https://revistaimpulso.org/

Volumen 5 | Número 9 | Enero – Junio - 2025 | ISSN: 2959-9040 | ISNN-L: 2959-9040 | Pág. 456 - 472

Gobierno digital en las municipalidades provinciales de Perú durante la pandemia del COVID-19

Digital government in provincial municipalities of Peru during the COVID-19 pandemic

Governação digital nos municípios provinciais do Peru durante a pandemia de COVID-19

José Julio Bendezú Huaroto
juliobendezu13@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-0222-8028
Universidad Tecnológico del Perú, Ica – Perú

Ana Carolina Palomino Bendezú
ana.palomino@unica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-8851-1758
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú

Angélica María Quispe Avalos
Angelica.quispe@unica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-6798-3502
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú

Yvonne Jacqueline Pecho Riveros
ypecho@unica.edu.pe
https://orcid.org/0000-0001-7778-8375
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú

María del Rosario Palomino Bendezú de Rabec
maria.palomino@unica.edu.pe
https://orcid.org/0009-0004-1221-9680
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú

http://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.96

Artículo recibido 2 de octubre de 2024 / Arbitrado 24 de octubre de 2024 / Aceptado 25 diciembre 2024 / Publicado 01 de enero de 2025

RESUMEN

La pandemia aceleró la necesidad de transformación digital en todos los ámbitos, y el sector público no fue una excepción. El objetivo del estudio fue determinar en qué medida estos portales responden a las demandas ciudadanas en el contexto de la pandemia de COVID-19, se analiza el papel del llamado "gobierno digital" en las municipalidades provinciales de Perú, evaluando la efectividad de los portales web en la prestación de servicios públicos. El enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Para ello, se utilizó el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) como herramienta de evaluación, aplicado a 26 municipalidades con mayor densidad poblacional. Los resultados evidencian que la mayoría de los portales web municipales presentan deficiencias en términos de accesibilidad, interacción, transparencia y transacción digital. Se concluye que, aunque la pandemia aceleró la necesidad de digitalización gubernamental, persisten desafíos significativos en la implementación de un gobierno digital eficiente y accesible para la ciudadanía.

Palabras clave: Covid-19; Digital; Gobierno; Municipalidades; Servicios.

ABSTRACT

The pandemic accelerated the need for digital transformation in all areas, and the public sector was not an exception. The objective of the study was to determine to what extent these portals respond to citizen demands in the context of the COVID-19 pandemic, analyzing the role of the so-called "digital government" in the provincial municipalities of Peru, evaluating the effectiveness of web portals in the provision of public services. The quantitative approach, descriptive type, non-experimental design. For this purpose, the State Electronic Government Index (IGEE) was used as an evaluation tool, applied to 26 municipalities with greater population density. The results show that the majority of municipal web portals present deficiencies in terms of accessibility, interaction, transparency and digital transaction. It is concluded that, even though the pandemic has accelerated the need for government digitalization, significant challenges persist in implementing an efficient and accessible digital government for citizens.

Keywords: Covid-19; Digital; Government; Municipalities; Services.

RESUMO

A pandemia acelerou a necessidade de transformação digital em todos os ambientes, e o setor público não foi uma exceção. O objetivo do estudo foi determinar em que medida esses portais respondem às demandas cidadãs no contexto da pandemia de COVID-19, analisar o papel do chamado "governo digital" nos municípios provinciais do Peru, avaliando a eficácia dos portais web na prestação de serviços públicos. A abordagem quantitativa, tipo descritiva, não é experimental. Para isso, foi utilizado o Índice de Governo Eletrônico Estatal (IGEE) como ferramenta de avaliação, aplicado a 26 municípios com maior densidade populacional. Os resultados evidenciam que a prefeitura dos portais web municipais apresenta deficiências em termos de acessibilidade, interação, transparência e transação digital. Se concluirmos que, embora a pandemia tenha acelerado a necessidade de digitalização governamental, persistem desafios significativos na implementação de um governo digital eficiente e acessível para a cidade.

Palavras chave: Covid-19; Digital; Governo; Municípios; Serviços.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 representó un desafío sin precedentes para las gestiones gubernamentales, exigiendo la implementación de estrategias, servicios y herramientas que garantizaran la atención de las necesidades ciudadanas. Además, aceleró la demanda de nuevos mecanismos de interacción entre el Estado y la sociedad, con el objetivo de asegurar la continuidad de los servicios públicos. En este contexto, la tecnología y la ciencia jugaron un papel fundamental en la adaptación de la dinámica social.

Uno de los principales recursos empleados en este proceso fueron las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales permitieron mantener la prestación de servicios esenciales para los ciudadanos y las instituciones gubernamentales. Así, se promovió la adopción de nuevos sistemas de educación, trabajo, comunicación y socialización digital. Sin embargo, esta transición supuso un reto significativo para aquellas entidades que no contaban con avances en la implementación de TIC, evidenciando la necesidad de fortalecer la infraestructura digital.

