

# **UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
TECNOLOGÍAS DIGITALES**

**TESIS**

**“DESARROLLO Y EFECTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN  
LA CIUDADANÍA DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, DURANTE  
EL PERÍODO 2018-2023”**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRESENTAN**

**JOHAN ULISES GARCÍA ROBLERO**

**ROBERTO EMILIANO JIMÉNEZ MATUZ**

**DIRECTOR DE TESIS**

**MTRO. MIGUEL ÁNGEL ZEBADÚA CARBONEY**

**REVISORES:**

**MTRO. ROYLÁN RODRÍGUEZ RUIZ**

**DR. JORGE ALBERTO CLEMENTE  
MAGDALENO**

**LICENCIATURA EN CIENCIAS POLITICAS Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Agosto de 2025





# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLOGIAS DIGITALES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Lugar: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Fecha: 01 de agosto de 2025

## C. **Roberto Emiliano Jiménez Matuz**

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

**“DESARROLLO Y EFECTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA CIUDADANÍA DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS DURANTE EL PERIODO 2018 - 2023”**

En la modalidad de: Tesis profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

### Revisores

Mtro. Roylan Rodríguez Ruiz

Mtro. Miguel Ángel Zebadua Carboney (Director)

Dr. Jorge Alberto Clemente Magdaleno

C.c.p Interesado  
Asesor

**2024 Año de Felipe Carrillo Puerto**

Firmas:

Campus Universitario Edificio 24  
Calzada Samuel León Brindis, #151  
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Correo: [jorge.morenom@unicach.mx](mailto:jorge.morenom@unicach.mx)



# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLOGIAS DIGITALES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Lugar: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Fecha: 01 de agosto de 2025

C. **Johan Ulises García Roblero**

Pasante del Programa Educativo de: Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado:

**“DESARROLLO Y EFECTOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA CIUDADANÍA DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS DURANTE EL PERIODO 2018 - 2023”**

En la modalidad de: Tesis profesional

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su Examen Profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Mtro. Roylan Rodríguez Ruiz

Mtro. Miguel Ángel Zebadua Carboney (Director)

Dr. Jorge Alberto Clemente Magdaleno

C.c.p Interesado  
Asesor

2024 Año de Felipe Carrillo Puerto

Firmas:

Campus Universitario Edificio 24  
Calzada Samuel León Brindis, #151  
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Correo: [jorge.morenom@unicach.mx](mailto:jorge.morenom@unicach.mx)

# Índice

Introducción .....	5
Capítulo I. Diseño del objeto de estudio .....	9
1.1 Planteamiento del problema .....	9
1.2 Justificación.....	19
1.3 Preguntas de investigación.....	23
1.4 Objetivos .....	24
Objetivo general .....	24
1.5 Metodología.....	25
Capítulo II. Perspectiva teórica.....	27
2.1 Tendencias globales de gobierno electrónico.....	27
2.1.1 Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) .....	32
2.1.2 Ranking global de gobierno electrónico 2022 .....	33
2.1.3 Los países líderes en el desarrollo del gobierno electrónico.....	35
2.2 Antecedentes del gobierno electrónico en Latinoamérica.....	36
2.2.1 El desarrollo del gobierno electrónico en las ciudades de América Latina .....	39
2.2.2 Etapas del gobierno electrónico en el contexto regional .....	40
2.3 El gobierno electrónico en la administración pública federal .....	41
2.3.1 Los servicios gubernamentales en México.....	41
2.3.2 Portales de gobierno electrónico a nivel federal .....	42
2.3.4 Sistema nacional de gobierno electrónico en México .....	44
2.4 Gobierno electrónico municipal en México.....	45
2.4.1 Los municipios en México y el uso de las TIC .....	47
2.4.2 Valores, estructuras y métodos de trabajo del gobierno electrónico de los municipios en México.....	48
2.4.3 Portales municipales de gobierno electrónico.....	49
2.4.4 Limitaciones del gobierno electrónico en los municipios .....	51

2.5 La gobernabilidad electrónica .....	52
Capítulo III. Referentes contextuales (área de estudio) .....	54
3.1 Antecedentes históricos de Tuxtla .....	54
3.2 Aspectos sociodemográficos .....	55
3.3 Generalidades del municipio de Tuxtla Gutiérrez .....	57
3.3.1 Generalidades geográficas.....	57
3.3.2 Generalidades demográficas.....	58
3.3.3 Generalidades económicas .....	61
3.3.4 Estructura de la administración pública municipal de Tuxtla Gutiérrez.....	62
Capítulo IV. Diseño metodológico.....	64
4.1 Tipo de estudio.....	64
4.2 Método de investigación.....	67
4.3 Definición del universo poblacional y muestra .....	69
4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	71
Capítulo V. Análisis de resultados y conclusiones.....	76
5.1 Proceso del análisis documental.....	76
5.1.1 Exploración y clasificación de material documental.....	76
5.1.2 Inventario de registro de fuentes de información .....	77
5.1.3 Descripción documental.....	83
5.1.4 Resumen o descripción sustancial.....	85
5.2 Productos finales del análisis documental.....	86
5.3 Test o guía de verificación.....	105
5.4 Encuesta.....	114
Conclusiones.....	136
Referencias.....	140
Anexo 1. Cuestionario aplicado a los participantes .....	145

# Índice de figuras

<i>Figura 1. Satisfacción general con los servicios públicos en México.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 2. Medios por los cuales los ciudadanos realizaron pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos (ámbito nacional, comparación de los años 2019 y 2021).....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 3. Interacción con el gobierno a través de internet en 2019 y 2021 .....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 4. Problemas para realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos 2019-2021 .....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 5. Porcentaje de trámites realizados de manera directa en instalaciones de gobierno.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 6. Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar trámites y pagos.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 7. Promedio de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos por persona en Chiapas .....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 8. Lugar o medios más utilizados para realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios en Chiapas.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 9. Interacción con el gobierno a través de internet en mayores de 18 años .....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 10. Trámites según tipo de interacción a través de gobierno electrónico.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 11. Proporción de países de cada grupo de EGDI. 2020 y 2022.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 12. Extensión geográfica de Tuxtla Gutiérrez.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 13. Localización de Tuxtla Gutiérrez, en el territorio Nacional.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 14. Pirámide poblacional de Tuxtla Gutiérrez en 2020 .....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 15. Niveles de escolaridad en la población de Tuxtla Gutiérrez.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 16. Distribución por sexo de la población analfabeta en Tuxtla Gutiérrez .....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 17. Caracterización de la Población encuestada por sexo, abril de 2024.....</i>	<i>115</i>
<i>Figura 18. Caracterización de la Población encuestada por "edad", abril de 2024.....</i>	<i>116</i>
<i>Figura 19. Medios más utilizados por los encuestados para el pago de servicios públicos básicos (luz y agua potable).....</i>	<i>117</i>
<i>Figura. 20. Satisfacción con el uso de medios electrónicos para el pago de servicios públicos básicos (luz y agua).....</i>	<i>118</i>
<i>Figura 21. Medios utilizados por los encuestados para el pago de predial y trámites de catastro municipal.....</i>	<i>119</i>
<i>Figura 22. Satisfacción con el uso de medios electrónicos para el pago de predial y trámites de catastro municipal.....</i>	<i>120</i>
<i>Figura 23. Medios utilizados por los encuestados para pagos y trámites de registro civil.....</i>	<i>121</i>
<i>Figura 24. Satisfacción de los encuestados con los trámites y pagos de registro civil realizados en línea .....</i>	<i>122</i>
<i>Figura 25. Principales medios utilizados por los encuestados para el pago de infracciones de tránsito y administrativas.....</i>	<i>123</i>
<i>Figura 26. Satisfacción de los encuestados con el uso de herramientas digitales para el pago de infracciones de tránsito y administrativas.....</i>	<i>124</i>

<i>Figura 27. Medios más utilizados para tramitar licencias de construcción y de funcionamiento .....</i>	<i>125</i>
<i>Figura 28. Satisfacción de los encuestados con los medios electrónicos al solicitar licencias de construcción y de funcionamiento .....</i>	<i>126</i>
<i>Figura 29. Encuestados que han usado o conocen mecanismos electrónicos para solicitar servicios municipales .....</i>	<i>127</i>
<i>Figura 30. Mecanismos electrónicos más conocidos por los encuestados para solicitar servicios públicos .....</i>	<i>127</i>
<i>Figura 31. Ciudadanos que conocen y/o han utilizado herramientas en línea para reportar situaciones de riesgo en la vía pública .....</i>	<i>128</i>
<i>Figura 32. Opciones más repetidas por los encuestados para reportar situaciones de riesgo .....</i>	<i>128</i>
<i>Figura 33. Encuestados que conocen y/o han utilizado mecanismos electrónicos en materia de protección civil .....</i>	<i>129</i>
<i>Figura 34. Opciones en línea en materia de protección civil más utilizadas.....</i>	<i>129</i>
<i>Figura 35. Población encuestada que ha usado y/o conoce algún mecanismo electrónico de participación ciudadana .....</i>	<i>130</i>
<i>Figura 36. Herramientas electrónicas de participación ciudadana más conocidas por los encuestados</i>	<i>130</i>
<i>Figura 37. Utilización de mecanismos electrónicos para seguridad pública .....</i>	<i>131</i>
<i>Figura 38. Medios electrónicos más conocidos por los encuestados en materia de seguridad pública.....</i>	<i>131</i>
<i>Figura 39. Uso de herramientas electrónicas por los encuestados en materia de empleo .....</i>	<i>132</i>
<i>Figura 40. Principales herramientas en línea en materia de empleo según los encuestados .....</i>	<i>132</i>
<i>Figura 41. Manejo de aplicaciones móviles del gobierno municipal por parte de los encuestados.....</i>	<i>133</i>
<i>Figura 42. Principales sugerencias de los encuestados en cuanto a gobierno electrónico .....</i>	<i>134</i>

# Introducción

Cada vez es más difícil ignorar, que en la actualidad el gobierno electrónico (GE) es un importante componente para la administración pública en los tres órdenes de la administración pública, con una planificación adecuada y unas estrategias bien definidas, puede jugar un papel clave en la interacción entre las autoridades y la sociedad, impartiendo servicios públicos de calidad, mejorando notoriamente los trámites, pagos y demás atenciones que la población requiere y exige del municipio, fomentando con ello la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia.

Aunque la modernización e innovación de la administración pública viene siendo objeto de investigación desde hace algunas décadas, de manera más concreta el gobierno electrónico se ha convertido recientemente en una preocupación constante dentro de la gestión pública a nivel global.

Esto lo podemos comprobar con lo que declara la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su investigación “Encuesta 2020 de gobierno electrónico, gobierno digital en la década de acciones para el desarrollo sostenible” en la que llama la atención el término de “ciudades inteligentes” las cuales gracias a tecnología de punta están acelerando el desarrollo sostenible, algunas de las estrategias que incluyen por mencionar solo algunas son la implementación de chatbots basados en inteligencia artificial para optimizar la prestación de servicios y la aplicación de Big Data y análisis de datos para diseñar e implementar políticas públicas efectivas y optimizar el uso de los recursos públicos.

Los malos resultados de los indicadores de gobierno electrónico en México, los cuales para Estrada (2003) son: “Los servicios electrónicos a ciudadanos y empleados, documentación electrónica, E-transparencia, E-participación y E-seguridad y privacidad” (p. 32), estimularon nuestro acuerdo como tesis de orientar nuestra investigación en este tema, además de que los avances cada vez más rápidos que observamos los últimos años en este campo reavivaron mucho más nuestro interés por enfocarlo desde una perspectiva local en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, de esta manera vimos la oportunidad de intentar contribuir modestamente al conocimiento en esta disciplina.

Con la investigación que aquí presentamos, pretendemos desarrollar un mejor entendimiento acerca de cómo se está implementando el gobierno electrónico en el municipio de Tuxtla Gutiérrez y realizar una aproximación simplificada en concordancia con los recursos de que disponemos como investigadores de la percepción y del grado de satisfacción de los ciudadanos usuarios de las estrategias elaboradas por el gobierno municipal.

Para la estructura general de este estudio nos pareció favorable organizarlo en cinco capítulos, con el primer capítulo de este documento comenzamos presentando una visión general del principal problema que afecta a la administración pública local, estatal y nacional, el cual, es la falta de innovación administrativa, así como puesta en marcha de enfoques modernos de la administración pública, como por ejemplo la Nueva Gestión Pública (NGP), sin embargo se sigue arraigado en mecanismos y procesos obsoletos de la vieja administración pública tradicional, impidiendo con ello atender las necesidades y exigencias de una sociedad cada vez más compleja e informada.

Este capítulo se complementa con el desarrollo de la justificación para la cual presentamos datos oficiales y actualizados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2021) y Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México (2019), donde encontramos una serie de razones para llevar a cabo este estudio como la insatisfacción de los ciudadanos con la atención brindada por el gobierno Federal y local en cuestión de pagos, trámites y servicios públicos.

Aparte de lo anterior, en el capítulo primero planteamos la esencia de la investigación a través de las preguntas y objetivos que se buscan responder y las cuales guiaron y moldearon nuestro estudio para tratar de cumplirlos lo más fielmente, para ello formulamos tres objetivos, uno general en cual va encaminado a conocer el grado de desarrollo y los efectos del gobierno electrónico en el municipio y dos específicos, el primero que busca identificar los medios de interacción entre gobierno y población y el segundo analizar la satisfacción y experiencias de los ciudadanos usuarios.

El segundo capítulo toca las dimensiones teóricas del gobierno electrónico y analiza cómo ha ido evolucionando tanto a nivel mundial, regional y nacional, también presenta las principales autoridades en el sector tal como lo es la encuesta de las

naciones unidas sobre gobierno electrónico y la “recomendación del consejo sobre estrategias de gobierno digital”, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2014).

Nos pareció pertinente explorar lo mejor posible en el capítulo segundo los antecedentes del desarrollo del gobierno electrónico en la región, es decir en Latinoamérica, pasando luego a nuestro país en el ámbito federal, donde se detallan los principales portales que se han implementado en los últimos años y la puesta en marcha del servicio nacional de gobierno electrónico en México y posteriormente, abordar el tema a nivel local en las entidades y municipios.

Dada la importancia que tiene para todo estudio delimitar minuciosamente las características del lugar donde tendrá lugar, en el capítulo tercero de nuestra investigación concentramos nuestra atención en describir las particularidades del Municipio de Tuxtla Gutiérrez que valoramos necesarias, las cuales fueron los antecedentes históricos, aspectos sociodemográficos, generalidades geográficas, demográficas y económicas y por último y más importante a nuestro juicio tomando en cuenta la naturaleza de la investigación la estructura de la administración pública municipal.

El capítulo cuatro lo dedicamos a sustentar las técnicas y métodos de las cuales nos apoyamos para investigar el papel que juega el gobierno electrónico en la administración pública del municipio de Tuxtla Gutiérrez, y así poder cumplir los objetivos del estudio y responder a las cuestiones clave formuladas al inicio.

Teniendo en cuenta a varios autores de metodología de investigación, sobre todo a Hernández Sampieri, en este capítulo construimos el diseño metodológico, justificamos por qué elegimos los tipos de estudio exploratorio y descriptivo, exponemos la necesidad de adoptar el método de investigación mixto, sumado a esto, explicamos los motivos de que una muestra de 116 personas para la encuesta sea la más idónea, y como cierre del capítulo, revelamos los tres instrumentos de recolección de información de los que hicimos uso para cumplir cabalmente con la meta fijada, los cuales fueron un análisis documental, el test de verificación y la encuesta con la escala de Likert, y como aplicando estos tres instrumentos, nos facilito mucho más examinar

en detalle los factores que influyen en el fenómeno del gobierno electrónico en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.

Finalmente en el capítulo cinco, proporcionamos un breve resumen y discusión de los resultados aplicando la estadística descriptiva como lo son gráficos de tipo pastel en cada uno de los ítems, dejando claro a los lectores que tengan en cuenta que debido a limitaciones prácticas y de recursos (económicos, materiales, tiempo), este documento no puede proporcionar una revisión exhaustiva del objeto de estudio.

En la última parte del capítulo cinco, exponemos las conclusiones a las que llegamos como investigadores, partiendo de los objetivos específicos que propusimos al comienzo del estudio, en términos amplios, a pesar de sus barreras e impedimentos con esta investigación proporcionamos una mejor base para la comprensión del fenómeno del gobierno electrónico en el orden local, buscando resaltar la importancia de introducir sus estrategias en las administraciones públicas.

Nuestra estudio aquí presentado, después de haber hecho la labor de averiguar podemos decir que es el primero de este tipo que se realiza en el ámbito municipal de Tuxtla Gutiérrez, por lo que constituye una gran oportunidad para el avance en materia de gobierno electrónico

# Capítulo I. Diseño del objeto de estudio

## 1.1 Planteamiento del problema

Es evidente que ya no se puede pasar por alto la necesidad apremiante de mejorar la administración pública en el orden municipal en nuestro estado de Chiapas y en general en todo el país, debido a que representa a la autoridad que atiende de primera instancia las peticiones, servicios y necesidades de la población, y a su vez es la más cercana a los ciudadanos, además de que es la institución de gobierno más antigua que hay en México, su existencia es anterior a las Entidades Federativas e incluso a la Nación Mexicana, siendo Villa Rica de la Vera Cruz el primer municipio fundado por el Conquistador Hernán Cortés.

Consideramos que la concepción tradicional de la administración pública que no ha sido desterrada por completo es la principal problemática que se observa en los tres órdenes de gobierno, y es la cuestión central que nos motivó a abordar el tema al que se refiere este proyecto de investigación, centrándonos de forma particular en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, capital del estado de Chiapas.

Como prioridad fue necesario que estableciéramos un marco de referencia teórica y práctica para aproximarnos de forma simplificada y con mayor detalle al origen del problema. Nosotros compartimos la definición que proporcionan Gil-García y Pardo (2005) que dice que las consecuencias más graves que lleva consigo la administración pública tradicional son una burocracia grande y con poder, ya que cuenta con estructuras altamente jerarquizadas y controladas centralmente, lo que produce indudablemente un gobierno lento, poco flexible e incapaz de atender eficazmente los problemas públicos.

En el debate de la forma de administrar del modelo tradicional, muchos autores Mexicanos como Gómez (2016) y Aguilar (2013) coinciden en que el denominador común era que los gobiernos y sus aparatos administrativos se iban viendo superados cada vez más por las crecientes necesidades sociales y existían importantes deficiencias que se reflejaban en malos servicios y en trámites lentos.

Otra razón primordial que tuvimos en cuenta para el desarrollo de esta investigación es la problemática causada por el paradigma burocrático de la administración pública, el cual para Gómez (2016) ve a la burocracia no sólo como un medio permanente para desarrollar y afianzar las capacidades funcionales que requiere el proceso de gobierno, sino como la fuente central de legitimidad del régimen del Estado Administrativo, caracterizada por una organización que sigue una jerarquía vertical y centralizada, el poder se ejercía de arriba hacia abajo, lo que hacía que el control se aplicará de manera impersonal y en la cual el componente humano estaba ausente.

Lo que se ha indicado en el párrafo anterior conlleva en opinión de Gil-García y Pardo (2005) al menos tres obstáculos, el primero de ellos es que los servicios públicos por parte de los organismos de gobierno a los ciudadanos resultaban ineficientes; segundo, el costo de la prestación de servicios gubernamentales era irracionalmente alto; y, tercero, el descontento con el sector público por parte de la población a nivel nacional en México se acrecentaba cada vez más.

Desde esta perspectiva nos generó interés conocer qué tipo de innovación y avances en materia de gobierno electrónico se han implementado en los servicios municipales en el periodo 2018-2023 en la administración pública del municipio de Tuxtla Gutiérrez, con la intención de conocer si ha contribuido trascendentalmente en la calidad, eficacia, y eficiencia de los servicios públicos brindados a la población.

Teniendo en cuenta los inconvenientes generados por el paradigma burocrático de la administración pública, valoramos como un enfoque más prometedor a la Nueva Gestión Pública (NGP), que empezó a tomar forma en la década de 1990 presentándose como una filosofía de gestión que promueve introducir prácticas innovadoras que se han aplicado de forma exitosa en el sector privado al sector público, para atender y resolver de forma más eficiente y expedita la demanda ciudadana.

Hacemos hincapié de que en los municipios de México aún se arrastran muchas prácticas del modelo tradicional de la administración pública y de que el gobierno electrónico es muy poco utilizado o en su caso mal implementado, la evidencia que encontramos para sustentar esto se puede observar en los resultados de diversas

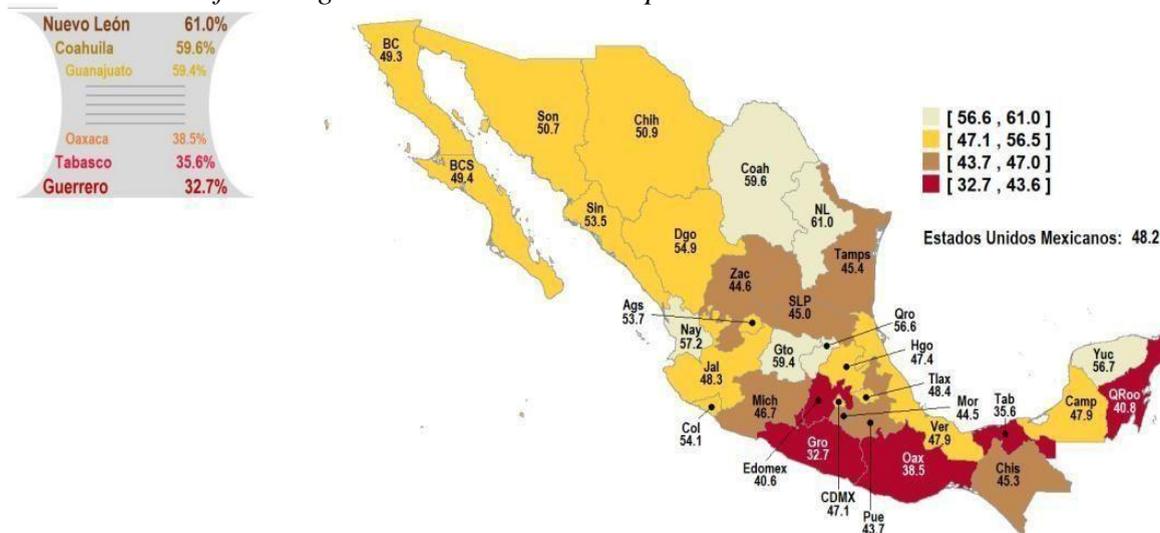
herramientas e instrumentos elaborados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

A nuestro juicio, un valioso estudio para el conocimiento del estado del gobierno electrónico en las administraciones públicas es la más reciente Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2021) tanto en el orden federal como estatal, dicha encuesta se encarga de evaluar los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades que los organismos gubernamentales otorgan a la población de acuerdo con su experiencia y percepciones de dichas encuestas y otras de orden nacional y estatal, extrajimos los siguientes datos estadísticos referentes al gobierno electrónico aplicado en los servicios de las administraciones públicas.

Haciendo alusión a la satisfacción en términos generales con la calidad de los servicios públicos esenciales y los servicios públicos bajo demanda, mediante la gráfica de la ENCIG que aparece abajo, nosotros dedujimos que en promedio a nivel nacional durante 2021 solo el 48% de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes estaba satisfecha.

**Figura 1.**

*Satisfacción general con los servicios públicos en México.*



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (2021).

Otro dato importante que pudimos observar en los resultados de esta encuesta es que Chiapas se encuentra entre los estados de la república en que los ciudadanos están menos conformes con los servicios proporcionados por las autoridades municipales y

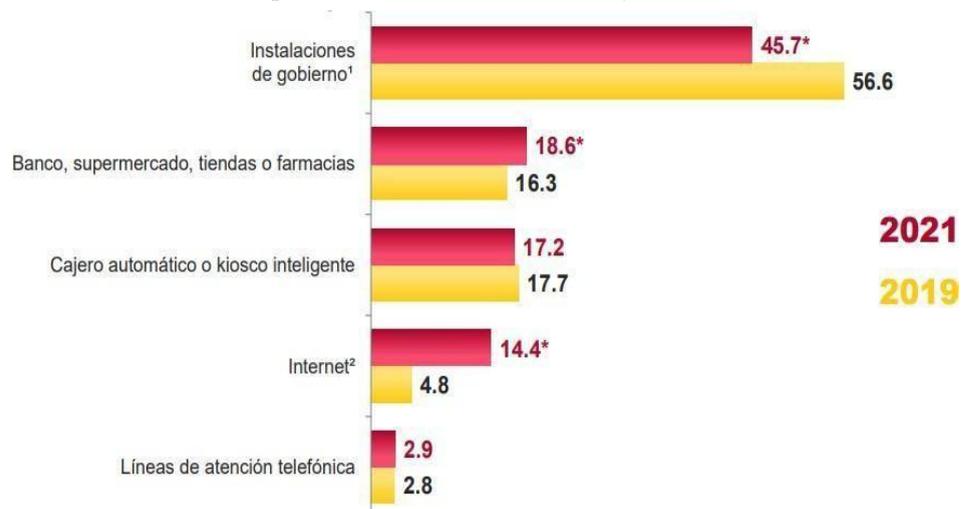
estatales con el 45.3% de aprobación. La población más satisfecha son las de Nuevo León y Coahuila con 61.0 % y 59.6 % respectivamente y las menos satisfechas son Tabasco con 35.6 % y Guerrero 32.7 %.

La siguiente figura compara los resultados obtenidos en la ENCIG sobre el tipo de lugar o medio que los usuarios utilizaron para la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios. En ella observamos claramente que el medio más común de la población de México para la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios es acudiendo presencialmente a las instalaciones de gobierno con un 45.7 en 2021, seguido de un 18.6 % que acude a bancos, supermercados, tiendas o farmacias, un 17.2 % en cajero automático o kiosco inteligente, y solamente un 14.4 % de la población lo hace mediante Internet.

A pesar de que en la gráfica inferior se muestra lo poco implementado que está el gobierno electrónico en el país, percibimos un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior de 2019 a 2021 en el cuál, el acudir presencialmente a instalaciones de gobierno bajo de 56.6% a 45.7 % y la utilización de Internet subió casi 10 puntos ya que de 4.8 % paso a 14.4 %.

## Figura 2

*Medios por los cuales los ciudadanos realizaron pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos (ámbito nacional, comparación de los años 2019 y 2021).*



Nota: A pesar de ser una fuente oficial de gobierno (INEGI) en la estimación le falta el 4.1 % para llegar al 100%.

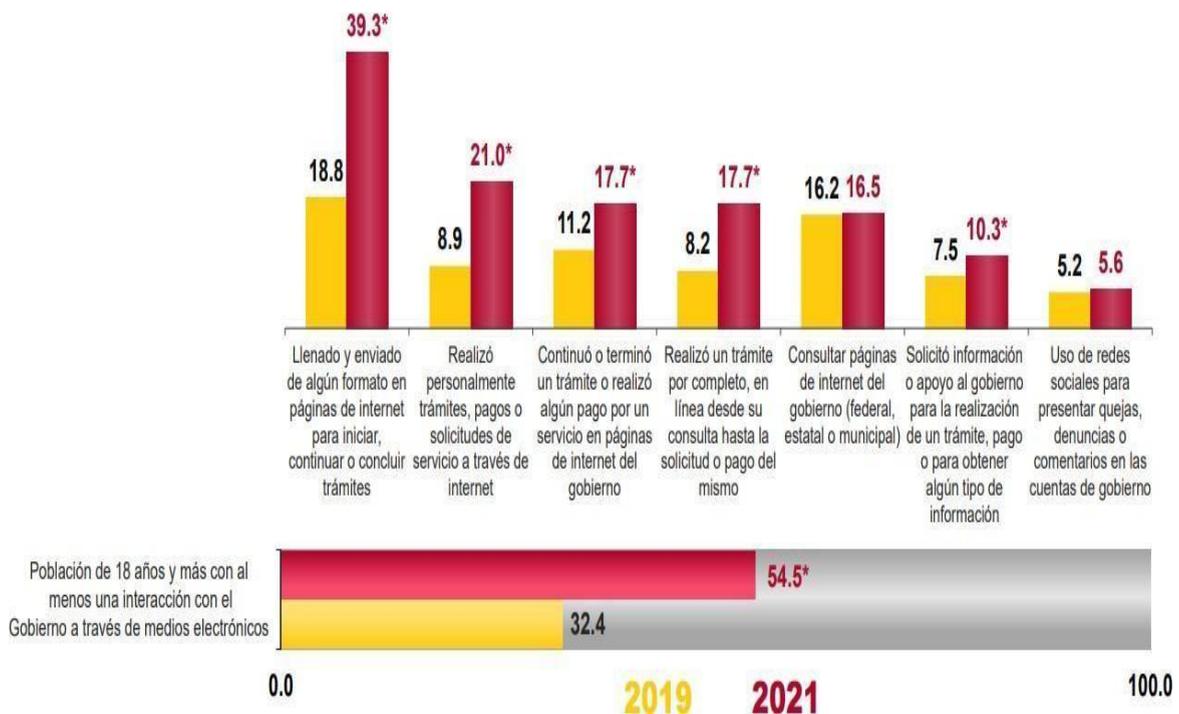
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021-INEGI.

Hemos proporcionado anteriormente datos de manera general de los servicios públicos brindados por las autoridades gubernamentales, a continuación mostramos estadísticas más específicas sobre el gobierno electrónico, ya que es la materia de estudio en nuestra investigación.

Como se puede verificar en la figura 3 en el 2021 a nivel nacional apenas la mitad, específicamente el 54.5% de las personas mayores de 18 años, tuvieron algún tipo de contacto con el gobierno mediante el uso de internet, aunque es importante mencionar que tuvo un incremento considerable comparándolo con 2019, año en el cual sólo se alcanzó un 32.4 %. De este grupo el tipo de interacción más frecuente es llenar y enviar formularios electrónicos para iniciar, continuar o finalizar algún procedimiento con 39.3 % aproximadamente, mientras que el 21% ha llevado a cabo personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicios a través de la red.

**Figura 3**

*Interacción con el gobierno a través de internet en 2019 y 2021.*



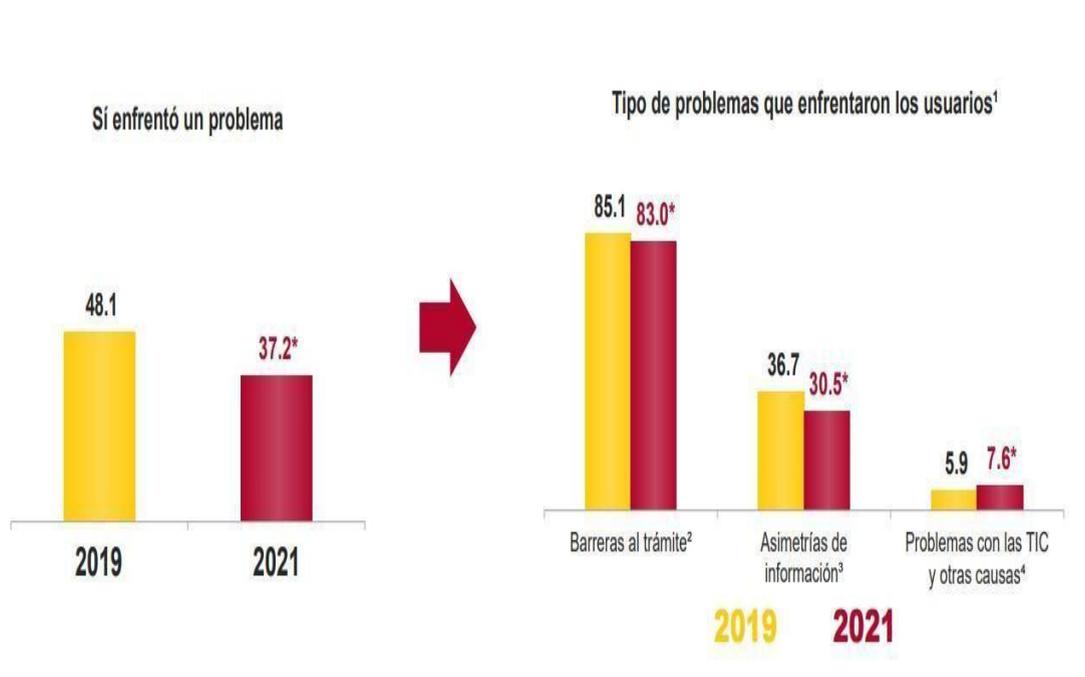
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (2021).

En cuanto a los problemas a los que los usuarios se enfrentan al momento de realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, en 2019 distinguimos que un 48.1 sí enfrentó algún tipo de complicación al realizarlos, para 2021 esa tasa disminuyó a 37.2 % usuarios.

Entre sacamos también de esta información que los tres principales tipos de problemas son: 1) Barreras al trámite (este abarca situaciones donde se experimentaron esperas prolongadas en filas, se fue de un mostrador a otro repetidamente, se requirió desplazarse a lugares distantes, se encontraron requisitos excesivos, se enfrentaron a horarios limitados y se incurrió en costos exorbitantes); 2) Asimetrías de información (casos en que no se exhiben los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta); 3) Problemas con las TIC (casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas).

#### Figura 4

*Problemas para realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos 2019-2021.*



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (2021).

