

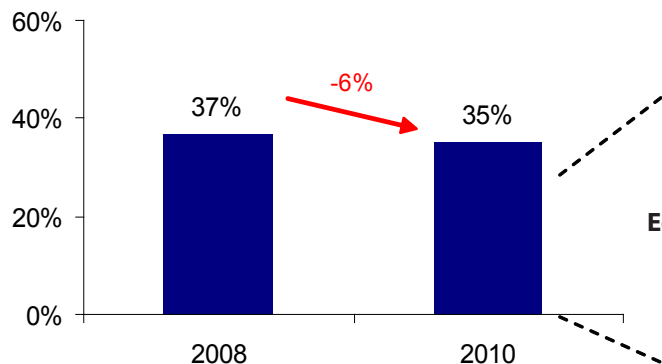
INFORMACIÓN ESTATAL

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (N° 27806) establece que todas las entidades públicas deben tener un portal web con información relevante para el ciudadano. No obstante que la ley fue promulgada hace casi 8 años, aún 1 de cada 3 visitas a una entidad pública es para solicitar información. Este BoletínCAD analiza a detalle cómo no basta con tener una página web, sino que lo importante es que el ciudadano sepa de su existencia y la sienta como una herramienta útil.

35% de visitas a una entidad son para hacer una consulta

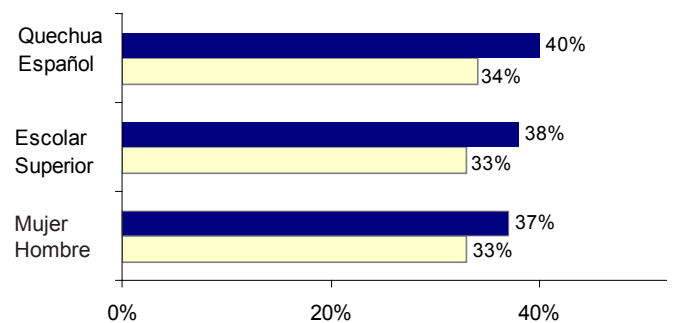
Uno de cada tres peruanos que acude a una entidad pública lo hace para recoger información. Las mujeres (37%), con educación escolar (38%) y quechuahablantes (40%) son proporcionalmente quienes más acuden a una entidad pública para realizar una consulta.

% de encuestados que acude a una entidad pública para realizar una consulta



Los datos del 2008 provienen del RankinCAD 2008 Atención al Ciudadano, el cual midió también los Juzgados, Fiscalías, Hospitales, y Comisarias. Base: total de entrevistados (25,000 personas).

Visitan una entidad pública para realizar una consulta



Base: Total de entrevistados (15,500 personas)

Ya viene

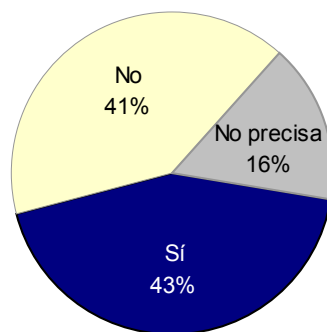
**El Premio a las Buenas Prácticas
en Gestión Pública 2011**



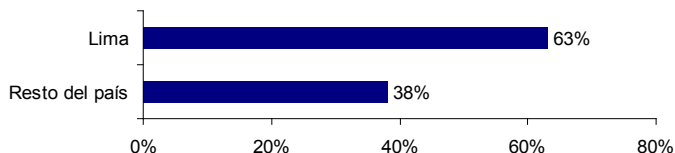
Portales web de entidades públicas

Los resultados del RankinCAD 2010 Información Estatal indican que solo el 43% de los encuestados está enterado de que la entidad a la cual acudió a realizar una gestión tiene página web. Se presentan diferencias marcadas entre los encuestados en entidades públicas de Lima que saben de la existencia de la página web (63%) y los encuestados en el resto del país (38%). En cuanto al idioma materno, mientras que el 45% de los hispanohablantes sabe que la entidad tiene un portal web, solo el 24% de los quechua o aymara hablantes lo sabe. Según el grado de instrucción, el 53% de los encuestados con educación superior sabe de la existencia del portal web, mientras que solo el 29% de las personas con grado de instrucción escolar lo sabe. Según el tipo de entidad, el 60% de encuestados que acudió a un ministerio sabe de la existencia de un portal web, mientras que en los municipios provinciales menos de la mitad (26%) de encuestados lo sabe.