En el ámbito de la gestión gubernamental, la relación entre el Estado y la ciudadanía se transformó con la creciente implementación de portales web oficiales. Estas plataformas digitales se consolidaron como medios fundamentales para la provisión de servicios públicos, el cumplimiento de derechos y deberes ciudadanos, y la difusión de información gubernamental. Sin embargo, en muchos casos, la pandemia puso en evidencia la falta de interés previo en la digitalización y la existencia de marcadas brechas digitales entre la población.

Asimismo, Vizcarra et al. (2020) destacan en su estudio sobre gobierno abierto que muchas entidades del sector público no lograron garantizar la divulgación oportuna y completa de la información en sus portales de transparencia digital, debido principalmente a la insuficiente capacidad técnica del personal encargado. En este sentido, se observa que el Portal de Transparencia Estándar (PTE) de los municipios peruanos alcanzó un nivel de cumplimiento del 37,8% en 2020, mientras que el 62,2% de las municipalidades reportó la ausencia de dicho portal (INEI, 2020). Como consecuencia, no se logró garantizar el acceso a información relevante sobre el uso de los recursos públicos ni sobre la gestión institucional, limitando la transparencia gubernamental.

De esta manera, se evidencia que la pandemia de COVID-19 obligó a los gobiernos a reforzar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para garantizar la continuidad de los servicios públicos y la interacción con la ciudadanía. De manera que, las plataformas digitales se convirtieron en herramientas esenciales para la gestión gubernamental, facilitando la difusión de información, la realización de trámites y la prestación de servicios en línea. Esta transformación fue especialmente relevante en el ámbito municipal, donde la proximidad con la ciudadanía exigió soluciones ágiles y eficientes en la provisión de servicios públicos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021).

Asimismo, el fortalecimiento del gobierno digital durante la pandemia evidenció la necesidad de consolidar políticas públicas orientadas a la transformación digital y la reducción de la brecha digital. De acuerdo con Schwab (2015), la sociedad actual se encuentra inmersa en la Cuarta Revolución Industrial, caracterizada por la integración de tecnologías digitales en todos los ámbitos de la vida. Sin embargo, el acceso a estas tecnologías sigue siendo desigual. Según el Banco Mundial (2017), es más probable que los hogares de bajos ingresos posean un teléfono

móvil que acceso a agua potable o saneamiento básico, lo que refleja una transformación digital que avanza de manera asimétrica.

Además, la crisis sanitaria puso en evidencia la necesidad de repensar la prestación de los servicios públicos, vinculándolos con la inversión en infraestructura tecnológica y alfabetización digital. A pesar de los avances en conectividad, persisten barreras que limitan el acceso equitativo a los servicios digitales. En este sentido, la digitalización del gobierno no debe limitarse únicamente a la automatización de procesos análogos, sino que debe fomentar políticas públicas ágiles, inclusivas y basadas en datos (Ramírez, et al., 2020).

En consecuencia, el acceso a servicios digitales no solo optimiza la eficiencia del Estado, sino que también aporta valor a la gestión pública al mejorar la relación entre las instituciones y la ciudadanía. Según Arango et al. (2018), la implementación de servicios digitales contribuye a la competitividad, modernización y eficacia de las entidades gubernamentales, asegurando que cumplan con su misión institucional de manera oportuna y eficiente. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas ha subrayado que la transformación digital es un elemento clave para el desarrollo sostenible y la reducción de desigualdades en las sociedades contemporáneas (CEPAL, 2021).

A nivel internacional, Uruguay ha sido un referente en la implementación de políticas de digitalización gubernamental (Adau.com.uy. (2022). Este país fue pionero en el desarrollo del Plan Ceibal (Programa One Laptop per Child), lo que permitió reducir significativamente la brecha digital y garantizar el acceso a la tecnología y el conocimiento. En una década, la diferencia de acceso a las TIC entre los hogares de menores y mayores ingresos en Uruguay disminuyó del 35 % al 8 %, consolidando al país como líder en trámites digitales en América Latina (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2022).

En el caso de Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reportó que nueve de cada diez computadoras en las municipalidades tienen acceso a internet. En términos de distribución geográfica, en la costa, sierra y selva baja, aproximadamente el 90 % de las municipalidades cuentan con conectividad, mientras que en la selva alta esta cifra se reduce al 80 %. Además, cerca de 500 municipalidades utilizan fibra óptica como principal medio de conexión, seguida de la banda ancha inalámbrica (Wi-Fi), el acceso satelital y las líneas digitales (ADSL, DSL), con un menor uso de banda ancha móvil (módem USB).

En el marco de la transformación digital en el país, las entidades públicas deben garantizar el acceso equitativo a sus plataformas digitales, en cumplimiento de la Ley N.º 29904 (El Peruano, 2012). Por lo tanto, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital promueve la creación de servicios digitales accesibles, estandarizados y escalables, con el propósito de mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión pública.

