el tiempo de respuesta es lento (figura 4). Elemento que influye de manera negativa en la percepción de la calidad del servicio y en la gestión que realizan las instituciones gubernamentales responsables de cada uno.

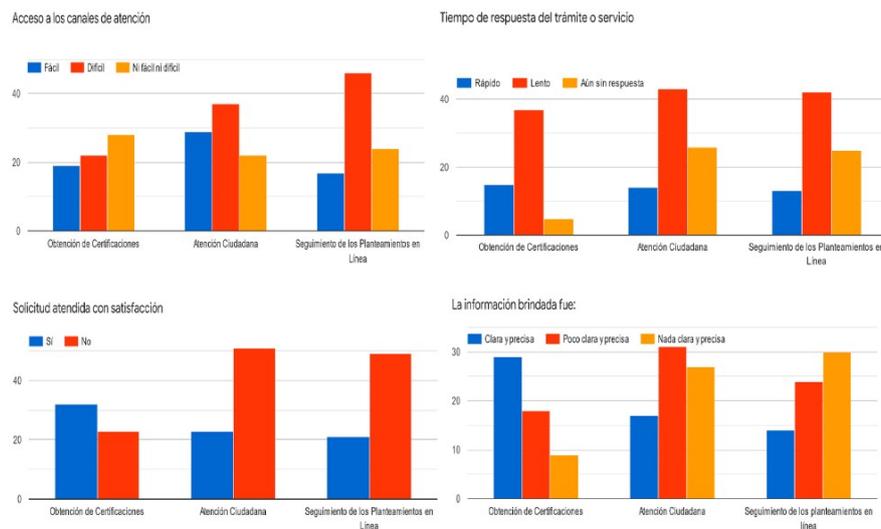


Figura 4. Evaluación de los servicios de obtención de certificaciones, de atención ciudadana y seguimiento de los planteamientos en línea.

FIGURA 4.
Evaluación de los servicios de obtención de certificaciones, de atención ciudadana y seguimiento de los planteamientos en línea.

sf

Dificultades para realizar trámites y servicios

Las principales dificultades referidas por los encuestados, que suelen presentarse con mayor frecuencia en la realización de algún trámite o servicio en línea mediante los portales web, están relacionadas con: problemas técnicos, dificultades en la infraestructura tecnológica existente en el país, problemas en la calidad del servicio (tiempo de respuesta, información brindada, otros), y falta de confianza en la privacidad y protección de datos (figura 5).

Entre las dificultades señaladas se destacan: demora en dar respuesta al trámite y servicio, fallas en el acceso a la plataforma, poca información sobre el servicio, dificultades para seguir los trámites, problemas de conexión a Internet, no existe garantía de protección de la información personal, entre otros (figura 5).

Algunos de estos resultados coinciden con los elementos planteados en una de las investigaciones revisadas de satisfacción con trámites y servicios en línea, pues la principal dificultad planteada está vinculada con fallas en el sistema y falta de claridad en la información (Bogotá, 2016).

Con relación a la existencia de poca información sobre el servicio, es necesario señalar que el resultado está en correspondencia con el último monitoreo (junio 2021) realizado por

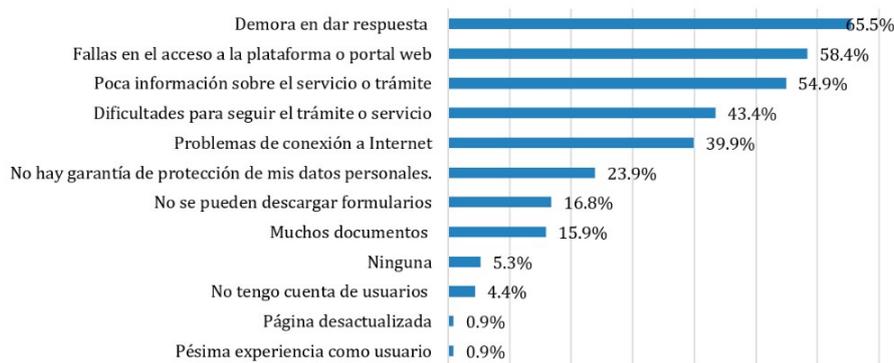


Figura 5. Dificultades presentadas al realizar un trámite o servicio en línea por los portales web.

FIGURA 5.