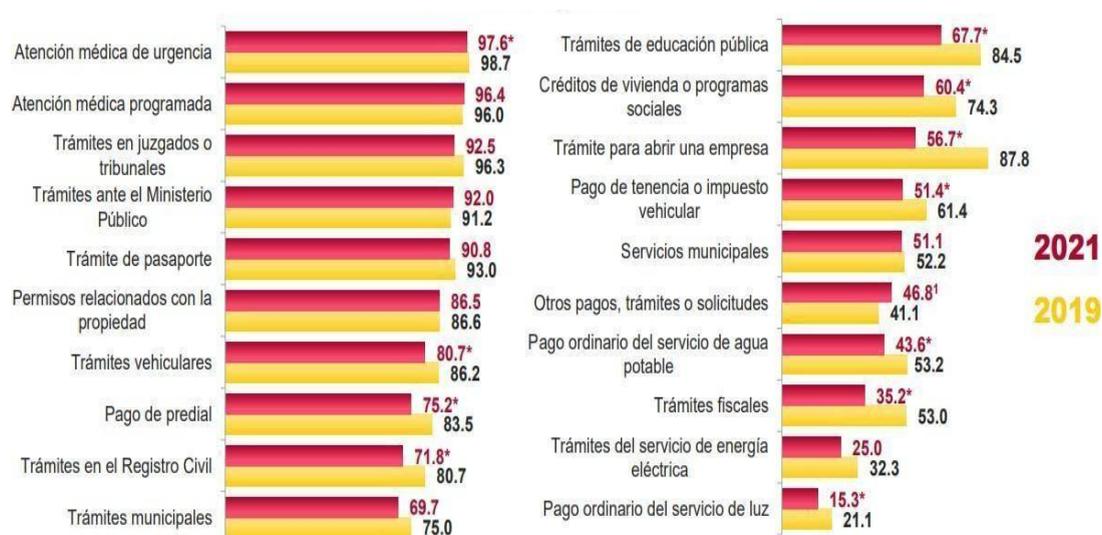
Asimismo de la totalidad de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos realizados durante 2021 el 45.7 % de los usuarios acudieron a instalaciones de gobierno para realizarlos.

En el siguiente gráfico observamos datos sobre los principales trámites realizados de manera directa y presencial en instalaciones de gobierno en México y hace una comparación de los años 2019 y 2021, en el cual destacamos el dato que más nos concierne en esta investigación que son los trámites y los servicios municipales, los cuales en 2021 69.7 % y 51.1 % respectivamente se realizaron de manera presencial.

El gráfico nos proporciona una visión general del problema que estamos evidenciando ya que en él pudimos ver claramente lo burocratizada que aún está la administración pública en los municipios de México.

**Figura 5**

*Porcentaje de trámites minicipales realizados de manera directa en instalaciones de gobierno.*



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2021).

Por otra parte, centramos nuestra atención en otra variable importante de nuestra investigación que tiene que ver con el nivel de satisfacción de la población con los servicios públicos municipales, en los datos del siguiente gráfico en donde se toma como factor principal el tiempo destinado a ellos, pudimos contemplar que en los trámites municipales 62.2 % de usuarios está conforme con el tiempo y en el caso de servicios municipales solamente el 43.5 % de usuarios.

**Figura 6**

*Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar trámites y pagos.*

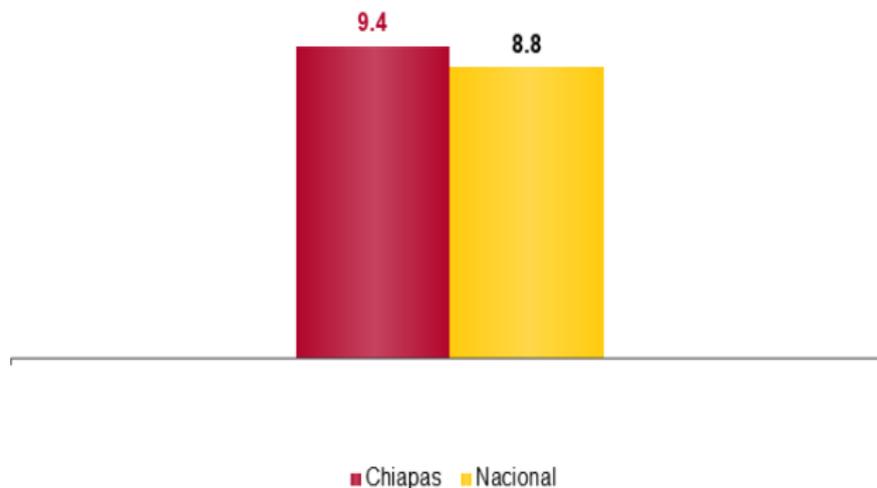


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2021).

Otro rasgo de suma importancia para nuestra investigación pero ya situándonos en el ámbito Estatal es el promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos que una persona efectúa por año en Chiapas, mientras que a nivel nacional En 2021, cada persona realizó un promedio de 8.8 pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, el promedio en nuestra Entidad Federativa fue un poco mayor con 9.4 en 2021.

**Figura 7**

*Promedio de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos por persona en Chiapas.*



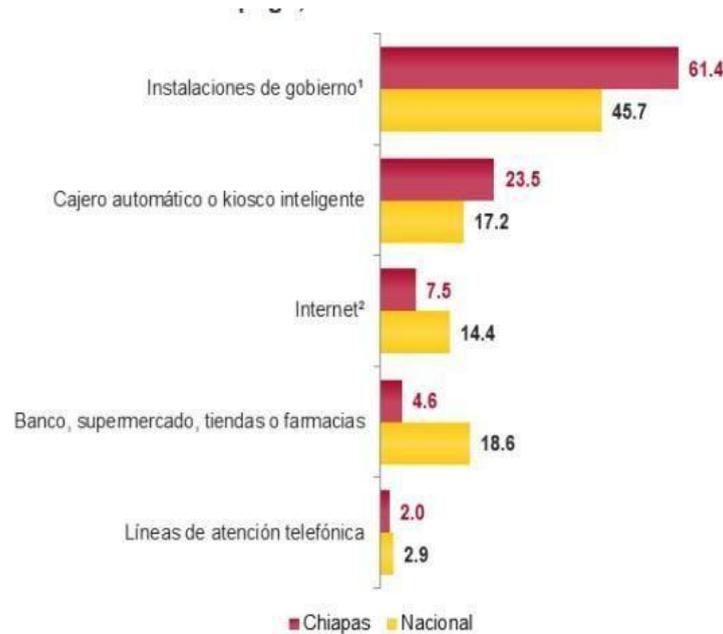
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2021).

Del mismo modo que en la figura 2 pudimos divisar cuales son los principales formas en que la población a nivel nacional realiza trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, habría que decir también por ser nuestra investigación del ámbito local, cual es el modo de interacción más común de los ciudadanos chiapanecos con sus autoridades.

Los datos más importantes que detectamos al respecto son que en Chiapas, el 61.4% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos fueron realizados por los usuarios en instalaciones gubernamentales, mientras que solo el 7.5% optaron por utilizar internet para estos fines, otros datos complementarios se sintetizan en el siguiente gráfico.

**Figura 8**

*Lugar o medios más utilizados para realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios en Chiapas.*



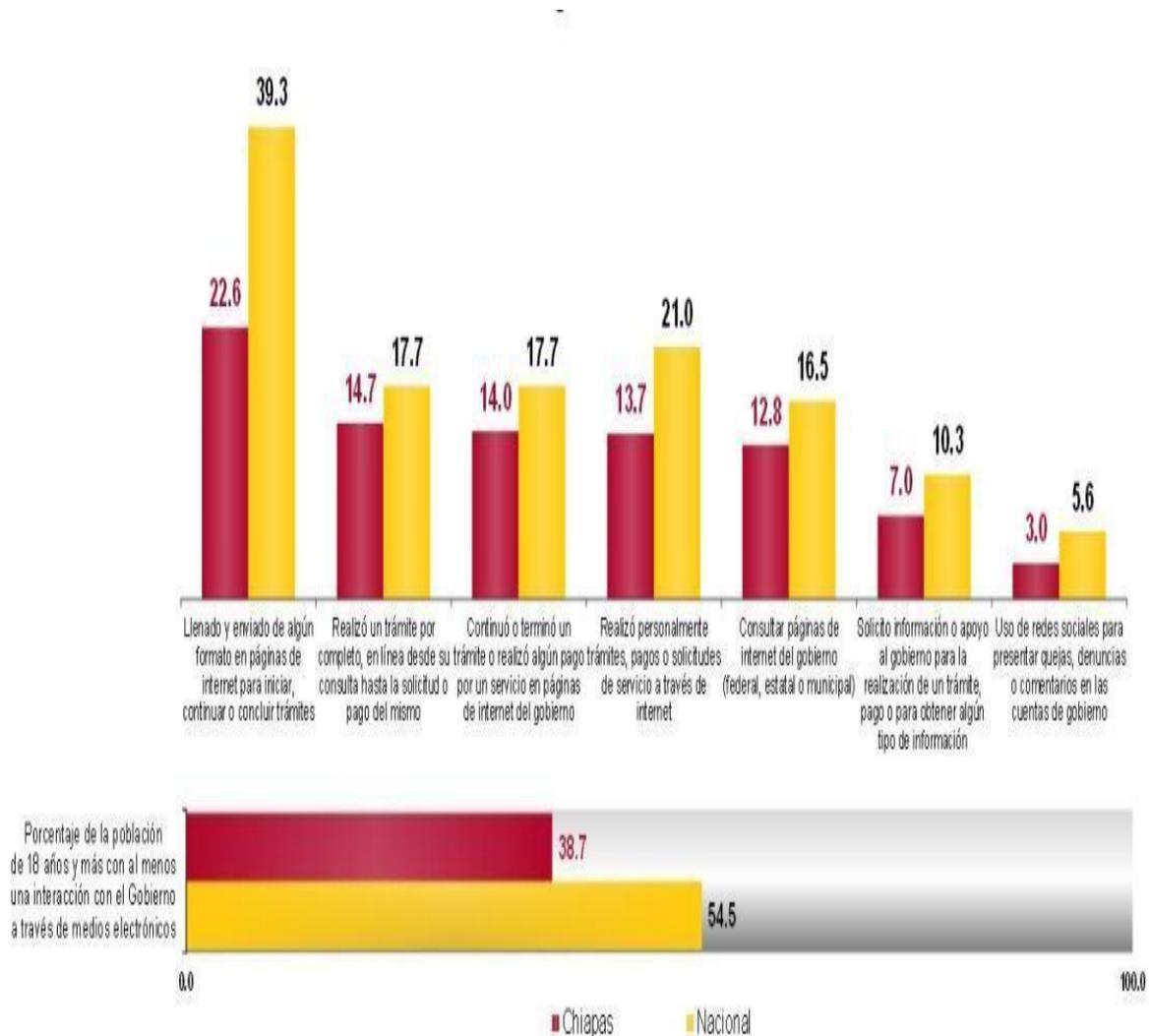
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2021).

Algunos hallazgos interesantes que encontramos con respecto a la figura 9 se relacionan también con el grado de interacción que la población del Estado de Chiapas tiene a través de internet o medios electrónicos con sus autoridades. A partir de los datos identificamos que en Chiapas, el 38.7% de las personas mayores de 18 años interactuaron al menos una vez con el gobierno mediante internet o medios

electrónicos, el 22.6% completó y envió formularios en sitios web para iniciar o concluir trámites, el 14.7 % realizó un trámite por completo en línea, 7.0 % solicitó información o apoyo al gobierno para la realización de un trámite o pago, mientras que solo el 3% utilizó redes sociales para expresar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas gubernamentales.

**Figura 9**

*Interacción con el gobierno a través de internet en mayores de 18 años.*



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG - 2021).

## 1.2 Justificación

Abordar el tema de la modernización e innovación de la administración pública en especial el gobierno electrónico es prioritario a causa de que en gran parte de México aún se sigue bajo prácticas del estado de bienestar que predominó de 1917 a 1982, caracterizado por intervenir bruscamente en la vida económica y social de los ciudadanos, acaparando de forma excesiva la prestación de los servicios, trayendo así un crecimiento anárquico del sector paraestatal, dando forma a la administración pública tradicional, que como ya explicamos trae consigo la burocratización de los servicios públicos y problemas de planeación, coordinación y control dentro de las instituciones públicas. (Gómez. 2016, p. 98)

Los recientes desarrollos en el campo del gobierno electrónico a nivel mundial han estimulado la necesidad de implementarlo en las administraciones públicas de nuestro país, puesto que uno de los principales argumentos por lo cual decidimos abordar este tema en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas nos la dan Naser y Concha (2011) la cual destaca que el principal propósito del GE es facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado y promover su implicación en las decisiones de carácter público.

De igual manera la ONU (2003) indicó que el GE amplía la capacidad de la administración pública para generar valor público, a partir de este punto de vista, consideramos de vital importancia afrontar el estado actual de la implementación del gobierno electrónico en los servicios municipales de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, y los usos y percepciones que la población tiene sobre esta materia.

Otro factor determinante que tuvimos en cuenta para afrontar esta problemática empleando las palabras de Jordana (2001) fue que los gobiernos en todo el mundo han ido adoptado enfoques diversos para implementar acciones e iniciativas destinadas a integrar el uso extensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todas las áreas gubernamentales. Esto se hace con el objetivo de abordar las crecientes demandas de democratización, rendición de cuentas y transparencia en la gestión pública.

Por lo tanto tras revisar la literatura científica disponible hasta la fecha, podemos afirmar que el gobierno electrónico puede ser visto como un abanico de buenas prácticas, y en ese aspecto conlleva oportunidades para generar mejores respuestas a la ciudadanía y además la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los asuntos gubernamentales también significa modernidad con el cual se busca eliminar viejas prácticas en donde las dependencias e instituciones tienen que adoptar nuevas rutinas que les permita adaptarse a nuevas circunstancias.

Por otra parte, tenemos claro que la puesta en marcha de un modelo de gobierno electrónico implica inicialmente transformar las interacciones entre el gobierno y la sociedad, así como modificar las estructuras internas. Este cambio va más allá de simplemente adoptar las TIC, ya que afecta los valores y comportamientos arraigados en la cultura organizacional y altera los hábitos de la ciudadanía en cuanto a trámites y servicios solicitados.

A juicio de Ramio y Salvador (2005) un proyecto integral de gobierno electrónico debe considerar los siguientes aspectos clave: “Disponer de un fuerte liderazgo emprendedor, evitar duplicar la administración o crear un sistema aparte, incorporar la modernización considerando a las TIC como un instrumento de apoyo y no como un fin en sí mismas” (p. 182).

En suma, apoyamos la premisa previamente sostenida de que el gobierno electrónico implica un cambio progresivo que requiere adaptación y reestructuración de modelos de gestión, lo que lleva a las organizaciones a adoptar nuevas formas de trabajo. Este proceso se ve obstaculizado porque los proyectos de GE se han integrado en estructuras burocráticas convencionales, lo que impone ciertos condicionamientos a esta nueva práctica, desde aspectos normativos hasta la ejecución operativa. Es probable que en la prestación de servicios, se siga utilizando el formato tradicional junto con la opción electrónica, por esta razón se considera que las innovaciones son limitadas.

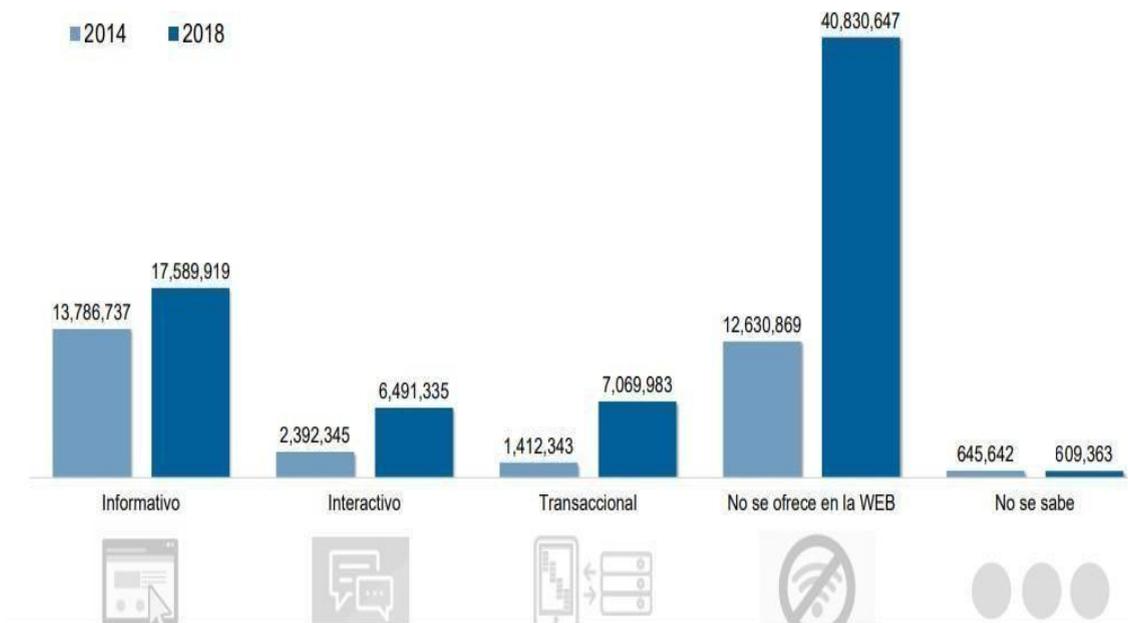
Cada vez es más difícil ignorar que la falta de gobierno electrónico en los municipios de México ha permanecido como un problema en la administración pública, esto lo pudimos notar teniendo en cuenta los resultados del último Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México (2019) del INEGI, el cual tiene como finalidad medir la gestión y el desempeño de las

instituciones que integran a la administración pública de cada municipio y en el caso de la Ciudad de México sus demarcaciones territoriales.

De dicho censo detectamos que del total de trámites y servicios atendidos por las instituciones de la administración pública municipal, más del 50 % no se ofrecen a través de medios electrónicos, esto equivale a 40,830,647 trámites y servicios, el 24 % que equivale a (17,589,919) de los que se ofrecen a través de medios electrónicos solo son de tipo informativo (Se refiere a la información "en línea" sobre el trámite en el tema correspondiente), el 9.7% de tipo transaccional (Se refiere a la posibilidad de realizar y/o dar seguimiento "en línea" al trámite, incluidos los pagos asociados a este cuando aplica, en el tema correspondiente, sin necesidad de acudir a alguna oficina del gobierno), y solamente un 8.9% es de tipo interactivo, es decir se puede intercambiar información a través de gobierno electrónico sobre el trámite en el tema correspondiente, entre servidores públicos de la administración pública municipal y los ciudadanos. El siguiente gráfico ilustra mucho mejor la información precedente.

**Figura 10**

*Trámites según tipo de interacción a través de gobierno electrónico.*



Fuente: Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México (2019).

El estudio de investigación que ponemos en marcha ayudará a identificar una serie de tendencias generales respecto de la implementación del gobierno electrónico en

los pagos, trámites y/o servicios ofrecidos por la administración pública municipal de Tuxtla Gutiérrez, lo cual nos facilitará comprender cómo es la interacción de la población con el gobierno municipal a través de mecanismos electrónicos.

Asimismo los hallazgos del estudio de investigación servirán para conocer las percepciones y experiencias de los ciudadanos en el uso de las herramientas de gobierno electrónico con los que cuenta el municipio para brindar los principales servicios públicos, las barreras a los que se enfrentan al utilizarlos y el nivel de satisfacción que tienen en términos generales con la calidad y eficiencia de los mismos.

## **1.3 Preguntas de investigación**

### **Pregunta general**

¿Cómo ha sido el desarrollo y los efectos del gobierno electrónico en la ciudadanía de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas durante el período 2018-2021?

### **Preguntas específicas**

¿Cuáles son los principales medios de interacción entre la ciudadanía y las autoridades del municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

¿Qué grado de satisfacción tiene la población encuestada respecto a los trámites, pagos y servicios públicos municipales proporcionados mediante herramientas de gobierno electrónico?

¿Cómo son las percepciones y experiencias de los ciudadanos al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos través de herramientas de gobierno electrónico?

## **1.4 Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el desarrollo y los efectos del gobierno electrónico en la ciudadanía del municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas durante el período 2018-2021

### **Objetivos específicos**

Identificar los principales medios de interacción entre la ciudadanía y las autoridades del municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Conocer el grado de satisfacción de la población encuestada respecto a los trámites, pagos y servicios públicos municipales proporcionados mediante herramientas de gobierno electrónico.

Interpretar las percepciones y experiencias de los ciudadanos al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos través de herramientas de gobierno electrónico.

## 1.5 Metodología

Utilizamos un enfoque de investigación mixto, puesto que para alcanzar los objetivos acudimos a diversas fuentes de información y tipos de datos, es decir, recolectamos y analizamos datos cuantitativos y cualitativos y la interpretación es producto de toda la información en su conjunto. Agregando a lo anterior, nos interesó conocer las percepciones y experiencias de los sujetos involucrados, particularmente los ciudadanos que son usuarios directos de los servicios municipales ofrecidos utilizando estrategias de GE, además de describir de forma muy puntual el nivel de conformidad de la población con la calidad de la atención brindada por el municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas en materia de gobierno electrónico.

Nuestro estudio se orientó a la administración pública en el orden municipal, por el tiempo es un estudio de tipo transversal, de modo que la recolección de información la hicimos en un solo momento, utilizando tres técnicas o instrumentos de recolección de datos, los cuales se aplicaron en el siguiente orden: En primer lugar hicimos un análisis documental de nueve informes y textos oficiales del gobierno municipal. El segundo método utilizado fue la observación, respaldándose en la información recogida en el análisis documental se creó un test o guía de observación de los sitios web municipales para comprobar lo dicho por la administración municipal en los documentos, finalmente aplicamos una encuesta a los usuarios sobre la interacción y uso de herramientas digitales en los servicios municipales.

Para fundamentar lo anterior tomamos como base la definición de Atehortúa y Londoño (2011) en su texto “Los pasos en el camino de la sistematización” en el cual refieren que, “la sistematización permite abordar el problema desde personas que hayan vivido o formado parte de la experiencia y que posean información relevante o significativa, y por profesionales que puedan apoyar, asesorar y fortalecer el proceso” (p. 18).

Tras comentar en este capítulo primero las implicaciones de la falta de implementación de GE en la administración pública, así como presentar la delimitación del problema mediante la justificación, las preguntas de la investigación, objetivos (general y específicos) y una breve descripción del enfoque metodológico y técnicas de investigación, en la sección que sigue de este trabajo nos moveremos a considerar el

debate teórico actual sobre nuestra tema, procurando emplear fuentes de información recientes, aunque reconocemos y no descartamos la importancia de incluir literatura clásica cuando sea necesario.

El propósito del capítulo segundo es tratar el estado del arte del gobierno electrónico, para poder así comprender los conceptos clave, derivados de los referentes teóricos y la revisión de documentos que se escribieron sobre el tema en el pasado.

# Capítulo II. Perspectiva teórica

## 2.1 Tendencias globales de gobierno electrónico

Una vez que analizamos la literatura existente y estudios previos disponibles hasta la fecha, encontramos que el gobierno electrónico es un área que cobra cada vez más importancia para el bienestar y la comodidad de la población, esto se vio claramente a raíz del surgimiento de la pandemia de COVID-19, en vista de que durante el tiempo que está duro, las tecnologías digitales fueron fundamentales para mantener la cohesión de la sociedad, ya que facilitaron la provisión de servicios públicos esenciales en áreas como salud, educación y seguridad, a medida que la disponibilidad de servicios presenciales se volvía cada vez más limitada.

Sin embargo, por otro lado, nosotros sugerimos que es bastante probable que la Pandemia de COVID-19 pusiera en evidencia las deficiencias de las políticas y procedimientos gubernamentales, dado que las instituciones públicas establecidas no están diseñadas para hacer frente inmediatamente a cambios repentinos o crisis inesperadas en la sociedad.

Por lo tanto, Roseth et al. (2021) en el informe “servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia” llegaron a la conclusión que con la pandemia quedó demostrada la importancia del gobierno electrónico y las tecnologías digitales, actuando como herramientas vitales para la comunicación y la colaboración entre los responsables de la toma de decisiones, las empresas y las comunidades en todo el mundo, sobre todo la prestación y acceso a servicios públicos. En suma la transición hacia la transformación electrónica y digital de las administraciones públicas es no sólo inevitable sino prioritaria de los gobiernos, y se le debe tener como la piedra angular para establecer instituciones eficientes, responsables, adaptables e inclusivas en todos los órdenes de gobierno.

Los presentes hallazgos que encontramos en las investigaciones recientes son consistentes en que tradicionalmente, se ha suscrito la creencia de que el gobierno electrónico es simplemente la mera introducción de tecnología en procesos internos preexistentes, de ahí que se le haya tenido como una práctica inamovible y aislada de los cambios de la sociedad. Ahora el gobierno electrónico se ha convertido en un concepto mucho más complejo y tiene un inmenso potencial a futuro, se espera que vaya más allá que solo facilitar los servicios gubernamentales y se planea que por su medio se fomente la participación de la ciudadanía en las decisiones públicas.

Lo anterior lo hemos notado considerando los diversos casos de éxito en muchos países y en planes actuales de transformación digital del gobierno, un ejemplo claro de esto, y el cual hemos tomado como referencia, es el “Digital Government Masterplan 2021-2025” elaborado por el Ministerio del Interior y Seguridad de Corea del sur (2021) en el cual se busca:

- 1°. Crear servicios público-digitales desde el diseño.
- 2°. Proveer canales de atención y entrega de servicios personalizados.
- 3°. Solicitar información a la ciudadanía sólo una vez.
- 4°. Que los datos y servicios del gobierno sean abiertos por defecto, a través de:  
La implementación de servicios públicos inteligentes.  
La facilitación de un gobierno basado en datos.  
El fortalecimiento de las bases de la transformación digital (pp. 2-4).

De igual forma, hemos observado que, debido a que la sociedad sobre todo en las últimas dos décadas ha dado un inevitable giro cultural, el cual se manifiesta por el acceso masivo a la información y al conocimiento, lo que incidió en que la ciudadanía esté cada vez más informada y exija a sus gobiernos soluciones más eficientes y eficaces a sus necesidades, esto cambió de manera profunda las relaciones de la ciudadanía y el sector empresarial con la administración pública. .

Sin embargo, el Estado en la gran mayoría de los países de Latinoamérica según un estudio del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES, 2021), aunque cuentan con algunos elementos estructurales en materia de gobierno electrónico como para obtener logros no le han podido seguir el ritmo a

estos rápidos cambios, lo cual supuso que este fenómeno haya tenido una grave consecuencia, distanciando al estado de las expectativas y demandas provenientes de la sociedad, causando así la poca o nula confianza que la gente tiene en sus instituciones y funcionarios públicos.

Todas estas observaciones que hemos resaltado van en dirección a ayudar a que los nuevos procedimientos y propuestas de gobierno electrónico vayan encaminados a reducir las restricciones de movilidad y desplazamiento, horarios limitados y la insuficiencia funcionarios públicos o en su caso mal capacitados, lo que provoca que la actividad social económica de un municipio, entidad o país se vea afectado (Roseth et al, 2021: 7). Otra muestra más de la necesaria transformación continua del gobierno electrónico que sostenemos, es que elementos como la transparencia, participación, colaboración y datos abiertos por mencionar algunos, no estaban presentes en las primeras prácticas del gobierno electrónico, pero se fueron incorporando paulatinamente hacia el centro de su ejercicio.

Un enfoque estratégico y sistemático para hacer frente al reto que implica la gobernanza digital y la multiplicación de opciones tecnológicas para los gobiernos en los años por venir, así como también para impulsar gobiernos más abiertos participativos e innovadores, es la presentada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2014) en el documento “recomendación del consejo sobre estrategias de gobierno digital”, dicho documento tiene como objetivo constituirse como agenda de gobierno electrónico para ayudar a los gobiernos a utilizar la tecnología para ser más ágiles y eficientes, fomentando instituciones públicas con visión de futuro. Aunque esta agenda no es del todo novedosa, ya que muchos países desarrollados la han venido implementando hace algunos años, para nuestra región sí lo es, y sobre todo para el alcance de nuestra investigación la cual es en el ámbito local, más específicamente municipal, estamos seguros que es importante tenerla en cuenta.

Apoyándonos en Naser y Hofmann (2016) los puntos principales que extrajimos de esa recomendación de la OCDE son:

- Asegurar la transparencia del Estado, e incluir la voz de la sociedad civil en sus procesos y operaciones.

- Promover el involucramiento ciudadano y privado, así como de los diferentes estamentos del Estado, por medio de la participación y la colaboración, en el diseño y provisión tanto de las políticas públicas como de los servicios públicos.
- Promover la práctica de gestionar la información pública, particularmente los datos gubernamentales, en la totalidad de su ciclo de vida, en formatos abiertos, para que puedan ser procesados y reutilizados por la sociedad.
- Proteger la privacidad de los datos personales de los individuos y las empresas, y asegurar la integridad y confiabilidad de la información gubernamental
- Promover la colaboración y la coordinación transversal entre agencias gubernamentales para que puedan compartir información para erradicar la insularidad de las instituciones públicas.
- Incorporar el recurso gobierno electrónico en las agendas internacionales de las naciones.
- Actualizar los modelos de gobernanza tecnológica (institucionalidad), los modelos tecnológicos (cómputo en la nube, web services, etc.), las tecnologías (los fierros) y los recursos humanos para situarlos a la altura de estos nuevos desafíos. (p. 18)

Esencialmente podemos decir, a partir de los datos presentados en este tema, que para asegurar con certeza que el estado actual del gobierno electrónico en un país, entidad federativa o municipio sea realmente satisfactorio y cumpla con los estándares básicos requeridos para brindar un servicio de calidad en la atención de los ciudadanos, debe contar por lo menos con los siguientes elementos:

1. Atención sin restricción horaria y no importando en qué lugar geográfico se encuentren.
2. Acceso a información pública en forma simple, oportuna, clara y transparente.
3. Resolución de problemas de la población a través de un contacto único con el Estado, aunque se trate de requerimientos que involucren a más de una institución.
4. Transacciones financieras en forma electrónica, las cuales pueden ser pagar un certificado de nacimiento, o recibir el pago por un servicio prestado por un

organismo público si se es un proveedor del Estado, pago de impuestos, servicios de seguridad social, prestaciones del registro civil, aduana y migración, entre otros.

Tomando en cuenta la experiencia en la implementación del GE en varios países advertimos una serie de dificultades y/o problemas a los cuales se enfrenta a día de hoy. Naser y Hofmann (2016) enumeran dos tipos de riesgos clave del gobierno electrónico, los cuales son los siguientes: El primero es querer aplicar soluciones tecnológicas a problemas que no son tecnológicos, no saber diferenciar y confundir inconvenientes tecnológicos con inconvenientes organizacionales, institucionales o de políticas. Se tiene esta tendencia a pensar así por el poco o nulo conocimiento en las administraciones públicas y sus funcionarios de la forma en que las tecnologías pueden ser aprovechadas para mejorar la manera en que vivimos, aprendemos y trabajamos.

Comparado con el primer riesgo antes mencionado, el segundo es mucho más peligroso. Se refiere ante todo a un diagnóstico mal planteado del contexto, combinado con factores de carácter sociales, políticos y organizacionales. A juicio de Hofmann (2016) existe una sobrevaloración de lo tecnológico que se origina por la confusión de lo que es gestión de la tecnología y gestión de la información y agrega que el gobierno electrónico es irrevocablemente una práctica de gestión de información por medio de dispositivos digitales.

Acogiendo este punto de vista sobre los riesgos del gobierno electrónico, apoyamos la idea de que lo que se debe buscar en las estrategias para su implementación, es la subordinación de la tecnología a las necesidades de conocimiento que se requieren para gobernar, no a la inversa como lo han venido haciendo erróneamente la mayoría de los países en todos los órdenes de gobierno.

### **2.1.1 Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI).**

Una de las herramientas más importantes en la materia a la que recurrimos para nuestra investigación es la “E-Government Survey” (2022) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022), la cual nos proporciona el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) que “es un punto de referencia compuesto del desarrollo del gobierno electrónico que consta del promedio ponderado de tres índices componentes independientes: el Índice de Servicios en Línea (OSI), el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) y el Índice de Capital Humano (HCI)”. (p. 1).

La Encuesta de la ONU sobre gobierno electrónico se hizo por primera vez en 2001 y se lleva a cabo cada dos años con el propósito de clasificar y analizar el desarrollo y los avances del mismo en 193 países miembros de las Naciones Unidas. A partir de la información recabada se forma un ranking en el cual se ubica la posición relativa de cada país a través de cuatro grupos de valores del EGDI los cuales son; muy alto, alto, medio y bajo.

Esta encuesta busca ser un factor importante para ayudar a los Estados miembros a hacer un seguimiento detallado de su progreso en gobierno electrónico, observar áreas de oportunidad e iniciar mejoras después de cada medición. En cada edición de la encuesta, el EGDI ha sido mejorado en términos de metodología para incorporar las lecciones aprendidas de ediciones anteriores, los aportes y comentarios de los Estados miembros, las recomendaciones de evaluaciones externas, los resultados de las reuniones del grupo de expertos y los avances tecnológicos y políticos más recientes en el ámbito del gobierno digital.

Consideramos necesario recalcar que el Índice de Servicios en Línea (OSI), se ha mejorado para que los portales gubernamentales puedan ser evaluados en función de cinco subíndices los cuales son: el marco institucional (MI), la prestación de servicios (SP), la prestación de contenidos (CP), la tecnología (TEC) y la participación electrónica (EPI).

Finalmente hay que dejar claro que debido a transformaciones a nivel global y modificaciones en las posiciones de otros países en ese mismo ámbito la ubicación relativa de un país en los rankings de gobierno electrónico puede variar con el tiempo.

### **2.1.2 Ranking global de gobierno electrónico 2022**

Dentro de los resultados que ubicamos en la última encuesta global del desarrollo del gobierno electrónico (2022) de las Naciones Unidas (ONU), emergen una serie de rasgos generales, sobre todo una tendencia creciente del GE en muchos países, las características principales de la encuesta la expresamos de forma concisa a continuación, no sin antes recordar los cuatro grupos de valores del EGDI mencionados en el subtema anterior los cuales son; muy alto, alto, medio y bajo.

