

Tabla de contenido

Introducción.....	8
Capítulo 1. El Problema de investigación	10
1.1 Formulación de las preguntas de investigación	13
1.2 Objetivos.....	13
Capítulo 2. Antecedentes	14
Capítulo 3. Marco conceptual	26
3.1. Gobierno Electrónico o Digital.....	26
3.2. Gobierno Electrónico Local	40
Capítulo 4. Contexto del gobierno electrónico en Chile	42
4.1. Avances en gobiernos de la Concertación (1998-2010)	42
4.2. Avances en el gobierno de Sebastián Piñera.....	49
4.3. Antecedentes Iniciativa Municipios Digitales	50
4.4. Análisis de la implementación de Municipios Digitales	56
Capítulo 5. Metodología	61
5.1. Modelo Econométrico.....	61
5.2. Diseño Muestral y Encuesta.....	67
Capítulo 6. Resultados.....	71
6.1. Análisis Descriptivo: ¿Qué se ha hecho?	71
6.2. Análisis Descriptivo: Actualización	80
6.3. Análisis Explicativo: Logit Ordinal	81
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	92
Bibliografía.....	94
Anexos	100

Índice de Tablas

TABLA NO. 1: INDICADORES SOBRE ACCESO A INTERNET EN CHILE	19
TABLA NO. 2: DIFERENCIAS DE RECURSOS ENTRE COMUNAS CON ÍNDICES DE MADUREZ	24
TABLA NO. 3: DEFINICIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR ORGANISMOS INTERNACIONALES.....	26
TABLA NO. 4: ETAPAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	32
TABLA NO. 5: INTERACCIONES ENTRE LOS PRINCIPALES ACTORES.....	38
TABLA NO. 6: FICHA DE LA ENCUESTA.....	70
TABLA NO. 7: 18 COMUNAS CON MEJORES PUNTAJES EN RANKING PUC 2006	72
TABLA NO. 8: 20 COMUNAS CON MEJORES PUNTAJES EN RANKING CETIUC 2008	75
TABLA NO. 9: 20 COMUNAS CON MEJORES PUNTAJES EN RANKING CETIUC 2010	76
TABLA NO. 10: DIMENSIONES Y SERVICIOS DIGITALES EVALUADOS POR EL IGEN.....	77
TABLA NO. 11: INDICADOR GOBIERNO ELECTRÓNICO 2016-TOP 20	81
TABLA NO. 12: PRINCIPALES ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS.....	82
TABLA NO. 13: RESULTADOS MODELO LOGÍSTICO BINARIO	83
TABLA NO. 14: VARIABLES BINARIAS	84
TABLA NO. 15: VARIABLES CONTINUAS	85
TABLA NO. 16: ESTADÍSTICO WALD	85
TABLA NO. 17: RESULTADOS ORDERED LOGIT.....	86
TABLA NO. 18: AJUSTES DEL MODELO ORDERED LOGIT	89

Índice de Figuras

FIGURA NO. 1: TIPO DE CIUDADANO SEGÚN USO DE TIC	17
FIGURA NO. 2: SITUACIÓN DE MADUREZ DE MUNICIPIOS EN CHILE	23
FIGURA NO. 3: NIVEL DE MADUREZ DE INICIATIVAS GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	33
FIGURA NO. 4: MODELO PIRAMIDAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL	35
FIGURA NO. 5: INTERACCIONES POSIBLES ENTRE LOS ACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	39
FIGURA NO. 6: ÍNDICE DE MADUREZ TECNOLÓGICA MUNICIPAL	53
FIGURA NO. 7: RESULTADOS GLOBALES-ÍNDICE DE MADUREZ TECNOLÓGICA MUNICIPAL.....	53
FIGURA NO. 8: DIMENSIONES ANALIZADAS POR EL RANKING PUC	72
FIGURA NO. 9: COMPONENTES DEL ÍNDICE DE DIGITALIZACIÓN MUNICIPAL-CETIUC	74

Introducción

En la actual época de modernización de las instituciones públicas y desde el enfoque de gobierno digital, se vuelve imperioso el uso de las herramientas digitales que disponen las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. De esta forma, el gobierno electrónico cobra relevancia en la medida en que es apropiado para reformar la gestión de las instituciones del Estado dada la cimentada necesidad de la ciudadanía por participar en los procesos de gestión de los servicios públicos. Ante el incremento de demandas sociales, los gobiernos se han visto imposibilitados de resolver tantas necesidades sociales, por lo que, se ha optado por la diversificación a través de diferentes canales de atención dirigido a la ciudadanía, de modo de acercarse más a las preferencias de las personas. De esta forma, algunas instituciones estatales han asumido un rol protagónico y de interacción con la ciudadanía a través de plataformas digitales, como una forma de gestión para mejorar la prestación de los servicios y trámites, y así satisfacer las expectativas de los usuarios. En este contexto, Chile se presenta como un país que ha mostrado liderazgo en materias de gobierno electrónico, llegando a estar situado en el puesto 22 a nivel mundial entre 2003 y 2005, y manteniéndose en el cuartil mayor a nivel mundial. Desde que se comenzaron a implementar proyectos y programas de gobierno electrónico a nivel central, se han obtenido resultados favorables, reduciendo costos y tiempo tanto para las personas como para la administración pública. No obstante, si bien se ha avanzado mucho en el gobierno electrónico a nivel de servicios públicos centrales, no se ha desarrollado en gran medida el gobierno electrónico local, generando en primera instancia brechas digitales a nivel de instituciones, o bien, desde la perspectiva de la oferta. En esta línea, se aprecian diferencias notorias entre las páginas web de instituciones del nivel central y los municipios, ya que estos últimos no tienen una amplia oferta de servicios y trámites digitales.

Al margen de las plataformas digitales disponibles que puedan tener algunos servicios públicos, existe otra brecha que se vincula con la perspectiva de la demanda, esto es, las brechas de acceso para poder usar los servicios electrónicos, que guardan un correlato con problemas socioeconómicos (e.g., los ingresos y el acceso al internet en la población). Resulta interesante entonces revisar cómo ha sido abordado este problema de la desigualdad digital en el país, enfocándolo principalmente en los servicios prestados a nivel local. De esta forma, se encuentra en Municipios Digitales una oportunidad de análisis, ya que el programa está destinado a propiciar y fortalecer un desarrollo local por medio del involucramiento de las municipalidades en la prestación de servicios a la ciudadanía, con el apoyo y capacitación permanente del gobierno central. En ese sentido, parece importante abordar focalmente el tema de gobierno electrónico, analizando el funcionamiento y operatividad de Municipios Digitales, una iniciativa reciente, de adherencia voluntaria y que está orientada hacia los municipios.

Son pocos los estudios orientados a la demanda de servicios digitales de las instituciones públicas, por lo que no se conocen las razones del porque las personas