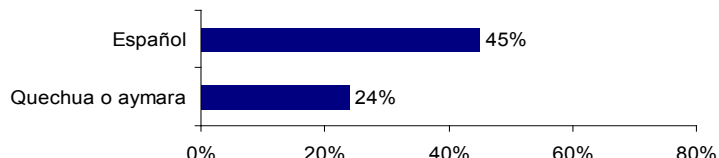
% de encuestados que sabe que la entidad pública tiene una página web



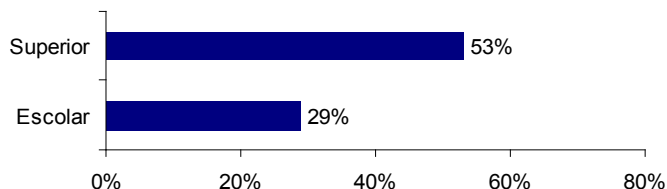
Según ubicación



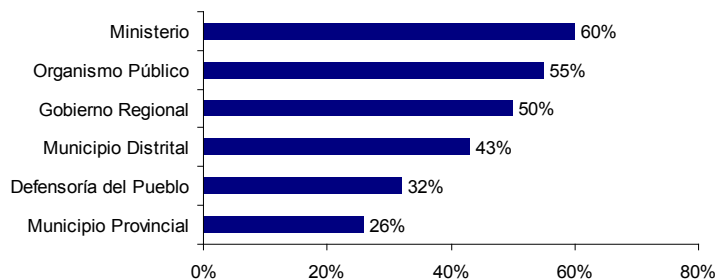
Según idioma materno



Según grado de instrucción



Según tipo de entidad



Base: Total de entrevistados (15,500 personas)

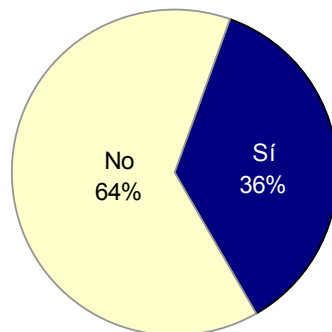
Fuente: RankinCAD 2010 Información Estatal – Ciudadanos al Día

Uso de los portales web estatales

Visitar la página web de la entidad en la cual se va a realizar una gestión antes de salir de su hogar o lugar desde donde se desplaza, es uno de los factores que puede minimizar el tiempo invertido por la gente en una entidad pública. Al respecto, solo el 36% de ciudadanos refirió que visitó la página web de la entidad para la gestión realizada el día en que fueron encuestados, mientras que el 64% no lo hizo. Según la ubicación geográfica, mientras que el 84% de encuestados en entidades públicas de Lima visitó la página web, en el resto del país alrededor de la quinta parte (16%) lo hizo.

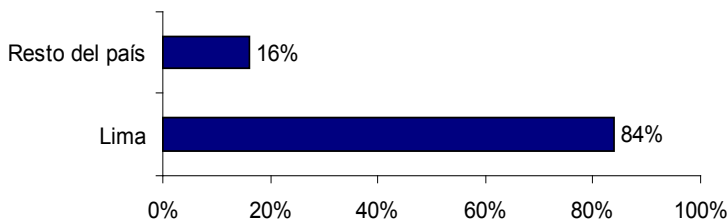
Según el tipo de entidad, el 59% de encuestados que acudió a un Ministerio, visitó el portal web respectivo; mientras que solo el 13% de quienes acudieron a un Municipio Provincial lo hizo.