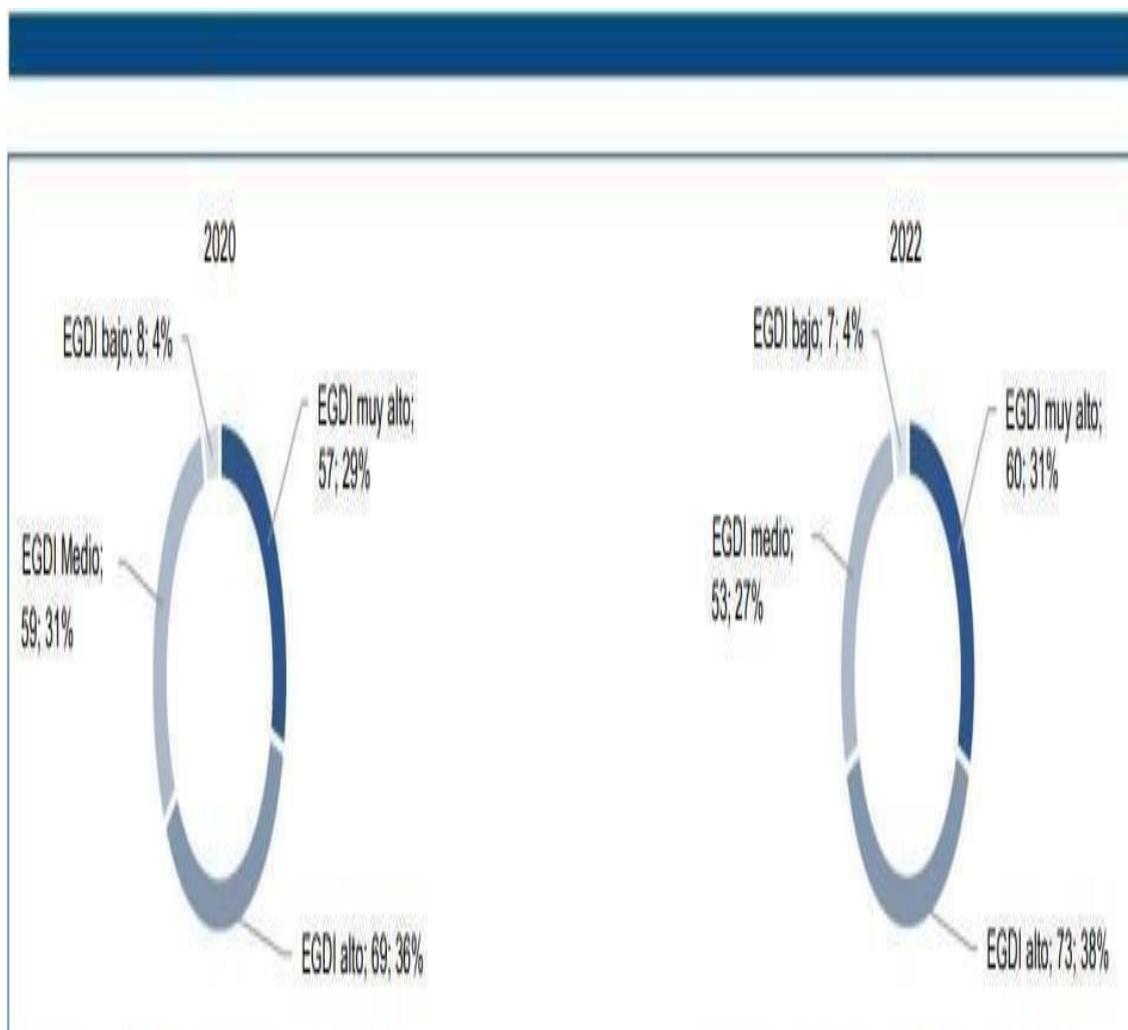
Acentuamos primeramente la transición que tuvieron varios países de un nivel de EGDI bajo a uno más alto, lo cual refleja una mejora sustancial en su desarrollo de gobierno electrónico. De ahí que 60 países gocen de EGDI muy altos que fluctúan entre 0,75 y 1,00, 1, es decir que representan el 31 % del total de los Estados miembros, en comparación con 57 países en 2020, un aumento del 5,3 por ciento para este grupo.

De la misma forma, 73 países en total cuentan con valores altos de EGDI de 0,50 a 0,75, 38% del total de Estados miembros y 53 países forman parte del grupo medio de EGDI con valores entre 0,25 y 0,50. Siete países (uno menos que en 2020) tienen valores bajos de EGDI (0,00 a 0,25) (ONU, 2022: 3).

Estos resultados nos proporcionaron soporte concluyente del progreso del GE en el mundo, para ejemplificar aún más este progreso, mostramos la siguiente figura con fines comparativos, referente a los resultados de las dos últimas encuestas de gobierno electrónico (2020 y 2022) de la ONU, en donde podemos ver que su desarrollo en los años 2020 y 2022 diverge considerablemente en cuanto al número y porcentaje de países en cada grupo de EGDI.

**Figura 11**

*Proporción de países de cada grupo de EGDI. 2020 y 2022.*



Fuente: Encuesta sobre gobierno electrónico de la ONU (2022).

### **2.1.3 Los países líderes en el desarrollo del gobierno electrónico**

Ponemos de relieve, además, de forma complementaria y con el fin de obtener una perspectiva más clara sobre la condición de los conjuntos de países que presentan niveles de rendimiento similares en el desarrollo de su GE, cuáles son los países mejor posicionados en EGDI en cada región del Mundo. En principio especificamos en términos regionales según lo expresado en la encuesta sobre gobierno electrónico de la ONU (2022) que “Europa tiene el valor promedio de EGDI más alto (0,8305), seguida de Asia (0,6493), América (0,6438), Oceanía (0,5081) y África (0,4054)”. (p. 5).

Por consiguiente, a nivel regional o continental, 35 de los 60 países del grupo de EGDI muy alto están en Europa, 15 en Asia, 8 en América y 2 en Oceanía. En suma, estos datos nos ayudaron a comprender y corroborar que la diferencia del desarrollo de gobierno electrónico del continente europeo es enorme respecto a los demás continentes.

Igualmente hacemos hincapié que esta encuesta muestra amplias variaciones en las posiciones de varios países, por ejemplo, países como Georgia, Perú, Serbia y Ucrania, pasaron del grupo EGDI alto al muy alto. Por otra parte, podemos decir que los primeros 15 países dentro del grupo EGDI muy alto son los líderes globales en términos de los resultados de la Encuesta 2022, con valores que oscilan entre 0,8943 y 0,9717. Teniendo en cuenta a la encuesta de desarrollo de gobierno electrónico, estos países son los siguientes clasificados de mayor a menor: Dinamarca, Finlandia, República de Corea, Nueva Zelanda, Suecia, Islandia, Australia, Estonia, Países Bajos, Estados Unidos de América, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Singapur, Emiratos Árabes Unidos, Japón y Malta (ONU, 2022: 6).

## **2.2 Antecedentes del gobierno electrónico en Latinoamérica**

Tomamos en cuenta que una cuestión que necesita ser tratada al menos de forma breve es la de los antecedentes del gobierno electrónico en la región, es decir en Latinoamérica, valorando la importancia para nuestra investigación conocer de manera puntual como se ha venido desarrollando en los últimos años.

Así pues, Naser (2016) señala que su nacimiento en América Latina fue en la década de los noventa y principalmente se ocupó para introducir tecnologías de la información y comunicación en los procesos que ya se llevaban a cabo de manera tradicional dentro de las instituciones del Estado, con el propósito de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes.

Lo anterior, logró importantes transformaciones en la operación de la administración pública que posteriormente se fueron instalando institucional y conceptualmente como reforma del Estado o modernización del Estado.

Agregamos a este argumento que a partir de esto el gobierno electrónico empezó a madurar comenzando a preocuparse por la sociedad y centrándose más en ella, mejorando en un inicio los procedimientos de recaudación y también de manera muy somera, asuntos relacionados a los registros civiles. En este punto y a pesar de todos los avances, el GE seguía dirigiendo la mayor parte de sus esfuerzos hacia las cuentas y finanzas del Estado, es decir los gobiernos miraban a la sociedad como un insumo.

Para la década siguiente hubo un cambio de paradigma y se percibe la idea de que el bienestar del ciudadano debe ser el centro del gobierno electrónico, y a causa de este radical giro de las intenciones gubernamentales, se iniciaron a mejorar las normas, el diseño y ejecución de trámites y obtención de servicios por parte de la ciudadanía, todas estas innovaciones en la administración pública trajeron consigo beneficios tangibles como: menos requisitos, menos papeleo, más rapidez, y apertura de nuevos canales virtuales y presenciales, para acercarse al objetivo de que los individuos y las empresas auto ejecutarán sus trámites.

Naser (2016) remarca que entre los años 2005 y 2010 que los adelantos en gobierno electrónico fueron significativamente mayores que los años anteriores especialmente por estas razones:

Comienzan a incorporar en sus estrategias de gobierno electrónico, la información en línea y georreferenciada, la simplificación administrativa, la desmaterialización de procedimientos, la firma electrónica y digital, los registros, documentos y archivos electrónicos, la preservación de la información, la interoperabilidad, la protección de datos, los medios de pago electrónico, la seguridad, la usabilidad, la accesibilidad, la contratación electrónica, las ventanillas únicas entre otras. (p. 23)

De esta manera gradual es como la noción de gobierno electrónico fue contando con nuevos recursos y englobando más servicios, esto en gran parte gracias a que adoptó un nuevo enfoque de apertura gubernamental con múltiples vías en el cual buscaba satisfacer necesidades, ya no solo de ciudadanos particulares como el enfoque tradicional, sino también de empresas privadas y organizaciones.

Concordamos con Naser (2016) de que como resultado de la madurez que con el tiempo fue adquiriendo la implementación del gobierno electrónico en la región, se desarrolló un cuerpo coherente de herramientas que permitían guiar la implantación de proyectos y analizar su desempeño con la certidumbre necesaria. Conviene subrayar que gran parte de estas herramientas logradas hasta entonces por el gobierno electrónico en América Latina tuvieron su origen en la iniciativa privada, pero se fueron aplicando al sector público porque se referían a temas de gobernanza, no solo tecnológicas sino también organizacionales.

Finalmente, otro punto que nos parece necesario enfatizar es el kit de herramientas con los que contaba y sigue contando el gobierno electrónico, algunas de ellas son según Naser (2016):

Ad-hoc: corresponde a metodología propia, no basada en estándares de industria y que no sigue un proceso definido.

Iterativa: el equipo de desarrollo utiliza un proceso organizado en periodos e iteraciones, un ejemplo de este tipo de metodologías es RUP.

Ágil: proceso iterativo muy liviano, con ciclos cortos y focalizado en el usuario final, algunos ejemplos de esto son: Scrum, XP, and Disciplined Agile Delivery (DAD).

Tradicional: método con etapas bien definidas y secuenciales (diseño, codificación, pruebas, implementación), habitualmente denominadas metodologías del tipo cascada o seriales. (pp. 10-11)

## **2.2.1 El desarrollo del gobierno electrónico en las ciudades de América Latina**

En 2014, en un estudio, basado en el Índice de Servicios en Línea elaborado por la ONU se encontró que el desempeño del gobierno electrónico en las ciudades de América Latina estaba, en general, apenas en sus primeras etapas de desarrollo (United Nations e government survey, 2014, citado en Diéguez, Gasparín y Schejtman, 2015: 3).

Asimismo, en línea con este mismo estudio decimos con casi toda seguridad que específicamente, los países de América Latina se vienen enfrentando a un importante reto en lo que respecta a la entrega y acceso de bienes y servicios, limitado en gran manera a causa de la baja calidad del internet.

Lo anterior, sumado a indicadores como la tasa de alfabetización y educación en materia de tecnología los cuales evidencian retrasos importantes, podrían traer potenciales repercusiones como la debilidad de las instituciones públicas para el progreso en el ámbito del gobierno electrónico.

La evidencia reciente que detectamos sobre la materia nos sugiere que, en América Latina, la dimensión presencia del Índice de Servicios en Línea es la que tiene mayor desarrollo en los portales web gubernamentales de la mayoría de las ciudades de la región, esta dimensión busca que el ciudadano tenga una primera exploración de las características generales tanto de la administración gubernamental como de la localidad. Sus principales servicios son: Datos institucionales, información básica sobre trámites, datos sobre estadísticas productivas y económicas.

Para corroborar este punto empleamos las palabras de Diéguez, Gasparín y Schejtman (2015), los cuales dicen que esta faceta abarca:

La provisión de información básica para que los ciudadanos puedan contactarse con el gobierno, conocer sus autoridades y las normas que regulan el funcionamiento del sector público. Asimismo, se ofrece información pertinente para poder realizar trámites de forma presencial. En esencia, lo provisto le brinda al ciudadano un primer acercamiento virtual con el gobierno. (p. 19)

### **2.2.2 Etapas del gobierno electrónico en el contexto regional**

Una perspectiva más amplia del gobierno electrónico en nuestra región fue la adoptada por Royero (2007), quien observó tres etapas en el escenario latinoamericano sobre la implementación de la TIC y la nueva gestión pública. La primera etapa va de 1970 a 1994 con la informatización de la administración pública; la segunda desde 1995 hasta el año 2000 con la presencia del gobierno en internet, el cual se caracterizó por desarrollar iniciativas individuales aisladas para ofrecer servicios básicos a la sociedad, pero del 2000 en adelante notamos que los gobiernos debieron atender mayores demandas de la sociedad de la información, es por eso que creemos que se buscó hacer frente a estas implementando diversos servicios transaccionales, con contenidos dinámicos para funcionarios, ciudadanos y empresas a través de internet.

## **2.3 El gobierno electrónico en la administración pública federal**

### **2.3.1 Los servicios gubernamentales en México**

Nos parece que conocer la manera en cómo funciona el Estado Mexicano es un aspecto clave para entender la estructura de los servicios gubernamentales en México, por esto antes de entrar de lleno en materia de gobierno electrónico explicamos de una manera breve y concisa qué es y cómo funciona el Estado Mexicano, para ello tuvimos en cuenta la siguiente definición: “El Estado es la organización jurídica de la nación, en cuanto es ésta una entidad concreta, material, compuesta de personas y de territorio” (Martínez, 2006, p. 27, citado en Munive, 2008, p. 3).

De esta definición apreciamos dos factores muy significativos en los servicios gubernamentales: Organización y personas. Ya que para ofrecer servicios es esencial contar con una organización específica y dispuesta a proveer servicios apropiados a las personas.

Concordando con la anterior, otra definición concreta del Estado a la cual nos adherimos es la que revela que el “Estado es Agrupación humana, fijada en un territorio determinado y en la que existe un orden social, político y jurídico orientado hacia el bien común, establecido y mantenido por una autoridad dotada de poderes de coerción” (Hariou, 1980, citado en Munive, 2008, p. 3).

Asociando esta definición de acuerdo a la naturaleza del Estado Mexicano, inferimos que el Estado Mexicano brinda servicios gubernamentales a sus ciudadanos mediante el componente conocido como poder, y su estructura se configura como una República compuesta por Estados autónomos y soberanos, caracterizándose por ser democrática, representativa y federal.

### **2.3.2 Portales de gobierno electrónico a nivel federal.**

El punto que vamos a tratar a continuación, una vez explicado el progreso del gobierno electrónico en el ámbito global y regional, es discutir y evaluar la importancia que ha tenido el desarrollo de los portales electrónicos en la administración pública federal.

Para ello damos una breve descripción de los que a nuestro parecer han sido los portales pioneros y más importantes en nuestro país.

Durante los últimos tres sexenios Federales Selene (2019) enfatiza tres principales portales de gobierno electrónico en el orden federal:

- 1) <http://www.encuentra.gob.mx/>: Buscador de los trámites que se pueden realizar a través de gobierno electrónico. Sin embargo, a partir del sexenio de Enrique Peña Nieto ya no está activo este concentrador de trámites.  
.
- 2) <http://www.e-mexico.gob.mx/>: Se trata de un sistema que combina tecnología y la generación de contenido conforme a los objetivos establecidos para su desarrollo, en el cual la participación de la sociedad en general es fundamental para su construcción. Estas dos ligas se siguieron fomentando en el gobierno de Felipe Calderón (Vázquez, 2013). Igual que la liga anterior, dejó de funcionar en el sexenio de Enrique Peña Nieto.
- 3) Velázquez (2013) menciona que en el Portal Ciudadano ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)), el sistema de Compras Gubernamentales (Compranet), el Registro Único de Personas Acreditadas (rupa), se dio seguimiento por la administración del presidente Felipe Calderón, sin dar alguna aportación extra o algún nuevo formato en gobierno electrónico.

Los resultados del reporte de gobierno electrónico de la ONU en 2012, que es ampliamente aceptado como jurisdicción en la materia, México se posicionaba como líder en la subregión, y una evidencia clara de ello era la expansión de la infraestructura móvil, que reducía los efectos de un problema gravísimo para la sociedad mexicana como lo es la brecha digital.

Además, en 2011 se implementó un servicio de búsqueda global en los índices federales, estatales y municipales de portales web, el cual alcanzó hasta 400 millones de registros, en cuanto al portal nacional, sus servicios en línea a la población iban aumentando considerablemente de forma rápida, algunos servicios innovadores fueron un gobierno abierto, las ofertas especiales para los grupos vulnerables, y una instalación para la denuncia anónima de los problemas que afectan a las autoridades (Portillo Barraza, 2019).

### **2.3.4 Sistema nacional de gobierno electrónico en México**

Entendemos que otro recurso para complementar el marco conceptual de nuestra investigación es hacer notar la creación e instrumentación del Sistema Nacional de Gobierno Electrónico en México el cual fue planteado por primera vez en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2001-2006 en la administración del presidente de la república Vicente Fox Quesada, el cual, en su mensaje de posesión, dio instrucciones al secretario de comunicaciones y transportes para iniciar el sistema nacional de gobierno electrónico, una de las primeras acciones del sistema fue la organización de un foro de consulta ciudadana que involucró a diversas entidades públicas y privadas recopilar experiencias nacionales e internacionales sobre el uso de las Tic's.

Asimismo en el año 2002 se presentó la agenda presidencial de buen gobierno en la que el desarrollo de gobierno digital era una prioridad y se señalaba que se debían aprovechar al máximo las tecnologías de información y las telecomunicaciones, no sólo para reducir la corrupción y transparentar la función pública, sino también para hacerla más eficiente y proporcionar servicios de mayor calidad.

Destacamos a Oseguera (2005) quien afirma que:

Para la implementación del proyecto del sistema de gobierno electrónico en México se analizaron prácticas similares en otros países, bajo un esquema de benchmarking lo que resultó en la consideración de dos modelos para generar un gobierno electrónico en el país: el modelo centralizado (Singapur y Corea del Sur) y el modelo distribuido (Estados Unidos y Canadá). (P. 15)

Por lo que se refiere al modelo centralizado de gobierno electrónico se basa en una supersecretaría que trabaja horizontalmente, coordina a todas las demás dependencias y todos los esfuerzos relacionados con el gobierno digital, mientras que el segundo modelo, distribuye competencias en esta materia a través de equipos de trabajo en todas las sectores de la administración federal, con miras a extenderlos hacia las de los gobiernos estatales y municipales.

## 2.4 Gobierno electrónico municipal en México

El concepto de gobierno electrónico municipal de Alanís y García (2014) nos permitió apreciar al gobierno electrónico municipal en México como la aplicación de tecnologías de la información y comunicación en las administraciones locales para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

Algunos componentes esenciales del desarrollo del gobierno electrónico en los municipios de México que recogemos de Alanís y García (2014) distinguimos los siguientes:

- 1) Plataformas en línea: Los municipios en México han implementado diversas plataformas en línea para ofrecer servicios públicos de manera digital. Esto abarca desde trámites administrativos hasta consultas ciudadanas.
- 2) Transparencia y acceso a la información: El gobierno electrónico busca aumentar la transparencia mediante la publicación de información relevante en línea. Este presupuesto incluye gastos gubernamentales y datos sobre proyectos locales.
- 3) Participación ciudadana: Se fomenta la participación ciudadana a través de herramientas digitales que permiten a los residentes expresar sus opiniones, sugerencias y críticas. Esto puede incluir encuestas en línea, foros de discusión y sistemas de quejas.
- 4) Modernización administrativa: La implementación de sistemas digitales también busca modernizar la gestión interna de los municipios, agilizando los procesos administrativos y mejorando la toma de decisiones.
- 5) Seguridad y protección de datos: Dado que el gobierno electrónico implica el manejo de datos sensibles, se hace énfasis en la seguridad de la información y la protección de la privacidad de los ciudadanos.
- 6) Conectividad: El acceso a internet y la conectividad son factores críticos para el éxito del gobierno electrónico. Se han realizado esfuerzos para mejorar la infraestructura digital en áreas urbanas y rurales.

- 7) Capacitación: La implementación efectiva del gobierno electrónico requiere capacitación tanto para funcionarios públicos como para la ciudadanía, se buscan programas educativos que promuevan la alfabetización digital.
- 8) Desafíos: A pesar de los avances, persisten desafíos como la brecha digital, la resistencia al cambio y la necesidad de abordar cuestiones de ciberseguridad.

### **2.4.1 Los municipios en México y el uso de las TIC**

A nuestro parecer hoy en día es de vital importancia auxiliarnos de las TIC con la finalidad de realizar con eficiencia y eficacia los servicios públicos municipales, Alanís y García (2014) describen que esta herramienta tecnológica ha ido en aumento y requiere de nuevas alternativas para dar servicio a la población, sin la necesidad de pasar por las inclemencias de la presencia física que, hay que formalizar para llevar a cabo las gestiones que correspondan a las necesidades propias de la población.

La aplicación de las nuevas tecnologías a los servicios gubernamentales va más allá de los conceptos de administración electrónica o en su aplicación en la tramitación administrativa, ya que son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad municipal que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de varios funcionarios (Alanís y García, 2014). Debido a esto, estamos convencidos que las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo.

Alanís y García (2014) afirman que una de las ventajas ha sido el surgimiento de una serie de nuevos servicios en la gestión municipal, gracias a dichas nuevas tecnologías que se suman a los que son puramente administrativos, dando apoyo a las competencias múltiples de las localidades como son: la seguridad, la ordenación del tráfico, prestación de servicios sociales y la gestión del transporte público.

## **2.4.2 Valores, estructuras y métodos de trabajo del gobierno electrónico de los municipios en México**

En nuestra opinión, posterior a examinar varios autores, nos pareció muy acertada la valoración de Alanís (2014) sobre el gobierno electrónico de los municipios en México, según este autor se sustenta en una serie de valores, estructuras y métodos de trabajo que buscan modernizar la administración local, promover la participación ciudadana y mejorar la eficiencia a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Algunos análisis describen cómo el gobierno electrónico refleja una imagen de modernidad y transparencia, además se observa una mejor relación entre el gobierno y la ciudadanía. Los patrones organizativos de las diferentes instituciones públicas en la actualidad experimentan el impacto causado por los cambios tecnológicos. No solo hablamos de una modernización del aparato burocrático sino de una operación que toca los valores, la estructura y los métodos de trabajo (Alanís, 2014).

A partir de la argumentación precedente nos quedó claro que se ha descrito un modelo de organización burocrática, modelo identificado por Max Weber. En el pensamiento weberiano los estudios sobre la democracia no van encaminados en la búsqueda de un modelo ideal para la burocracia, sino que inspira al modelo weberiano de burocracia. Creemos firmemente que para que los ciudadanos puedan realizar de manera eficiente operaciones desde el gobierno electrónico, se requiere de un cambio en los patrones de organización de las instituciones gubernamentales, de esta forma se habrá superado el modelo burocrático y sus limitaciones.

Esto nos llevó a la cuestión de analizar los elementos para entender el papel que desempeña el modelo burocrático, Peters (1997) propone estas opciones:

- 1) Entendimiento analítico de los requisitos requeridos en la gobernación, o que sea realizada por las instituciones políticas legítimas de la burocracia.
- 2) Una revisión a fondo de los conocimientos que hay acerca del papel que desempeña la burocracia en la búsqueda de la creación de políticas.

De este modo la burocracia no funciona como un componente íntegro de los sistemas públicos, sino más bien como una red de entidades gubernamentales que atienden a un grupo selecto de actores clave para la continuidad del juego político.

### **2.4.3 Portales municipales de gobierno electrónico**

Los municipios, aunque son la instancia de gobierno más cercana a los problemas sociales, a la vez son los que están más rezagados en términos de adopción de tecnologías de la información y comunicación en vista de que solo el 20.5% de los 2,440 municipios mexicanos están presentes en la red (Alanís, 2014, p. 228).

Por implicación a lo dicho anteriormente, sostenemos que los portales web municipales tienen una mala capacidad, debido en que se han centrado en desarrollar un sitio para su administración interna y pocos ofrecen garantías como un certificado digital o seguimiento de trámites, haciendo con esto prácticamente nula la participación ciudadana.

A juicio de Alanís (2014) debe haber un modelo que abarca 5 dimensiones para que se considere que el gobierno electrónico de una administración ya sea en el orden Federal, estatal o municipal tenga un grado de desarrollo de calidad, o al menos adecuado, los cuales son estos cinco, enumerados en nivel de importancia:

- 1) Presencia.
- 2) Información urbana.
- 3) Interacción.
- 4) Transacción.
- 5) Participación ciudadana.

Identificamos en nuestro país un patrón evidente, y es que son muy pocos los municipios que se encuentran posicionados en los primeros lugares del país en contar con redes establecidas y concretas, esto solo se puede observar en 4 municipios del centro occidente del país y 5 del sur. Mientras que los municipios de San Pedro Garza y Guadalajara están empatados con siete puntos de e-valor.

Con respecto a los usuarios que pueden utilizar la información encontrada en los portales estatales y municipales, existe un campo amplio por abarcar, algunos datos descritos por el INEGI son que un aproximado de 40 millones de personas usan

alguna computadora y 32.8 hacen uso del internet. En la literatura existente que analizamos descubrimos que los portales nacionales han representado con poca frecuencia, un simple reordenamiento de la información y no se ha aplicado alguna modificación en esos procesos y procedimientos, en el caso de los pequeños municipios, no se debe ofrecer un servicio individual, sino tratar de asociarse o realizar convenios intermunicipales y de esa forma tener un portal común (Alanís, 2014).

#### **2.4.4 Limitaciones del gobierno electrónico en los municipios**

Según Contreras Orozco (2014) las diferentes reformas que constituyen la gestión pública, representan una oportunidad para generar mejores respuestas a la ciudadanía, por consiguiente, esto trae consigo a que se den muchos cambios en diferentes ámbitos del gobierno en el que se presentarán distintas limitaciones con respecto a sus necesidades.

Desde el punto de vista de Contreras Orozco (2014) la puesta en práctica de herramientas de gobierno electrónico en la administración pública sin contar con un modelo o estrategia clara trae en consecuencia diversas limitantes en algunas dimensiones de la administración, algunas de esas limitantes que nosotros asociamos directamente con la estructura de nuestra investigación son las siguientes:

##### **Gestión interna.**

- Limitaciones legales.
- Cultura organizacional.
- Resistencia al cambio.
- Reglas informales.
- Falta de voluntad política.

##### **Prestación de servicios**

- Limitantes legales.
- Población con limitado acceso a internet.
- Desconfianza de la ciudadanía hacia los procesos electrónicos.

##### **Oferta de información:**

- Población con limitado acceso a internet.
- Desconocimiento de la posibilidad de acceso.

##### **Participación democrática**

- Población con limitado acceso a internet.
- Desconocimiento de la posibilidad de acceso o funcionamiento de las diferentes opciones de interacción.

## **2.5 La gobernabilidad electrónica**

De acuerdo con la definición que nosotros tomamos de Naser y Concha (2011), la gobernabilidad electrónica ha sido definida como un concepto de mayor amplitud y alcance que el gobierno electrónico, las áreas más relevantes de la puesta en práctica de la administración electrónica corresponden al área relacionada con el mejoramiento de los procesos del gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo como también el control de las decisiones de gobierno.

Uno de los servicios electrónicos que nosotros estimamos como uno de los más importantes es el de la entrega de mejores servicios a los ciudadanos a través de los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos). Es en esta línea precisamente en la que orientamos preeminentemente nuestro estudio.

En el sentido más general, de acuerdo con el análisis preliminar que realizamos, el gobierno electrónico se encarga de entregar beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad de las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mayor calidad de vida de los ciudadanos.

Esta definición nos permitió hablar del GE como una nueva forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios públicos, logrando alcanzar resultados de acuerdo a cuatro tipos de relaciones, las cuales son: gobierno a ciudadano, gobierno a empresa, gobierno ha empleado y gobierno a gobierno.

La evidencia que hemos contemplado hasta el momento para desarrollar nuestra investigación nos sugieren que los principales resultados potenciales del gobierno electrónico que se han identificado en estudios previos es el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos, esto no solo se refiere a la conveniencia de tener acceso a la información y servicios gubernamentales las 24 horas del día los 7

días de la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.

Recordemos que, debido a la globalización, como argumentaron González et al (2016) el Estado ha tenido que adecuarse a las beneficios que brinda la innovación, por esta razón la implementación del gobierno electrónico trae consigo mejoras en la administración pública de los gobiernos, puesto que por medio de esta se podría brindar servicios más eficientes a los ciudadanos, así como la puesta en marcha de proyectos que faciliten los trámites que realizan.

Esto nos llevó a la cuestión de valorar en gran manera y reconocer algunas ventajas tangibles en cuanto a la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública, tales como reducción de costos en la prestación de los servicios públicos y en almacenamiento y mantenimiento de documentos y acceso a la información las 24 horas del día. En cuanto a las ventajas intangibles encontramos una que es esencial para toda gestión pública, la satisfacción de las personas con su gobierno y una confianza a los procesos que se realicen.

La cuestión del por qué en La Carta Iberoamericana de gobierno electrónico (CIGE) se ha planteado la necesidad de cooperación tecnológica entre los diferentes estados es prepararse para la efectiva implantación del GE acometiendo las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en las administraciones públicas.

Las observaciones iniciales que resaltamos, después de revisar un gran cuerpo de literatura es que el gobierno electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre administraciones públicas, por ello los estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible la implementación de mecanismos digitales.

# Capítulo III. Referentes contextuales

## (área de estudio)

### 3.1 Antecedentes históricos de Tuxtla

La historia del municipio se remonta a una población zoque llamada (Coyatoc lugar del conejo o los conejos), el nombre actual se deriva del náhuatl. En 1486 y 1505, los aztecas invadieron la región, destruyeron Coyatoc y le nombraron Tochtlán, que tiene el mismo significado; más tarde en el siglo XVI los españoles castellanizaron este nombre llamándolo Tuxtla.

En la época virreinal destaca un hecho importante en Tuxtla, en junio de 1748 se creó la alcaldía mayor de Tuxtla, con cabecera en el pueblo de San Marcos Tuxtla; en 1768 fue asiento de la segunda alcaldía mayor de Chiapas. En 1786 se fusiona la gobernación del Soconusco con las alcaldías mayores de Ciudad Real y de Tuxtla, nombrándose primer gobernador intendente a don Francisco Saavedra y Carvajal (Arqueología Mexicana, 2022).

En 1837 durante la época del centralismo, Chiapas se convirtió en departamento y la ciudad de Tuxtla en cabecera del Distrito del Oeste; el 31 de mayo de 1848, se le agrega al nombre de Tuxtla el apellido de Gutiérrez en honor a don Joaquín Miguel Gutiérrez, ilustre federalista, que murió peleando por sus ideas federalistas; el 11 de agosto de 1892, se declara a Tuxtla Gutiérrez sede de los poderes públicos de Chiapas (Arqueología Mexicana, 2022).

Siglo XX, se inició la revolución carrancista en Chiapas, cuando en 1914 entró la brigada veintiuno a cargo del general Jesús Agustín Castro, Mduyich (2023) relata que en 1915 se suprimió la jefatura política del departamento de Tuxtla y en su lugar se crearon municipios libres.

En 1925 durante el gobierno de Carlos A. Vidal, desaparece el Ayuntamiento, quedando sujeto a una sección del gobierno. En 1934 durante la guerra cristera, hay una quema de santos y cierre de templos católicos en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, en los

años subsiguientes Tuxtla Gutiérrez se ha consolidado como una ciudad en constante crecimiento.

### 3.2 Aspectos sociodemográficos

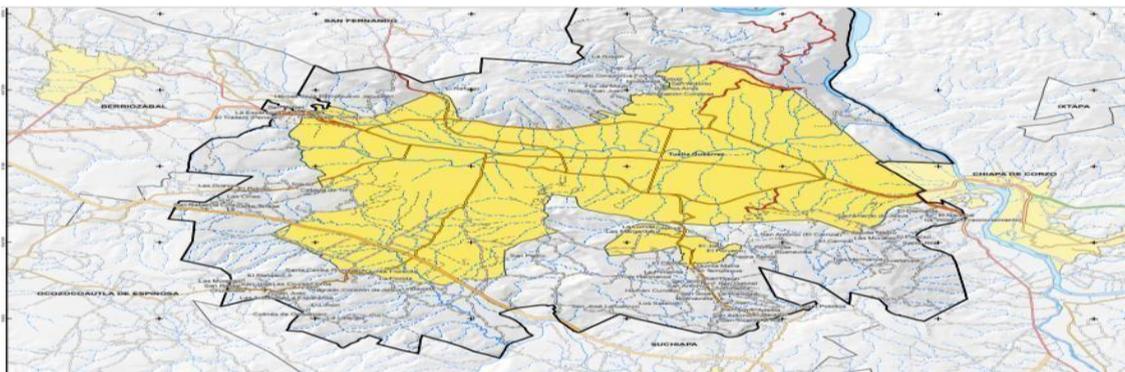
En nuestra investigación procuramos hacer frente como ya se mencionó a la realidad actual en materia de gobierno electrónico y los usos y percepciones que los ciudadanos tienen de ello, en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, capital del estado y municipio más poblado con 848,274 habitantes (51.9% mujeres y 48.1% hombres), en comparación a 2010, el tamaño de la población en Tuxtla Gutiérrez creció un 9.18% (INEGI, 2021).

Algunos datos sociodemográficos muy específicos que valoramos muy importantes para afrontar nuestro estudio, son los siguientes: De acuerdo el Censo de Población y Vivienda (2020) los rangos de edad que concentran mayor población fueron 20 a 24 años (53,679 habitantes), 15 a 19 años (50,915 habitantes) y 25 a 29 años (49,786 habitantes), entre ellos concentraron el 25.6% de la población total.

