



Sergio Picazo Vela
@sergiopicazo



Rodrigo Sandoval Almazán
@horus72



Dolores E. Luna



Gabriel Purón Cid
@gpuron



J. Ramón Gil García
@jramongilgarcia



Luis F. Luna Reyes
@luisfluna

RANKING DE PORTALES DE GOBIERNOS ESTATALES 2020

Oportunidades
de contacto
ciudadano
durante
la pandemia



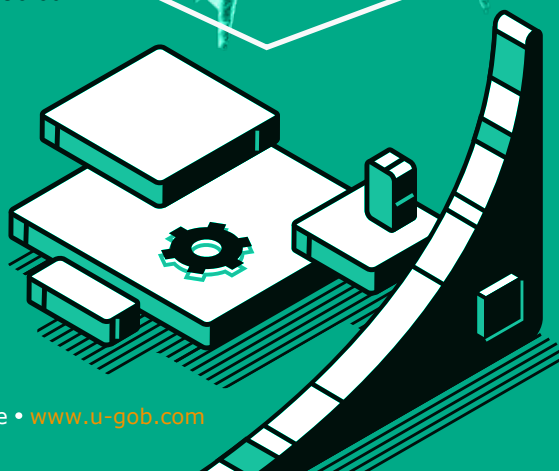
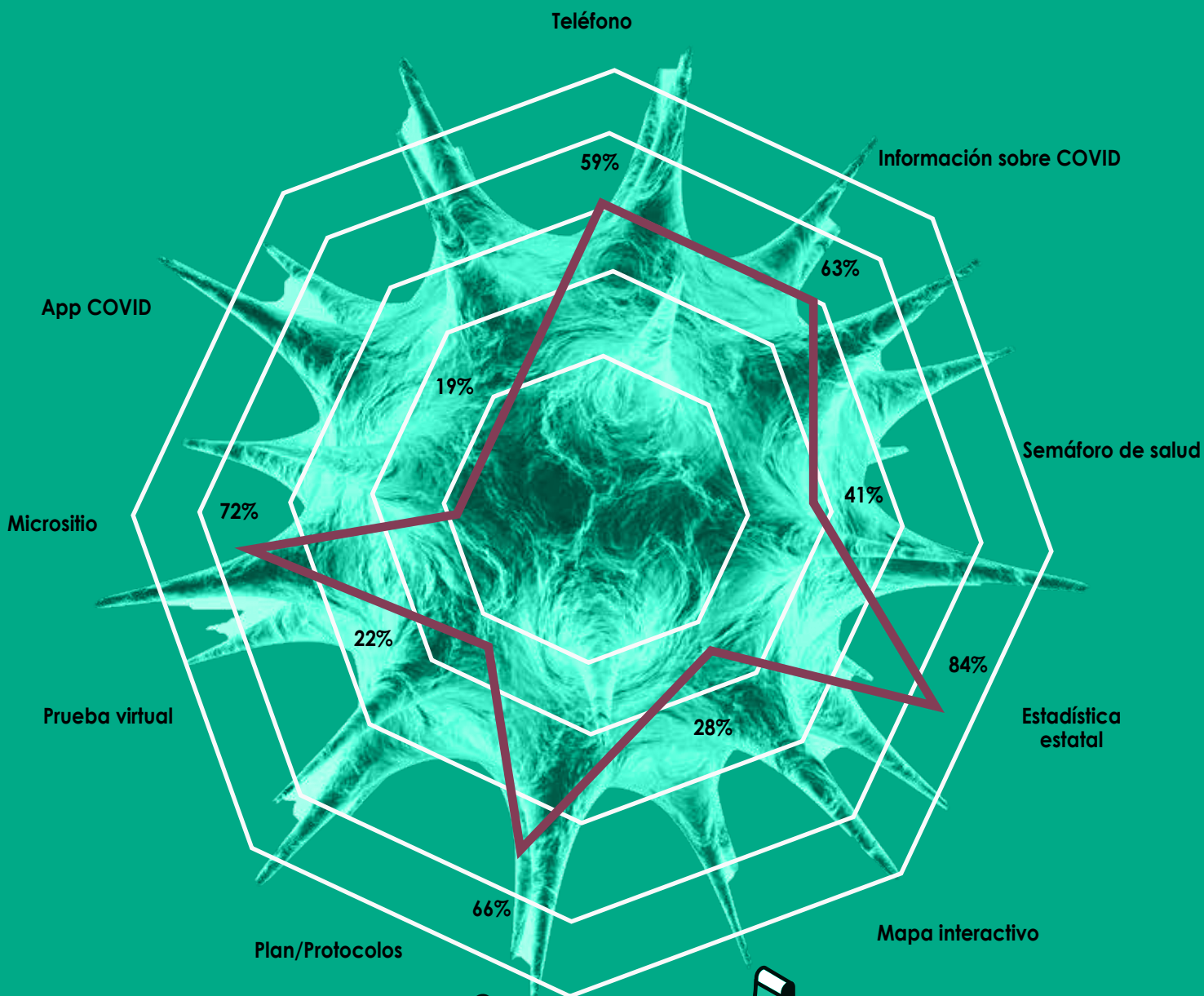
El año 2020 ha sido marcado por una emergencia internacional causada por el virus SARS-Cov-2, que provoca la enfermedad ahora llamada COVID-19, y México se encuentra entre los diez países con mayor número de infecciones a nivel mundial.

El Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) constituye una medida de la oferta de servicios electrónicos que ofrecen los gobiernos estatales en México y este año decidimos complementar nuestro reporte anual con otro que trata los usos que dichos gobiernos están dando a sus portales para facilitar la recuperación en cada entidad federativa. Nuestra revisión identificó nueve aplicaciones diferentes, es decir, elementos informativos y de participación ciudadana utilizados en los portales (ver Figura 1):

1. Proporcionar un teléfono específico para dudas y preguntas
2. Proporcionar información sobre la enfermedad y formas de prevención
3. Mantener a los ciudadanos informados a través de un semáforo de salud
4. Proporcionar actualizaciones de las estadísticas de salud en el estado
5. Ofrecer estadísticas a través de un mapa interactivo con información en tiempo real
6. Ofrecer información sobre los planes de recuperación y protocolos de apertura
7. Incluir una aplicación web para autodiagnóstico
8. Tener un micrositio en el portal con los elementos incluidos en el estado
9. Contar con una aplicación móvil



FIGURA 1. PORCENTAJE DE PORTALES ESTATALES QUE OFRECEN LOS DIFERENTES SERVICIOS CIUDADANOS POR COVID



Como se observa en la figura, el servicio digital más frecuente es la provisión de estadísticas de salud a través del portal (84%). Si bien 72% de los portales incluyen un micrositio que concentra la información y servicios relevantes para la emergencia de salud pública, la facilidad para encontrar estos micrositios varía por estado; algunos de ellos hacen el micrositio muy prominente mediante una ventana emergente que aparece al acceder al portal y otros tienen el vínculo hacia el micrositio con muy poca visibilidad.

Un resultado sorprendente fue que apenas el 60% de los estados ofrecen a sus ciudadanos un teléfono para resolver dudas sobre la enfermedad o los planes de reapertura y casi una tercera parte de los estados no presenta información alguna sobre protocolos y planes de reapertura.

Más aún, sólo unos cuantos portales ofrecen aplicaciones interactivas para el autodiagnóstico de la enfermedad y muy pocos han desarrollado una aplicación móvil para mantener contacto con el ciudadano en esta pandemia. Si bien todas las aplicaciones móviles y herramientas de autodiagnóstico recopilan datos personales, solamente una de ellas incluye una política clara de privacidad; ninguna explica si estos datos recopilados serán utilizados para dar seguimiento a la epidemia de alguna forma.

Además, ningún estado incluye todas las aplicaciones identificadas en su portal y la calificación máxima es de 88% (siete aplicaciones), con una media de 57%. La mitad de los estados en el país incluyen cinco o seis aplicaciones de las nueve identificadas. Así pues, cinco estados lograron la calificación máxima: Baja California Sur, Coahuila, Nuevo León, Querétaro y Tamaulipas. Por el contrario, los cinco estados (Tabasco, Tlaxcala, Campeche, Chiapas y la Ciudad de México) que menos aprovechan su portal de gobierno para responder a la emergencia no incluyen ningún servicio o información específica para los ciudadanos de su entidad o solamente incluyen el semáforo o algunas estadísticas generales de la situación.

Por otro lado, las funcionalidades específicas creadas para facilitar la respuesta a la emergencia sanitaria de este año son ejemplos de funcionalidad dentro de las cinco categorías incluidas en el IGEE:

- Información
- Interacción
- Transacción
- Integración
- Participación

Aunque la mayor cantidad de ellas son de carácter informativo, los micrositios son instancias de integración y las herramientas de autodiagnóstico y aplicaciones móviles son buenos ejemplos de interacción, y, potencialmente, de participación ciudadana.

Como cada año, el IGEE fue construido a partir de observaciones independientes realizadas por un panel de evaluadores en la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), usando 120 preguntas. El instrumento puede solicitarse vía correo electrónico a cualquiera de los autores. También como en años anteriores, el tiempo de evaluación de cada portal fue de entre 60 y 90 minutos. Es importante aclarar nuevamente que el índice no mide necesariamente si un elemento (información, servicio, característica) existe o no en el portal, sino el hecho de que el elemento pueda ser localizado por el ciudadano en un tiempo y con un grado de esfuerzo razonables.