Dificultades presentadas al realizar un trámite o servicio en línea por los portales web.

sf

el Observatorio de Gobierno Digital de Cuba (OGDC) a los el Observatorio de Gobierno Digital de Cuba (OGDC) a los portales web gubernamentales, en el cual no se evidenciaron tutoriales que contribuyan con la alfabetización digital de la población. En su mayoría se explica de manera muy general en qué consiste el trámite y servicio, y los documentos o formularios que se deben presentar, pero no se profundiza en los pasos y la funcionalidad de estos, lo cual influye negativamente en que se pueda realizar de manera efectiva el trámite.

Herramientas móviles vinculadas con los servicios públicos en línea del Gobierno

En la tercera parte de la encuesta se indagó acerca de las herramientas móviles vinculadas con los servicios públicos en línea del Gobierno. Si se tiene en cuenta que muchos de los servicios y trámites en línea se articulan con las aplicaciones y plataformas, ya que facilitan la realización de estos, resulta necesario conocer cuáles son las herramientas digitales más utilizadas por los usuarios.

Entre las aplicaciones que suelen emplearse habitualmente para realizar un trámite o servicio están Transfermóvil (permite gestionar servicios públicos y trámites bancarios mediante el pago en línea) (93,6 %) y EnZona (permite el comercio electrónico entre personas y la ejecución de operaciones financieras a personas naturales) (62,6 %). También se destacan, aunque con porcentajes inferiores: “Comprando en Cuba” (apk vinculada con el comercio electrónico, para visualizar de manera más rápida y eficiente los productos de las tiendas *online* de la plataforma TuEnvío) y “Viajando” (permite realizar consultas sobre la disponibilidad de pasajes para los diferentes destinos que se comercializan por las agencias de Viajero, y la compra e línea de estos a través de la plataforma de pago Transfermóvil) (figura 6).

Hoy los servicios transaccionales en línea, asociados al pago de servicios públicos como:

energía eléctrica, consumo de agua, telefonía fija, entre otros, así como el pago de multas e impuestos sobre los ingresos y el valor agregado, se pueden realizar desde pasarelas de pago y aplicaciones (Transfermóvil y EnZona, por ejemplo). Sin embargo, Transfermóvil es la apli-

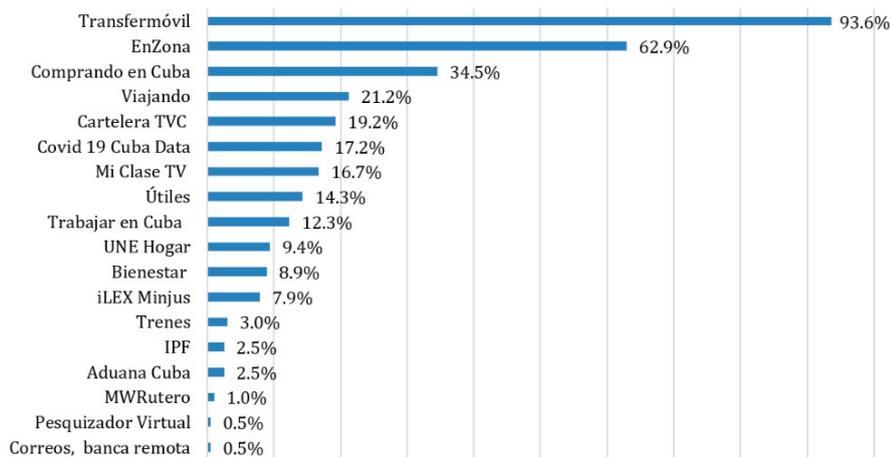


Figura 6. Aplicaciones que habitualmente se emplean para realizar un trámite o servicio.

FIGURA 6.

Aplicaciones que habitualmente se emplean para realizar un trámite o servicio.

sf

cación que suele usarse con mayor frecuencia para realizar estos pagos, lo cual puede estar vinculado a que brinda mayor confianza al usuario; además, su diseño permite gestionar servicios públicos y trámites bancarios mediante el pago en línea, mientras que EnZona facilita principalmente el comercio electrónico entre personas y la ejecución de operaciones financieras a personas naturales.