El concepto de gobierno abierto ha cobrado relevancia en los últimos años como una estrategia orientada a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión pública. En este sentido, según Calderón y Lorenzo (2010), el gobierno abierto se fundamenta en la creación de espacios de comunicación efectiva entre las instituciones gubernamentales y la ciudadanía, facilitando así la cooperación en la formulación de políticas, la prestación de servicios y la toma de decisiones de manera inclusiva y transparente.

En este contexto, el gobierno digital se ha convertido en un pilar fundamental del gobierno abierto, permitiendo la implementación de plataformas electrónicas que optimizan la gestión pública y el acceso a la información. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), la transformación digital de la administración pública es esencial para mejorar la eficiencia gubernamental y reducir la brecha digital, asegurando que la ciudadanía tenga acceso equitativo a los servicios públicos.

Este enfoque se alinea con los compromisos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, particularmente con el Objetivo 16, que promueve sociedades pacíficas e inclusivas, garantiza el acceso a la justicia y fortalece la eficacia, responsabilidad e inclusión de las instituciones en todos los niveles (CEPAL, 2017). En este sentido, el gobierno abierto y el gobierno digital han sido herramientas clave para articular políticas de transparencia, acceso a la información y colaboración ciudadana en los diferentes poderes del Estado, así como en los niveles de gobierno nacional, regional y local.

Asimismo, según Ozlak (2014), no puede considerarse un gobierno abierto aquel que no es receptivo a nuevas ideas, demandas y necesidades de la población. En este contexto, la ciudadanía no solo actúa como observadora de la gestión pública, sino que también participa activamente en la toma de decisiones y en la fiscalización del accionar gubernamental mediante herramientas digitales que fortalecen la gobernanza democrática.

En el caso del Perú, los esfuerzos por modernizar la administración pública como política de Estado se remontan a la promulgación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado en 2002, seguida por la adopción de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) en 2013. Esta última establece como ejes transversales el gobierno abierto, el gobierno digital y la articulación interinstitucional (Huamán, 2020).

El compromiso del Perú con el gobierno abierto y digital se consolidó con su adhesión a la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership – OGP), una iniciativa multilateral que busca fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el uso de tecnologías digitales en la gestión pública (OGP, 2020). Desde su incorporación a la OGP, el Perú ha presentado tres planes de acción para promover la implementación de medidas de gobierno abierto y digital.

En un estudio de Huamán (2020) basado en la base de datos del Mecanismo de Revisión Independiente (IRM) de la OGP, se encontró que el primer plan de acción del Perú (2012) incluyó 48 compromisos, el segundo plan (2015) redujo el número a 17, y el tercero (2017) presentó 18 compromisos. A lo largo de estos planes, el país ha mostrado una evolución en la formulación de compromisos, pasando de un enfoque centrado en una sola categoría en 2012 (75 % del total) a una distribución más diversificada en 2017, donde el 78 % de los compromisos se distribuyeron en tres, cuatro o cinco categorías.

Ahora bien, aunque el Perú ha demostrado avances en la implementación del gobierno abierto y digital, existen áreas donde el progreso ha sido limitado. Según Huamán (2020), algunos temas clave, como datos abiertos, bienestar social y seguridad, continúan teniendo una baja representación dentro de los planes de acción, con menos del 3 % del total de compromisos. Por lo tanto, es fundamental seguir impulsando el fortalecimiento de estrategias de gobierno

abierto y digital que permitan la implementación de buenas prácticas tanto a nivel nacional como en los gobiernos regionales y locales.

Por otro lado, el concepto de valor público se refiere a la percepción que tienen los ciudadanos sobre los bienes y servicios proporcionados por el Estado, siempre que estos respondan a sus necesidades en términos de calidad, accesibilidad y oportunidad. Al respecto, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), el valor público es un elemento clave para el desarrollo sostenible, ya que permite vincular objetivos sociales, económicos y ambientales con las estrategias y acciones de las instituciones públicas. Para ello, es fundamental que los gobiernos implementen mecanismos eficaces de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.

En este contexto, el gobierno digital desempeña un papel esencial en la generación de valor público, de hecho a través de los portales electrónicos gubernamentales se facilita la comunicación con la ciudadanía y se optimiza la prestación de servicios públicos. Desde esta perspectiva, los portales gubernamentales no solo funcionan como plataformas informativas, sino que también constituyen instrumentos para la gestión transparente de los recursos públicos, la simplificación de trámites y la interacción con los ciudadanos.

Un portal virtual gubernamental se define como un sitio web que centraliza diversos recursos y servicios relacionados con la administración pública; su propósito es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios estatales (CEPAL, 2009). En el marco del gobierno digital, estas plataformas permiten la optimización de trámites administrativos, además, mejoran la eficiencia de los procesos y fortalecen la transparencia gubernamental. No obstante, su implementación aún enfrenta múltiples desafíos, especialmente en los gobiernos locales, donde la brecha digital, la falta de infraestructura tecnológica y la capacitación del personal público limitan su desarrollo efectivo.