La ciudad de Tuxtla Gutiérrez, la cual seleccionamos como sujeto de análisis en nuestro tema de investigación, está ubicada en la Región Socioeconómica I Metropolitana, limita al norte con San Fernando y Osumacinta, al este con Chiapa de Corzo, al sur con Suchiapa y al oeste con Ocozocoautla de Espinosa y Berriozábal. Cuenta con una extensión territorial de 334.61 km<sup>2</sup>, que representa 0.5% del territorio estatal y 18.6% de la superficie regional.

#### Figura 12

*Extensión geográfica de Tuxtla Gutiérrez.*



Fuente: Comisión Estatal de información estadística y geográfica (CEIEG, 2022).

Basándonos en el censo de población y vivienda (2020), la superficie del territorio municipal equivale a 33,585 hectáreas, de las cuales 14,009 hectáreas están ocupadas por los tres principales asentamientos humanos, Tuxtla Gutiérrez con 13,507, Copoya ocupa 292.7 y El Jobo 201.5

Al ser un municipio predominantemente urbano más del 80% de la superficie es de propiedad privada, el resto corresponde a propiedades sociales que han sido absorbidas por el área metropolitana. Se integra por 126 localidades de las cuales 123 son rurales y tres son urbanas. Las poblaciones consideradas urbanas son la cabecera municipal que cuenta con 848,274 habitantes equivalente al 97% de la población total del municipio, Copoya que cuenta con 9,868 habitantes y El Jobo que tiene 5,798 residentes, concentrando el 2.6% de la población municipal (Censo de población y vivienda, 2020).

En lo que respecta a la ciudad de Tuxtla Gutiérrez está compuesta de 521 colonias, barrios y fraccionamientos que se encuentran reconocidas oficialmente y cuentan con una validación cartográfica preliminar. Además, se estima que hay más de 100 asentamientos que carecen de validación cartográfica debido a invasiones o ventas irregulares de terrenos rurales o reservas territoriales. En su conjunto las localidades rurales concentran apenas el 0.6% del total de la población municipal y equivale a 3,480 habitantes, todo esto según el Registro Agrario Nacional (RAN, 2022).

### 3.3 Generalidades del municipio de Tuxtla Gutiérrez

Las características geográficas, demográficas, económicas, sociales y políticas que juzgamos más determinantes para nuestra investigación son las siguientes:

#### 3.3.1 Generalidades geográficas

##### Coordenadas y altitud

Entre los paralelos 16°38' y 16°51' de latitud norte; los meridianos 93°02' y 93°15' de longitud oeste; altitud entre 200 y 1 400 m.

##### Colindancias

Como ya se mencionó, el municipio de Tuxtla Gutiérrez colinda al Norte con los municipios de San Fernando, Osumacinta y Chiapa de Corzo; al Este con el municipio de Chiapa de Corzo y Suchiapa; al Sur con el municipio de Suchiapa; al Oeste con los municipios de Suchiapa, Ocozocoautla de Espinosa, Berriozábal y San Fernando, (INEGI 2010).

#### Figura 13

*Localización de Tuxtla Gutiérrez, en el territorio Nacional.*



Fuente: Arqueología Mexicana (2022).

### 3.3.2 Generalidades demográficas

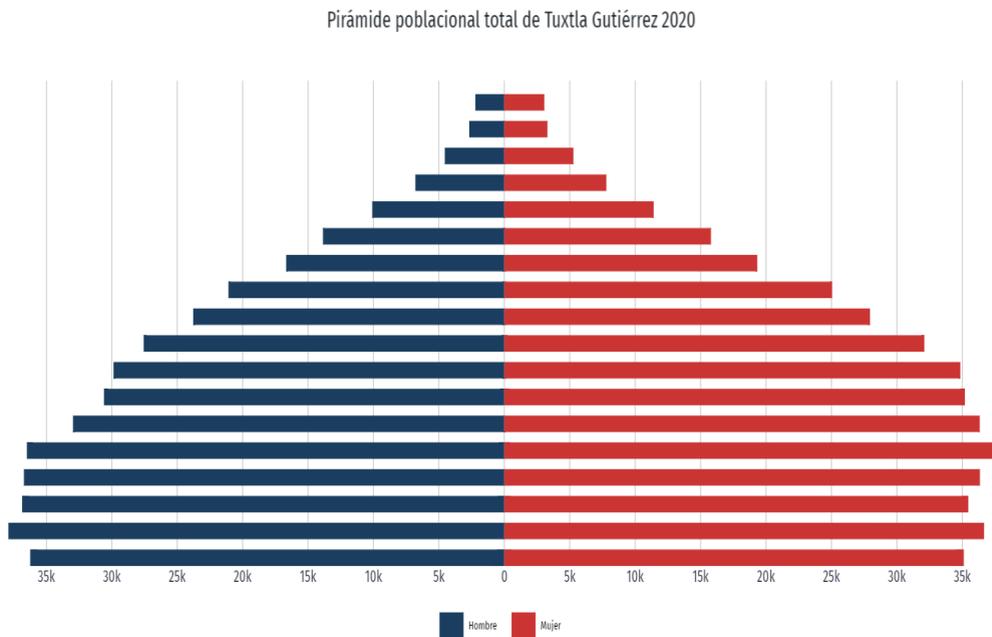
#### Población

La población total registrada en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez en el año 2020 fue la cantidad de 848,274, siendo un 51.9% mujeres y 48.1% hombres.

Los rangos de edad que concentran mayor población fueron de 5 a 9 años (74,572 habitantes), de 20 a 24 años (74,185 habitantes) y de 15 a 19 años (73,066 habitantes), según los datos registrados en la siguiente figura.

**Figura 14**

*Pirámide poblacional de Tuxtla Gutiérrez en 2020.*



<localhost:3300/es/profile/geo/tuxtla-gutierrez-99702>

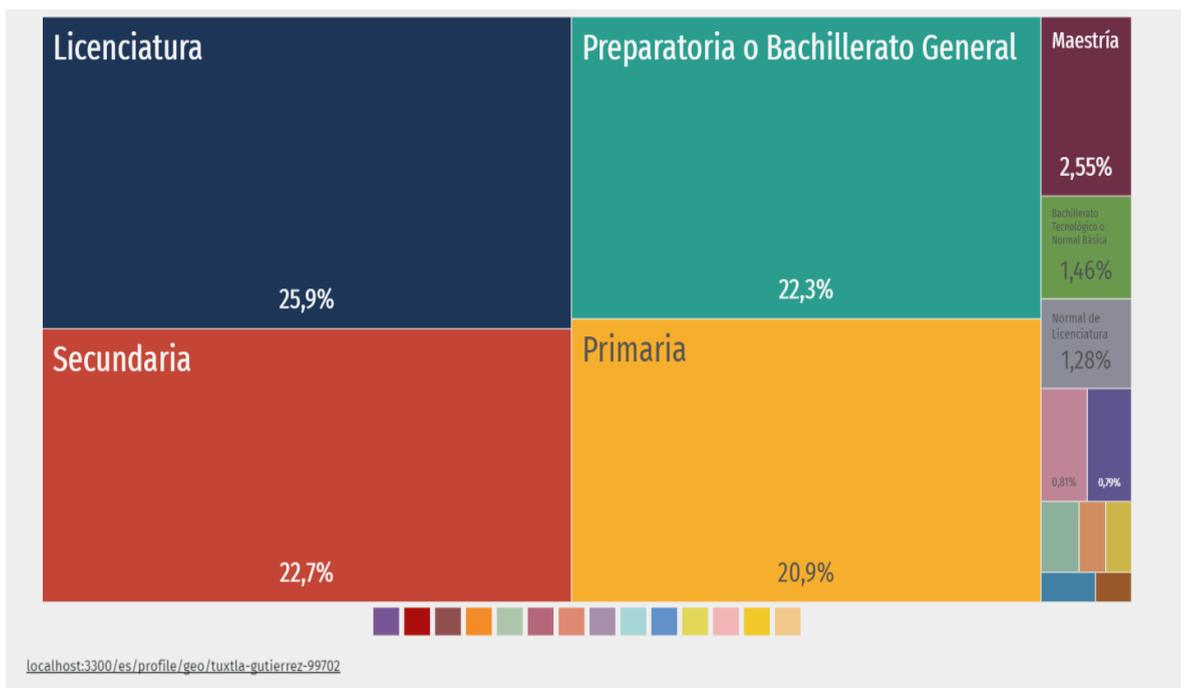
Fuente: Gobierno de México (2020).

## Educación

Los registros en el ámbito educativo del municipio de Tuxtla Gutiérrez con base en Gobierno de México (2020) se plasman en la siguiente gráfica de la distribución porcentual de la población de 15 años y más en Tuxtla Gutiérrez según el grado académico aprobado.

**Figura 15**

*Niveles de escolaridad en la población de Tuxtla Gutiérrez.*



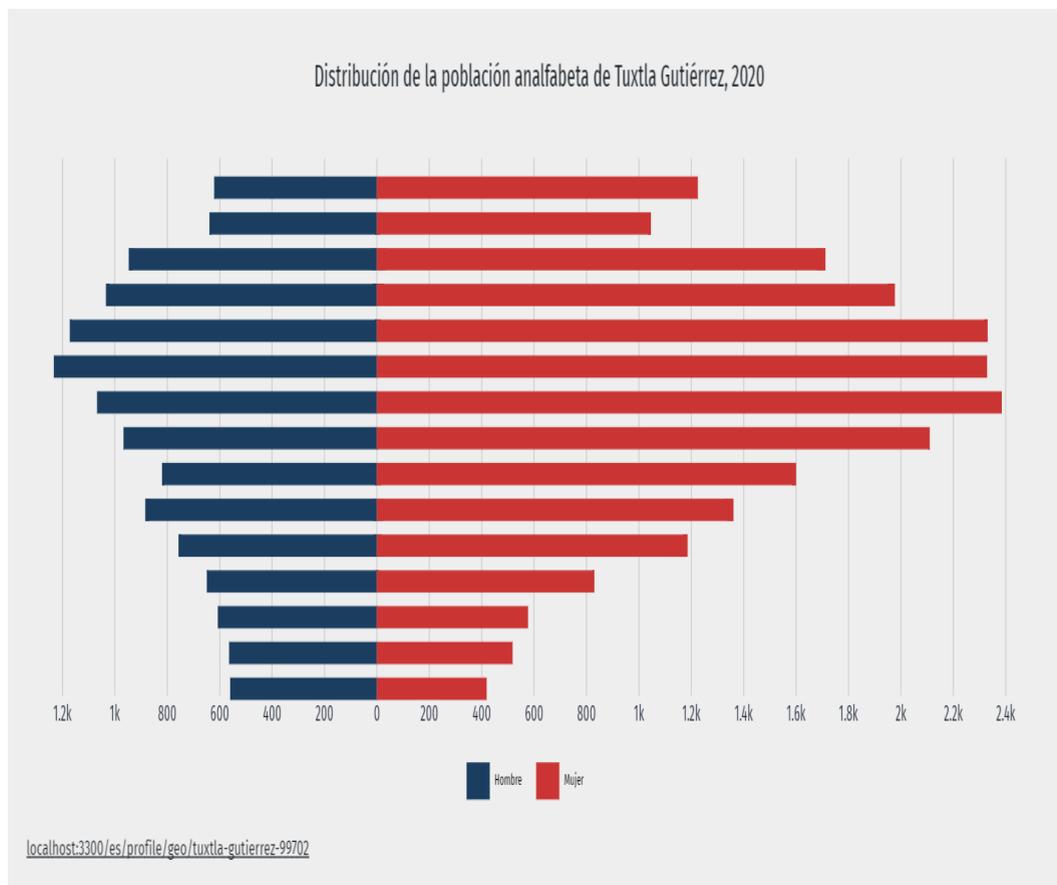
Fuente: Gobierno de México (2020).

En 2020, los principales niveles académicos de la población de Tuxtla Gutiérrez fueron, secundaria (133,000 personas o 22.7% del total), preparatoria o bachillerato general (131,000 personas o 22.3% del total) y licenciatura (152,000 personas o 25.9% del total).

De igual importancia para nuestra estudio es la tasa de analfabetismo de Tuxtla Gutiérrez, dado que nuestra objeto de estudio está relacionado con el uso de tecnología, lo cual complica el uso de ella, en este sentido en 2020 se alcanzó un 5.42%, del total de población analfabeta, 36.7% correspondió a hombres y 63.3% a mujeres.

**Figura 16**

*Distribución por sexo de la población analfabeta en Tuxtla Gutiérrez.*



Fuente: Gobierno de México (2020).

### **3.3.3 Generalidades económicas**

De la información contenida en el informe del Censo de Población y Vivienda (2020) rescatamos los siguientes indicadores económicos:

Tuxtla Gutiérrez tiene una Población Económicamente Activa (PEA) de 308,596 personas, por otra parte el sector comercio es la actividad económica de mayor participación contando con el 37.7% de personas ocupadas en nuestro municipio. Sin embargo, el sector que más se destaca conforme a los ingresos percibidos es el terciario, es decir, el de servicios.

Por lo que se refiere al nivel de ingresos de la población, la Encuesta de Ocupación y Empleo (ENOE, 2020) señala que es el municipio que presenta la menor carencia en este sentido, porque únicamente el 25.3% de la población económicamente activa percibe 1 salario mínimo, 25.7 puntos porcentuales menos de la media estatal que equivale a 51%.

No obstante, la proporción de personas que ganan hasta 2 salarios mínimos en Tuxtla Gutiérrez es del 39%, superando la media estatal en 15.6 puntos, equivalente al 23.4%. Por otro lado, el 31.4% de la población gana más de dos salarios mínimos en esta ciudad, superando la media estatal en 18.2 puntos, equivalente al 13.2%. Estos datos son un indicio de que el municipio tiene un mayor desarrollo económico en comparación con los demás municipios del estado, como se refleja también en sus bajos niveles de marginación y pobreza.

### 3.3.4 Estructura de la administración pública municipal de Tuxtla Gutiérrez

En nuestra apreciación al ser Tuxtla Gutiérrez un municipio muy grande, requiere contar con instituciones sólidas que sean acordes a las necesidades y requerimientos que la sociedad demanda, esto explica por qué para el ayuntamiento municipal es esencial apoyarse de dependencias y organismos de diversos sectores públicos.

Tabla 1. *Capacidad administrativa de Tuxtla Gutierrez*

<p><b>Oficina del despacho del Presidente.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejería Jurídica.</li> <li>• Coordinación de Comunicación Social.</li> <li>• Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</li> <li>• Coordinación General de la Unidad de Transparencia.</li> <li>• Coordinación de Atención Ciudadana.</li> <li>• Secretaría Técnica.</li> <li>• Secretaría Particular.</li> </ul>
<p><b>Dependencias del Municipio de Tuxtla Gutierrez</b></p>	
<p>1. Sindicatura. 2. Secretaría General del Ayuntamiento. 3. Tesorería Municipal. 4. Contraloría Municipal. 5. Secretaría de Planeación. 6. Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal. 7. Secretaría de Obras Públicas. 8. Secretaría de Desarrollo Social y Educación. 9. Secretaría de Economía.</p>	<p>10. Secretaría de Salud. 11. Oficialía Mayor. 12. Secretaría de Servicios Municipales 13. Secretaría de Medio Ambiente y Movilidad Urbana. 14. Secretaría de Desarrollo Urbano. 15. Secretaría para la Igualdad de las Mujeres. 17. Secretaría de Protección Civil Municipal.</p>
<p><b>Organismos Descentralizados.</b></p>	<p>1. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal). 2. Sistema Municipal de Agua Potable y</p>

	Alcantarillado (SMAPA). 3. Instituto Ciudadano de Planeación Municipal (IC IPLAM).
<b>Organismos Desconcentrados.</b>	1. Instituto Tuxtleco de Arte y Cultura (ITAC). 2. Instituto del Deporte Tuxtleco (INDEPORTE). 3. Instituto de la Juventud y del Emprendimiento (INJUVE). 4. Buró Municipal de Turismo. 5. Contraloría Social.

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del estado de Chiapas (2018).

Una vez definido el área de estudio, en el próximo capítulo pasaremos a examinar el marco metodológico que utilizamos para llevar a cabo nuestra tesis, se describirán minuciosamente el tipo de estudio y el enfoque de investigación escogidos, y se expondrán las razones de ello, igualmente delimitamos y hacemos una descripción detallada las técnicas e instrumentos diseñados para la recolección de datos.

# Capítulo IV. Diseño metodológico

## 4.1 Tipo de estudio

En la labor de recabar información para la metodología de este estudio, detectamos que diferentes autores han utilizado una amplia variedad de enfoques para abordar los procesos de investigación cuantitativa y cualitativa, por eso es crucial comprender el potencial de esta investigación para definir claramente sus límites tanto en términos conceptuales como metodológicos, esto implica tomar en cuenta tres factores vitales para elegir el tipo de estudio, los cuales son: En primer lugar la perspectiva actual del objeto de estudio en todos los órdenes de gobierno, el cual desarrollamos anteriormente en el capítulo I por medio de datos estadísticos de diferentes organismos gubernamentales, segundo, la revisión de la literatura, y tercero, la perspectiva que se pretende dar al proyecto.

Para Hernández Sampieri (2014) se pueden utilizar una amplia variedad de tipos de estudio para conocer y definir los alcances de un proyecto de investigación mixto, como por ejemplo, los estudios de alcance exploratorio, estudios de alcance descriptivo, estudios correlacionales y estudios de alcance explicativos.

Debido a que la forma de implementación del gobierno electrónico por parte de las autoridades municipales y los usos y percepciones que la población tiene sobre estos mecanismos en Tuxtla Gutiérrez, hacen de él un tema novedoso, poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas, para la realización de este estudio se hizo uso de una combinación de enfoques, decidimos emplear principalmente un estudio de tipo exploratorio.

Además de que nuestra investigación se basó sobre todo en encuestas a los usuarios directos de los principales servicios municipales, buscando ante todo la cercanía con cada uno de ellos, por lo cual se acudió a las principales instalaciones del gobierno municipal donde se realizan trámites, pagos y solicitudes de otros servicios, donde por lo regular suele haber cierta aglomeración de personas y largas filas, con el fin de conocer de primera mano sus experiencias y percepciones de los servicios municipales y si conocen o han hecho uso de mecanismos electrónicos.

Con los estudios exploratorios se pretende acercarse según Hernández Sampieri (2014):

Con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (p. 91)

Un proyecto de investigación se puede abordar esencialmente con cualquiera de los cuatro tipos de estudios (Exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo), pero (Hernández Sampieri, 2014) simultáneamente puede abarcar elementos de otro tipo de estudio, por ejemplo una investigación básicamente exploratoria puede contener aspectos descriptivos por lo que puede apoyarse de las técnicas del estudio descriptivo, o también cabe la posibilidad que al inicio la investigación inicie como exploratoria o descriptiva y después llegue a ser correlacional o aun explicativa.

Otro fuerte argumento a favor de nuestra decisión de utilizar dos tipos de alcances de investigación en nuestro estudio es el de Arias (2006) que ratifica que los tipos de investigación, sin importar su clasificación, no son excluyentes, por lo tanto, un estudio puede ubicarse en más de una clase.

En nuestra estudio de acuerdo a los objetivos que planteamos al inicio, podemos identificar un caso en el que se pueden incluir dos tipos de alcances de investigación que se complementen para tener una visión más completa de nuestro objeto de estudio, el cual es el desarrollo y la implementación del gobierno electrónico en Tuxtla Gutiérrez y la percepción de los ciudadanos sobre ello, dado que nuestro objetivo general es identificar los servicios públicos municipales ofrecidos a través del GE en el periodo que comprende de 2018 a 2023, por ello, según nuestro criterio decidimos que era viable incluir un alcance descriptivo en nuestra investigación.

Otra razón que nos animó también a optar por la aplicación de un estudio descriptivo es que se identificaron varias ventajas que atienden a la meta que nos proponemos, ya que buscamos en segundo lugar describir el fenómeno del gobierno electrónico dentro de la administración pública de Tuxtla Gutiérrez, detallar como se ha

implementado y qué mecanismos en concreto se han desarrollado y aplicado para beneficio de la población.

La ventaja de esta aproximación nos la da Hernández Sampieri (2014) que plantea que un estudio de tipo descriptivo nos ayuda a pormenorizar las propiedades y atributos del objeto de estudio, que pueden ser tanto personas, poblaciones, grupos específicos, como también procesos, procedimientos y objetos o todo tipo de fenómenos que se pueda someter a análisis. Precisamente esto es lo que buscamos en nuestro primer objetivo, identificar los mecanismo electrónicos para acercarse a la ciudadanía que el gobierno municipal ha utilizado en las dos últimas administración, de qué manera operan, qué beneficios ofrece cada uno de ellos, qué dependencia las administra, cómo se les ha promocionado y publicitado, todo esto conlleva describir el fenómeno o proceso que es el gobierno electrónico.

A partir de la argumentación precedente está claro que el estudio descriptivo encaja perfectamente para abordar nuestra investigación, para tener una base más amplia de lo qué es un estudio descriptivo se debe agregar que nos muestra las perspectivas y dimensiones ya sea de un proceso, una comunidad o una situación de una forma muy precisa y clara (Hernández Sampieri, 2014, p. 92).

Aunque también, como lo hace notar Hernández Sampieri (2014) el papel de nosotros como investigadores es vital ya que debemos establecer de forma clara, qué conceptos y variables se medirán y a quienes se recurrirá para recopilar los datos (individuos, conjuntos, poblaciones, objetos, seres vivos, eventos)".

En nuestro caso las variables fueron los servicios públicos municipales, los cuales pueden ser pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos que se realizan en línea o por medio de un mecanismo electrónico, para ello necesitaremos acercarnos a los dos sujetos que interactúan en este fenómeno, es decir las dependencias de la administración pública municipal encargados de esta materia y a los usuarios directos de estos servicios, que son los ciudadanos tuxtlecos mayores de 18 años.

## 4.2 Método de investigación

El método documental analítico que adoptamos para nuestra investigación fue con enfoque mixto, el que empleando las palabras de Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) comprende una serie de enfoques rigurosos, basados en la observación y el análisis reflexivo, e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos para su combinación y discusión conjunta, Esto nos permite obtener conclusiones más completas y profundas sobre el fenómeno que estamos investigando, lo que enriquece nuestra comprensión del mismo.

Una definición alternativa que a nuestro modo de ver ilustra muy bien lo que son los métodos mixtos es la que propone Chen (2006) el cual los describe como la combinación sistemática de enfoques cuantitativos y cualitativos en una sola investigación, con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno en estudio, y destaca que es posible integrar ambos enfoques de manera que se mantengan sus estructuras y procesos originales.

Otro rasgo del método mixto es que para entender los problemas en las ciencias sociales se sustenta de diversas clases de evidencias las cuales pueden ser: datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010).

Juzgamos idóneo utilizar el enfoque mixto porque identificamos varias ventajas aplicándola en el desarrollo de nuestra investigación sobre gobierno electrónico en Tuxtla Gutiérrez, una de las más importantes fue la flexibilidad que tendríamos para mezclar ambos enfoques cuantitativo y cualitativo, dándoles el mismo peso en la investigación. Sumado a eso y teniendo en consideración que es el método que armoniza o se adapta más a nuestro objeto de estudio y a nuestro planteamiento del problema, es apropiado utilizarlo ya que agregaría valor en comparación con utilizar un único enfoque, conseguimos una visión más amplia y profunda del fenómeno. Esto nos permite comprenderlo de manera más integral, completa y global aunque ello implique mayores recursos, conocimiento y tiempo.

Por otro lado, la naturaleza compleja de nuestro fenómeno de investigación abordado, el cual es el gobierno electrónico que tradicionalmente ha sido evaluado por

una combinación de métodos, hace que el uso de un único enfoque, tanto cuantitativo como cualitativo es insuficiente para abarcarlo en su totalidad, en nuestro caso se buscó observar el desarrollo y calidad del gobierno electrónico en los servicios municipales de Tuxtla Gutiérrez, por lo tanto recurrimos a un trabajo multidisciplinario y aproximaciones metodológicas diversas con las cuales logramos capturar ambas perspectivas o realidades coexistentes en nuestro estudio, la del gobierno municipal de Tuxtla Gutiérrez, mediante el análisis documental y la de los usuarios a través de la guía o test de verificación y de la encuesta.

Otras ventajas de gran utilidad que los autores Lieber y Weisner (2010) identifican en los métodos mixtos son que:

Capitalizan la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa. La primera representa los fenómenos mediante el uso de números y transformaciones de números, como variables numéricas y constantes, gráficas, funciones, fórmulas y modelos analíticos; mientras que la segunda a través de textos, narrativas, símbolos y elementos visuales. (p. 54)

En resumen, empleamos un enfoque de investigación mixto, ya que para cumplir con los objetivos de nuestra investigación nos fue necesario recopilar datos de diversas fuentes a través de diversos instrumentos de recolección de información, tanto cuantitativos como cualitativos. Esto nos implicó analizar una amplia gama de información para obtener una comprensión integral del tema. Además, teníamos gran interés en profundizar en los sentimientos y experiencias de los ciudadanos que son usuarios directos de los servicios municipales ofrecidos a través de estrategias de gobierno electrónico. También buscamos con los recursos limitados que contábamos, explorar lo más detalladamente el nivel de satisfacción de la población con la calidad de la atención proporcionada por el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, en términos de gobierno electrónico.

## 4.3 Definición del universo poblacional y muestra

El enfoque metodológico adoptado en nuestro estudio es el mixto, como hemos expuesto en los párrafos precedentes, en una investigación mixta el tamaño de la muestra no tiene una gran relevancia desde una perspectiva probabilística, pues no nos interesa generalizar los resultados del estudio, sino más bien lo que priorizamos es profundizar en el fenómeno.

Desde la posición de Hernández Sampieri (2014) para determinar y proponer el número de casos apropiado hay tres factores que intervienen, los cuales son:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).
2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).
3. La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo). (p. 384)

Lo ideal sería utilizar una muestra grande, ya que nos da una comprensión más completa del problema de estudio, pero para nuestro caso sería inmanejable, dado que la población total del área de estudio (Tuxtla Gutiérrez) es muy amplia, para lo cual se necesitaría un vasto equipo de investigadores, mayores recursos de toda índole y tiempo, en otras palabras, no se cuenta con mucha capacidad operativa de recolección y análisis.

Es por ello que la muestra empleada en nuestra investigación es la no probabilística o dirigida, también se les conoce como “guiadas” por uno o varios propósitos, debido a que en la investigación mixta las pruebas probabilísticas no son factibles, se recurre a las muestras no probabilísticas, las cuales según Deslauriers (2004) tienen en cuenta las características más importantes de la población total para poder representarla lo más exactamente posible.

Para ser aún más rigurosos utilizamos la clase de muestra homogénea, en las cuales según Hernández Sampieri (2014) los participantes o unidades de análisis escogidas, aunque deben compartir un mismo perfil, características y rasgos similares, no es necesario que se resalte una característica especial o fuera de lo común del resto de la población, y en el cual se utiliza la expresión “hombre promedio” para identificarlos. Por otro lado, le dimos prioridad en resaltar el tema investigado, sus situaciones y procesos en un área geográfica determinada.

Por consiguiente nuestra muestra seleccionada para la encuesta fueron 100 personas mayores de 18 años, ciudadanos de la zona urbana del municipio de Tuxtla Gutiérrez y que sean usuarios directos y frecuentes de servicios municipales (pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos), no nos interesa para nuestro objeto de estudio datos personales como ocupación, estado civil, sexo, religión, rango de edad, clase social, sino más bien examinar la forma de interacción con las autoridades municipales y si conoce y hacen uso de mecanismos de gobierno electrónico implementados.

Seleccionamos esta muestra en nuestra investigación, dado que en estos tipos de estudios la muestra se elige de manera deliberada, considerando la amplitud, diversidad y la inclusión de diferentes realidades relacionadas con el objeto de estudio, pues el criterio de selección muestral no busca reflejar completamente una población ni universalizar los datos obtenidos.

## 4.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Como señala Bernal (2010) se debe de seguir un plan preestablecido para recopilar los datos, donde se incluya los siguientes aspectos: Objetivos propuestos, procedimientos de recolección, ubicación de las fuentes de información o los sujetos y el lugar de aplicación.

Se utilizan instrumentos diseñados en la metodología para la recolección de datos, y existen gran variedad de técnicas y/o herramientas para desarrollar los sistemas de información, los más comunes son la observación, la entrevista, la encuesta, los cuestionarios y la recopilación documental (Behar-Rivero, 2010, citado en Gallardo Echenique, 2017:2).

Entre la amplia variedad de técnicas a nuestra disposición y para verificar con más precisión nuestro objeto de estudio aplicamos tres tipos de técnicas de recolección de datos, los cuales fueron la recopilación documental, la observación y la encuesta. El resultado que obtuvimos de esto fueron puntos de vista variados y opuestos, sobre el fenómeno examinado, el de los ciudadanos y/o usuarios y el gubernamental, esta diversidad de perspectivas nos facilitó la tarea de relacionar variables y extraer el significado de los datos recopilados durante la investigación, enriqueciendo la comprensión y el análisis.

Optamos que los datos de la investigación en esta tesis se dibujaran a partir de las tres fuentes principales ya mencionadas en consonancia con algunos autores (Hernández Sampieri, 2014) que recomiendan conveniente apoyarnos de varias fuentes de información, para una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos, a esta combinación de métodos de recolección en una investigación que ofrece una mejor comprensión del objeto de estudio se le conoce como triangulación de datos.

Las técnicas de recolección de datos las aplicamos en el siguiente orden: Primeramente consideramos tomando en cuentas sus características que la recopilación documental era la vía más directa para conocer la realidad actual del gobierno electrónico en Tuxtla Gutiérrez, además de que nos ofrecía las ventajas de estar disponibles para consulta en cualquier momento y poder ser revisadas tantas veces

como nos fuera necesario, por medio de esta técnica de recolección de información tratamos de aproximarnos a la planeación, legislación, políticas públicas, propuestas y programas gubernamentales en materia de GE implementados en nuestra área de estudio (Tuxtla Gutiérrez), en el periodo de tiempo que abarca nuestra investigación (2018-2023), para ello consultamos material oficial y actualizado que enlistamos a continuación:

- Evaluación del nivel de cumplimiento del plan municipal de desarrollo Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Administración 2018-2021.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- Primer informe de gobierno municipal “Gobierno de soluciones”, administración 2018-2021.
- Segundo informe de gobierno municipal “Soluciones firmes”, administración 2018-2021.
- Tercer informe de gobierno municipal “Un gobierno diferente”, administración 2018-2021.
- Primer informe de gobierno municipal “Resultados a la vista”, administración 2021-2024.
- Segundo informe de gobierno municipal “Transformación verdadera”, administración 2021-2024.
- Diagnóstico del Municipio de Tuxtla Gutiérrez-Simplificación de cargas (2021).
- Plan Municipal de Desarrollo, Administración 2021-2024.

La segunda técnica de recolección de información de la cual hicimos uso fue la observación, esta se decidió basándonos en Hernández Sampieri (2014) que señala que las principales ventajas de esta técnica de recolección de información son que permite explorar y describir ambientes, comunidades y comprender procesos, en nuestra investigación lo manifestamos con la ayuda de una guía de observación y/o test de verificación que nos permitió analizar los recursos web y herramientas en línea municipales de Tuxtla Gutiérrez con la finalidad de averiguar desde la perspectiva de un ciudadano, qué tipo de mecanismos de gobierno electrónico hay a disposición de la ciudadanía, teniendo en cuenta lo que revelan las fuentes documentales oficiales antes consultadas, además de constatar de que si existen y estén en servicio.

La encuesta es el tercer instrumento que con su metodología nos pareció la más óptima ya que podría proporcionar una serie de ventajas para la esencia de nuestro estudio de investigación, (Arias, 2006) la encuesta es el instrumento que más nos facilita la recolección de datos, porque nos ayuda a recabar información de una porción de la población que nos interesa, al contrario de un censo en el que es obligatorio que todos los miembros de la población sean estudiados.

La definición expresada en el párrafo anterior encaja muy bien con la esencia de nuestro estudio de investigación, con el que buscamos conocer a grandes rasgos la interacción de la población de Tuxtla Gutiérrez, con las autoridades municipales, a través del gobierno electrónico y la percepción que los ciudadanos tienen de ello, al mismo tiempo que nos permite abordar una o más variables a medir.

Nuestras fuentes de información fueron ciudadanos del municipio de Tuxtla Gutiérrez a quienes nosotros los investigadores, aplicamos de manera personal una encuesta escrita mediante un cuestionario que constó de 20 preguntas cerradas, ya que estas requieren menos tiempo y esfuerzo para contestarse por parte de los encuestados, de manera que reducen la ambigüedad de las respuestas, ayudándonos a codificarlas y analizarlas más fácilmente, las referidas preguntas las hicimos con categorías u opciones previamente delimitadas, adicionando una última pregunta abierta.

Dicha encuesta la dividimos en tres secciones, la primera sección contiene las características sociodemográficas de la población entrevistada (sexo, edad), en la segunda sección las variables a medir son los tipos de interacción entre población y

administración pública municipal y la satisfacción general de los ciudadanos con los trámites y pagos ofrecidos por parte de municipio a través de gobierno electrónico, y finalmente, la tercera sección la enfocamos en las variables de conocimiento y uso de mecanismos y herramientas de gobierno electrónico en otras áreas clave de la administración pública municipal como lo son, protección civil, participación ciudadana y seguridad pública; y otras como solicitudes de servicios públicos (pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable), así como reportes de situaciones de riesgo en la vía pública (luminarias fundidas o a punto de caer, animales muertos, baches, alcantarillas sin tapa, escombros, falla de semáforo).

La pregunta abierta nos sirvió para que los ciudadanos encuestados pudieran expresar alguna propuesta, sugerencia o mejora en el gobierno electrónico del municipio de Tuxtla Gutiérrez.