Satisfacción general con trámites y servicios en línea

Con relación a la satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea, tanto en aquellos realizados mediante los portales web como a través de las aplicaciones, se obtuvo que, del total de la muestra estudiada, el 45 % de los ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos con estos (figura 7), lo cual hace referencia a ciertas insatisfacciones relacionadas con las dificultades referidas anteriormente. Un grupo importante de encuestados manifestó que está satisfecho con relación a los servicios. Es necesario señalar que estas evaluaciones están directamente relacionadas con la experiencia positiva del individuo durante la realización del trámite y su percepción con relación a la calidad de los servicios.

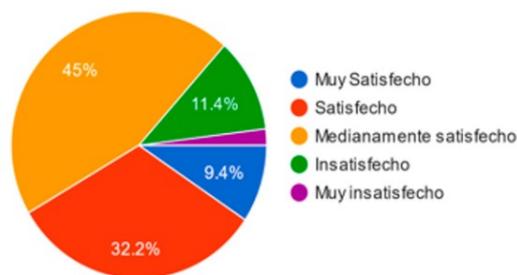


Figura 7.

Satisfacción general con los servicios y trámites en línea realizados por los portales web y las aplicaciones.

FIGURA 7.

Satisfacción general con los servicios y trámites en línea realizados por los portales web y las aplicaciones.

sf

Según el sexo y la edad, no se observaron diferencias estadísticamente significativas con relación al uso de servicios. Sin embargo, los jóvenes de 18 a 29 años tienden a evaluar los servicios de Regular a Mal, y suelen sentirse Insatisfechos en mayor medida que los adultos mayores de 30 años. En este sentido, los jóvenes son más críticos sobre los diversos indicadores vinculados a la calidad de los servicios, por lo que se puede afirmar que existe una tendencia proporcional entre la edad de los encuestados y su satisfacción con los servicios. A

medida que disminuye la edad de los sujetos disminuye la satisfacción con respecto al uso de los servicios, y viceversa, así como la evaluación favorable. Es decir, se mantiene el público juvenil (18 a 29 años) como el más insatisfecho con los servicios (tabla 6).

Tabla 6. Satisfacción general en relación con los servicios utilizados en los portales web y las aplicaciones.

Categorías	Sexo		Rangos de edad		
	Femenino %	Masculino %	18-29 años %	30-59 años %	60 años y más %
Muy satisfecho	10,8	7,5	2,1	10,9	13,0
Satisfecho	33,3	29,2	17,0	34,1	43,5
Medianamente satisfecho	39,2	48,1	48,9	44,9	26,1
Insatisfecho	10,8	11,3	19,1	17,4	7,2
Muy insatisfecho	2,0	1,9	4,3	1,4	0,0
No respuesta	3,9	1,9	8,5	1,4	0,0

TABLA 6.
Satisfacción general en relación con los servicios utilizados en los portales web y las aplicaciones.

sf

Con relación a los canales preferidos para hacer trámites y servicios en línea, llama la atención que aproximadamente 90 % de los ciudadanos prefieren usar las aplicaciones móviles sobre Internet, es decir, acceder a los servicios mediante los portales web del Gobierno (figura 8). Ello se corresponde con que las herramientas móviles vinculadas al gobierno digital son más empleadas en el país que los portales web, para realizar distintos servicios. También se percibe desconocimiento sobre las diversas funcionalidades del gobierno digital en Cuba, y existen diversas dificultades vinculadas a la conexión y al acceso a Internet que tiene la población cubana, lo cual limita el uso de los servicios a través de los portales web gubernamentales. Esta constituye una de las razones por las que este resultado puede entrar en contradicción con los canales preferidos en otros contextos a nivel mundial, donde se suele usar con mayor frecuencia la Internet en las plataformas a través de computadoras (Melchor et al., 2021; Marrugo, 2013).

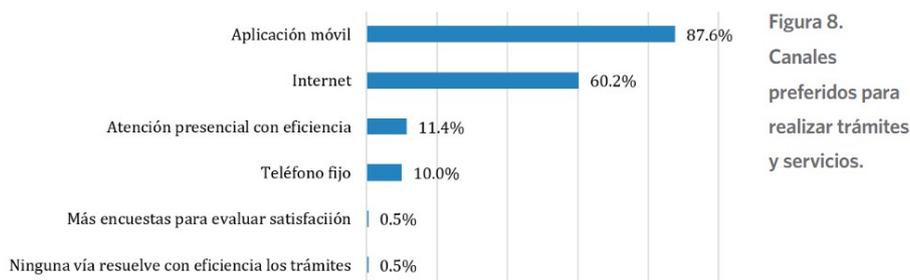


Figura 8.
Canales preferidos para realizar trámites y servicios.