La incorporación de las TIC y el desarrollo de portales electrónicos en la gestión pública han sido procesos graduales en el Perú, particularmente en los gobiernos provinciales. A pesar de los esfuerzos por fortalecer la digitalización de los servicios públicos, la falta de estudios específicos sobre el contenido y funcionalidad de estos portales dificulta evaluar su impacto en generación del valor público. Además, la adopción de modelos de gobierno digital enfrenta barreras estructurales tales como acceso desigual a conectividad; resistencia al cambio en administración pública; así como limitada alfabetización digital entre población

Desde un enfoque de gobierno abierto y digital, la implementación de portales web gubernamentales debe ir más allá de la simple digitalización de procesos administrativos. Según Ramírez, et al., (2020), la digitalización en la gestión pública debe fomentar políticas públicas ágiles, inteligentes y centradas en el ciudadano, con el propósito de mejorar la relación entre el Estado y la sociedad. En este sentido, la medición del valor público generado por los portales electrónicos debe considerar aspectos como la facilidad de uso, la accesibilidad, la transparencia en la información y el nivel de interacción con la ciudadanía.

Para garantizar el acceso equitativo a los servicios digitales, el gobierno peruano ha desarrollado iniciativas en el marco de la Ley N.º 29904 de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (El Peruano, 2012), que establece lineamientos para

mejorar la conectividad en todo el país. Adicionalmente, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital ha impulsado la creación de plataformas digitales con criterios de accesibilidad, estandarización y escalabilidad, con el fin de optimizar la experiencia del usuario y promover la eficiencia en la administración pública.

En conclusión, los portales virtuales de los gobiernos provinciales constituyen un componente clave en la generación de valor público y en la transformación digital del Estado. Sin embargo, su implementación efectiva requiere de una infraestructura tecnológica sólida, un marco normativo adecuado y una estrategia de alfabetización digital que permita su uso eficiente por parte de la ciudadanía. En este sentido, es fundamental que los gobiernos continúen invirtiendo en la modernización de sus plataformas electrónicas, garantizando que sean accesibles, transparentes y eficientes en la prestación de servicios públicos.

Con base en lo anterior, el presente estudio evalúa los portales web de los gobiernos municipales peruanos con el objetivo de responder a la pregunta: ¿En qué medida los gobiernos municipales provinciales peruanos con mayor población están respondiendo a las demandas ciudadanas a través de sus portales web en el contexto de la pandemia de COVID-19? Para atender a lo planteado el estudio tiene el objetivo de determinar en qué medida estos portales responden a las demandas ciudadanas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Para ello, se utilizó el Manual para la Evaluación de Portales Estatales en México (Luna-Reyes, et al., 2015), adaptando sus criterios al contexto peruano y a la situación de confinamiento, a fin de analizar los portales electrónicos oficiales de las 26 municipalidades con mayor densidad poblacional en el país.

MATERIALES Y MÉTODO

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de determinar en qué medida los portales web de los gobiernos municipales provinciales de Perú responden a las demandas ciudadanas en el contexto de la pandemia de COVID-19. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y utilizando un diseño no experimental. Se empleó el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) desarrollado por Luna-Reyes, et al., (2015), que fue adaptado a las particularidades del contexto peruano para evaluar la calidad y funcionalidad de los portales web gubernamentales.

El IGEE comprende siete secciones o dimensiones que permiten una evaluación integral de los portales: información, interacción, transacción, integración, estilo y diseño, participación, y desempeño del portal.

El IGEE se compone de siete secciones y 150 preguntas, cada una orientada a evaluar distintos aspectos de los portales web gubernamentales. A continuación, las secciones analizadas incluyen:

Información: Disponibilidad y actualización de datos oficiales, noticias gubernamentales y documentos institucionales.

Interacción: Existencia de herramientas de comunicación digital como formularios de contacto, chats en línea y mecanismos de participación ciudadana.

Transacción: Disponibilidad de trámites digitales, tales como pagos en línea y solicitudes administrativas.

Integración: Nivel de vinculación del portal con otras plataformas digitales gubernamentales.

Estilo y diseño: Organización, usabilidad y adaptabilidad del portal web en distintos dispositivos electrónicos.

Participación: Herramientas que fomentan la interacción y colaboración ciudadana en la gestión pública.

Desempeño del portal: Evaluación de la velocidad de carga, estabilidad y funcionalidad del sitio web.

Para el análisis de los portales municipales peruanos, se realizó una revisión y ajuste del instrumento, consolidando 150 preguntas, distribuidas en las siete secciones del índice, con el fin de adaptarlas a la realidad de los gobiernos municipales del Perú.