Para medir la variable satisfacción general de la experiencia de los encuestados con los pagos y trámites ofrecidos a través de gobierno electrónico por el gobierno municipal en relación con el tiempo y la calidad se utilizó el método de escala de Likert, en dicho método de acuerdo con Hernández Sampieri (2014) se pide a los participantes su reacción, ante un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, es decir, cada declaración se expone y se le pide al individuo que exprese su opinión seleccionando una de las cinco opciones o categorías disponibles en la escala.

En la Escala Likert a cada opción se le asigna un valor numérico correspondiente y se respeta un orden o jerarquía de las categorías de respuesta. En nuestro estudio los puntos de la escala son cinco e indican cuánto se está de satisfecho con los trámites y pagos que el encuestado ha hecho por medio de mecanismos electrónicos, son presentados de forma vertical de 1 a 5 en donde 1 es la posición más positiva y 5 la más negativa, el participante solo puede marcar una respuesta, son los siguientes:

1 Muy satisfecho

2 Satisfecho

3 Ni satisfecho, ni insatisfecho

4 Insatisfecho

5 Muy insatisfecho

Finalmente, al obtener los resultados de las tres técnicas de recolección de información, contrastamos los datos cualitativos (análisis documental y observación) y cuantitativos (encuestas) para verificar si se acercan o se dirigen hacia un mismo punto o fin, mejor dicho, si se confirman o corresponden entre sí, lo que nos permite incrementar la validez y credibilidad de la investigación.

Tras comentar de manera rigurosa el enfoque metodológico y el tipo de estudio, el último capítulo de esta tesis aborda la presentación y discusión de los resultados de cada una de las tres técnicas de recolección de información, se explican detalladamente cada uno de los ítems de la encuesta con la ayuda de ordenadores gráficos, además incluye uno de los aspectos más importantes de la tesis, que es la exposición de las conclusiones generales.

# Capítulo V. Análisis de resultados y conclusiones

## 5.1 Proceso del análisis documental

### 5.1.1 Exploración y clasificación de material documental

Aplicamos una metodología bibliográfica, ya que es la que nos proporciona una base más adecuada para abordar el gobierno electrónico en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, para el acopio de información o fuentes de justificación consultamos fuentes primarias, es decir, documentos oficiales y actuales de la administración municipal necesarios para poder analizar el tema, primeramente visitamos de manera electrónica los sitios web oficiales del ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, en donde pudiéramos encontrar la normatividad vigente en el ámbito municipal esto incluye: Códigos, convenios, decretos, estatutos, lineamientos, leyes, manuales, planes, informes y reglamentos.

Esta aproximación metodológica nos permitió localizar y reconocer aquellos documentos que tuvieran relación directa con nuestro objeto de estudio, ya sea de forma completa o al menos parcialmente, para extraer de ellos su carga informativa para elaborar un documento secundario derivado del original, posteriormente seleccionamos y clasificamos la información de cada uno de ellos, esta labor nos llevó alrededor de tres semanas.

Para facilitar esta labor elegimos una serie de palabras clave que se asocian a la investigación de manera general, las cuales, orientaron la búsqueda al hacer las lecturas de exploración. Las palabras clave que utilizamos son las siguientes:

Tic´s, trámites, pagos, servicios municipales, solicitudes, gobierno electrónico, digitalización, internet, páginas web, experiencia, usuarios, satisfacción, interacción, formato, redes sociales, aplicaciones móviles, medios electrónicos, modernización, administración.

El resultado que surgió del proceso antes descrito fue la localización y selección de material documental para su análisis, los cuales contemplan de alguna forma, al menos una categoría o variable de nuestro objeto de estudio, lo cual nos permitió acercarnos desde la visión de las autoridades municipales al desarrollo que el gobierno electrónico ha tenido en el periodo 2018-2023 en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.

### **5.1.2 Inventario de registro de fuentes de información**

Subsecuentemente a las lecturas exploratorias de las fuentes de información que fuimos encontrando en la búsqueda y consulta de documentos oficiales del municipio referentes al gobierno electrónico, lo que realizamos fue un formato de registro a manera de un inventario bibliográfico elemental, que contiene campos y datos esenciales que nos ayudaron a ordenar e identificar rápidamente las fuentes de información a las que eventualmente les hicimos un proceso de análisis documental.

Para facilitar aún más su identificación, se enumeró de manera progresiva cada fuente de información, esto es el número 1 corresponde a la primera fuente, el número 2 a la segunda fuente, el número 3 a la tercera, y así sucesivamente en orden. Seleccionamos los documentos a utilizar en nuestro análisis documental en función de su importancia según nuestro problema de investigación, atendiendo a los siguientes criterios:

- 1) Eliminamos los documentos demasiado antiguos ya que el interés de la investigación es el desarrollo reciente del gobierno electrónico.
- 2) Descartamos los que nos parecieron poco profundos y repetitivos, es decir, que la información que contiene se encuentra en otros documentos más completos.
- 3) Preferimos sobre todo, los documentos indispensables y pertinentes, buscando así tener calidad antes que cantidad.
- 4) Elegimos los documentos de acuerdo a su relevancia específica para nuestro tema, rechazando los que son más generales.
- 5) Tuvimos presente que cada documento que eligiéramos abordara mínimo tres palabras o conceptos clave de los que mencionamos como relacionados a nuestro tema de estudio.

El referido registro del material bibliográfico que utilizamos en el análisis documental se realizó siguiendo las Normas International Standard Bibliographic Description (ISBD), que son un conjunto de reglas concisas que sirven para ofrecer coherencia al compartir información bibliográfica.

Atendiendo las normas ISBD elaboramos tablas de cada material documental, las cuales nos pide campos descriptivos o características específicas de cada documento, a continuación, se muestran los documentos que cumplieron los cinco criterios de elegibilidad apreciados por nosotros en la investigación, en total fueron estos nueve:

1. Primer informe de gobierno “Gobierno de soluciones”	
Autor.	Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2018-2021.
Año.	2019.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional. Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.
Total de páginas.	88.
Lugar de localización.	<a href="https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021">https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021</a>

2. Segundo informe de gobierno “Soluciones firmes”	
Autor.	Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2018-2021.
Año.	2020.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional. Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.
Total de páginas.	102.
Lugar de localización.	<a href="https://www.tuxtla.gob.mx/Informe-de-gobierno-2018-2021">https://www.tuxtla.gob.mx/Informe-de-gobierno-2018-2021</a>

3. Tercer informe de gobierno “Un gobierno diferente”	
Autor.	Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2018-2021.
Año.	2021.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional. Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.
Total de páginas.	112.
Lugar de localización.	<a href="https://www.tuxtla.gob.mx/Informe-de-gobierno-2018-2021">https://www.tuxtla.gob.mx/Informe-de-gobierno-2018-2021</a>

4. Primer informe de gobierno “Resultados a la vista”.	
Autor.	Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2021-2024.
Año.	2022.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	H. Ayuntamiento Constitucional. Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2021-2024.
Total de páginas.	120.
Lugar de localización.	<a href="https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021">https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021</a>

5. Segundo informe de gobierno “Transformación verdadera”	
Autor.	Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2021-2024.
Año.	2023.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional. Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2021-2024.
Total de páginas.	112.
Lugar de localización.	<a href="https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021">https://www.tuxtla.gob.mx/1Informe-de-gobierno-2018-2021</a>

6. Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	
Autor.	Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Administración 2021-2024.
Mención de responsabilidad.	Administración 2021-2024.
Año.	2022.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Periódico oficial.
Total de páginas.	34.
Lugar de localización.	<a href="#">Normatividad Vigente  H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez</a>

7. Diagnóstico del Municipio de Tuxtla Gutiérrez-Simplificación de cargas	
Autor.	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER).
Mención de responsabilidad.	Administración 2021-2024.
Año.	2021.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2021-2024.
Total de páginas.	45.
Lugar de localización.	<a href="#">74d5eb98_21042023_1931.pdf (tuxtla.gob.mx)</a>

8. Evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo, Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Administración 2018-2021	
Autor.	Lic. Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2018-2021.
Año.	2021.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2021-2024.
Total de páginas.	140.
Lugar de localización.	<a href="#">10-Evaluacion-del-Nivel-de-Cumplimiento-del-Plan-Municipal-de-Desarrollo-2018-2021.pdf (tuxtla.gob.mx)</a>

9. Plan Municipal de Desarrollo, Administración 2021-2024	
Autor.	Lic. Carlos Orsoe Morales Vázquez.
Mención de responsabilidad.	Administración 2021-2024.
Año.	2022.
Lugar.	Tuxtla Gutiérrez.
Edición.	Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2021-2024.
Total de páginas.	144.
Lugar de localización.	<a href="#">10-Evaluacion-del-Nivel-de-Cumplimiento-del-Plan-Municipal-de-Desarrollo-2018-2021.pdf (tuxtla.gob.mx)</a>

### **5.1.3 Descripción documental**

Tomando como referencia las tablas de registro de fuentes de información anteriormente presentadas, el paso siguiente fue hacer una descripción documental la cual nos brindó los datos iniciales necesarios para facilitar la recuperación de información de cada documento, basándonos en las normas ISBD en las que se piden principalmente los siguientes puntos:

1. Autor.
2. Título del documento.
3. Mención de Responsabilidad (por lo general es la persona o institución que tiene la capacidad para poder solventar los gastos de la impresión y edición.
4. Año.
5. Edición.
6. Lugar de impresión.

De este modo, luego de haber tomado en cuenta los puntos anteriores al crear los cuadros de registro de las fuentes de información, obtuvimos las siguientes descripciones documentales:

#### **1. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Primer informe de gobierno “Gobierno de soluciones”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.-2019.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **2. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Segundo informe de gobierno “Soluciones firmes”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.-2020.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **3. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Tercer informe de gobierno “Un gobierno diferente”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2018-2021).-2021.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **4. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Primer informe de gobierno “Resultados a la vista”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **5. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Segundo informe de gobierno “Transformación verdadera”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **6. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas/H. Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.- Periódico oficial del estado.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **7. Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER)**

*Diagnóstico del Municipio de Tuxtla Gutiérrez-Simplificación de cargas/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-diciembre de 2021.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **8. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo, Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Administración 2018-2021/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2021.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **9. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Plan Municipal de Desarrollo, Administración 2021-2024/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez.*

#### **5.1.4 Resumen o descripción sustancial**

Ahora, nos correspondió enfocarnos en la siguiente y más importante fase, la cual tiene que ver con el análisis de contenido de los documentos, consta de una síntesis objetiva del contenido de cada documento, no se le añadió por nuestra parte, como investigadores interpretaciones o juicios críticos, procuramos resumir cada documento a un máximo aproximado de entre 1000 y 1200 palabras.

Para nuestra investigación, es necesario dejar claro que se utilizó un resumen tipo mixto, es decir los resúmenes finales que presentamos son informativos o analíticos y también selectivos. Los resúmenes informativos facilitan la máxima información posible contenida en un documento, ya sea cuantitativa o cualitativa, por otra parte los selectivos reflejan sólo aquellas partes del texto que parecen esenciales para un tema en específico, para nosotros la categoría o variable a tomar en cuenta fueron las estrategias de gobierno electrónico ejecutadas durante el periodo 2018-2023.

Las preguntas de las que nos guiamos para elegir el contenido conveniente para los resúmenes son las siguientes: ¿Qué información me es útil de esta fuente?, ¿Qué datos estadísticos hay sobre trámites, pagos, y servicios municipales?, ¿Qué propuestas y estrategias sobre gobierno electrónico contiene?, ¿Qué herramientas digitales se han puesto a disposición de la ciudadanía?

El procedimiento para llevar a efecto lo anterior, consistió en primer lugar de realizar dos a tres lecturas, para posteriormente poder realizar el resumen. La primera lectura la hicimos de forma rápida, con la intención de tener una noción de lo que se está hablando dentro del texto. La segunda lectura nos ayudó a reconocer aquellas partes del texto que se enfocan concretamente al gobierno electrónico o al menos estén relacionados en alguna forma, se realizó de forma más lenta y pausada, por último, para reafirmar la segunda y resaltar lo buscado, realizamos una tercera lectura.

## 5.2 Productos finales del análisis documental

### 1. Carlos Orsoe Morales Vázquez

*Primer informe de gobierno “Gobierno de soluciones”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.-2019.-Tuxtla Gutiérrez.*

En este informe identificamos una serie de medidas enfocadas en facilitar y agilizar el proceso de los trámites que permitan a los ciudadanos del municipio obtener una respuesta rápida y eficiente en la autorización de los permisos correspondientes para crear o iniciar una nueva empresa, con lo cual se busca fortalecer la competitividad empresarial del municipio.

Uno de los resultados más llamativos que emerge de esta estrategia es la posibilidad de obtención de la factibilidad de uso de suelo y licencia de funcionamiento en un lapso no mayor a 3 días hábiles, realizando el trámite mediante el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), de forma ágil, transparente y honesta. Así mismo en la última actualización del reglamento de SARE, se ampliaron los giros de 262 a 564 con el fin de que la ciudadanía tenga más opciones en sus trámites relacionados con el Sistema de Apertura Rápida de Empresas.

Es interesante observar que en el primer año de esta administración se otorgaban 180 trámites y servicios en el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), publicados para que sean consultados de manera directa por los ciudadanos, lo cual contribuye a disminuir las cargas administrativas, eliminando así diversos requisitos que por su naturaleza son innecesarios que se presenten.

Es necesario recalcar que el micro-sitio del RUTyS se encuentra dentro de la página del Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, como una herramienta para que el ciudadano pueda consultar y verificar cuales son los requisitos que son necesarios presentar en cada uno de los trámites y servicios que ofrece esta administración municipal. Se mantiene en actualización constante con el fin de mejorar continuamente y eliminar requisitos que resulten innecesarios o repetitivos con el tiempo

En paralelo al RUTyS en la página oficial del Ayuntamiento también se cuenta con la Ventanilla Única Digital (VUD), otra herramienta electrónica, la cual facilita la gestión y la obtención del documento que autoriza la petición solicitada en un trámite o servicio que el ciudadano requiera, tiene como meta centralizar todos los trámites y servicios en una única plataforma, lo que facilita la gestión en línea desde la solicitud, pago en línea, hasta la expedición del documento correspondiente. Además, se busca crear un repositorio de información unificado

sobre los trámites ciudadanos, que permita conocer el estatus que guardan los mismos, en apego a los principios de transparencia y rendición de cuentas.

Con la Ventanilla Única Digital (VUD) se reducen en gran manera los tiempos de solicitud y respuesta de 19 trámites y 34 servicios municipales, puesto que los servicios se realizan dentro de las plataformas digitales. Reduciendo notablemente el papeleo actual y minimizando los costos para la apertura de nuevas empresas, también simplifica los trámites burocráticos y evita que el ciudadano haga filas o se desplace a diversas oficinas municipales.

Con respecto a materia de empleo en el municipio se desarrolló en colaboración con la Secretaría del Trabajo del Estado el catálogo Digital de Vacantes para Jóvenes, el cual consta de programas con los que se busca que los jóvenes sean incluidos en el plan laboral vinculándolos a ofertas laborales en empresas de cadenas así como negocios locales.

Aprovechando la tecnología, se desarrollaron aplicaciones disponibles para teléfonos con sistema iOS y Android, con el objetivo de establecer vínculos más cercanos y activos con los ciudadanos. Algunas de esas aplicaciones puestas en marcha en esta administración son las siguientes:

- Herramienta “No compres riesgos”
- La plataforma de pago de impuestos sobre hospedaje
- Aplicación Tuxtla sin acoso
- Aplicación Tuxtla digital

De forma complementaria, para lograr una mayor rapidez, transparencia y simplificación en los procesos, se rediseñaron los microsítios para el uso de las herramientas web del Ayuntamiento.

## **2. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Segundo informe de gobierno “soluciones firmes”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.-2020.-Tuxtla Gutiérrez*

Refrendando su compromiso con el desarrollo y competitividad económica esta administración aprobó en agosto de 2019 la estrategia nacional de Mejora Regulatoria, con la cual se pretende consolidar trámites y servicios efectivos, transparentes, eficientes y eficaces, mediante instituciones que apliquen el marco regulatorio con solidez, transparencia y efectividad.

De ahí que, el gobierno municipal con la intención de fortalecer la competitividad empresarial, haya actualizado el Reglamento y Manual del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y el Catálogo de giros homologados al Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) para la apertura de empresas, para que al realizar el trámite correspondiente para obtener la factibilidad de uso de suelo y licencia de funcionamiento, se garantice que el proceso se complete en un máximo de 3 días hábiles, llevándose a cabo en un único sitio web de manera eficiente, transparente y ética.

También cabe destacar que en diciembre de 2019, la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) recertificó el Módulo del SARE de Tuxtla Gutiérrez, la cual se obtuvo por primera vez en 2016, esta importante certificación se logró adoptando estándares de calidad y una evaluación periódica. Posicionando de esta manera a Tuxtla Gutiérrez entre los tres primeros municipios a nivel nacional por la eficiencia en la tramitación de factibilidad de usos de suelo y licencias de funcionamiento de negocios catalogados como giros de bajo riesgo, esto según la Secretaría de Economía Federal y la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, la CONAMER.

Otro beneficio de la más reciente actualización al reglamento del SARE, es el aumento de los giros de 262 a 564, para que la ciudadanía tenga más opciones y regularice sus trámites con menor tiempo para los respectivos refrendos. Por lo tanto, entre 2019 y 2020 se realizaron 200 trámites de apertura, que representaron una inversión de 100 millones 410 mil pesos, y lo más destacado, la creación de 815 puestos de trabajo directos.

Se debe agregar que se simplificaron 20 trámites municipales con mayor ponderación, lo que resultó en la disminución de los tiempos de respuesta y de las áreas involucradas en los procedimientos, el propósito de esta simplificación es permitir que todos los trámites y servicios sean accesibles de forma totalmente en línea.

De igual importancia para el ámbito económico del municipio ha sido la puesta en marcha de la Ventanilla Única de Gestión Empresarial (VUGEM), la cual tiene como propósito atender los servicios de Constitución de Sociedades Mercantiles, que se relaciona con las diferentes sociedades: de Responsabilidad Limitada, Micro industrial, Cooperativa, de Producción Rural y de Solidaridad Social; así como establecimiento, regularización, funcionamiento o liquidación de empresas. De forma complementaria la Ventanilla Única de Gestión Empresarial (VUGEM), proporciona información acerca de requisitos, costos, tiempo de respuesta, vigencia de los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para la operación legal de las actividades económicas. Se han ofrecido por medio de la Ventanilla Única de Gestión Empresarial (VUGEM) 45 asesorías empresariales durante este periodo de gestión municipal.

Otro aspecto en el que se innovó en gobierno electrónico en este segundo año de administración es en relación a las denuncias o reportes ciudadanos, se emigró de la plataforma del Sistema de Información Municipal de Atención Ciudadana (SIMAC) al sistema TUCHTLÁN. A fin de dar respuesta oportuna a través de la plataforma digital se recibieron alrededor de 5,433 denuncias. De estas, el 60% han sido resueltas satisfactoriamente, mientras que el 40% restante está en proceso de ser atendido por las áreas correspondientes.

En el caso de la Protesta ciudadana, se pone a disposición de la sociedad una herramienta electrónica para presentar queja formal por negativa injustificada o falta de respuesta a solicitud de trámites y/o servicios; que están inscritos en el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), (“Protesta Ciudadana - Tuxtla Gutiérrez”). En dicha plataforma, se ofrece una descripción detallada de cada trámite o servicio, incluyendo los requisitos, el departamento responsable, el tiempo estimado de respuesta, los costos, entre otros aspectos relevantes. Por lo tanto, cualquier situación que esté fuera de lo previsto en la ficha podrá ser objeto de una protesta ciudadana.

Otras acciones emprendidas en el ámbito de la innovación y modernización administrativa para consolidar trámites y servicios efectivos son los siguientes:

- Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos: Ayuda a simplificar el proceso de gestión de documentos administrativos, minimizando en gran medida el uso de papel físico, incluyendo documentos como oficios, memorándum, circulares, tarjetas informativas, entre otros.
- Sistema de Control de Obras: Permite optimizar la eficiencia del proceso de pago del anticipo al contratista y de las estimaciones relacionadas con una obra pública.

También se tiene contemplado la comunicación efectiva con el contratista, manteniéndolo

informado sobre el progreso o las observaciones relacionadas con su solicitud o trámite. Esto posibilita un seguimiento en tiempo real de dichos procesos (anticipo o estimación). Se proyectó que este sistema operará mediante una aplicación móvil lo que permitirá que tanto el funcionario del ayuntamiento como el contratista, puedan seguir el proceso directamente desde sus teléfonos inteligentes.

En consecuencia a la contingencia Covid-19, se llevaron a cabo las siguientes acciones y estrategias electrónicas, para informar a la población y mantener la interacción con el gobierno municipal:

- Se desarrolló el sitio <https://innovacion.tuxtla.gob.mx/covid19/> el cual informa a la ciudadanía las gráficas del avance de la pandemia en la capital chiapaneca.
- Se desarrolló el sitio <https://innovacion.tuxtla.gob.mx/datoscovid/>. Dónde se informan todas las acciones que está realizando el Ayuntamiento para el combate a la pandemia que nos está afectando.
- Con el sitio <https://nuevanormalidad.tuxtla.gob.mx/> se informan las estrategias para la reapertura de las actividades y los protocolos que deben seguirse.
- Se brindó más de 50 asesorías en plataformas digitales a servidores públicos, para que pudieran realizar reuniones virtuales a través de las distintas plataformas existentes.

### **3. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Tercer informe de gobierno “Un gobierno diferente”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2018-2021).-2021.-Tuxtla Gutiérrez.*

La ejecución de políticas públicas de gobierno electrónico durante el tercer año de la administración 2018-2021, ha tenido efectos en diversos sectores específicos de la administración pública municipal, una muestra de eso es la innovación y modernización administrativa que se ha hecho para favorecer un desarrollo urbano, social, sostenible, por lo cual se desarrolló en conjunto con la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las siguientes aplicaciones móviles:

Uso de Suelo: Es una herramienta que posibilita a los usuarios acceder a información relacionada con los usos de suelo de cualquier predio dentro de la mancha urbana, de modo que puedan conocer datos importantes tales como el uso de suelo de los predios y la compatibilidad con otros usos y destinos, lo cual acorta los tiempos de respuesta y minimiza la tramitología. Se han registrado más de 2550 consultas desde que entró en servicio hasta la fecha. <https://tramites.tuxtla.gob.mx/visualizar/247>

No compres Riesgos: Por lo que se refiera a esta aplicación, los usuarios que deseen adquirir un predio tienen la posibilidad de saber si es factible al instante mismo, brindando certeza al ciudadano y alertando de los puntos de riesgo de carácter económico, legal, ambiental y patrimonial, con los que cuentan los predios dentro de la geografía municipal.

Esta herramienta cuenta con una versión móvil y una versión web, entre las dos suman 5,810 consultas en este año de administración.

Para mantener una interacción constante y creativa con la ciudadanía, manteniéndola informada en temas como trámites, requisitos, servicios y recomendaciones e información preventiva con respecto a la contingencia por la pandemia, usando las redes sociales se emitieron 33 publicaciones con un alcance de 10,500 personas.

Otra estrategia de gobierno electrónica puesta en práctica fue la plataforma de protesta ciudadana, con la cual el ciudadano puede informar cuando un servidor público en el ejercicio de sus funciones relacionadas a trámites y servicios municipales, incurre en malas acciones o tiene omisión de sus responsabilidades. Se procura con esta herramienta darles una mayor seguridad jurídica a los usuarios.

Por otro lado, se le han hecho mejoras al ya existente Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), ya que con evaluaciones y certificaciones se acreditaron los estándares de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) por medio del Programa de Reconocimiento y Operación (PROSARE), y ahora con esta plataforma digital los trámites de Factibilidad de Uso de Suelo y Licencia de Funcionamiento a empresas son más fáciles, transparentes y económicos, haciendo posible que cada trámite sea completamente en línea y con la ventaja de recibir la respuesta en un lapso no mayor a 72 horas hábiles (9 días hábiles).

Otros valores añadidos esenciales con los que ahora cuenta el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) son:

- Se amplió la vigencia de 1 a 2 años la validación del Programa Interno de Protección Civil, lo que facilita los procesos de apertura y refrendo de negocios, por la simplificación de trámites.
- Se introdujeron en el catálogo del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) 517 giros en total, conforme a la última actualización de su manual y reglamento.

Al mismo tiempo, para reforzar la atención al sector empresarial y a los emprendedores se presentó a la sociedad la Ventanilla Única de Gestión Empresarial (VUGEM), la cual ayuda en la constitución, establecimiento, regularización, funcionamiento o liquidación de empresas.

Los principales servicios que proporciona la VUGEM son los siguientes:

- Generación y puesta en marcha de ideas de negocio.
- Información acerca de requisitos, costos y tiempos de respuesta.
- Vigencia de los permisos, licencias y autorizaciones que las actividades económicas requieren para su funcionamiento legal.

Otra de las prioridades para el gobierno municipal durante el período que comprende este informe, fue la innovación y modernización administrativa, para mejorar los servicios y trámites que se ofrecen a la ciudadanía, por lo que se emprendieron acciones como el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio, (SGAIR), una herramienta digital que optimiza la capacidad administrativa, evitando la duplicidad de trámites.

Simultáneamente se incrementó el índice de gobierno electrónico, evidencia de esto fue el aumento de los trámites de servicios públicos en línea, lo cual se puede observar en el refrendo SARE, licencias de construcción de obra menor de 20m<sup>2</sup>, permiso de ruptura de banquetas,

permisos de tarjetas de vigilancia sanitaria para escuelas de adiestramiento canino, clínicas, hospitales y consultorios veterinarios, entre otros.

Finalmente, otras herramientas complementarias de gobierno electrónico diseñadas por la administración municipal fueron las aplicaciones móviles, partiendo de la premisa de que casi el 90% de todo lo que realizamos en el día a día, se encuentra respaldado por la tecnología. Algunas de ellas son las siguientes:

- No compres riesgos: La cual busca informar y advertir a la ciudadanía sobre los riesgos económicos, ambientales, físicos y/o legales asociados con la compra, adquisición o ocupación de terrenos inapropiados para uso residencial u otros fines dentro del municipio.
- TuxSinAcoso: Es una herramienta diseñada para notificar a tus contactos de confianza y a las autoridades locales en caso de que te enfrentes a una situación peligrosa que amenace tu seguridad, solo tienes que presionar el botón de Emergencia (Botón de pánico). Además, podrás levantar un reporte cuando sufras situaciones de acoso y/o violencia de género.
- Aplicación móvil de Registro de Empadronamiento de Establecimientos de Venta de Bebidas Alcohólicas.

#### **4. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

##### ***Primer informe de gobierno “Resultados a la vista”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez***

En el periodo que abarca este informe, para mejorar y regenerar la economía social se procuró fortalecer las herramientas de gobierno electrónico enfocadas al sector comercio y servicios, poniendo en práctica mejores esquemas para simplificar los trámites para la apertura de empresas, atraer nuevas inversiones y generar fuentes de empleo. En la actualidad, las principales herramientas de GE existentes en la administración municipal son las siguientes: el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), la Ventanilla Única Digital (VUD), el Sistema de Gestión de Análisis de Impacto Regulatorio (SGAIR), el Registro Único de Trámites y Servicios Públicos (RUTyS) y la Protesta Ciudadana (PC).

También se cuenta con un catálogo de trámites y servicios para su consulta en línea mediante el enlace: <https://trámites.tuxtla.gob.mx/>, y contiene un registro de 169 trámites y servicios.

El municipio se posicionó, en los primeros lugares a nivel estatal en la recertificación del Programa de Reconocimiento y Operación SARE (PROSARE), con una calificación de 93.4 de 100, la cual incluye una ventanilla SARE para el establecimiento e inicio de operaciones de las empresas de bajo riesgo de más de 400 giros comerciales, lo que propicia que en menos de 72 horas se ejecute de forma ágil y expedita su apertura y resolución.

Atendiendo a la necesidad derivada de la emergencia sanitaria del COVID-19, los trámites y servicios en línea fueron una buena práctica de la que hizo uso el gobierno municipal, por lo tanto, contar con una Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios (VUD) resultó indispensable, apoyando a la ciudadanía con 18 trámites y 35 servicios que se puede gestionar y/o emitir su resolución totalmente en línea, disminuyendo el costo económico social que implica realizarlos de forma presencial.

Otro notable ejemplo de gobierno electrónico en este periodo es la plataforma de Protesta Ciudadana, la cual es un espacio virtual para que la ciudadanía pueda presentar queja formal por negativa injustificada o falta de respuesta a solicitudes de trámites y/o servicios, inscritos en la plataforma del Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS). Gracias a este mecanismo electrónico el municipio da seguimiento a peticiones, sugerencias y/o inconformidades ciudadanas.

En el ámbito laboral del municipio, por intermedio de otra herramienta digital llamada Sistema Único de Búsqueda de Empleo (SUBE), se atendió a más de 2,352 ciudadanos que aspiran a obtener un empleo formal. Se lograron 1,282 vinculaciones directas con las diversas empresas privadas que trabajan en conjunto con el Sistema Único de Búsqueda de Empleo Municipal.

A la vez que se apoyó con cursos de capacitación a los buscadores de empleo para una mejor formación continúa.

Desde el mes de marzo de 2022 se incorporaron al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS), las regulaciones, trámites y servicios e inspecciones de Tuxtla Gutiérrez, convirtiéndolo en el primer municipio del estado de Chiapas en hacerlo. Dicho catálogo abarca inspecciones y verificaciones y demás actos de molestia que pueden tener origen en un trámite, servicio o denuncia ciudadana, brindando así seguridad jurídica y transparencia a la ciudadanía.

Intentando conseguir la innovación, estar a la vanguardia e incrementar el índice de gobierno electrónico, esta administración elaboró estrategias y acciones para impulsar estrategias digitales, las más importantes son las siguientes:

- Sistema para el Registro de Padrón de Contratistas el cual expide tarjetones para poder participar en licitaciones de obra pública.
- Sistema de Padrón de Ambulantaje, el cual permite saber la información a detalle de los comerciantes autorizados en la vía pública.
- Sistema de Padrón de Inspectores Municipales, el cual permitirá al ciudadano verificar a los servidores públicos autorizados para realizar inspecciones, verificaciones y visitas.
- Plataforma para el registro de establecimientos con venta de bebidas alcohólicas.
- Integración de 2 nuevos trámites en la Ventanilla Digital (Refrendo SARE y Tarjeta de Vigilancia Sanitaria).
- Desarrollo de la Aplicación Móvil Tuxtla, Colonia Segura, la cual es una alarma vecinal para colonias de alta incidencia delictiva, al activarla se envía la notificación de una situación de alerta a la Base Gama de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, emitiendo un sonido disuasivo.

## **5. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

### ***Segundo informe de gobierno “Transformación verdadera”/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez***

Las acciones realizadas en el tema de gobierno electrónico en el segundo informe de la administración 2021-2024 tuvieron un aumento gradual en varios ejes de la administración pública municipal, una de las más significativas fue la creación de la Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS), con la intención de agilizar las labores de edificación, en vista de poder coordinar en un solo espacio digital la gestión administrativa de todos los trámites municipales para la expedición de la autorización de construcción de bajo impacto y riesgo para obras nuevas, unifamiliares o edificaciones comerciales menores o iguales a 500 metros cuadrados, disminuyendo el tiempo de resolución, así como el número de interacciones, trámites y requisitos.

Considerando de manera similar la cuestión de la participación social, mediante la Plataforma Digital Tuchtlán se le da seguimiento a denuncias ciudadanas, Hasta el momento, se han registrado más de 9,515 denuncias y peticiones ciudadanas, de las cuales se han resuelto favorablemente 6,960, mientras que 2,555 aún están en proceso de solución. Fortaleciendo de esta manera el contacto cercano y eficiente entre el gobierno municipal y la sociedad.

De manera similar, otra herramienta electrónica poderosa con la que cuenta la administración pública municipal y que se ha ido perfeccionando en este año de gobierno es el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS), el cual abarca las regulaciones, trámites y servicios e inspecciones municipales, a su vez que incorpora el catálogo de visitas domiciliarias, el cual abarca inspecciones y verificaciones y demás actos de molestia que pueden tener origen en un trámite, servicio o denuncia ciudadana.

Otras cuestiones ligadas a las buenas prácticas de gobierno electrónico de esta administración, son dos nuevas herramientas tecnológicas por las que se ha apostado, se listan a continuación:

- **Sistema de Consulta Municipal (SISCOM):** Esta plataforma facilita a las dependencias municipales acceder a los resultados de los 26 trámites que están disponibles en línea en la actualidad; esto quita la carga de proporcionar el requisito al ciudadano cuando este sea emitido por una instancia municipal, pues únicamente es necesario proporcionar los datos de identificación del documento.

- Plataforma de registro de inspectores: archiva la información de identificación de los inspectores, verificadores y visitadores municipales de todas las instancias municipales, información a la cual la ciudadanía podrá acceder a través de un código QR que se encuentra en la identificación oficial del servidor público, de suerte que estará en condiciones de presentar una protesta ciudadana ante la Coordinación de Mejora Regulatoria, cuando su derechos sean vulnerados en un proceso de trámite, por la acción u omisión del servidor público.

En este año de administración, con la mira en eliminar las barreras físicas y temporales en los trámites y servicios municipales, al igual que buscar la cercanía e interacción de los ciudadanos a través del uso de las plataformas digitales se desarrollaron las siguientes estrategias de gobierno electrónico, de manera que el gobierno municipal sea ágil y de fácil acceso para el ciudadano:

- Implementación del Sistema de Registro de Contenedores, que proporciona información detallada sobre su ubicación, mantenimiento y estado, incluyendo aquellos contenedores que requieren reparación.
- Creación del Sistema de Inscripción para el Premio Municipal de la Juventud.
- Desarrollo de un Sistema de Encuestas para el Foro de Análisis Ciudadano sobre el Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Establecimiento de un Sistema de Citas para trámites municipales.
- Mejoras en el módulo de Pago Predial en la aplicación Tuxtla Digital, con actualizaciones incorporadas.
- Ampliación de la Ventanilla Digital para incluir tres nuevos trámites: Fusión, Licencia de Funcionamiento y Constancia de Factibilidad de Uso de Suelo para Tortillerías y Molinos de Nixtamal.