En esta ocasión, las calificaciones máximas fueron obtenidas por Baja California Sur, Coahuila, Nuevo León, Querétaro y Tamaulipas

Hallazgos y resultados

Entre los descubrimientos de este año, destaca que Jalisco regresa al primer sitio escalando cuatro posiciones en relación con el año anterior (ver Tabla 1). El Estado de México, aunque cae un par de lugares, se mantiene dentro de los cinco mejores portales en la posición número cuatro. Por su parte, Tamaulipas,

Aguascalientes y Colima escalan en el ranking por segundo año consecutivo para colocarse en el segundo, tercero y quinto lugares. Por el contrario, después de seis años consecutivos entre los primeros cinco lugares, Baja California cae 12 lugares para colocarse en el sitio 15 y Querétaro, que ocupó el primer lugar en 2019 escalando 16 posiciones, cae 26 sitios este año.

Los avances más significativos son para Sonora y Tabasco, que avanzan 21 y 17 posiciones respectivamente (ver Tabla 2). Ambos portales mejoraron de forma importante en las cinco dimensiones, pero de forma más prominente en el área de transacciones, probablemente debido a la necesidad de los gobiernos por ofrecer varios trámites y servicios públicos en línea por el contexto del COVID-19.

En esta continua evolución y considerando que las posiciones son relativas al esfuerzo del resto de los estados, la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente Coahuila y Yucatán se mantuvieron en la misma posición (9° y 12° lugar respectivamente). Sobresalen las caídas de los portales de Querétaro, Nuevo León, Baja California y Morelos, que pierden 26, 14, 12 y 10 posiciones respectivamente

(ver Tabla 2). En el caso de Baja California, la caída podría ser explicada por el cambio de gobierno, mientras que en el caso de Querétaro se observan caídas en todas las dimensiones, pero son notables las disminuciones en las dimensiones de transacción y participación ciudadana.

Asimismo, si bien las calificaciones de Nuevo León y Morelos son similares a las que obtuvieron el año anterior, su cambio en términos relativos responde a la mejora de los servicios digitales de los portales de otros estados. Estos dos casos confirman nuestro comentario sobre la naturaleza relativa de las posiciones en el ranking de cada año. Si un estado conserva su portal igual que el año anterior, puede perder posiciones en el ranking de este año, en función de los esfuerzos y mejoras incorporadas en los portales de otras entidades federativas.

El promedio en la evaluación de los portales este año fue de 43.51 puntos, con una desviación estándar de 10.78. Jalisco tiene el mayor puntaje con 54.58 puntos y Nayarit el menor con 28.09 puntos. En cuanto a los componentes del ranking, se observa un comportamiento similar al de años anteriores. El componente de Información sigue siendo el componente con el valor más alto y el componente de Participación Ciudadana sigue siendo el que tiene mayores oportunidades de mejora.



TABLA 1. RESULTADOS

Posición	Estado	Total	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
1	Jalisco	54.58	65.63	51.23	74.17	60.00	21.88
2	Tamaulipas	53.43	78.54	55.90	53.13	60.83	18.75
3	Aguascalientes	53.20	81.14	48.32	45.42	66.11	25.00
4	Estado de México	52.87	70.64	53.37	52.92	69.72	17.71
5	Colima	52.24	77.40	46.02	52.08	62.78	22.92
6	Sonora	51.16	58.13	49.74	75.42	47.50	25.00
7	Chihuahua	50.57	66.83	52.83	69.38	46.11	17.71
8	Guanajuato	49.05	80.52	38.19	53.33	58.61	14.58
9	Coahuila	48.34	64.93	39.15	56.25	64.72	16.67
10	Campeche	47.58	75.81	56.68	39.17	60.00	6.25
11	Guerrero	47.32	60.60	44.87	59.79	49.44	21.88
12	Yucatán	47.04	61.61	40.16	62.29	50.28	20.83
13	Ciudad de México	46.90	65.01	39.50	49.17	60.00	20.83
14	Tabasco	46.84	62.86	37.24	53.96	57.22	22.92
15	Baja California	46.47	67.19	38.62	51.25	62.78	12.50
16	Veracruz	45.94	65.70	39.89	41.88	61.39	20.83
17	Puebla	44.16	50.34	32.14	72.08	47.50	18.75
18	Sinaloa	43.80	58.07	37.18	51.25	51.67	20.83
19	Baja California Sur	42.89	77.72	30.98	27.71	61.39	16.67
20	Quintana Roo	42.45	70.13	35.11	49.79	36.39	20.83
21	Hidalgo	41.97	62.73	47.80	30.83	48.06	20.42
22	Chiapas	40.92	54.26	29.63	41.25	62.78	16.67
23	Oaxaca	40.53	55.10	37.62	61.04	40.56	8.33
24	Nuevo León	40.27	57.18	36.18	48.13	37.78	22.08
25	San Luis Potosí	37.24	53.54	29.23	33.13	49.44	20.83
26	Michoacán	35.89	52.63	39.55	36.46	30.00	20.83
27	Querétaro	35.57	53.99	43.99	10.83	50.28	18.75
28	Durango	32.61	58.18	23.43	19.17	50.83	11.46
29	Morelos	32.43	58.76	45.34	2.92	36.39	18.75
30	Tlaxcala	31.16	52.61	18.80	29.38	46.67	8.33
31	Zacatecas	28.75	58.53	18.06	15.63	36.94	14.58
32	Nayarit	28.09	40.47	25.94	37.92	27.78	8.33
	Media	43.51	63.02	39.46	45.53	51.62	17.90
	Desviación Estándar	10.78	9.79	10.09	17.95	11.06	5.01