El estudio consideró a los 196 gobiernos municipales provinciales de Perú. No obstante, para una evaluación más precisa, se seleccionaron las 26 municipalidades provinciales con mayor densidad poblacional, bajo el criterio de que estas jurisdicciones cuentan con mayores recursos tecnológicos y administrativos para la implementación de sus portales web. La selección de los municipios se basa en datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI, 2017).

Para el proceso de análisis y procesamiento de información, este consistió en una revisión de cada portal municipal utilizando el instrumento adaptado. Se evaluaron los portales en función de las dimensiones establecidas en el IGEE, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en su capacidad para satisfacer las demandas ciudadanas. Los datos recolectados fueron analizados estadísticamente para proporcionar una visión clara sobre el estado actual de los portales web en relación con su efectividad y eficiencia durante la pandemia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, en este apartado, en la tabla 1, se presentan los resultados de la evaluación de los portales web de los municipios provinciales con mayor población en el Perú:

Tabla 1. Municipios provinciales con mayor población en el Perú

N°	Región	Municipio provincial	Población
01	Lima Metropolitana	Lima Metropolitana	6932443
02	Arequipa	Arequipa	781260
03	Callao	Callao	706004
04	La Libertad	Trujillo	680831
05	Lambayeque	Chiclayo	561719
06	Piura	Piura	529682
07	Junín	Huancayo	375321
08	Cusco	Cusco	315815
09	Ancash	Santa	305950
10	Loreto	Maynas	298685
11	Ica	Ica	273652
12	Ucayali	Coronel Portillo	237807
13	Cajamarca	Cajamarca	232395
14	Tacna	Tacna	220156
15	Puno	San Román	208758
16	Huánuco	Huánuco	196622
17	Ayacucho	Huamanga	185966
18	Lima Provincias	Cañete	161893
19	San Martin	San Martin	131420
20	Tumbes	Tumbes	103650
21	Apurímac	Andahuaylas	91912
22	Pasco	Pasco	82938
23	Huancavelica	Huancavelica	73061
24	Madres de Dios	Tambopata	72246
25	Amazonas	Utcubamba	68031
26	Moquegua	Mariscal Nieto	62034

Fuente: Base en datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (INEI, 2017).

El análisis de las páginas web se realizó en función de los gobiernos provinciales con mayor densidad poblacional, garantizando una representación equitativa por cada región del país. Esta selección permite obtener una visión integral del nivel de digitalización y accesibilidad de los portales municipales en el contexto del gobierno digital en el Perú. Ver figura 1, páginas web de los municipios peruanos:

Figura 1. Páginas-web de los municipios provinciales peruanos

N°	Región	Municipio provincial	Link del portal oficial
01	Amazonas	Utcubamba	http://enlinea.muniutcubamba.gob.pe/enlinea/
02	Pasco	Pasco	https://www.gob.pe/munipasco
03	Madres de Dios	Tambopata	https://www.munitambopata.gob.pe/
04	Loreto	Maynas	https://www.gob.pe/munimaynas
05	Ucayali	Coronel Portillo	https://www.gob.pe/municoronelportillo
06	Ayacucho	Huamanga	https://munihuamanga.gob.pe/
07	Junín	Huancayo	http://www.munihuancayo.gob.pe/portal/index2.php
08	Cusco	Cusco	https://cusco.gob.pe/
09	Apurímac	Andahuaylas	https://www.muniandahuaylas.gob.pe/
10	Lima Provincias	Cañete	https://www.municanete.gob.pe/_transp-estandar.php
11	San Martin	San Martin	https://www.mpsm.gob.pe/
12	Cajamarca	Cajamarca	https://www.municaj.gob.pe/
13	Huancavelica	Huancavelica	https://www.munihuancavelica.gob.pe/es/
14	Huánuco	Huánuco	https://www.munihuanuco.gob.pe/
15	Puno	San Román	https://munisanroman.gob.pe/portal/home
16	Lima Metropolitana	Lima Metropolitana	https://www.munlima.gob.pe/
17	Arequipa	Arequipa	https://www.muniarequipa.gob.pe/
18	Tacna	Tacna	https://www.munitacna.gob.pe/
19	Lambayeque	Chiclayo	https://www.munichiclayo.gob.pe/portalcix/
20	Callao	Callao	https://www.municallao.gob.pe/
21	Ancash	Santa	https://www.munisanta.gob.pe/
22	La Libertad	Trujillo	https://www.gob.pe/munitrujillo
23	Piura	Piura	https://www.gob.pe/munipiura
24	Tumbes	Tumbes	http://www.munitumbes.gob.pe/
25	Moquegua	Mariscal Nieto	https://www.munimoquegua.gob.pe/
26	Ica	Ica	http://www.muniica.gob.pe/

En la figura 1, se presentan los resultados de la evaluación de los portales web de los municipios provinciales peruanos, organizados de acuerdo con sus puntajes, de mayor a menor, como se observa en la Tabla 2. Se destaca que solo un municipio alcanzó 91 puntos de un total de 150, mientras que los 25 restantes no lograron superar la mitad de las características evaluadas.