% de encuestados que visitó la página web de la entidad para la gestión realizada

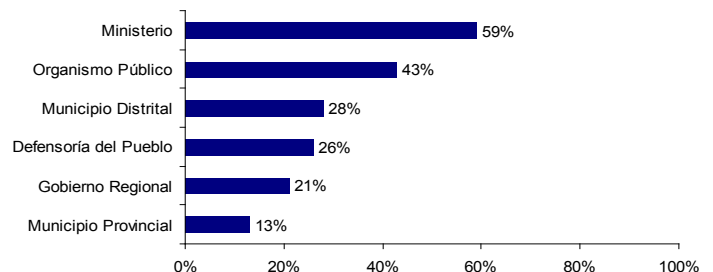


Base: 15,500 encuestas

Según ubicación



Según tipo de entidad



Base: Total de entrevistados (15,500 personas)

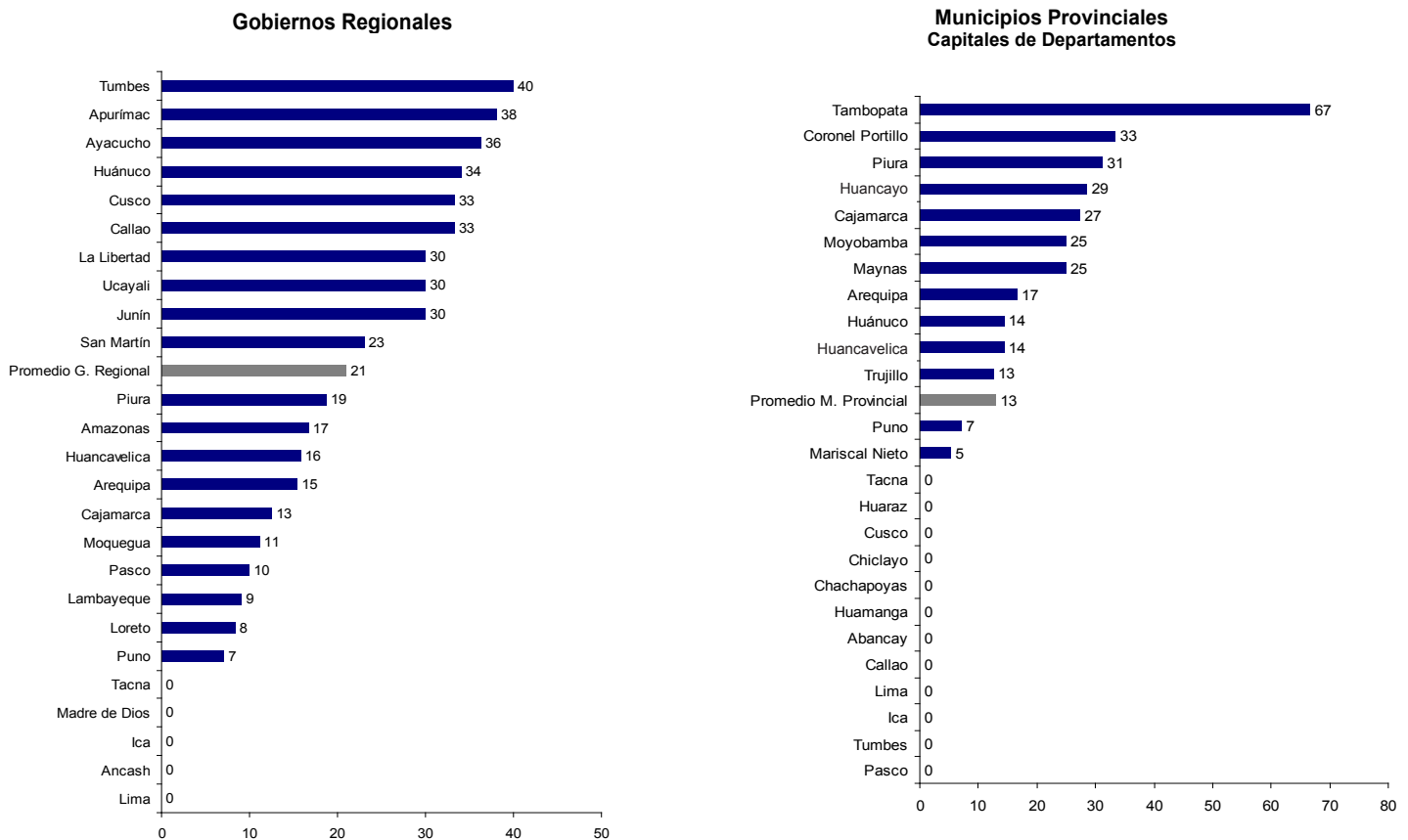
Fuente: RankinCAD 2010 Información Estatal – Ciudadanos al Día