TABLA 2. CAMBIOS

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
Querétaro	26	Sonora	21
Nuevo León	14	Tabasco	17
Baja California	12	Veracruz	10
Morelos	10	Ciudad de México	9
Nayarit	8	Guanajuato	9
Zacatecas	8	Hidalgo	9
Sinaloa	7	Campeche	6
Baja California Sur	6	Oaxaca	6
San Luis Potosí	4	Tamaulipas	6
Chihuahua	3	Durango	4
Chiapas	2	Jalisco	4
Estado de México	2	Aguascalientes	3
Puebla	2	Guerrero	3
Quintana Roo	2	Colima	2
Tlaxcala	2		
Michoacán	1		


¿Qué podemos concluir?

El ranking 2020 ofrece la oportunidad de reflexionar sobre la importancia de los portales de gobierno como herramientas para poner al alcance de los ciudadanos tanto información como servicios gubernamentales, incluyendo situaciones de emergencia.

La evaluación distingue el esfuerzo de los gobiernos estatales que se han ocupado de reinventarse, transformar sus organizaciones, usar sus conocimientos y aprendizaje previo para innovar y proponer, y reconstruir sus portales.

Más importante aún, nuestra reflexión de este año sugiere que la reinención de los servicios de

gobierno debe responder también a situaciones inesperadas como la emergencia sanitaria introducida por el COVID-19 este año. Reconocer la problemática y utilizar herramientas digitales para mantener a los ciudadanos informados y promover la recuperación del bienestar físico y económico de la sociedad es una responsabilidad de los gobiernos locales y estatales, en coordinación con otros estados y el gobierno federal.

El diseño e implementación de estrategias tecnológicas siguiendo estos principios es, sin duda, un promotor de la mejora de los portales estatales y, consecuentemente, de la calidad de vida de los ciudadanos. 

Agradecimientos

Esta medición fue posible gracias al apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), mediante los proyectos con número 107154 y 240992. Agradecemos también la valiosa colaboración de Natalia Picazo Rossainz, María Fernanda Flores Luna, Mónica Magdalena Flores Luna, Daniela Flores Luna, Josué E. Vega Hernández, Rebeca Osorio González, Lizbeth Valle González, Vanessa Sánchez, Eduardo Herrera y Liza Fernanda Román Carrillo para la realización de este estudio.

Sergio Picazo Vela

Profesor Investigador de la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas Puebla: sergio.picazo@udlap.mx

Rodrigo Sandoval Almazán

Profesor de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 2. Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública (UAEMEX), Maestro en Administración con especialidad en Mercadotecnia (ITESM) y Doctor en Administración con especialidad en Sistemas de Información (ITESM). Su libro más reciente en coautoría es *Building Digital Government Strategies: Principles and Practices*. rsandovala@uaemex.mx

Dolores E. Luna

Profesora Investigadora en la Escuela de Ingeniería de la Universidad de las Américas Puebla: dolorese.luna@udlap.mx

Gabriel Purón Cid

Profesor Investigador de la División de Administración Pública en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE): gabriel.puron@cide.edu

J. Ramón Gil García

Director de Investigación del Center for Technology in Government, Profesor Investigador del Departamento de Administración y Políticas Públicas en la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, y Profesor Adscrito de la Escuela de Negocios y Economía en la Universidad de las Américas Puebla: jgil-garcia@ctg.albany.edu

Luis F. Luna Reyes

Profesor Investigador en el Departamento de Administración y Políticas Públicas, Investigador Asociado en el Centro de Tecnología para el Gobierno de la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, y Profesor Adscrito de la Escuela de Negocios y Economía en la Universidad de las Américas Puebla: lluna-reyes@albany.edu