Asimismo, al comparar los puntajes obtenidos con la densidad poblacional de cada municipio, se evidencian variaciones significativas. Esto sugiere que no necesariamente las municipalidades con mayor población han desarrollado mejores plataformas digitales para responder a las demandas ciudadanas en el contexto de la pandemia de COVID-19.

Tabla 2. Resultados de la evaluación de las 26 páginas webs de los municipios provinciales

N°	Municipio provincial	Puntaje	Índice
01	Andahuaylas	91	0.61
02	Huamanga	74	0.49
03	Arequipa	72	0.48
04	Huancayo	70	0.46
05	Lima Metropolitana	66	0.44
06	Coronel Portillo	64	0.43
07	Ica	64	0.43
08	Maynas	61	0.41
09	Cajamarca	62	0.41
10	Tacna	62	0.41
11	Cañete	61	0.40
12	San Martin	61	0.40
13	Tumbes	61	0.40
14	Cusco	59	0.39
15	Piura	58	0.38
16	Trujillo	55	0.36
17	Callao	53	0.35
18	Huánuco	49	0.32
19	Santa	47	0.31
20	Huancavelica	46	0.30
21	San Román	43	0.28
22	Utcubamba	40	0.27
23	Mariscal Nieto	40	0.27
24	Chiclayo	37	0.25
25	Pasco	37	0.25
26	Tambopata	32	0.21

El análisis de estos datos de la tabla 2, revela que las seis municipalidades con mayor densidad poblacional en el Perú (Lima Metropolitana, Arequipa, Callao, Trujillo, Chiclayo y Piura) obtuvieron un índice inferior a 0.50. Esto evidencia que no han logrado consolidar sus plataformas digitales como canales efectivos de servicio, información y participación ciudadana. En consecuencia, no se ha podido garantizar una gestión eficiente ni una interacción adecuada con la población a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Evaluación por secciones

Para comprender con mayor detalle los resultados, se analizan los puntajes obtenidos en cada una de las secciones del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Evaluación por secciones

Municipio provincial	1. Información	2. Interacción	3. Transacción	4. Integración	5. Participación	6. Desempeño	7. Estilo y diseño
Utcubamba	0.28	0.32	0	0.57	0.04	1.00	0.67
Pasco	0.33	0.08	0	0.07	0.04	1.00	0.07
Tambopata	0.44	0.15	0	0.14	0	0	0.55
Maynas	0.65	0.34	0.05	0.57	0.12	1.00	0.77
Coronel Portillo	0.49	0.47	0.20	0.57	0.20	0	0.89
Huamanga	0.83	0.42	0.10	0.64	0.08	1.00	0.88
Huancayo	0.72	0.28	0	0.85	0.24	1.00	1.00
Cusco	0.53	0.37	0.20	0.36	0.24	1.00	0.67
Andahuaylas	0.70	0.53	0.70	0.64	0.36	1.00	0.89
Cañete	0.65	0.28	0.05	0.50	0.20	1.00	0.88
San Martin	0.65	0.18	0.25	0.71	0.08	1.00	0.88
Cajamarca	0.55	0.42	0	0.50	0.04	1.00	1.00
Huancavelica	0.34	0.23	0.05	0.57	0.16	1.00	0.88
Huánuco	0.60	0.10	0	0.57	0.12	1.00	0.77
San Román	0.55	0.13	0	0.14	0.12	1.00	0.88
Lima Metropolitana	0.65	0.42	0	0.28	0.32	1.00	1.00
Arequipa	0.58	0.47	0.30	0.79	0.12	1.00	0.89
Tacna	0.76	0.21	0	0.78	0.08	1.00	0.77
Chiclayo	0.30	0.11	0.15	0.50	0.08	1.00	0.78
Callao	0.44	0.31	0	0.71	0.12	1.00	0.88
Santa	0.48	0.21	0	0.50	0.12	0.00	0.88
Trujillo	0.51	0.34	0.05	0.35	0.16	1.00	1.00
Piura	0.60	0.28	0	0.42	0.24	0	1.00
Tumbes	0.76	0.26	0	0.42	0.08	1.00	1.00
Mariscal Nieto	0.42	0.26	0	0.43	0.16	0	0.67
Ica	0.62	0.39	0.05	0.64	0.08	1.00	1.00

Los resultados de la evaluación de los portales web de los gobiernos provinciales peruanos, presentados en la Tabla 3, muestran una variabilidad significativa en el desempeño a través de las diferentes secciones del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE). En general, se observa que la mayoría de los municipios presentan puntajes bajos en áreas clave como "Información", "Interacción" y "Transacción", lo que indica que aún hay un margen amplio de mejora en la calidad y funcionalidad de sus plataformas digitales.

