

Capítulo 5. Conclusiones

De acuerdo al modelo propuesto para la identificación y descripción de los impactos del portal, los diferentes factores o variables descritas son parte fundamental para entender el éxito o no de los portales. El ejercicio realizado a través de los “Focus Group” nos ayudo a entender la percepción de los ciudadanos en relación a cada uno de esos factores, siendo el objeto de estudio el portal del estado de Puebla.

En los resultados ya se ha descrito en una primera instancia, cual ha sido la razón del éxito, discreto o moderado del actual trabajo de la administración pública por proveer servicios a la ciudadanía. Probablemente en este momento el impacto no sea el optimo dado que los servicios disponibles aun se encuentran en una primera fase por hacerlo llegar a la ciudadanía, sin embargo las tendencias apuntan a un mayor esfuerzo por parte del gobierno por incluir tramites en línea y una mayor adopción por parte de la ciudadanía de estos servicios conforme la familiarización de los productos y servicios electrónicos incrementen no solo en el sector gobierno.

Con dicho supuesto en el incremento de participación del portal en la interacción gobierno-gobernados las futuras evaluaciones deberán incluir la indagación de variables que apunten a una mayor calidad de la arquitectura tecnológica representada en el portal así como la correcta presentación de los contenidos asociados a las leyes pertinentes que garanticen a los ciudadanos el máximo apego de los resultados presentados por el gobierno con la realidad ejercida de las actividades emprendidas.

Para el caso de la arquitectura e infraestructura tecnológica, en un ejercicio similar al presentado en esta ocasión se deberán incluir preguntas las cuales permitan conocer la percepción de los ciudadanos en torno a:

Control percibido: es importante indagar en este punto ya que la facilidad de navegar e interacción con el portal marcan la aceptación o no como herramienta, de esta forma con preguntas como: ¿La navegación durante el proceso implicó confusión o desconocimiento de las

acciones a realizar? ¿Concluyó de manera exitosa? Y ¿En algún momento percibió que el sistema no le respondía?

Facilidad de uso percibida: así como el control percibido de los usuarios es esencial tener una buena experiencia al navegar en el portal de gobierno para obtener los resultados deseados por los ciudadanos ¿Encontró la información de manera sencilla o complicada? ¿Estaba bien indicado los elementos para realizar su trámite? o ¿Es más fácil realizar su trámite en línea que en las ventanillas de la oficina?

Rendición de cuentas: Se puede abarcar de una forma amplia el tema de rendición de cuentas incluyendo preguntas específicas y que permitan conocer detalles de la información consultada u observada por la ciudadanía. Con preguntas como ¿Sabe si el informe de gobierno se encuentra disponible en línea? ¿Qué información en rendición de cuentas a consultado?

Participación ciudadana: este tema es uno en el cual los ciudadanos consideran que les permite expresar sus opiniones respecto a los temas asumidos por el gobierno de su interés, para saber si los portales de gobierno están cubriendo esta área se puede explorar con las siguientes preguntas: ¿Está interesado para expresar sus opiniones al gobierno? ¿A través de que herramienta lo hace? ¿Cómo le gustaría que el gobierno considerara su opinión en el portal de gobierno?

Productividad: si los ciudadanos consideran que el uso de las herramientas de tecnologías de información puede incrementar la productividad de las instancias de gobierno estas se deben ver reflejadas en los trámites que realicen los funcionarios o trabajadores de gobierno con el ciudadano. ¿Es más rápido hacer un trámite en las oficinas que hace 5 años? ¿Para los ciudadanos es más fácil completar sus trámites en la oficina una vez realizada la consulta el portal de gobierno?

De la misma forma será importante conocer más información sobre la situación actual de los factores que determinan el desarrollo de las políticas y su marco legal, dónde se esperaría identificar cuáles son las leyes locales en termino de responsabilidad del gobierno hacia la transparencia y rendición de cuentas, así como impulso de políticas de gobierno electrónico, con preguntas como ¿Ud. sabe si existen leyes de transparencia en su entidad? ¿Se están representando los resultados de dichas leyes en el portal de gobierno?, se puede determinar si el

portal de gobierno contempla las disposiciones fijadas por las leyes vigentes y la percepción de los ciudadanos hacia estas medidas.

Otro factor determinante es la demanda potencial que tiene el portal y los resultados reales sobre el uso que este obteniendo, por supuesto aquí se involucra el hecho de conocer el proceso de adopción de las características de gobierno electrónico con el número de trámites y servicios que incluyen a su catálogo. De la misma forma se presentan datos demográficos los cuales muestre el número de personas con la posibilidad de conectarse a internet para realizar estos trámites en línea y que conforme se realicen nuevos estudios deben actualizarse estos puntos para considerar la demanda de solicitudes que generaran los usuarios. Todas estas preguntas presentadas como un medio de indagar el impacto de los portales de gobierno han sido propuestas como una guía de preguntas en el Apéndice 3.

Por último, la determinante relacionada con infraestructura es otra que se debe considerar para su estudio, si bien muchas de las características de la infraestructura tecnológica generada por el gobierno tiene la capacidad de ser medida en términos de funcionamiento, proceso y respuesta de las solicitudes de los ciudadanos es necesario considerar las condiciones ofrecidas como lo es la tecnología en que se está desarrollando el portal, las inversiones y proyectos anunciados por el gobierno de forma que impulsen el desarrollo de la plataforma.

De esta forma se han tratado de apegar los diversos factores incluidos en los modelos sobre la adopción de servicios de gobierno electrónico a la apreciación realizada con los ciudadanos de Puebla quienes han ocupado los servicios del portal gubernamental, identificando los puntos que respaldan la teoría y que nos da una pauta para seguir evaluando en un futuro cercano los portales de gobierno, tomando como premisa las tendencias en una mayor implementación de servicios en línea y el incremento de los usuarios que suponen, un futuro prometedor en el gobierno electrónico y en su evaluación.