FIGURA 8.
Canales preferidos para realizar trámites y servicios.

sf

Sugerencias de la población

En un primer momento se les solicitó a los sujetos encuestados que mencionaran tres servicios o trámites que les gustaría fueran digitalizados. Entre estos se señaló, en primer lugar, los trámites de la vivienda, seguidos de los trámites de la Oficina de Control para la Distribución de los Abastecimientos (Oficoda) y los vinculados con la Educación y la Salud (solicitud de turnos médicos, historias clínicas, resultados de análisis, etc.). Se argumenta sobre la necesidad de estos, con el objetivo de agilizarlos para evitar colas, dificultades en la atención presencial, así como procesos burocráticos lentos y en ocasiones innecesarios.

Posteriormente, se recogieron algunos de los comentarios y las sugerencias ofrecidas por

los usuarios para mejorar los servicios *online* y el trabajo del gobierno digital. En su mayoría estas hacen referencia a mejorar las páginas web y el funcionamiento de las plataformas, los estándares de calidad de

los servicios, la interoperabilidad de los servicios y ministerios, mejorar la infraestructura tecnológica, implementar nuevos servicios en línea, dar mayor promoción a las funcionalidades del gobierno digital, entre otros.

Entre los planteamientos más frecuentes se encuentran, por ejemplo: “Se debe mejorar la presencia en la web de los portales ciudadanos, así como la interacción en estos, las instituciones y los organismos”; “Digitalizar servicios tanto como sea posible en aras de mejorar la vida a la población, todos los trámites *online* que se puedan”; “Mejorar la plataforma EnZona para pagar en comercios y bodegas”; “Mayor promoción a los servicios, porque se desconocen”; “Los servicios *online* deben ser diseñados en función de cumplir las necesidades del usuario”; “El trabajo del gobierno digital en Cuba podría avanzar más si se crea una estructura para su gestión y actualización”; “El portal del ciudadano no funciona, las respuestas deben ser más ágiles, hay sitios de atención al ciudadano que no funcionan”, entre otros.

CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió corroborar la principal hipótesis de trabajo planteada, pues los resultados indican que los ciudadanos cubanos se encuentran medianamente satisfechos con los trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital, tanto los realizados mediante los portales web como a través de las aplicaciones. En este sentido, los servicios y trámites más demandados por los ciudadanos cubanos y que se evalúan positivamente fueron la descarga de materiales educativos y obtención de certificaciones por los portales web, y el pago de servicios públicos mediante las aplicaciones móviles Transfermóvil y EnZona.

A partir de los resultados y del análisis bibliográfico que se efectuó, se propone un grupo de indicadores básicos, los cuales se sugiere tener en cuenta para el desarrollo de posteriores investigaciones, pues resultan claves para la comprensión del tema objeto de estudio. Entre otros:

- • Percepción frente al servicio virtual brindado o el trámite realizado
 - Accesibilidad del servicio al ciudadano (facilidad de uso)
 - Claridad, precisión y calidad de la información
 - Tiempo de respuesta a los requerimientos
 - Frecuencia de solicitud
 - Dificultades para realizar el trámite de forma virtual
 - Evaluación general del servicio
 - Calidad percibida del servicio
 - Nivel de satisfacción con la respuesta
 - Evaluación de la plataforma en línea
 - Canal de preferencia para acceder a la información

Asimismo, para indagar sobre la opinión de los ciudadanos, resulta imprescindible destinar espacios para que las personas consultadas manifiesten sus sugerencias y observaciones. El uso de herramientas web para evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, así como la creación de espacios en los portales gubernamentales que consideren las opiniones de los usuarios, permiten un acercamiento a los problemas que han experimentado estos. Por eso se debe fomentar la recogida de planteamientos, la solicitud de peticiones, las quejas o los reclamos, así como hacer visibles las respuestas por parte de la administración, seguimientos a estas opiniones y quejas, pues posibilitan hacer más participativa la gestión pública.