Se puede observar que, el municipio de Utcubamba obtuvo un puntaje destacado en "Integración" (0.57) y "Desempeño" (1.00), lo que quiere decir que, aunque su capacidad para ofrecer información y facilitar interacciones es limitada, ha logrado optimizar el rendimiento técnico de su portal. En contraste, otros municipios como Pasco y Tambopata mostraron puntajes exageradamente bajos en varias secciones, con un puntaje de 0 en "Transacción", lo que implica que no ofrecen trámites digitales ni facilidades para la interacción ciudadana.

En otros Municipios como Huancayo y Andahuaylas se debe destacar que sus puntajes más altos en múltiples secciones, especialmente en "Estilo y diseño" (1.00) y "Desempeño" (1.00), sugieren un esfuerzo considerable por parte de estas municipalidades para crear portales accesibles y eficientes. Sin embargo, a pesar de estos logros, las puntuaciones generales indican que muchos portales aún no cumplen con las expectativas necesarias para satisfacer las demandas ciudadanas efectivamente.

Por otro lado, la sección de "Participación" también refleja deficiencias significativas, con varios municipios obteniendo puntuaciones muy bajas, lo que indica una falta de herramientas adecuadas para fomentar la colaboración ciudadana. Esto es alarmante, ya que la participación activa es fundamental para el gobierno abierto y digital.

En resumen, aunque algunos municipios han logrado avances notables en la implementación de sus portales web gubernamentales, los resultados evidencian una falta generalizada de integración y funcionalidad que limita su capacidad para responder a las necesidades ciudadanas durante la pandemia de COVID-19. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de fortalecer las capacidades tecnológicas y administrativas de los gobiernos locales para mejorar la calidad del servicio público digital en Perú.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que, en el contexto de la pandemia de COVID-19, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han sido fundamentales para la provisión de servicios públicos digitales. Sin embargo, la implementación del gobierno digital en los municipios provinciales peruanos aún enfrenta múltiples desafíos que limitan su efectividad y alcance.

Entre las principales limitaciones identificadas se encuentran la baja calidad de la información publicada en los portales municipales, la escasa interacción y participación ciudadana a través de las plataformas digitales, la débil integración con otras plataformas gubernamentales a nivel nacional y la falta de mecanismos de pago en línea y trámites digitales. Estas deficiencias no solo obstaculizan el acceso a servicios esenciales, sino que también limitan la capacidad de los ciudadanos para interactuar activamente con los gobiernos locales.

Estos resultados reafirman la necesidad urgente de consolidar un gobierno digital que sea eficiente y accesible para toda la población. Como señala Ozlak (2014), un gobierno abierto debe garantizar transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y el uso de tecnologías digitales como ejes centrales de su gestión. La falta de estos elementos en los portales analizados pone de manifiesto un vacío significativo en la relación entre el Estado y los ciudadanos, lo que

puede generar desconfianza y desinterés por parte de la población hacia sus instituciones.

Para lograr un avance significativo en esta dirección, es fundamental que los municipios peruanos implementen estrategias efectivas para mejorar la calidad de sus plataformas digitales. Esto incluye optimizar la información disponible, asegurando sea actualizada y relevante, así como fomentar mecanismos que estimulen la participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamentales. Estos resultados son coherentes con lo establecido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014) que enfatiza que, la digitalización no debe limitarse únicamente a la automatización de procesos, sino que debe orientarse a generar un valor público tangible para la ciudadanía.

Por lo tanto, es imperativo que se realicen esfuerzos coordinados para superar las barreras existentes en el gobierno digital en Perú. Esto no solo permitirá una mejor respuesta a las demandas ciudadanas durante situaciones críticas como la pandemia, sino que también contribuirá al fortalecimiento de una cultura democrática más participativa y transparente.

CONCLUSIONES

Este estudio brinda una visión integral sobre el estado actual de los portales web municipales en el Perú, destacando sus fortalezas y debilidades. A partir de estos hallazgos, se plantea la necesidad de reforzar la transformación digital en la gestión pública, promoviendo infraestructura tecnológica, capacitación de funcionarios y estrategias de digitalización inclusivas que permitan cerrar la brecha digital en el país.

El avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha permitido no solo la continuidad de diversos servicios durante la pandemia de COVID-19, sino también la transformación de la dinámica social y gubernamental. En este contexto, las plataformas digitales implementadas por los gobiernos han sido clave para garantizar la prestación de servicios públicos que tradicionalmente se realizaban de manera presencial. Sin embargo, más allá de la emergencia sanitaria, la digitalización se ha consolidado como una necesidad estructural para mejorar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, optimizando la eficiencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales.