## **6. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

*Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas/Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Periódico oficial del estado-.Tuxtla Gutiérrez*

Este reglamento orienta la política pública y la generación de normas para desarrollar trámites y servicios simplificados y modernos, la capacitación de las instituciones competentes para su creación y aplicación, así como la modernización de la administración pública, con la meta de brindar a la ciudadanía de Tuxtla Gutiérrez trámites ágiles y simplificados, utilizando para ello herramientas informáticas, que les permitan desde la comodidad de su hogar realizar trámites y servicios.

En su artículo 2 este reglamento deja claro que su propósito principal es establecer instrumentos, herramientas, crear el catálogo Municipal de regulaciones, trámites y servicios, todo lo anterior para facilitar los trámites y la obtención de servicios, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

El catálogo municipal fomenta el uso de tecnologías de información, es una herramienta tecnológica del municipio, que compila las regulaciones, los trámites y los servicios, y está integrado por las siguientes herramientas que conforman el sistema municipal de mejora regulatoria:

Registro municipal de regulaciones: Es una herramienta tecnológica que contiene todas las regulaciones del municipio.

Registro único de trámites y servicios: Es un catálogo electrónico por medio del cual se difunde información de cada uno de los trámites y servicios vigentes de las dependencias y organismos de la administración pública municipal, este catálogo se encuentra disponible en el portal de internet del municipio. Las dependencias están obligadas a mantener actualizada toda la información y requisitos necesarios para que los ciudadanos puedan llevar a cabo cada uno de los trámites.

Expediente para trámites y servicios: Contiene información electrónica en un solo lugar, para que los ciudadanos puedan agilizar la gestión de sus solicitudes ante el municipio. Los documentos electrónicos que integren el expediente de trámites y servicios, producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente.

Ventanilla Única Digital (VUD): Agrupa los trámites y servicios en un solo punto, para que los usuarios puedan hacer toda la gestión en línea, desde la solicitud, validación, pago en línea y expedición del documento que ampara el trámite, a la vez tienen un banco único de información para conocer el estatus que guardan los trámites que realiza la ciudadanía. Estos son algunos de sus principales beneficios:

- Reducir los tiempos de solicitud y respuesta
- Crear un expediente único digital para el ciudadano
- Eliminar los costos de reproducción a través de un archivo digital
- Más accesibilidad a los usuarios, ofreciendo horarios de atención más amplios
- Simplificación administrativa

Protesta Ciudadana: Permite al usuario presentar una queja o denuncia tanto de manera presencial o electrónica cuando un servidor público de alguna dependencia de la administración pública municipal, encargado del trámite o servicio incumpla con sus obligaciones o niegue la gestión sin causa justificada. La cual será contestada al ciudadano que la presentó en un plazo de 5 días.

## **7. Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER)**

*Diagnóstico de Simplificación de Cargas del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas/Ayuntamiento Constitucional Cabildo de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024), diciembre de 2021.-Tuxtla Gutiérrez*

En este informe se encontró una fuerte evidencia del esfuerzo en conjunto que realizan la Coordinación de Mejora Regulatoria Municipal y la Comisión Nacional de mejora regulatoria para implementar la medición del tiempo y los costos de los trámites en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.

Se observó en este diagnóstico una correlación negativa entre los trámites y servicios y la satisfacción de los usuarios, pues se estimó que en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, del total de los 230 trámites y servicios que se ofrecen, el promedio para su resolución son 13 días, necesitando en promedio de seis funcionarios públicos para ello, también otro factor a considerar y que afecta indirectamente el tiempo de resolución es la acumulación excesiva de requisitos a entregar para llevar a cabo la solicitud, se requiere en promedio de 8 requisitos por trámite o servicio municipal solicitados por la autoridad, lo cual influye en el número de días que tardan las dependencias en dar resolución a los trámites.

Otro dato relevante a analizar es que de los 230 trámites y servicios el 43.48 % de ellos solicitan más de 8 requisitos que es el promedio del municipio, es por ello que se busca en las acciones de simplificación de los trámites y servicios, se deben priorizar únicamente los requisitos indispensables para cumplir los objetivos del trámite.

Otras pruebas estadísticas relevantes de los trámites y servicios de Tuxtla Gutiérrez son las siguientes: Se encontraron 97 servicios del municipio y el número de trámites es 133 distribuidos en 18 dependencias de la administración pública municipal, destacando que anualmente las instituciones resuelven alrededor de 1,232 solicitudes.

De los 230 trámites y servicios ofrecidos a la población por el Municipio, 169 son trámites ciudadanos que tienen una frecuencia promedio de 1,636.31 y 61 trámites empresariales con una frecuencia promedio que asciende a 112.10.

De estos 230 trámites el 33% se resuelven el mismo día, el 44% en más de un día, pero menos de un mes, el 21% en más de un mes, pero menos de 6 meses y el 2% en 6 meses o más.

Los 10 trámites o servicios más solicitados anualmente por los usuarios son los siguientes:

- 1) Bonificación amanecer.
- 2) Pago de multas por infracciones de tránsito.
- 3) Consulta médica general.
- 4) Papanicolaou.
- 5) Traslación de dominio de bienes-persona física.
- 6) Registro y asignación de clave catastral de bienes inmuebles-persona física.
- 7) Colposcopia.
- 8) Constancia de afectación.
- 9) Consulta Ginecológica.
- 10) Reposición de medidor.

Finalmente, algunas de las recomendaciones generales más importantes para simplificar los trámites y servicios emitidos en este diagnóstico del Municipio de Tuxtla Gutiérrez elaborado por la CONAMER, son los siguientes:

- 1) Utilizar un lenguaje ciudadano.
- 2) Llenado de formato en línea.
- 3) Facilitar las opciones de pago.
- 4) Reducir el tiempo de análisis técnico.
- 5) Reducir el tiempo de validación del trámite.
- 6) Manual informativo por trámite.
- 7) Simplificación y eliminación de requisitos nuevos no pertenecientes al formato.
- 8) Reducción de servicios externos.
- 9) Ampliación de la vigencia y reducir el número de copias solicitadas.

## **8. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

### ***Evaluación del nivel de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo, Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Administración 2018-2021/Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2021.-Tuxtla Gutiérrez***

En esta evaluación lo que compete a nuestra investigación se encuentra en la estrategia 3 (Promover la mejora regulatoria para agilizar el trámite de servicios públicos) de la política pública 4.2.1 (innovación y modernización administrativa para mejores servicios), correspondientes al eje 4. Gobernanza y responsabilidad social del plan municipal de desarrollo 2018-2021.

Se pudo destacar que esta estrategia obtuvo un parámetro ALTO de evaluación de su desempeño con un nivel de cumplimiento del 82.67%, lo cual se consiguió poniendo en marcha 15 líneas de acción la mayoría de ellas con un nivel de eficacia superior al 90%.

Algunos de los avances más significativos de esta administración en materia de gobierno electrónico fue la plataforma para promoción y registro de las capacitaciones a impartirse “TUXCAPACITACIONES”, la ventanilla simplificada de construcción, además del inventario de trámites y servicios de la administración municipal, la cual está en constante actualización y se fomenta desde el gobierno su utilización y aplicación por la ciudadanía.

De igual forma la estrategia 4 de esta política pública está relacionada con el gobierno electrónico ya que se enfoca en disminuir la brecha digital y la brecha de e-gobierno, para cumplir las metas programadas para este fin se contó con 10 líneas de acción de las cuales 7 tuvieron un cumplimiento superior al 70%.

Las principales acciones de esta estrategia fueron efectuar acuerdos de colaboración con instituciones para refrendar y ampliar el servicio de internet gratuito en parques y espacios públicos, el rediseño de los micrositos, incrementar los trámites de la ventanilla digital del Ayuntamiento y la implementación del sistema de georreferenciación de los trámites y servicios que genere la ventanilla digital.

## **9. Carlos Orsoe Morales Vázquez**

### ***Plan Municipal de Desarrollo, Administración 2021-2024/Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez (2021-2024).-2022.-Tuxtla Gutiérrez***

Se destaca en primer lugar que para la elaboración del mismo plan de desarrollo municipal se aprovecharon los beneficios de las tecnologías de información, utilizando herramientas electrónicas se diseñó un micrositio dentro del Portal de la página del Ayuntamiento Municipal durante un periodo de 30 días , el cual contaba con 13 temas principales, con la intención de recibir propuestas ciudadanas, opiniones, sugerencias, recomendaciones, demandas y solicitudes que fueran de interés público, para posteriormente analizar cada una de ellas e integrarlas al plan municipal de desarrollo. Todo lo anterior mediante la siguiente dirección electrónica: [https://innovacion.tuxtla.gob.mx/propuestas\\_mpal/index.php](https://innovacion.tuxtla.gob.mx/propuestas_mpal/index.php).

En el eje 2. Crecimiento económico integral, se menciona una estrategia de gobierno electrónico enfocado a las empresas formales de Tuxtla Gutiérrez, es la Ventanilla Única de Gestión Empresarial Municipal (VUGEM), con la cual se pretende capacitar y brindar asesorías a comerciantes y empresarios, ayudándolos a impulsar la elaboración de planes de negocios, educación financiera, fomentar el registro de marca, entre otros temas.

Otra acción de gobierno electrónico para promover la simplificación administrativa en el sector privado o empresarial es el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), que permite expedir en un solo paso la factibilidad de usos de suelo y la licencia de funcionamiento en menos de 72 horas. De forma similar el Sistema Único de Búsqueda de Empleo (SUBE), coadyuva en la atracción de inversiones, creación de empresas, generación de empleos y la vinculación con la ciudadanía.

En el eje 4. Gobernanza y responsabilidad social del plan municipal de desarrollo se contempla la creación de un Catálogo Nacional de Regulaciones, el cual contenga una compilación de la información relativa a las regulaciones, trámites y servicios de las dependencias del municipio.

En dicho Catálogo Nacional de regulaciones incluye como herramienta para el ciudadano una plataforma de protesta ciudadana, con la cual puede denunciar la mala atención u omisiones en que incurra el servidor público, respecto al trámite o servicio.

Hasta ahora, dicha plataforma no ha sido tan eficiente ya que solo se han recibido 23 propuestas ciudadanas desde su implementación, la causa principal parece ser que no ha tenido la

difusión necesaria para dar a conocer a toda la ciudadanía para que hagan uso de esta.

Se considera como una prioridad para esta administración la disminución de la brecha digital en el municipio, por lo cual se buscará dotar de infraestructura tecnológica a más parques y sitios públicos, ofreciendo el servicio de internet de manera gratuita. En materia de protección civil se señala en el documento que se cuenta con El Sistema de Alerta Temprana (SIAT), el cual está integrado por herramientas electrónicas de alertamiento para realizar acciones de prevención y difusión a la población en general (boletines informativos, plataformas digitales oficiales, sistema de alerta temprana y sistema multialerta sísmica.), dependiendo de la probabilidad de presencia de la amenaza por fenómeno natural o antropogénico.

### **5.3 Test o guía de verificación**

La ejecución de este test y/o guía de verificación la desarrollamos con la intención de conocer, en qué medida se le dio cumplimiento o se materializaron las acciones y estrategias de gobierno electrónico propuestas durante el periodo 2018-2023, por la administración pública municipal de Tuxtla Gutiérrez, siendo fundamental para nuestra investigación la confirmación y reconocimiento de disponibilidad de dichas políticas públicas y herramientas de GE a la ciudadanía.

Todas las observaciones, elementos y recursos web contenidos en el test de verificación están asociados y cimentados en los hallazgos y en la información que recopilamos en el análisis documental, el cual fue la primera técnica que utilizamos, mientras tanto la encuesta y el test de verificación se realizaron de forma simultánea.

Uno de los documentos analizados más importantes fue el Reglamento de Mejora Regulatoria para el municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (2022), ya que no solo es el marco legal que obliga a la administración municipal a modernizar e innovar en trámites, pagos y servicios municipales, sino también contempla las herramientas electrónicas, información institucional, mecanismos de comunicación bidireccional online, con los que debe contar la página web del Ayuntamiento municipal.

En general, en esta guía de verificación pretendemos valorar lo mejor posible la comunicación del gobierno municipal de Tuxtla Gutiérrez, a través de su propio sitio web, con herramientas tales como ventanillas digitales, catálogos de servicios en línea y plataformas para solicitar información y servicios municipales. Con referencia a la participación ciudadana se valora, por un lado, la existencia de información genérica sobre participación ciudadana y, por otro, la existencia de herramientas en línea.

Herramienta de gobierno electrónico a disposición	Descripción	Beneficios
<p><b>Ventanilla única digital</b></p> <p>Para tener acceso al catálogo de trámites y servicios es necesario registrarse y crear una cuenta y una contraseña mediante un correo electrónico. Los datos personales necesarios para crear la cuenta y ser usuario son: Nombre completo, Curp, domicilio y número de teléfono.</p>	<p>Es una herramienta de gobierno electrónico que facilitará la gestión y obtención del documento de un trámite solicitado. Reúne todos los trámites y servicios en un sólo punto, permitiendo la gestión en línea, desde la solicitud, validación, pago en línea y expedición del documento que ampara el trámite; así como la creación de un banco único de información relacionado con los trámites que realiza la ciudadanía, permitiendo conocer el estatus que guardan los mismos, en apego a los principios de transparencia y rendición de cuentas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reduce significativamente los tiempos de solicitud y respuesta.</li> <li>2. Crea un expediente único digital para el ciudadano.</li> <li>3. Transparencia y orden en las gestiones de trámite.</li> <li>4. Creación de archivo digital, eliminando costos de reproducción.</li> <li>5. Ofrece horarios de atención más amplios y accesibles.</li> <li>6. Proporciona información de los trámites y servicios, disminuye los riesgos por actos de corrupción.</li> </ol>
<p><b>Sistema de Apertura Rápida de Empresas. (SARE)</b></p>	<p>Es un programa cuya finalidad es agilizar los trámites para el establecimiento e inicio de operaciones de empresas de bajo riesgo.</p>	<p>Trámite para apertura rápida de empresas de bajo riesgo para la salud y el medio ambiente que no excedan los 400 mts<sup>2</sup>., con el fin de poder obtener la factibilidad de uso de suelo y licencia de funcionamiento en un lapso no mayor a 3 días hábiles; realizando los trámites en un mismo sitio de forma ágil, transparente y honesta.</p>

**Sistema Único de  
Búsqueda de Empleo  
(SUBE)**

Bolsa de empleo en línea del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, mediante el cual se oferta y vincula con diversas vacantes de empresas del sector privado, así como capacitación para la formación continua.

Encontrar vacantes disponibles que se han registrado a través del Sistema Único de Búsqueda de Empleo, en beneficio de los ciudadanos.

Publicar las vacantes disponibles de tu empresa dentro del Sistema Único de Búsqueda de Empleo, para que todos los ciudadanos puedan visualizarlas.

Cursos de capacitación para el trabajo.

**Protesta Ciudadana  
(Buzón electrónico)**

Es una herramienta del municipio para que puedas presentar queja formal por negativa injustificada o falta de respuesta de los servidores públicos encargados en la solicitud de trámites y/o servicios; que están inscritos en el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), mediante un buzón electrónico.

El tiempo de respuesta a protestas ciudadanas será de cinco días hábiles después de haber emitido la protesta ciudadana.

Art. 74 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el municipio de Tuxtla Gutiérrez.

**Verificación y comprobación de la relación de trámites, pagos y servicios municipales ofrecidos a través de la ventanilla única digital por el municipio de Tuxtla Gutiérrez**

<https://tuxtla.gob.mx/ventanilla/>

**SMAPA**

Constancia de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, (Persona Física y/o Moral).

Si existe y está en función.

Paga tu recibo en línea.

Si existe y está en función.

**TESORERÍA**

Pago predial en línea.

Si existe y está en función.

Traslado de dominio (para notarios).

Si existe y está en función.

**LICENCIAS Y PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN**

Licencia de construcción.

Si existe y está en función.

Licencia de construcción de obra menor de 20 m2.	Si existe y está en función.
Constancia de alineamiento y número oficial.	Si existe y está en función.
Constancia de aviso de terminación de obra.	Si existe y está en función.
Permiso de ruptura de banqueta.	Si existe y está en función.
Permiso de ruptura de calle.	Si existe y está en función.
Permiso de ocupación de la vía pública con material de construcción.	Si existe y está en función.
Permiso de ocupación de la vía pública con tapiales y andamios.	Si existe y está en función.
Licencia de demolición.	Si existe y está en función.

### **Sistema de Apertura Rápida de Empresas. (SARE)**

Constancia de factibilidad de uso de suelo y licencia de funcionamiento SARE.	Si existe y está en función.
Constancia de factibilidad de uso de suelo y licencia de funcionamiento REFRENDO SARE.	Si existe y está en función.

### **Ordenamiento territorial**

Licencia de funcionamiento (mediano y alto riesgo).	Si existe y está en función.
Constancia de factibilidad y uso de suelo (mediano y alto riesgo).	Si existe y está en función.
Licencia de funcionamiento tortillerías y molinos de nixtamal.	Si existe y está en función.
Constancia de factibilidad de uso de suelo, tortillerías y molinos de nixtamal.	Si existe y está en función.
Constancia de subdivisión.	Si existe y está en función.
Constancia de fusión.	Si existe y está en función.

### **Sistema Único de Búsqueda de Empleo (SUBE)**

Búsqueda y ofertas de vacantes de empleos y cursos de capacitación para el trabajo.	Si existe y está en función.
---	------------------------------

### **Protesta Ciudadana**

Buzón electrónico.	Si existe y está en función.
--------------------	------------------------------

### **Reporte de atención ciudadana (Tuxtla Digital)**

Conocer de primera mano las principales necesidades de la población, canalizarlas a las dependencias que correspondan y supervisar su atención inmediata.

<https://innovacion.tuxtla.gob.mx/atencionciudadanaweb/captura.php>

Para poder solicitar cualquiera de los siguientes servicios, denuncias y quejas se pide lo siguiente: Datos del ciudadano (Nombre completo, número telefónico y correo electrónico), lugar exacto (colonia, dirección, entre que calles), posicionar la ubicación del reporte en el mapa, una breve descripción del reporte, además de poder subir un archivo de evidencia (documentos, fotografías).

Recolección de ramas.	Si existe y está en función.
-----------------------	------------------------------

Luminaria fundida (rehabilitación).	Si existe y está en función.
-------------------------------------	------------------------------

.Luminaria a punto de caer en la vía pública.	Si existe y está en función.
---	------------------------------

Recolección de basura en la vía pública.	Si existe y está en función.
--	------------------------------

Recolección de animales muertos.	Si existe y está en función.
----------------------------------	------------------------------

Solicitud para permiso de derribo o desrame de árboles.	Si existe y está en función.
---	------------------------------

Falta de agua.	Si existe y está en función.
----------------	------------------------------

Denuncia por quemas.	Si existe y está en función.
----------------------	------------------------------

Fuga de agua.	Si existe y está en función.
---------------	------------------------------

Alcantarilla sin tapa (redonda).	Si existe y está en función.
----------------------------------	------------------------------

Bacheo de calle en mal estado.	Si existe y está en función.
--------------------------------	------------------------------

Hundimiento de pavimento o calle.	Si existe y está en función.
-----------------------------------	------------------------------

Escombros en vía pública.	Si existe y está en función.
Circuito apagado en vía pública.	Si existe y está en función.
Mordidas de perros.	Si existe y está en función.

### **Reporte de atención ciudadana (Tuxtla Digital)**

Conocer de primera mano las principales necesidades de la población, canalizarlas a las dependencias que correspondan y supervisar su atención inmediata.

<https://www.tuxtla.gob.mx/1Consulta-tu-reporte>

Para poder solicitar cualquiera de los siguientes servicios, denuncias y quejas se pide lo siguiente: Datos del ciudadano (Nombre completo, número telefónico y correo electrónico), lugar exacto (colonia, dirección, entre que calles), posicionar la ubicación del reporte en el mapa, una breve descripción del reporte, además de poder subir un archivo de evidencia (documentos, fotografías).

Denuncia por ruido excesivo.	Si existe y está en función.
Aguas contaminadas.	Si existe y está en función.
Denuncia por derribo de árboles.	Si existe y está en función.
Obstrucción y o apartado de lugares en vía pública.	Si existe y está en función.
Vehículo abandonado.	Si existe y está en función.
Falla de semáforo.	Si existe y está en función.
Anuncios en vía pública.	Si existe y está en función.
Control de enjambres de abejas y animales ponzoñosos.	Si existe y está en función.
Denuncia por malos olores.	Si existe y está en función.
Poste metálico en riesgo de caer en vía pública.	Si existe y está en función.

Circuito o luminaria 24 horas en vía pública.	Si existe y está en función.
No respetar horarios y días de funcionamiento establecidos de venta.	Si existe y está en función.
Protección y bienestar animal (maltrato, descuido, agresiones).	Si existe y está en función.
Rehabilitación de calle en mal estado.	Si existe y está en función.
Rehabilitación de alcantarillas pluviales (rejillas).	Si existe y está en función.

### Aplicaciones móviles del Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez

Herramientas que permiten a la ciudadanía estar más cerca de su ayuntamiento

#### **Tuxtla Digital**

Herramienta que permite a la ciudadanía estar más cerca de su gobierno, canalizando sus necesidades y manteniéndose informado sobre las acciones del ayuntamiento de una manera dinámica y abierta.

Funcionalidades: Realizar reportes y denuncias.

Consulta de predial.

Mascotas extraviadas.

Directorio y mapa municipal.

Búsqueda de empleo.

Reglamentos municipales.

Cabildo en vivo y Tuxtla TV.

Si existe y está en función.

#### **#TuxSinAcoso**

Herramienta para mujeres que se encuentren en peligro de violencia de género.

Sirve para avisar a tus contactos de confianza y a las autoridades municipales cuando te encuentres en peligro y esté en riesgo tu integridad, solo tienes que presionar el botón de emergencia (botón de pánico). Además, podrás levantar un reporte cuando sufras situaciones de acoso y/o violencia de género.

Si existe, pero está desactualizada.

<b>Tuxtla Colonia Segura</b>	Aplicación para que la ciudadanía esté segura mediante una alarma en su colonia.	Si existe y está en función.
<b>Limpiemos Tuxtla</b>	La ciudadanía puede encender una alarma que esté instalada en su colonia.	
Aplicación para la campaña ecológica de limpiemos Tuxtla, donde el ciudadano puede tomar y mandar fotografías de las áreas con un antes y un después.	Con dos propósitos:  1. Levantar la basura en las calles.  2. Promover conciencia sobre la importancia de la participación ciudadana en temas fundamentales como el de la basura.	Si existe, pero está desactualizada.

### Aplicaciones móviles del Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez

Herramientas que permiten a la ciudadanía estar más cerca de su ayuntamiento.

#### RUMAC-TUX

Aplicación diseñada para los ciudadanos que comparten su vida con mascotas.

RUMAC-TUX, una iniciativa del Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, redefine la forma en que los ciudadanos gestionan la información de sus mascotas. Esta aplicación integral permite a los residentes registrar fácilmente a sus queridos perros y gatos ofreciendo una plataforma intuitiva.

Si existe y está en función.

**Notificaciones de Abogados PAE**

Aplicación para sección notificaciones del área procedimientos administrativos.

Es una herramienta de apoyo a los abogados de la sección de notificaciones del área de Procedimientos Administrativos y de Ejecución (PAE). En esta aplicación reportan las visitas de entrega de documentación de inicio y seguimiento del PAE.

Si existe y está en función.

## 5.4 Encuesta

Una vez que analizamos los datos recolectados a través de los instrumentos cualitativos (proceso documental y la guía de verificación), ahora nos centramos hacia la parte cuantitativa de la investigación, es decir la encuesta a los usuarios sobre satisfacción y percepción del gobierno electrónico en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, el referido cuestionario se conformó por 19 preguntas o ítems cerradas y de una abierta que se le aplicó a ciudadanos usuarios de trámites, pagos y otros servicios municipales. (Anexo 1).

Antes de empezar formalmente a encuestar, realizamos algunas pruebas pilotos para perfeccionar y validar la encuesta, se les aplicó a 10 personas de forma aleatoria para que se evidenciaron fallas de comprensión de las preguntas y estas fueron detectadas y corregidas.

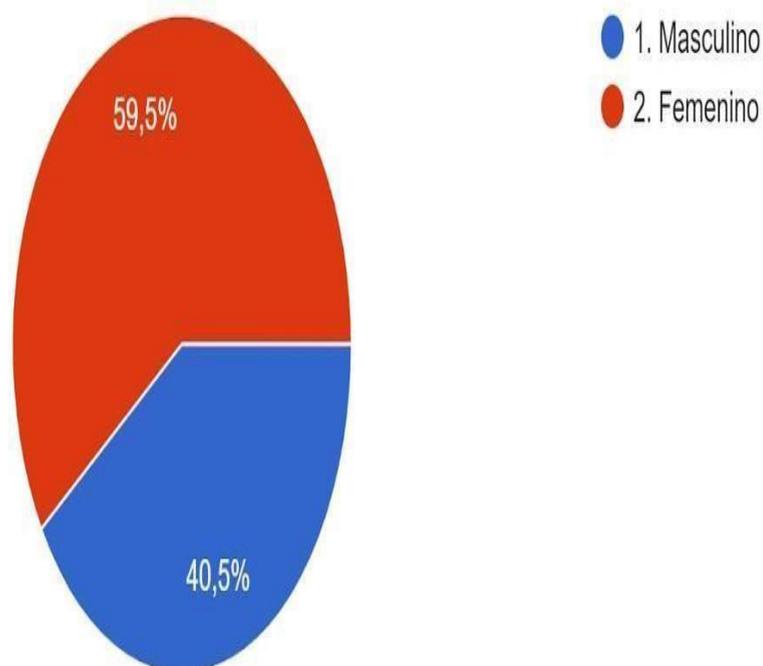
Luego de concluida la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada, procedimos con el procedimiento de análisis de los datos recopilados, utilizamos la estadística descriptiva para ciencias sociales, es decir, se calcularon las medidas de tendencia central, elaborando gráficas de cada una de las variables de la encuesta para su respectiva interpretación.

A continuación, presentamos para su análisis y explicación en gráficas de pastel los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta, para compartir los hallazgos derivados del estudio.

## Sección I. Características sociodemográficas

**Figura 17**

*Caracterización de la Población encuestada por género, abril de 2024.*



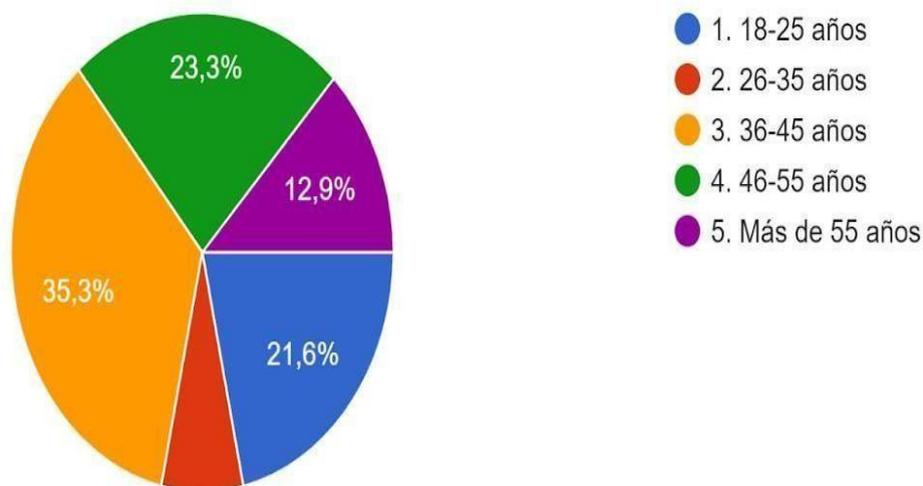
Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Conforme a las frecuencias, en la figura se muestra que del total de los ciudadanos encuestados la mayor parte fueron del sexo femenino, lo que representa 59.5% equivalente a 69 personas, mientras que la población masculina encuestada fue menos de la mitad con un 40.5 %, es decir 47 personas del sexo masculino.

Considerando estos porcentajes, las mujeres o madres de familia en gran medida son las que se encargan de ir a realizar trámites o pagos de servicios municipales, o al menos se reparten esa responsabilidad con los hombres.

**Figura 18**

*Caracterización de la Población encuestada por "edad", abril de 2024.*



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

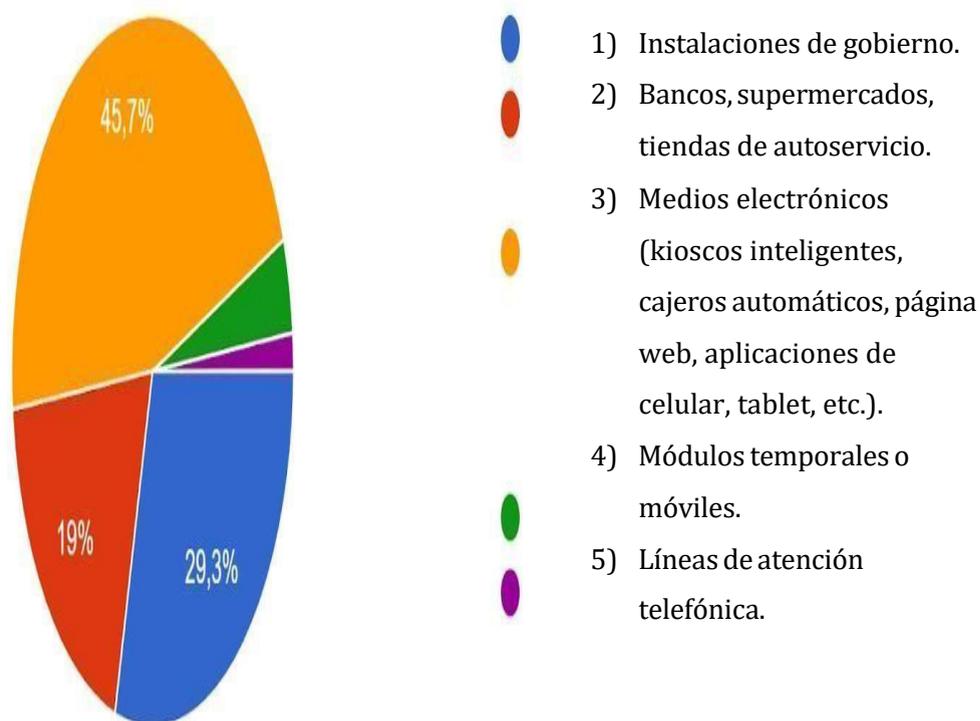
La figura superior muestra que el rango de edad con más personas encuestadas en el estudio fue de 36-45 años con un porcentaje de 35.3% (41 personas), los rangos 46-55 y 18-25 años están casi iguales con un 23.3 % y 21.6 % respectivamente.

Se infiere a partir de ello que las personas adultas entre ese rango de edad son los que más requieren o solicitan trámites y pagos municipales, comparado con la población joven que no le preocupa solicitar estos servicios o no tiene necesidad de ellos.

## Sección II. Interacción y satisfacción general de trámites y pagos ofrecidos a través de gobierno electrónico

**Figura 19**

*Medios más utilizados por los encuestados para el pago de servicios públicos básicos (agua potable y luz).*

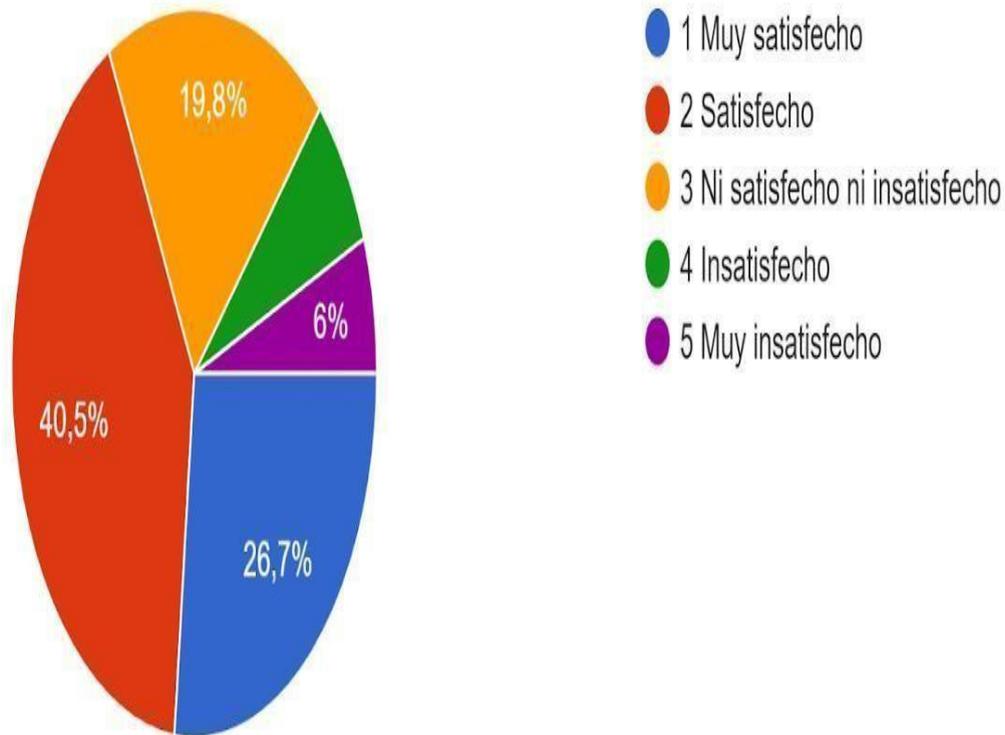


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Como se destaca en la figura precedente, el medio preferido o más común de los ciudadanos para realizar el pago ordinario de agua y luz son los medios electrónicos, ya sea páginas web, aplicaciones de celular entre otros, las otras opciones que tiene alto porcentaje son instalaciones de gobierno con 29.3 % y bancos, supermercados y tiendas de autoservicio con 19 %. En cuanto a las otras dos opciones, aunque parezca que nadie las utiliza si tuvieron algunos votos, los módulos temporales o móviles 4 personas los han utilizado y las líneas telefónicas solamente 2 personas.