Gobiernos Regionales y Municipios Provinciales

En cuanto a los gobiernos regionales, Tumbes (40%), Apurímac (38%) y Ayacucho (36%) presentan los mayores porcentajes de ciudadanos que visitaron sus respectivas páginas web para la gestión realizada el día en que fueron encuestados; cifras que representan casi el doble que el promedio (21%). Por el contrario, hay 5 gobiernos regionales cuyas páginas web no fueron revisadas por ningún ciudadano para la gestión realizada.

Respecto a los municipios provinciales capitales de Departamentos, Tambopata (67%), Coronel Portillo (33%) y Piura (31%) presentan los porcentajes más altos de ciudadanos que ingresaron a sus respectivos portales web para la gestión que realizaron; mientras que ningún ciudadano visitó los portales web de 12 municipios provinciales (casi la mitad del total de municipios evaluados).

% de encuestados que visitó la página web de la entidad para la gestión realizada



Base: porcentaje de personas que declararon saber que la entidad pública tiene página web, sobre 2,500 encuestas.

Fuente: RankinCAD 2010 Información Estatal – Ciudadanos al Día

Entidades Públicas de Lima y Callao

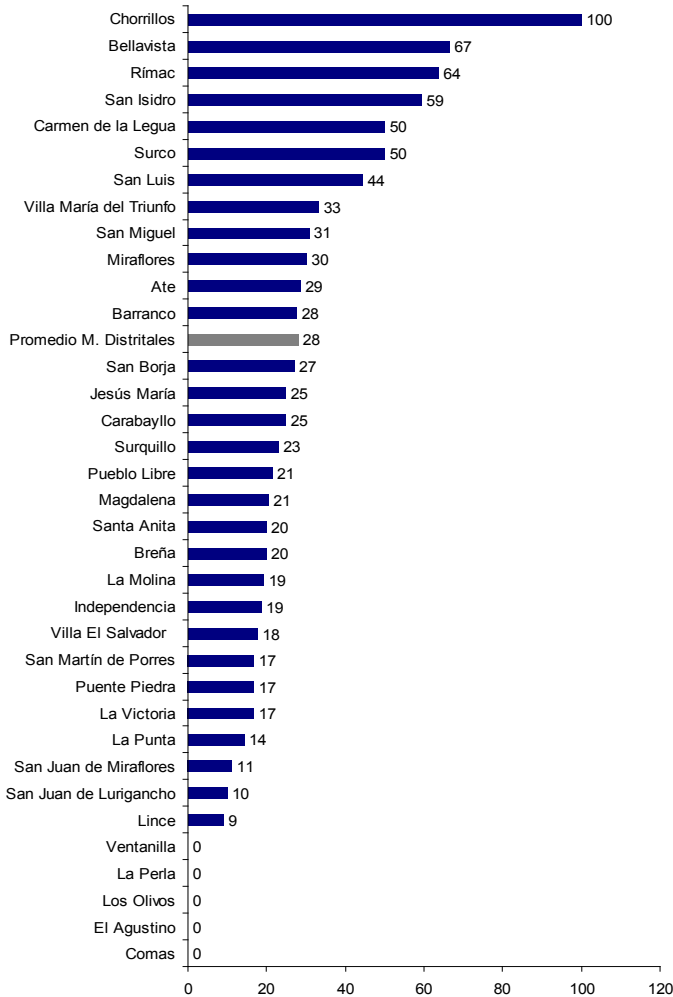
Los municipios distritales de Chorrillos (100%), Bellavista (67%) y Rímac (64%) cuentan con el mayor porcentaje de ciudadanos que ingresó a sus portales web para la gestión realizada. Por el contrario, hay 5 municipios distritales cuyas páginas web no fueron visitadas por ningún ciudadano.