La necesidad de realizar estudios que identifiquen las opiniones de los ciudadanos en las variables de satisfacción, percepción y expectativas acerca del servicio, permite recomendar opciones de mejora viables. Las sugerencias representan un punto de apoyo en la toma de decisiones, para la fijación de estándares de calidad del servicio para el usuario. Es por ello que se deben tomar en cuenta los indicadores referidos, para diagnosticar la percepción de las personas con respecto a servicios y trámites de gobierno digital.

La implementación de encuestas periódicamente en los portales web para medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios y trámites que solicitan, es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios y la atención al ciudadano. Esta herramienta permite una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa.

REFERENCIAS

- Díaz-Calderón, R. R. (2021). Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico: Satisfacción con e-government implementation. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 4(2), 61-69. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>
- Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano, Instituto de Desarrollo Urbano de Bogotá (2016 a). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio ofrecido por el IDU para Trámites de Valorización*. Primer trimestre de 2016. Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Servicio_a_la_ciudadanía/Observatorio_de_percepción_ciudadana/Obsrevatori_2016/Satisfacción_en_la_atención/01.Informe-1T-2016-Valorizacion.pdf
- Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano, Instituto de Desarrollo Urbano de Bogotá (2016 b). *Informe de satisfacción ciudadana frente al servicio que ofrece el IDU a la ciudadanía al momento de interponer PQRS por los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual) cuarto trimestre de 2016*. Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: [https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Servicio_a_la_ciudadanía/Observatorio_de_percepción_ciudadana/Obsrevatori_2016/Satisfacción_en_la_atención/05.Informe_PQRS_IV_20-4_trimestre_2016_\(06.04.17\).pdf](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Servicio_a_la_ciudadanía/Observatorio_de_percepción_ciudadana/Obsrevatori_2016/Satisfacción_en_la_atención/05.Informe_PQRS_IV_20-4_trimestre_2016_(06.04.17).pdf)
- Fragoso, E. (2002). Gobierno Electrónico: evaluación de la percepción ciudadana. Boletín de Política Informática, Año XXV No. 1, México. Recuperado de: [http://www3.diputados.gob.mx/cámara/content/download/109476/298497/file/GOBIERNO_ELECTRONICO_EVALUACION_DE_LA_PERCEPCION_\(Elvira_Fragoso_Vazquez\).pdf](http://www3.diputados.gob.mx/cámara/content/download/109476/298497/file/GOBIERNO_ELECTRONICO_EVALUACION_DE_LA_PERCEPCION_(Elvira_Fragoso_Vazquez).pdf)
- Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (2018). *Informe de percepción de los grupos de valor a los productos y servicios*. Colombia. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Informe_de_percepción_Primer_Trimestre_2018.pdf
- Gobierno de Chile (2012). *Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico*. Deloitte. Recuperado de: <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccbc5-b044-4add-056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfacción-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electrónico.pdf>
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Guillén, M. (2021) *Perfiles estratégicos sobre Gobierno Digital de Chile y Uruguay. Observatorio de Gobierno Digital de Cuba*. (no publicado).
- Medina, J, Ábrego, D., Echeverría, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. *Investig. Adm.*, 50(127), Epub 02-Mar-2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Marrugo, M. A., Rangel, O. (2013). *Valoración de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos locales en la ciudad de Cartagena de Indias. Mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Caso: servicio de educación pública* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena de Indias, Colombia.
- Pareja, A. (2015). 7 preguntas clave para medir la satisfacción ciudadana. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/author/apareja/>
- Reyes, M., Gascó, J. L., Llopis, J. (2012). Participación y satisfacción del ciudadano en la Gestión Pública: un estudio en el ámbito de la administración local. Universidad de Alicante. *Auditoría Pública*, 58(2012),31-42. <http://hdl.handle.net/10045/25555>

- Rico, E. (2018). *Evaluación del proceso de atención al ciudadano de la Alcaldía de Pereira por medio de la implementación de una herramienta web que permita valorar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de las PQRS* (tesis de maestría). Universidad Libre Seccional Pereira Facultad de Ingeniería, Colombia.
- Secretaría de Gestión Pública Perú (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>
- Secretaría General Bogotá (2021). *Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021*. Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/informe-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-2021>
- Santos, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano* (tesis de maestría de Gestión Pública Avanzada). Universidad de Barcelona, España.
- Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. *Public Administration Review*, 62, (5), 527-540. DOI:10.1111/1540-6210.00235