**Figura 20**

*Satisfacción con el uso de medios electrónicos para el pago de servicios públicos básicos (luz y agua).*



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Como se puede observar en el gráfico anterior, de los ciudadanos que usan el gobierno electrónico para realizar el pago de luz, agua o solicitud de drenaje la inmensa mayoría de ellos se encuentra conforme con este servicio, esto se comprueba sumando los porcentajes de los que se encuentran muy satisfechos (26.7) y satisfechos (40.5) da un total de 67.2 %, el cual es un valor significativo para inferir que los usuarios de este servicio en línea están satisfechos con él. Un segundo aspecto a considerar es de los que mantienen una posición neutral, es decir los que no están ni satisfechos ni insatisfechos, alcanzando un porcentaje relativamente alto de 19.8 %.

**Figura 21**

*Medios utilizados por los encuestados para el pago de predial y trámites de catastro municipal.*

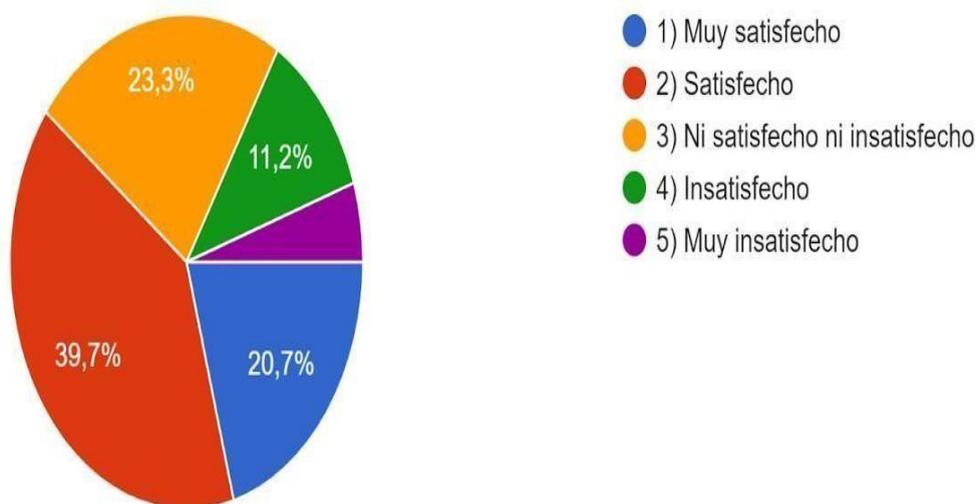


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Con las respuestas obtenidas, se puede establecer que el medio de pago del predial y otros trámites de catastro municipal que más reconocimiento tiene por los usuarios son los medios electrónicos con el 40.5 %, por otra parte se hace patente también que la opción de ir directamente a las oficinas gubernamentales está todavía arraigada en este rubro ya que el 38.8 % de los encuestados utilizar esta opción. La otra opción que más usan es la tercera (bancos, supermercados y tiendas de autoservicio) con el 15.5 %.

**Figura 22**

*Satisfacción con el uso de medios electrónicos para el pago de predial y trámites de catastro municipal.*

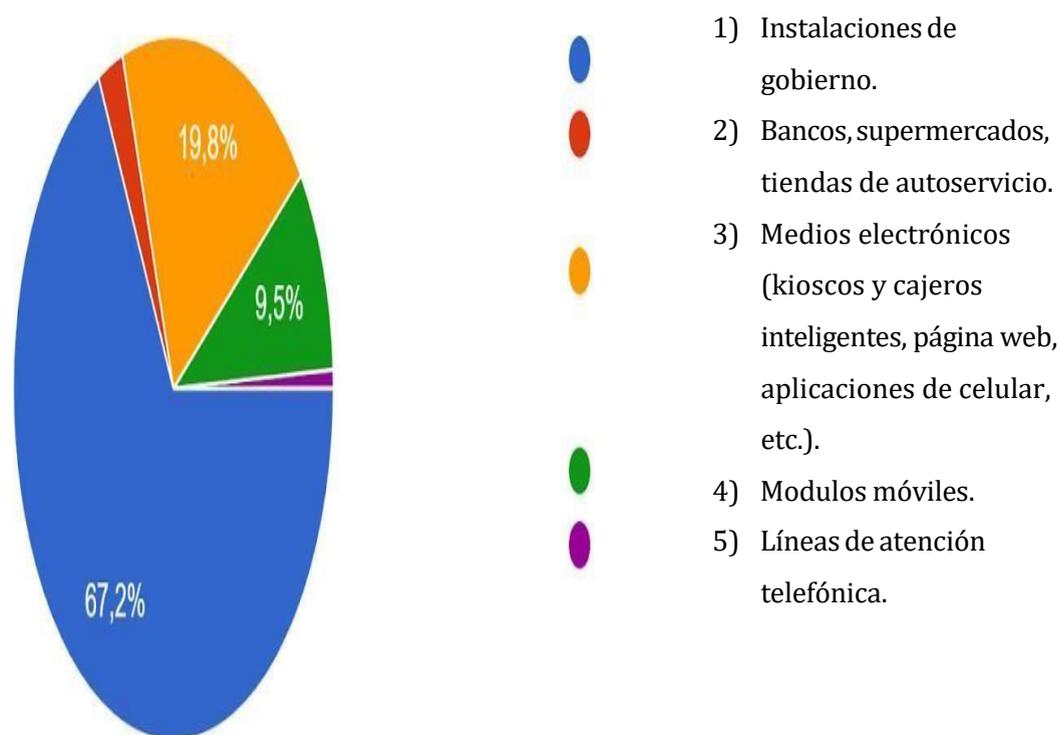


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

La gráfica anterior proporciona una visión general de la satisfacción de los ciudadanos al utilizar herramientas en línea para pagos y trámites de Catastro Municipal, sumando las dos escalas positivas que son muy satisfecho (20.7 %) y satisfecho (39.7 %) alcanzan un 60.4 % de aprobación del total de los encuestados, no obstante hay un porcentaje notablemente alto que si bien no está encantado con este servicio le parece aceptable y por ello hace uso de él. Al contrario, solamente un 16.4 % no lo volvería a utilizar tal como está implementado actualmente.

**Figura 23**

*Medios utilizados por los encuestados para pagos y trámites de Registro Civil.*

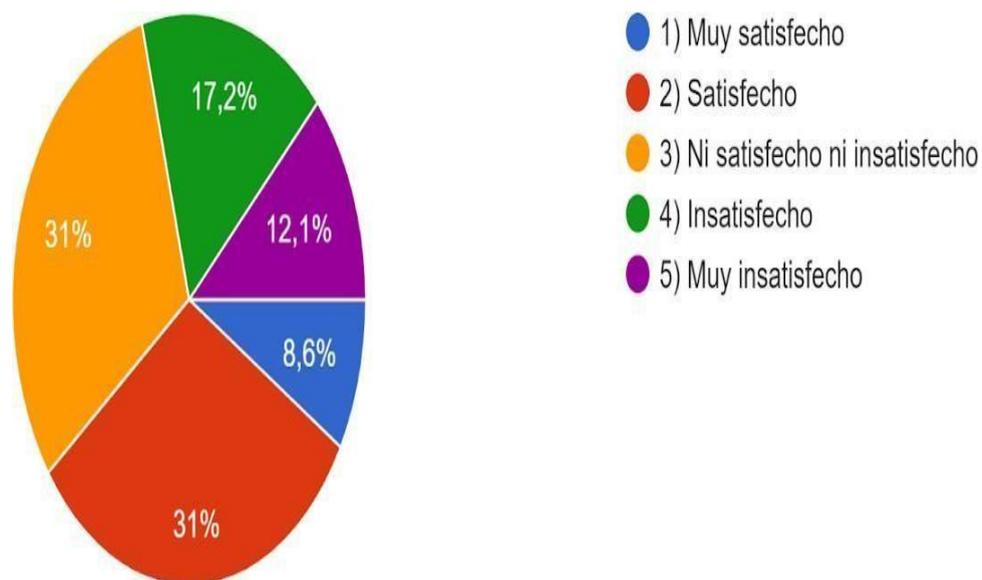


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Una de las características principales de este Ítem es en principio que la gran mayoría de los usuarios cuando requieren algún trámite o servicio de registro civil van presencialmente a solicitarlo a las instalaciones de gobierno, específicamente el 67.2 % de los encuestados, aspecto que refleja lo poco implementado que está el GE en esta área, siendo así que solamente el 19.8 % ha hecho uso alguna vez de herramientas digitales para acceder a este servicio. Los módulos temporales o móviles obtuvieron sorprendentemente el 9.5 %.

**Figura 24**

*Satisfacción de los encuestados con los trámites y pagos de registro civil realizados en línea.*

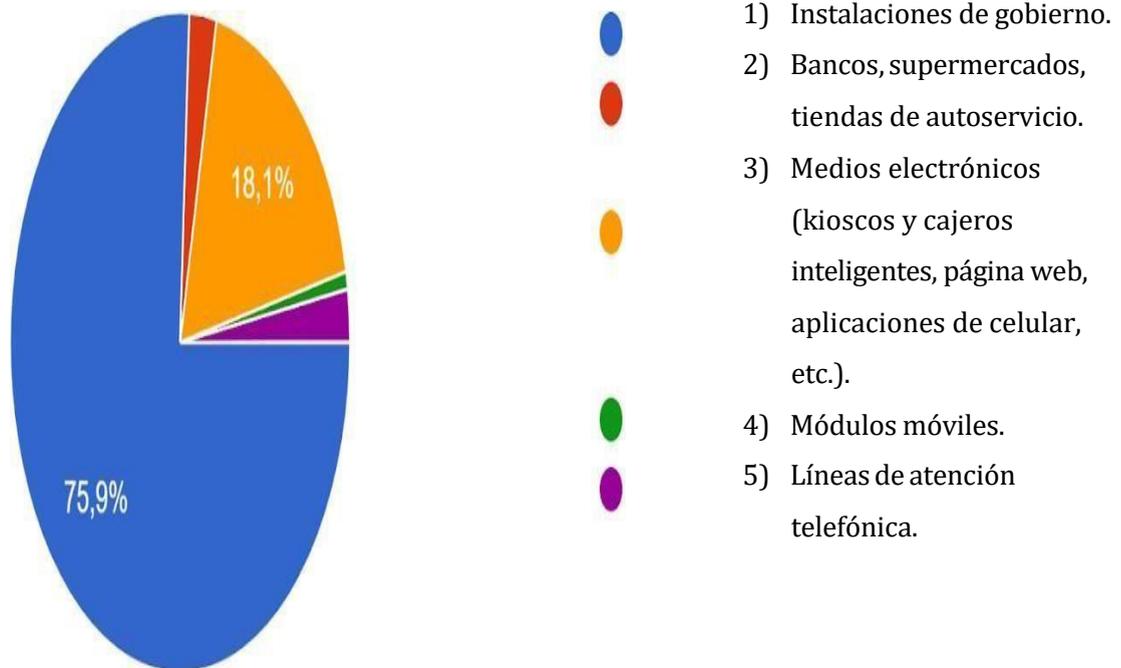


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

En el análisis de este Ítem se aprecia que únicamente el 8.6 % de los encuestados que alguna vez han empleado medios en línea en servicios relacionados con el registro civil han tenido una experiencia muy satisfactoria, mientras que las escalas 2) satisfecho y 3) ni satisfecho ni insatisfecho tienen el mismo porcentaje de 31 %, las escalas negativas de 4) insatisfecho y 5) muy insatisfecho tienen en conjunto un porcentaje bastante significativo de 29.3 %.

**Figura 25**

*Principales medios utilizados por los encuestados para el pago de infracciones de tránsito y administrativas.*

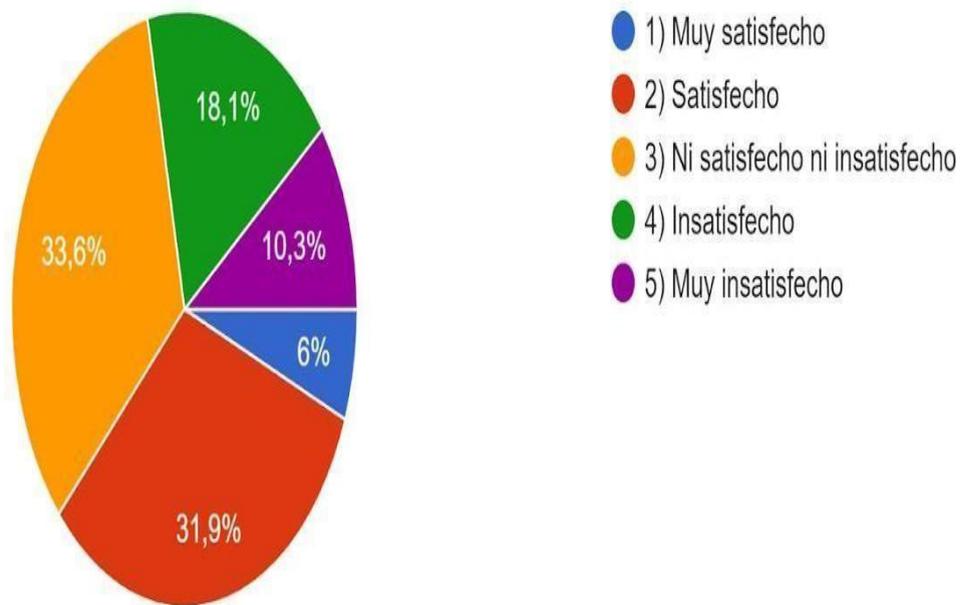


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Los resultados de esta pregunta muestran un claro patrón, el de que los ciudadanos del Municipio de Tuxtla Gutiérrez se inclinan o les parece mejor acudir directamente a las oficinas de gobierno Municipal cuando tienen que hacer el pago de alguna infracción de tránsito o administrativa, la segunda opción más recurrida son los medios electrónicos, las demás opciones prácticamente no figuran. Esto puede deberse a que hay pocas opciones de estos servicios contemplados en línea o que están poco difundidos entre la población.

**Figura 26**

*Satisfacción de los encuestados con el uso de herramientas digitales para el pago de infracciones de tránsito y administrativas.*

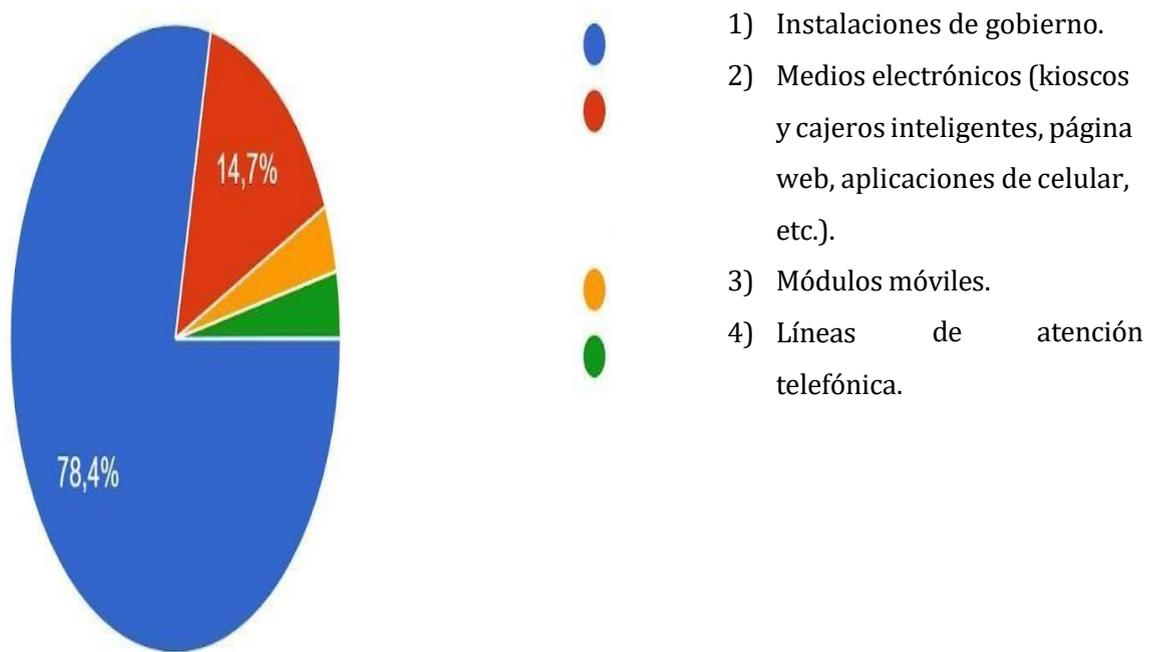


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

De esta gráfica puede dilucidar que para un porcentaje marcadamente alto de los encuestados que ha realizado al menos en una ocasión estos servicios por medios electrónicos está satisfecho con ellos, sumando las escalas positivas de 1) muy satisfecho y 2) satisfecho tenemos un 37.9 % del total. Pero al realizar un análisis más global se observa que de alguna manera u otra no se está implementando de la mejor manera ya que un 33.6 % es indiferente con este servicio y si sumamos las escalas negativas alcanzan un 28.4 %.

**Figura 27**

*Medios más utilizados para tramitar licencias de construcción y de funcionamiento.*

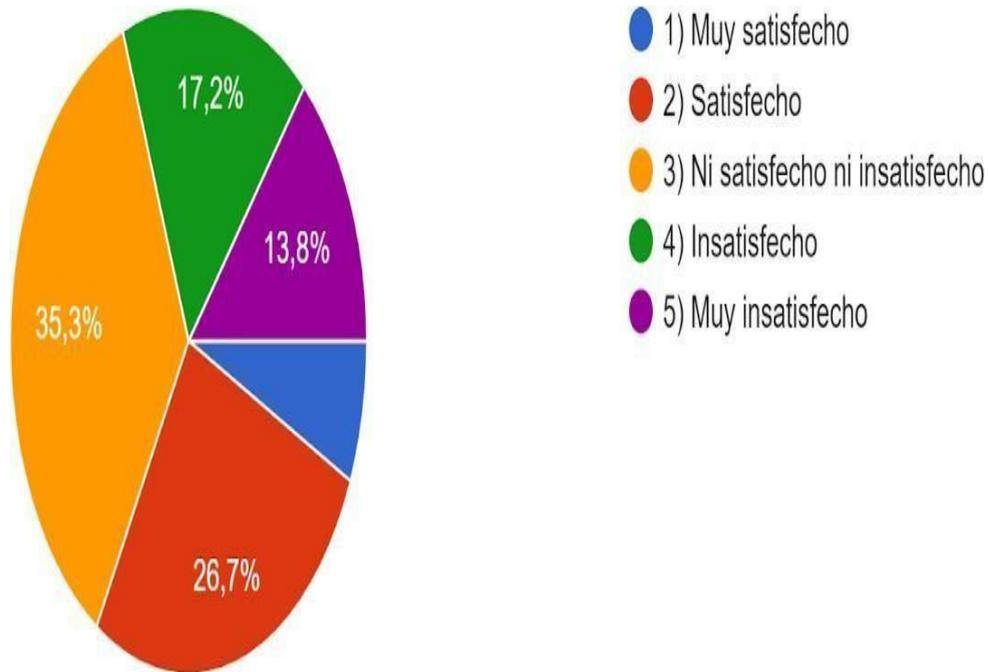


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

De esta gráfica se desprende que existe una inclinación muy alta por un medio para solicitar licencias de construcción y de funcionamiento de negocios, las cuales son las instalaciones de gobierno con el 78.4 %, es particularmente notable la diferencia con las demás opciones que pueden utilizar, siendo así que la segunda alternativa, los cuales fueron los medios electrónicos sólo alcanzaron el 14.7 %, las siguientes dos medios de solicitud apenas alcanzaron puntuaciones insignificantes. Esto nos indica que hay un grado muy bajo de comunicación bidireccional en línea en estos servicios entre gobierno y ciudadanos.

**Figura 28**

*Satisfacción de los encuestados con los medios electrónicos al solicitar licencias de construcción y de funcionamiento.*



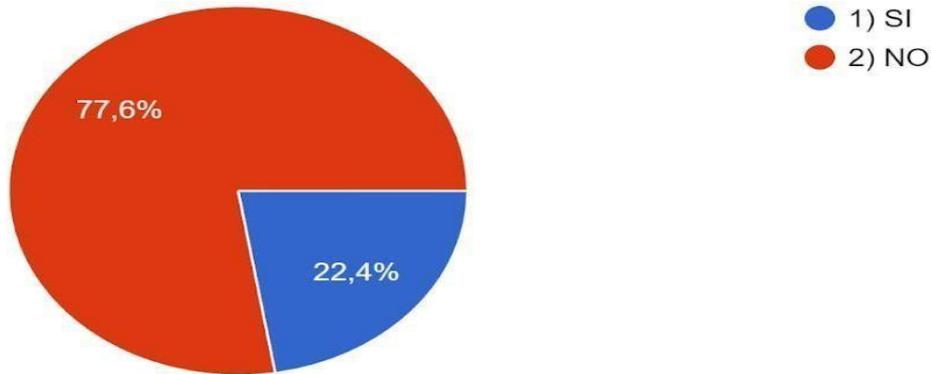
Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Como se muestra en los resultados de esta pregunta, casi todos los valores de la escala tienen cierta representatividad, aun así el sentimiento que más se distingue en este tipo de servicios es la opción 3) ni satisfecho ni insatisfecho con 35.3 %, luego siguen los que sí están satisfechos que fueron el 26.7 % de los encuestados y posteriormente los que están insatisfechos con 17.2 %. Sin embargo cabe destacar que las escalas de ambos extremos tanto negativa como positiva también lograron un porcentaje sustancial con 13.8 % los que están muy insatisfechos y 6.9 % los que sí estuvieron muy satisfechos.

### Sección III. Conocimiento y uso de mecanismos de gobierno electrónico en áreas clave de la administración pública municipal.

**Figura 29**

*Encuestados que han usado o conocen mecanismos electrónicos para solicitar servicios municipales.*

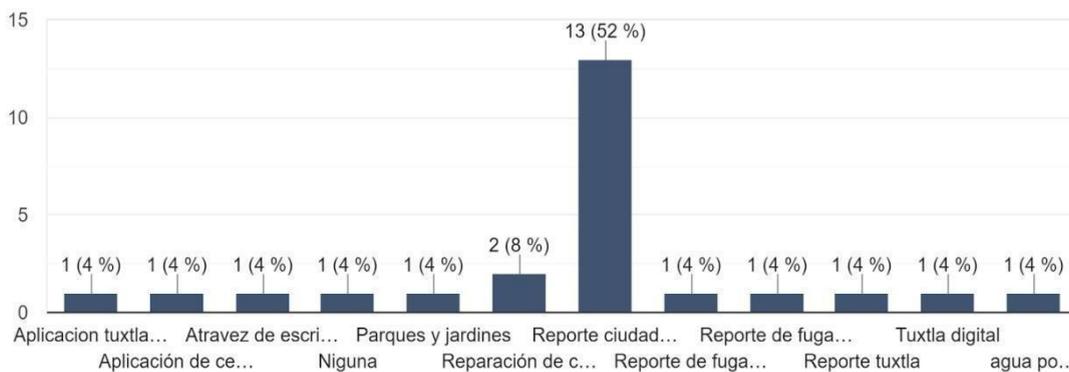


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Sin duda con la información que se ilustra en la gráfica, se muestra una evidencia definitiva de que los ciudadanos no cuentan o no conocen alguna plataforma o página web para solicitar servicios públicos de vital importancia para la infraestructura de la ciudad y la comodidad de la población, prueba de ello es que el 77.6 % respondió negativamente a la pregunta.

**Figura 30**

*Mecanismos electrónicos más conocidos por los encuestados para solicitar servicios públicos.*

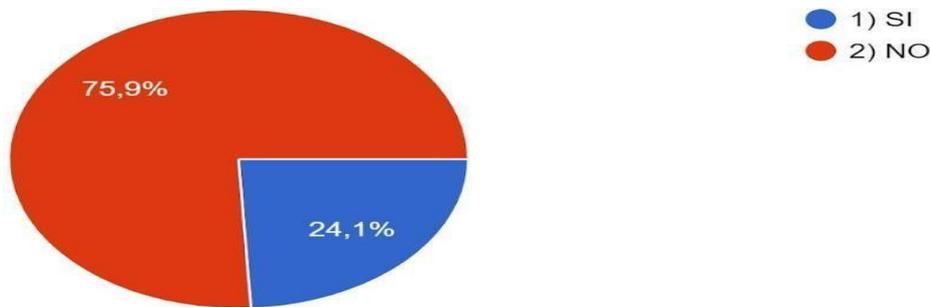


Fuente: Elaboración propia: Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Por el contrario los que respondieron afirmativamente, es decir que si conocen alguna herramienta digital con este fin, que fue un 22.4 % (25 personas), la que más se repitió fue “reporte ciudadano”, con 13 personas.

**Figura 31**

*Ciudadanos que conocen y/o han utilizado herramientas en línea para reportar situaciones de riesgo en la vía pública.*

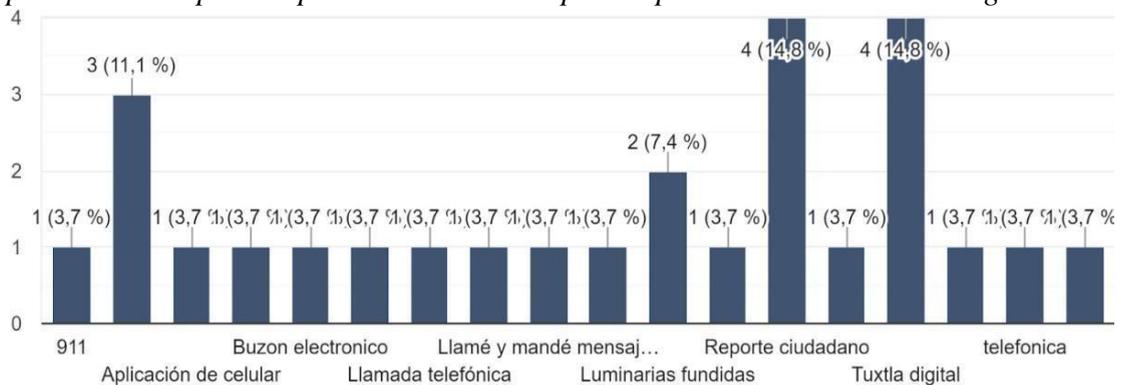


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Con respecto a los usuarios que han utilizado mecanismos electrónicos para reportar situaciones de riesgo en vía pública, se resalta en el gráfico que tres cuartas partes de los encuestados (75.9 %) no lo han hecho, evidenciando la falta de desarrollo o fomento de gobierno electrónico en este tipo de servicios a la población.

**Figura 22**

*Opciones más repetidas por los encuestados para reportar situaciones de riesgo.*

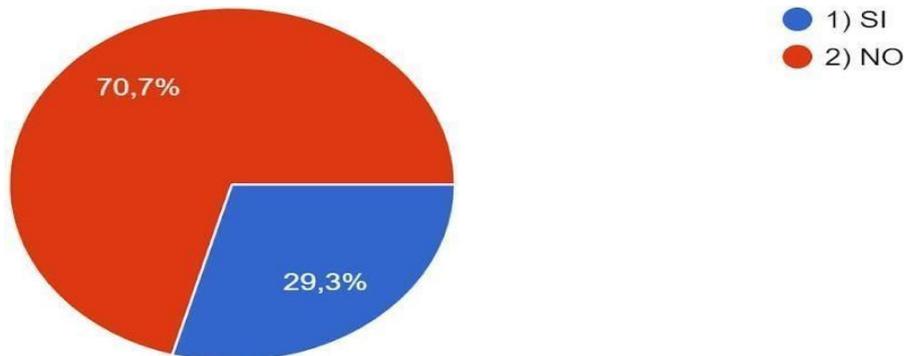


Fuente: Elaboración propia: Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

En cuanto a los que contestaron de manera positiva que fue el 24.1 % de los encuestados debemos de tener en cuenta que fueron tres las opciones más repetidas por ellos, por una parte “reporte ciudadano” y “Tuxtla digital” ambos con 14.8 % y luego el 11.1 % que expresó haber utilizado “aplicación de celular” para este fin. Es importante dejar claro que los usuarios que dijeron haber utilizado “aplicación de celular” se referían a “Tuxtla digital” que es precisamente una aplicación del ayuntamiento del Municipio.

**Figura 33.**

*Encuestados que conocen y/o han utilizado mecanismos electrónicos en materia de protección civil.*

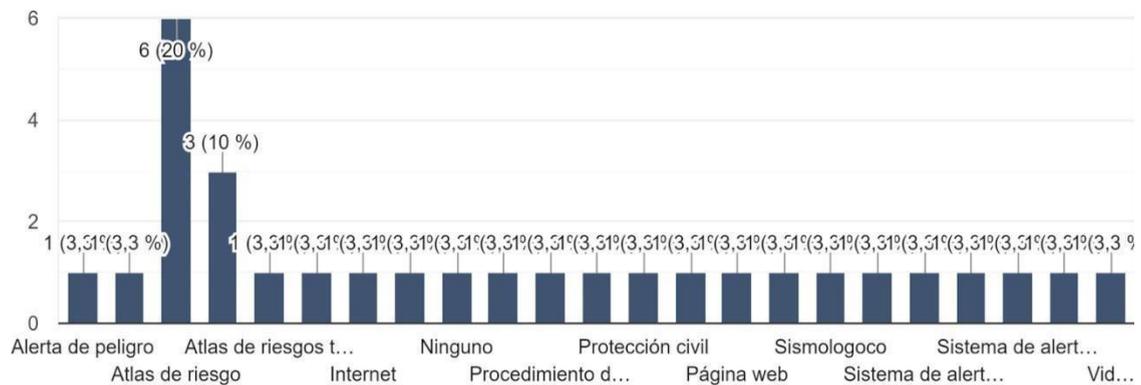


Fuente: Elaboración propia: Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Los resultados proporcionan un fuerte soporte negativo al dilema de si los ciudadanos recurren o no a herramientas digitales de protección civil del Municipio, a partir de estos datos, se puede observar que el 70.7 % de los encuestados desconoce de ellos, probablemente porque no haya muchos servicios en línea de protección civil o ya sea que no se han dado a conocer eficazmente.

**Figura 34**

*Opciones en línea en materia de protección civil más utilizadas.*

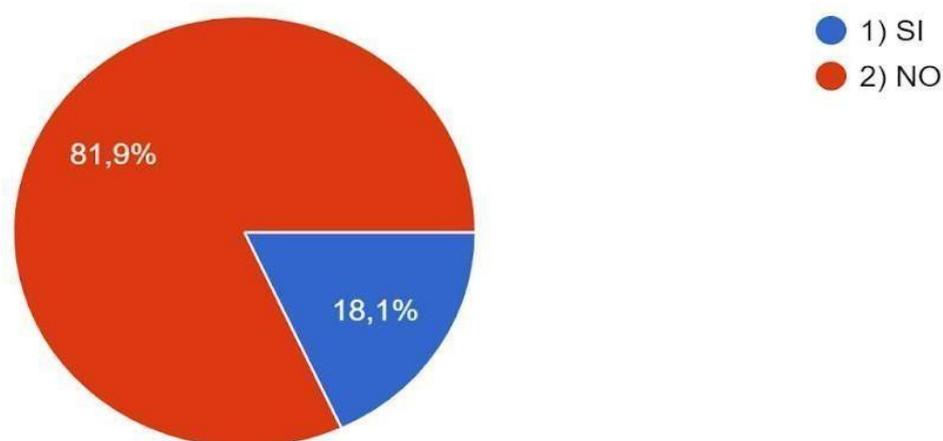


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

A su vez, los ciudadanos encuestados que sí han tenido contacto con protección civil mediante mecanismos electrónicos son el 29.3 %, correspondiente a 30 personas, entre las cuales la herramienta atlas de riesgos es la más conocida, con 9 respuestas, los demás variantes se reparten entre sistemas de alertas tempranas y redes sociales, páginas web, entre otros que apenas alcanzaron una mención.

**Figura 35**

*Población encuestada que ha usado y/o conoce algún mecanismo electrónico de participación ciudadana.*

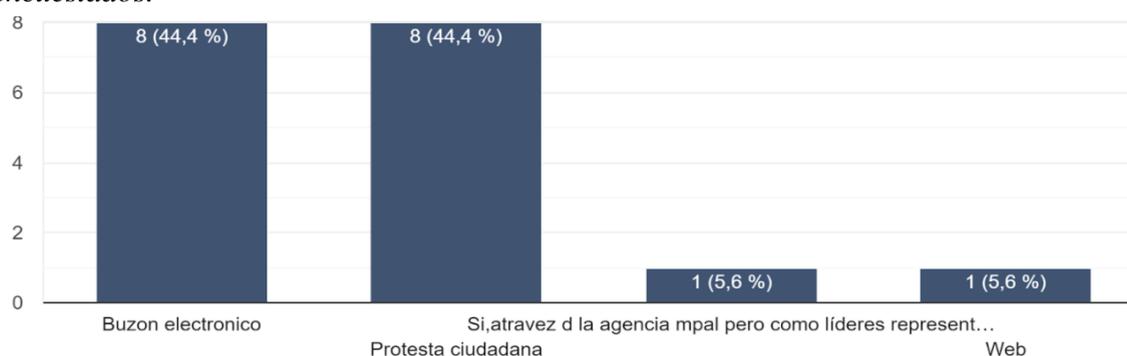


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Basándonos en los datos proporcionados en la gráfica, sólo un pequeño número de encuestados indicó haber utilizado algún medio electrónico para hacer propuestas, peticiones y denuncias al gobierno municipal sobre temas de importancia en la administración pública, dicha cifra apenas alcanzó el 18,1, a la inversa un 81,9 % expresó no conocer ni usar ningún mecanismo de ese tipo.