En cuanto a los Ministerios, todas las personas que acudieron al de Relaciones Exteriores para realizar una gestión, visitaron su página web. Ocurre lo contrario con la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Respecto a los Organismos Públicos, la totalidad de ciudadanos que realizó una gestión en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) o en Mi Vivienda consultaron las respectivas páginas web. Situación contraria se presenta para Sedapal, Banmat, Banco de la Nación, Corte Superior de Justicia del Callao, Sunass y Digemin.

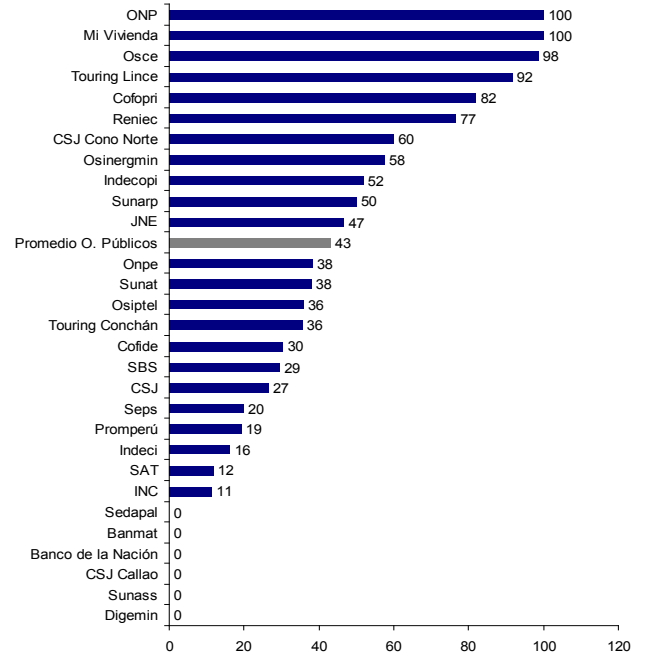
% de encuestados que visitó la página web de la entidad para la gestión realizada en entidades públicas de Lima y Callao

Municipios Distritales



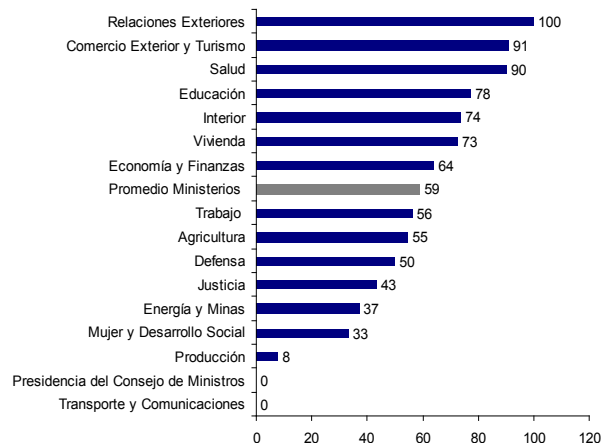
Base: porcentaje de personas que declararon saber que la entidad pública tiene página web, sobre 3,500 encuestas.

Organismos Públicos



Base: porcentaje de personas que declararon saber que la entidad pública tiene página web, sobre 1,600 encuestas.

Ministerios



Base: porcentaje de personas que declararon saber que la entidad pública tiene página web, sobre 2,900 encuestas.

Ficha Técnica RankinCAD 2010 Información Estatal. Encuesta realizada a 5,000 personas atendidas en 50 entidades públicas (25 Gobiernos Regionales y en 25 Municipios Provinciales capitales de departamento) entre el 22 de enero y el 4 de marzo de 2010. Los resultados tienen un margen de error de +/- 0.79 a nivel nacional y +/- 1.66 a nivel de Lima y Callao. Investigación llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día.


BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN PÚBLICA 2010

Las entidades públicas que cuentan con una página web actualizada, atractiva y funcional, no sólo facilitan la vida a los ciudadanos, sino que además obtienen el reconocimiento de ser más transparentes y modernas. Conozcamos a algunas de estas iniciativas catalogadas como Buenas Prácticas en Gestión Pública.

● **Portal de la Municipalidad de Piura aumenta sus visitas**

En el 2007, el Portal de la Municipalidad Provincial de Piura tenía, en promedio, 300 visitas diarias. Para aumentar el flujo de visitantes y ofrecer más información a la ciudadanía, se desarrollaron nuevas líneas de consulta con información de interés público: beneficiarios de los comités de vaso de leche, con las actas y la lista de beneficiarios de ese programa; programas de complementación alimentaria municipal, con información de 550 proyectos en curso; "MuniDirEst - Directorio Mypes", con información de todas las mypes del distrito de Piura; la agenda de la Alcaldesa, agenda de Regidores, agenda de comisiones de regidores y el blog de regidores, entre otros. Con todos estos contenidos disponibles, a junio de 2010 se dieron más de 1100 visitas por día al Portal, es decir, más de 150 mil visitas en los cinco primeros meses. El esfuerzo permitió, además, atender quejas en línea de los ciudadanos. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Transparencia y Acceso a la Información.



Fuente: <http://www.muniyuia.gob.pe/>

● **Municipalidad de San Martín de Porres mejora su portal municipal**

En su afán de entregar la mejor calidad de servicio al ciudadano, la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (Lima) implementó el plan STOC: Servicio y Tecnología Orientado al Ciudadano a través de la web 2.0 en el portal municipal. Esta plataforma complementa el plan de atención de la red de agencias municipales y campañas alrededor del distrito, creando un espacio de uso público donde los visitantes encuentran un lugar para informarse, dar solución a sus dudas y expresar su opinión. A la vez, el gobierno local puede conocer las necesidades e intereses de los ciudadanos y fijar objetivos concertados para el bienestar común. Gracias a este portal los vecinos ya no necesitan desplazarse a la municipalidad, pues encuentran en la página la información necesaria para sus trámites, consultas, reclamos o sugerencias. Así, llegaron a registrarse unas 20 mil visitas diarias. Esta experiencia fue calificada como Buena Práctica en Gestión Pública 2010 en la categoría Transparencia y Acceso a la Información.



OPINIÓN
INFORMACIÓN ESTATAL
Natalie Rona*

● Las tecnologías de información y comunicación ofrecen a las entidades públicas nuevas herramientas de interacción con el ciudadano.



El internet, en particular, ofrece un canal de doble vía en donde tanto ciudadano como entidad pueden verse beneficiados. Por un lado, la entidad dispone de un canal de información a través del cual puede mantener al ciudadano al tanto de su gestión. Ello, no solo mejora su nivel de transparencia, sino que también legitima sus acciones, generando una mayor confianza por parte de la ciudadanía. Por otro lado, los ciudadanos pueden acceder a información y servicios por los que antes se hubieran tenido que acercarse a la entidad. De esta manera, existe un ahorro de costos y tiempos, no solo para el ciudadano, sino también para la entidad que debe invertir en personal y procesos.

Sin embargo, es necesario que el logro de los procesos virtuales no solo quede en su implementación, sino que también se guíe al ciudadano para poder acceder a estos. De nada sirve un servicio si es que nadie lo usa. Por ello, es deber de las entidades públicas promover campañas de información y capacitación sobre el manejo de internet y recursos virtuales de manera que la brecha entre entidad pública y ciudadano se acorte.

* Asistente de investigaciones de CAD Ciudadanos al Día.