**Figura 36**

*Herramientas electrónicas de participación ciudadana más conocidas por los encuestados.*

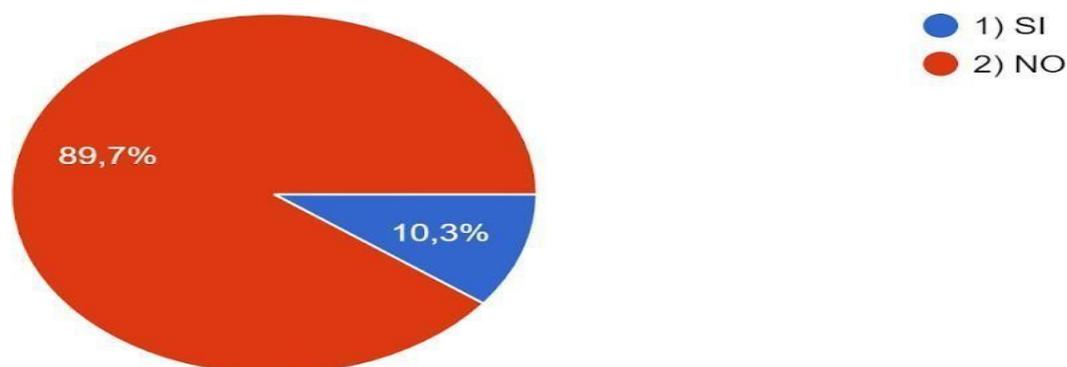


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Del número total de respuestas afirmativas, es decir las personas que dijeron haber utilizado en alguna ocasión herramientas de participación ciudadana del Municipio, hubo dos que sobresalen, el buzón electrónico y la protesta ciudadana. Pero, todo parece confirmar que se trata de la misma herramienta y solo se usó diferente término para describirla.

**Figura 37**

*Utilización de mecanismos electrónicos para seguridad pública.*

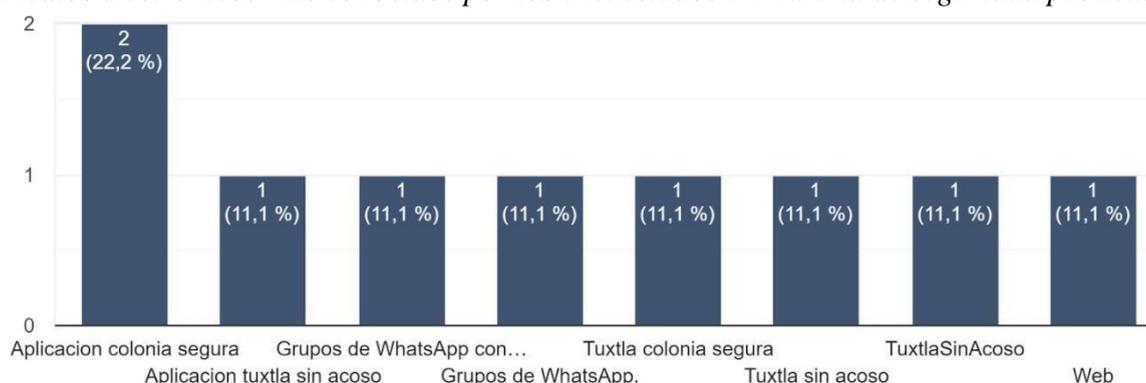


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Casi un 90 % de los encuestados afirmó no conocer o nunca haber hecho uso de mecanismos online en materia de seguridad pública, de acuerdo a esta información en principio podemos decir que no hubo intención de desarrollar estrategias de gobierno electrónico en este tema de suma importancia para la sociedad, o puede ser que sí se hayan implementado algunos pero su divulgación hacia la población no ha sido la correcta.

**Figura 38**

*Medios electrónicos más conocidos por los encuestados en materia de seguridad pública.*

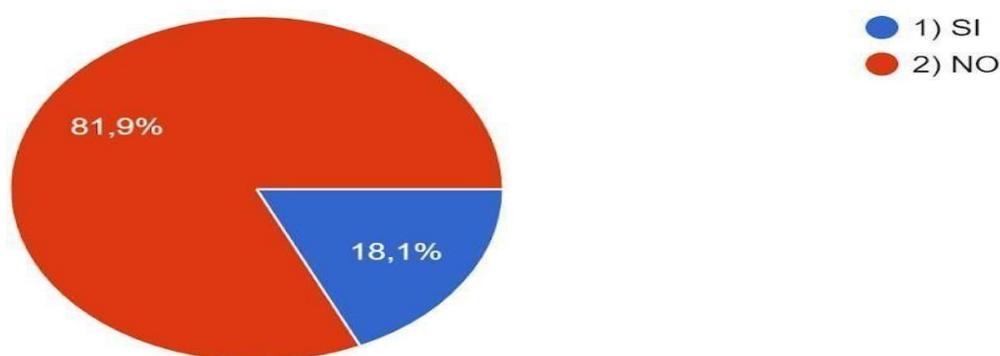


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

La respuesta general a la opción afirmativa fue pobre, solo un escaso 10.3 % si ha utilizado o conoce mecanismos digitales para seguridad pública en el municipio, entre estos se destacan aplicaciones como “Colonia segura” con tres menciones y “Tuxtla sin acoso” igualmente con tres menciones.

**Figura 39**

*Uso de herramientas electrónicas por los encuestados en materia de empleo.*

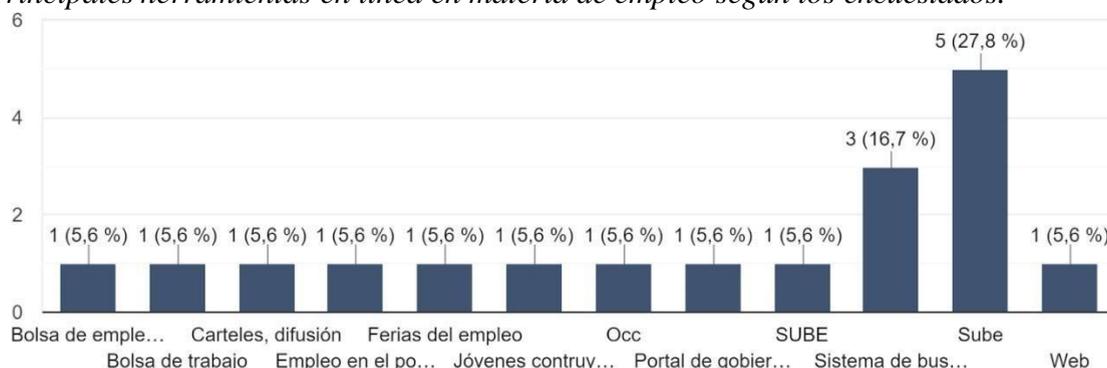


Fuente: Elaboración Propia: Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Como se puede verificar en la figura se muestra una acentuada respuesta negativa de las personas encuestadas sobre si conocen o no herramientas en línea en materia de empleo, ya sea para buscar u ofrecer vacantes o para recibir cursos de capacitación, siendo así que solamente un 18.1 % declaró haber hecho uso de este tipo de servicios.

**Figura 40**

*Principales herramientas en línea en materia de empleo según los encuestados.*

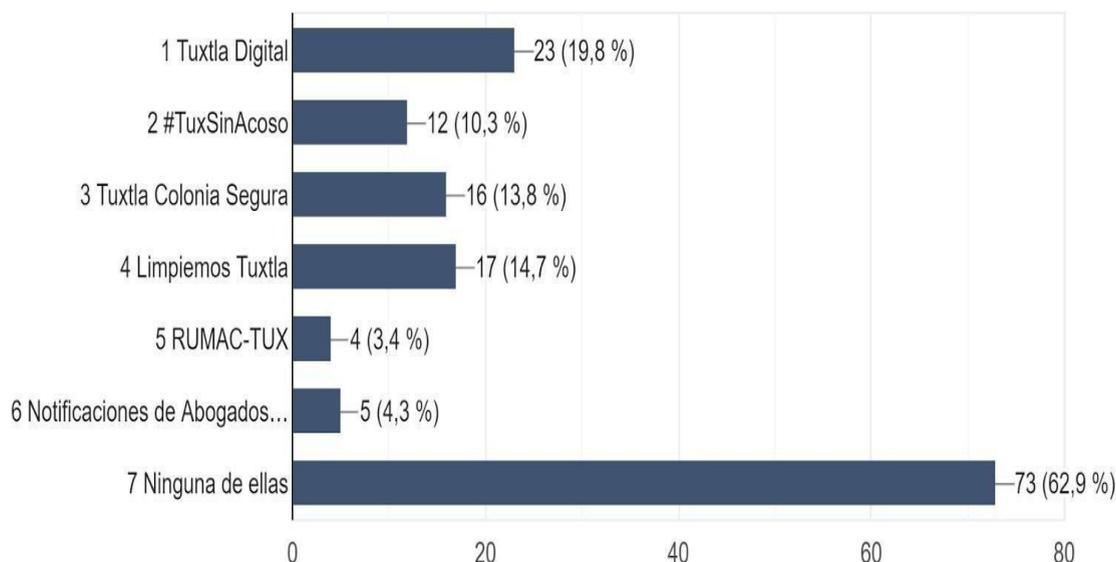


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

La encuesta también revela que del pequeño porcentaje que contestó conocer o haber hecho uso de alguna herramienta en línea en materia de empleo, que fue la modesta cantidad de 18 personas, las más populares entre ellas fue el Sistema Único de Búsqueda de empleo (SUBE) la cual obtuvo 9 preferencias. La ausencia de gobierno electrónico en esta área sugiere que o hay un desconocimiento por parte de la población de las herramientas que el gobierno municipal ha puesto en marcha o simplemente la administración pública no le ha dado importancia.

**Figura 41**

*Manejo de aplicaciones móviles del gobierno municipal por parte de los encuestados.*

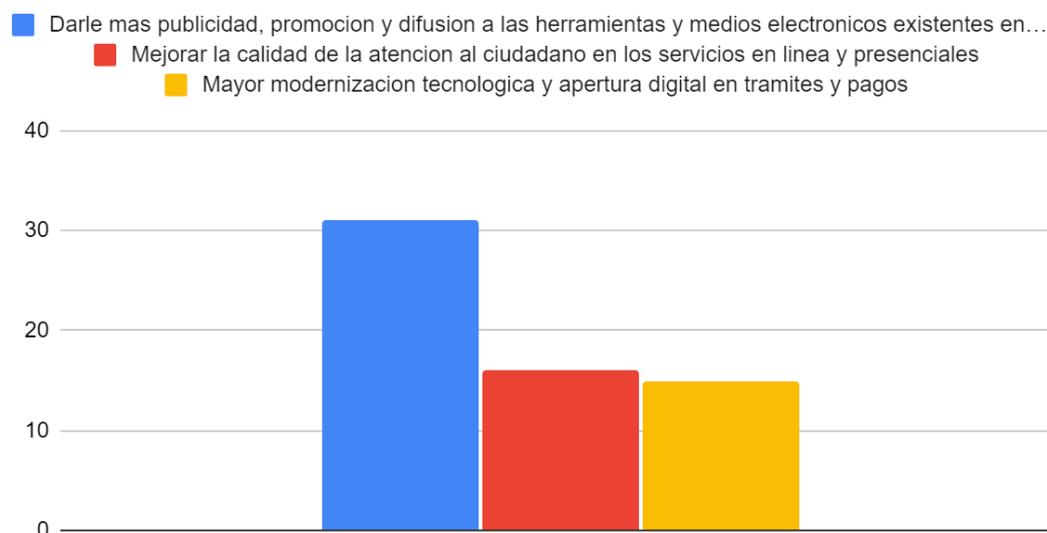


Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

Se puede expresar de forma simple que el aprovechamiento de las aplicaciones de celular que ha desarrollado el Municipio de Tuxtla Gutiérrez fue más bajo de lo esperado, teniendo en cuenta la transformación tecnológica que hay a nivel mundial, sobre todo en las partes urbanas. Los resultados de conocimiento y uso de aplicaciones móviles fueron negativos en cuanto que el 62.09 % de los encuestados (73 veces) expresó no conocer ninguna de ellas. Por otra parte la más popular entre los usuarios fue la aplicación Tuxtla digital con 19.8 % de las respuestas (23 veces elegida), después “limpiemos Tuxtla” con 14.7 % (17 veces seleccionada), seguida inmediatamente de “Tuxtla colonia segura” 13.8 % (16 veces) y “#TuxSinAcoso” 10.3 % (12 veces)

## Figura 42

### *Principales sugerencias de los encuestados en cuanto a gobierno electrónico.*



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (Febrero-abril, 2024).

En esta última pregunta del cuestionario se permitió que los participantes expresaran abiertamente propuestas de mejora en cuanto a los trámites y pagos en línea en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, se obtuvieron una serie de respuestas diversas que luego de ser analizadas y examinadas se mostró que las declaraciones más frecuentes fueron las que estaban encaminadas a que se deberían hacer esfuerzos por parte de la administración municipal para acercar y dar a conocer las herramientas electrónicas a la población para que pueda aprovechar sus beneficios, es decir elaborar estrategias de publicidad y difusión de estas.

Algunos participantes expresaron la creencia de que se debe mejorar la calidad de atención al ciudadano en los servicios y trámites tanto en línea como presencial, reduciendo los tiempos de respuesta, evitar largas filas, personal capacitado y eficiente.

Finalmente, otras de las respuestas típicas fue que el gobierno Municipal debería asumir la responsabilidad de innovar y modernizar los trámites y servicios, fomentando la apertura digital y el uso de aplicaciones y portales electrónicos. En aras de claridad y brevedad, se ha omitido respuestas aisladas e irrelevantes para el tema principal de la investigación.

Tras comentar los hallazgos de las técnicas de recopilación de información que utilizamos en la tesis, principalmente la encuesta, por implicación los resultados generan conclusiones, es por ello que en la siguiente sección se abordarán, teniendo en cuenta los objetivos y/o propósitos iniciales, así como las preguntas de investigación.

# Conclusiones.

En este segmento exponemos los resultados puntuales de la investigación sobre los factores más relevantes que intervienen en el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en los trámites, pagos y servicios públicos del municipio de Tuxtla Gutiérrez, esto a través de un resumen detallado, a su vez las dificultades y limitaciones durante la ejecución de la investigación.

Después de llevar a cabo la investigación, hemos sido capaces de extraer una serie de conclusiones a partir de los resultados de este estudio, dichas conclusiones armonizadas y en paralelo con el objeto de estudio y los objetivos específicos que al inicio se propuso determinar.

## **Conclusión 1.**

El principal objetivo del presente estudio era conocer el desarrollo del gobierno electrónico en el nivel municipal en Tuxtla Gutiérrez, tras los hallazgos de los instrumentos de recopilación de información utilizados, principalmente el análisis documental se podría afirmar que si bien existen en los recursos web hasta el momento implementados en los servicios municipales de Tuxtla Gutiérrez, elementos propios del GE, su grado de desarrollo no es consistente y uniforme en las diversas áreas que comprende la administración pública del Municipio. En general, se puede concluir que el ámbito municipal en Tuxtla Gutierrez se encuentra en una etapa poco avanzada.

En línea con lo expuesto en la parte teórica de esta investigación, Rivera (2006) nos dice que la ONU clasifica la interacción y relación mediante gobierno electrónico entre la ciudadanía y la administración pública en cinco etapas, según dicho enfoque en la primera etapa de evolución de GE la información es estática y limitada y en la segunda etapa es ya posible hacer búsquedas dentro del sitio web y hay un mapa web. Así, El resultado más obvio que emerge de este estudio es que el municipio de Tuxtla Gutiérrez se encuentra entre la primera y segunda etapa, ya que en los portales web del gobierno municipal principalmente solo se puede obtener o solicitar información y apoyo para la realización de un trámite o pago y son muy pocos los casos en los que se puede hacer un trámite por completo en línea desde su consulta, solicitud y culminación.

## **Conclusión 2.**

También, esta investigación se propuso determinar cuáles eran los principales medios o vías que utilizaban los ciudadanos al realizar trámites y pagos municipales, una visión global de los ítems del cuestionario han demostrado que mayoritariamente prefieren ir directamente a los diferentes puntos de la ciudad donde se encuentran las oficinas gubernamentales donde pueden hacer el trámite o servicio correspondiente de forma presencial.

Considerando que fue la opción marcadamente más seleccionada con 336 veces distribuida en los 5 aspectos planteados en el cuestionario (1) pago de servicios básicos, 2) pagos de catastro municipal, 3) trámites y pagos de registro civil, 4) infracciones de tránsito y administrativas y 5) licencias de construcción y funcionamiento), además, fue la opción favorita en tres de los cinco puntos antes mencionados (trámites y pagos de registro civil, infracciones de tránsito y administrativas y licencias de construcción y funcionamiento).

El segundo medio más utilizado por la población de Tuxtla Gutiérrez encontrado en este estudio son los medios electrónicos o digitales que fue seleccionado 161 veces, esto es prácticamente la mitad de la de instalaciones de gobierno, siendo la primera opción para la población en el pago de servicios básicos y de catastro municipal, sin embargo la diferencia es mínima cuando la opción de medios electrónicos es la principal con la que le sigue que son instalaciones de gobierno, por el contrario cuando la primera opción son las instalación gubernamentales y la segunda los medios electrónicos la diferencia es claramente demasiada.

De las otras tres opciones restantes la que más se destacó fue la 2) bancos, supermercados, tiendas de autoservicio, sobre todo en el pago de servicios básicos y de catastro municipal alcanzando un 19 % y 15.5 % respectivamente, las otras opciones tuvieron valores irrelevantes que no vale la pena mencionar, excepto decir que en trámites y pagos relacionados con el Registro Civil, los módulos temporales y móviles alcanzaron un 9.5 % siendo la tercera opción en esa categoría.

### **Conclusión 3.**

Otro de los propósitos de este estudio fue dar a conocer la satisfacción general sobre la calidad que la población de 18 años y más otorga a los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos en línea en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, bajo esta mirada la presente investigación encontró que los usuarios, en un alto porcentaje consideran que los trámites y pagos municipales contemplados en el cuestionario y que se pueden realizar mediante gobierno electrónico en líneas generales son satisfactorios desde su experiencia previa personal.

Aunque ya se hizo en el apartado de instrumentos de recopilación de información, es crucial remarcar que para medir esta categoría se incluyeron en el cuestionario cinco Ítems de escala Likert que se administraron a una muestra de 116 usuarios, de acuerdo con Hernández et al (2010) el modelo de escalamiento tipo Likert se trata de un conjunto de enunciados o proposiciones, presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

En nuestro caso la escala consta de 5 puntos e indican cuánto se está de satisfecho con los trámites y pagos que el encuestado ha hecho por medio de mecanismos electrónicos, son presentados de forma vertical de 1 a 5 en donde 1 es la posición más positiva y 5 la más negativa y en el cual el participante solo puede marcar una respuesta.

1 Muy satisfecho

2 Satisfecho

3 Ni satisfecho ni insatisfecho

4 Insatisfecho

5 Muy insatisfecho

De acuerdo con los resultados anteriormente presentados en los gráficos es razonable concluir en este sentido particular que la población que alguna vez ha hecho uso de servicios municipales en línea está satisfecha, tomando en consideración que de los cinco ítems en relación a esta variable en tres de ellos la opción número 2 (satisfecho) fue la más elegido, específicamente en pago de servicios básicos, trámites de catastro municipal y de registro civil, con 40.5 %, 39.7 % y 31 % respectivamente.

La segunda escala más importante fue la número 3 (ni satisfecho ni insatisfecho), en vista de que fue la alternativa principal en dos ítems, los referentes a pagos de infracciones de tránsito y administrativas y trámites de licencias de construcción y funcionamiento alcanzando un 36.6 % y 35.3 % respectivamente, mostrando un poco mas de neutralidad de los encuestados.

Tomados en conjunto, la evidencia surgida de los resultados de esta investigación sugiere que si bien no hay una satisfacción total con los trámites y pagos ofrecidos mediante medios electrónicos, ya que la escala 1 (muy satisfecho) obtuvo porcentajes muy bajos, con lo que no se podría hablar de un nivel excepcional, en balance la valoración global de los encuestados con la calidad de este tipo de servicios es positiva y satisfactoria, por lo cual este estudio puede ayudar modestamente a dar pie a que la administración municipal diseñe alternativas de gobierno electrónico que ayuden a elevar la calidad de los trámites y pagos y con ello la comodidad y satisfacción de la población.

## Referencias

- A. Naser (coord.). (2021). “Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Armenta Bojórquez, R. L. (2018). Gobierno electrónico en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, (8), 53–63. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i8.6>
- Ayuntamiento Constitucional de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Administración 2018 – 2021. (2021). *Evaluación del nivel de cumplimiento del plan municipal de desarrollo 2018-2021*. <https://tuxtla.gob.mx/pg/muni/archivos/difusion/10-Evaluacion-del-Nivel-de-Cumplimiento-del-Plan-Municipal-de-Desarrollo-2018-2021.pdf>
- Aguilar Villanueva, L. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. México: FCE. [https://consultorestema.com/wpcontent/uploads/2020/02/Aguilar\\_villanueva\\_gobernanza\\_y\\_gestionTC.pdf](https://consultorestema.com/wpcontent/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf)
- Calderón-Vital, D. (2019). *Propuesta para implementar el servicio profesional de carrera en mandos medios y superiores en el H. Ayuntamiento de Temixco, Morelos* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma Del Estado de Morelos]. Archivo digital. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1802/CAVDTL02T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, M. Y Montero, L. (2009). *Profesionalización, una nueva política de personal: ventajas y desventajas de su aplicación en la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica – CONICYT* [Tesis de Licenciatura, Escuela de Gobierno y Gestión Administración Pública]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/2266>
- Criado, J. (2008). *Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental*. *Revista Chilena de Administración Pública*, (14), 10-32. López, P., Ochoa, H.,

- Diéguez, G. Gasparin, J. Sanches, J. y Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Documento de trabajo N°132*. Buenos Aires: CIPPEC
- Diéguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *Documento de Trabajo N°132*. Buenos Aires: CIPPEC.
- Gil García, José Ramón, Judith Mariscal y Ramírez. (2008). *Gobierno electrónico en México*. Telecom-CIDE
- Gil García, y Juan Ramón (2009). "Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México". *Gestión y Política Pública*, 18, 2: (307-340).
- Gil-García, J.R., y T.A. Pardo (2005). "E-government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations", *Government Information Quarterly*, 22 (2), pp. 187-216.
- Gómez, D. Y López, G. (2020). Nivel de profesionalización del servicio público en el gobierno municipal de ciudad valles, san Luis potosí. *Revista académica de investigación, Tlatemoani*, (33), 64-95.
- Gómez Díaz de Leon, C. (2016). *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública: Evolución, conceptos y desafíos*. Mac Graw-Hill. <file:///C:/Users/Roberto/Downloads/Administracinsegundarevcg..pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). McGraw-hill / interamericana editores.
- Hofmann, A y Naser, A. (2016). La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional. *Gestión Pública* 40631. Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022#0>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2019, Presentación de resultados generales*.  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cngmd/2019/doc/cngmd\\_2019\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cngmd/2019/doc/cngmd_2019_resultados.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental ENCIG – 2021, Principales Resultado*.  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2021/doc/encig2021\\_principales\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2021/doc/encig2021_principales_resultados.pdf)
- Jordana, J. (2001). Relaciones intergubernamentales y descentralización en América Latina: una perspectiva institucional. *Serie de Documentos de Trabajo I-22 UE*. Banco Interamericano de Desarrollo
- Londoño Uribe, D. M. y Atehortúa, G. J. (2011). Los pasos en el camino de la sistematización. *Revista Decisio*, 28, 30-36.
- Ministry of the interior and safety of the Republic of Korea. (2022). *Digital Government Masterplan 2021-2025*  
<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/1004f032e05fa60826a1d4f7760168f6-0350052022/original/-GovTech-Talks-01-Digital-Government-Masterplan-2021-2025.pdf>
- Munive cortés, Erika Yamel (2008). Diseño de estrategias de divulgación ciudadana para Programas de Gobierno Electrónico en México. Tesis inédita de Posgrado – Maestría en Administración. Facultad de Contaduría Pública. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México. [Tesis sustentada el 14 de Diciembre de 2009, Acta de examen de grado Folio 0057189 de fecha 20 de Enero de 2010]
- Naciones Unidas- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. (2020). *Encuesta sobre E-Gobierno, 2020-Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*.  
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)

- Naciones Unidas. (2022). *E-Government Survey 2022-The Future of Digital Government* (Sales no.: E.22.II.H.2). New York: Naciones Unidas Publications.
- Naser, A, y Concha, G. (2011) El Gobierno electrónico en la gestión pública. CEPAL-Serie Gestión pública, 73, 5-38
- Naser, A., Concha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública. *CEPAL-Serie gestión pública*, (73), 11-33
- Nu. Cepal. Ilpes. (2021). *Informe de actividades del instituto latinoamericano y del Caribe de planificación económica y social (ILPES), 2021-2022*.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48616-informe-actividades-instituto-latinoamericano-caribe-planificacion-economica>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014).  
*Recommendation of the Council on OECD Legal Instruments Digital Government Strategies*. OECD Publishing, Paris.
- Oseguera, J. (2005). El Sistema Nacional e-México. *Política Digital Innovación Gubernamental*, (22), México, Nexos.
- Pardo, M. (2007). La gerencialización de la administración pública. *Foro Internacional*, Vol. XLVII, (4), octubre-diciembre. El Colegio de México
- Pontifes Martínez, A. Y Eleuterio Michoa, Y. (2017). Estudio Comparativo en las administraciones estatales, para integrar Inventario y Modelo Base de Instrumentos Normativos y Metodológicos para la Profesionalización del Personal del Servicio Público en las entidades federativas. Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México (IPSP).
- Portillo Barraza, S. (2019). La evolución de gobierno electrónico mexicano para institucionalizar la comunicación electrónica gubernamental. *Sintaxis*, (3), 80–95. <https://doi.org/10.36105/stx.2019n3.04>
- Ramió Matas, C., & Salvador, M. (2005). Servicio civil en América Latina: reflexiones y propuestas tentativas. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 5(6), 63-90.

Royero, Jaim D. (2007). Las redes de I+D como estrategia de uso de las TIC en las universidades de América Latina. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)* [artículo en línea]. Vol. 3, n.o (2). <http://www.uoc.edu/rusc/3/2/dt/esp/royero.pdf>

Roseth, B., Reyes, A y Amézaga, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/cg01004.pdf>

Ruiz Alanís, L. Morales Gómez, J y Contreras Orozco, L. (2014). *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México* (1ª edición). Instituto de Administración Publica del Estado de México, A.C.

Vargas, C. y Castañeda, C. (2018). “Pilares del gobierno electrónico”. *Aportes al debate parlamentario*, N°. 8. Instituto Belisario Domínguez. Senado de la Republica. México.

[www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf](http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf).

## **Anexo 1. Cuestionario aplicado a los participantes**

Nombre del estudio de investigación: Desarrollo y efectos del gobierno electrónico en la ciudadanía de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, durante el período 2018-2023.

Buenos días (tardes):

Actualmente estamos llevando a cabo un proyecto de investigación destinado a formular una tesis profesional acerca de la implementación y uso de medios electrónicos en los servicios provistos por el gobierno municipal de Tuxtla Gutiérrez.

Nos gustaría solicitarte tu colaboración para responder algunas preguntas que no requerirán mucho tiempo. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima. No hay preguntas comprometedoras.

Las personas que participaron en el estudio fueron seleccionadas al azar, sin tener en cuenta sus nombres. Todas las opiniones recopiladas serán agregadas y utilizadas en la tesis profesional, pero en ningún caso se divulgarán datos individuales.

### **Sección I: Características sociodemográficos**

1. Sexo:
  - a) Masculino.
  - b) Femenino.
2. Edad:
  - a) 18-25 años.
  - b) 26-35 años.
  - c) 36-45 años.
  - d) 46-55 años.
  - e) Más de 55 años.

### **Sección II. Interacción y satisfacción general de trámites y pagos ofrecidos a través de gobierno electrónico.**

3. Durante el periodo 2018-2024 ¿Cuál de los siguientes medios es al que más ha recurrido para realizar el pago ordinario de sus servicios públicos básicos (suministro de agua potable y luz)?

- 1) Instalaciones de gobierno (oficinas).
- 2) Bancos, supermercados, tiendas de autoservicio.
- 3) Medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).
- 4) Módulos temporales o móviles.
- 5) Líneas de atención telefónica.

4. En caso de haber utilizado alguna vez medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.) para el pago de sus servicios públicos básicos. ¿Qué tan satisfactoria fue su experiencia tomando en consideración el tiempo que usted invirtió, la calidad y la obtención de lo requerido?

1 Muy satisfecho.

2 Satisfecho.

3 Ni satisfecho ni insatisfecho.

4 Insatisfecho.

5 Muy insatisfecho.

5. Durante el periodo 2018-2024 ¿Cuál de los siguientes medios es el que más ha utilizado para realizar el pago de predial y otros trámites relacionados con el catastro municipal?

1) Instalaciones de gobierno (oficinas).

2) Bancos, supermercados, tiendas de autoservicio.

3) Medios electrónicos (kioscos y cajeros inteligentes, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).

4) Módulos temporales o móviles.

5) Líneas de atención telefónica.

6. En caso de haber utilizado alguna vez medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, Tablet, etc.) para el pago de predial y otros trámites relacionados con el catastro municipal. ¿Qué tan satisfactoria fue su experiencia tomando en consideración el tiempo que usted invirtió, la calidad y la obtención de lo requerido?

1) Muy satisfecho.

2) Satisfecho.

3) Ni satisfecho ni insatisfecho.

4) Insatisfecho.

5) Muy insatisfecho.

7. Durante el periodo 2018-2024 ¿A cuál de los siguientes medios acudió para realizar trámites y pagos relacionados con el Registro Civil?

- 1) Instalaciones de gobierno (oficinas).
- 2) Bancos, supermercados, tiendas de autoservicio.
- 3) Medios electrónicos (kioscos y cajeros inteligentes, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).
- 4) Módulos temporales o móviles.
- 5) Líneas de atención telefónica

8. En caso de haber utilizado alguna vez medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.) para realizar trámites y pagos relacionados con el Registro Civil. ¿Qué tan satisfactoria fue su experiencia tomando en consideración el tiempo que usted invirtió, la calidad y la obtención de lo requerido?

- 1) Muy satisfecho.
- 2) Satisfecho.
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 4) Insatisfecho.
- 5) Muy insatisfecho.

9. Durante el periodo 2018-2024 ¿A cuál de los siguientes medios acudió para realizar pagos de infracciones de tránsito y otras infracciones administrativas?

- 1) Instalaciones de gobierno (oficinas).
- 2) Bancos, supermercados, tiendas de autoservicio.
- 3) Medios electrónicos (kioscos y cajeros inteligentes, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).
- 4) Módulos temporales o móviles.
- 5) Líneas de atención telefónica.

10. En caso de haber utilizado alguna vez medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.) para realizar pagos de infracciones de tránsito y otras infracciones administrativas. ¿Qué tan satisfactoria fue su experiencia tomando en consideración el tiempo que usted invirtió, la calidad y la obtención de lo requerido?

- 1) Muy satisfecho.
- 2) Satisfecho.
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 4) Insatisfecho.
- 5) Muy insatisfecho.

11. Si durante el periodo 2018-2024 necesito sacar algún tipo de licencia ya sea de construcción (en todas sus modalidades) o de funcionamiento para desarrollar actividades comerciales ante el gobierno municipal. ¿A cuál de los siguientes medios acudió?

- 1) Instalaciones de gobierno (oficinas).
- 2) Medios electrónicos (kioscos y cajeros inteligentes, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).
- 3) Módulos temporales o móviles.
- 4) Líneas de atención telefónica.

12. En caso de haber utilizado alguna vez medios electrónicos (kioscos inteligentes, cajeros automáticos, página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.) para sacar algún tipo de licencia ya sea de construcción (en todas sus modalidades) o de funcionamiento para desarrollar actividades comerciales ante el gobierno municipal. ¿Qué tan satisfactoria fue su experiencia tomando en consideración el tiempo que usted invirtió, la calidad y la obtención de lo requerido?

- 1) Muy satisfecho.
- 2) Satisfecho.
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 4) Insatisfecho.
- 5) Muy insatisfecho.

### **Sección III. Conocimiento y uso de mecanismos de gobierno electrónico en áreas clave de la administración pública municipal.**

13. ¿Conoce y/o ha usado algún mecanismo electrónico para solicitar servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

14. ¿Conoce y/o ha utilizado algún mecanismo electrónico del municipio de Tuxtla Gutiérrez para reportar alguna situación de riesgo en la vía pública (luminarias fundidas o a punto de caer, animales muertos, baches, alcantarillas sin tapa, escombros, falla de semáforo)?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

15. ¿Conoce y/o ha usado algún mecanismo electrónico o digital en materia de protección civil tales como mapas de riesgo y sistemas de alerta temprana, donde se pueda conocer los peligros y amenazas, lo cual ayude a actuar de la mejor manera a los ciudadanos ante los escenarios de riesgos de desastres que la ciudad podría presentar?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

16. ¿Conoce y/o ha usado algún mecanismo electrónico o herramienta en línea de participación ciudadana, en donde la población pueda hacer propuestas o peticiones de atención sobre alguno de los temas que son responsabilidad de la administración pública municipal, además de quejas y/o denuncias?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

17. ¿Conoce y/o ha usado algún mecanismo, aplicación o herramienta electrónica desarrollada por el municipio que contribuya a proporcionar una mayor seguridad pública a la sociedad?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

18. ¿Conoce y/o ha utilizado alguna herramienta en línea de parte del municipio de Tuxtla Gutiérrez en donde se pueda buscar y ofertar vacantes de empleo y en el que se impartan diversos cursos de capacitación para el trabajo?

1) Si.

2) No.

3) Si su respuesta fue afirmativa especifique cual es:

19. ¿Cuál de las siguientes aplicaciones móviles desarrolladas por el municipio de Tuxtla Gutiérrez conoce y/o ha utilizado?

1 Tuxtla Digital.

2 #TuxSinAcoso.

3 Tuxtla Colonia Segura.

4 Limpiemos Tuxtla.

5 RUMAC-TUX.

6 Notificaciones de Abogados.

7 Ninguna de ellas.

20. ¿Qué mejora sugerirías?