Uno de los principales desafíos que persisten en la transformación digital es la brecha digital, la cual limita el acceso equitativo a las plataformas digitales, especialmente en sectores vulnerables. En este sentido, las estrategias de digitalización no deben limitarse únicamente a la oferta de servicios en línea, sino que deben incorporar programas de capacitación y alfabetización digital que permitan a los ciudadanos comprender, utilizar y beneficiarse plenamente de las herramientas tecnológicas. La modernización del Estado debe considerar la demanda de un servicio híbrido, que combine la presencialidad con la accesibilidad digital, garantizando plataformas confiables, intuitivas y seguras.

Desde una perspectiva de gobierno abierto y digital, las plataformas electrónicas no solo representan una herramienta para la optimización de la gestión pública, sino que también son un mecanismo fundamental para promover la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. La implementación de políticas públicas orientadas a fortalecer el gobierno

digital, abierto e inteligente es fundamental para consolidar una administración más eficiente, accesible e inclusiva.

En el caso del Perú, el uso estratégico de la tecnología puede contribuir significativamente a reducir los índices de desconfianza y corrupción, que han afectado la legitimidad de los gobiernos locales y nacionales. En este sentido, la automatización de procesos, la digitalización de trámites y la transparencia en la gestión pública son aspectos clave para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

En definitiva, la adopción y mejora continua de las plataformas digitales no solo responde a una necesidad coyuntural, sino que representa un compromiso gubernamental con la modernización del Estado y el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos. En este contexto, la tecnología debe ser concebida como un aliado estratégico que contribuya a la construcción de un gobierno más eficiente, transparente y centrado en el ciudadano.

REFERENCIAS

Adau.com.uy. (2022). El BID pone como ejemplo a Uruguay en digitalizar trámites. http://www.adau.com.uy/innovaportal/v/15518/1/innova.front/el-bid-pone-como-ejemplo-a-uruguay-en-digitalizar-tramites.html

Arango, X., Estrada, O., y Hernández, J. (2018). Análisis de los portales web en la gestión gubernamental de los municipios del estado de Nuevo León, México. Estudios de Administración, 2, 3-19. https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55397/65003

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2022). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital

Banco Mundial. (2017). Dividendos digitales: Panorama general - Informe sobre Desarrollo Mundial 2016. Washington, D. C. https://cerlalc.org/publicaciones/informe-sobre-el-desarrollo-mundialdividendos-digitales-panorama-general/

Calderón, C., y Lorenzo, S. (2010). Open Government: Gobierno abierto. Algón Editores. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=420927

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2009). Especial gobierno electrónico. https://www.cepal.org/es/publicaciones/36928-especial-gobierno-electronico

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2014). Panorama de la gestión pública en América Latina en la hora de la igualdad. https://www.cepal.org/es/publicaciones/3956-panorama-la-gestion-publica-america-latina-la-hora-la-igualdad

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Santiago. https://www.cepal.org/es/publicaciones/44769-gobierno-abierto-al-estado-abierto-america-latina-caribe

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). Guía metodológica: Planificación para la implementación de la Agenda 2030 en América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org/es/publicaciones/43963-guia-metodologica-planificacion-la-implementacion-la-agenda-2030-america-latina

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/1/S2000991

Gobierno del Perú. (2020). ¿Qué es la modernización de la gestión pública? Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/

Gobierno del Perú. (2022). Conocer los indicadores de Gobierno y Transformación Digital en el Perú. https://www.gob.pe/institucion/pcm/pages/12255-conocer-los-indicadores-de-gobierno-y-transformacion-digital-2020-en-el-peru

Huamán, E. (2020). El gobierno abierto en el Perú: compromisos y una buena práctica de integridad electoral. Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, (4), 146–170. https://doi.org/10.54774/ss.2020.04.08

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). Resultados definitivos del Censo Nacional 2017. http://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). Perú: Indicadores de gestión municipal 2020. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdfHuamán, E. (2015). El Gobierno Abierto en el Perú: Perspectivas y análisis de los resultados obtenidos en OGP. Universidad Politécnica de Valencia. https://riunet.upv.es/handle/10251/54176

Ley N.º 29904. (2012). Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica. Diario Oficial El Peruano. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29904.pdf

una-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., y Sandoval, R. (2015). Manual para la evaluación de portales estatales en México. Instituto Nacional de Administración Pública. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3359039.pdf

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2020). E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations. https://publicadministration.un.org

Oszlak, O., y Kaufman, E. (2014). Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional. IDRC, RedGealc, OEA. https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf

Ramírez-Alujas, Á., Jolías, M., y Cepeda, J. (2020). GovTech y el futuro del gobierno en Iberoamérica: Ecosistema, actores y tecnologías para inventar el sector público. CAF-Banco de Desarrollo de América Latina. https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1645/Govtech%20y%20el%20futuro%20gobierno.pdf

Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., y Fillotrani, P. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo. https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital

Schwab, K. (2015). La era de la adaptación. World Economic Forum. https://www.project-syndicate.org/commentary/technological-economic-transformation-by-klaus-schwab-2015-02/spanish

Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F., Velásquez, E., Menacho, I. y Camarena, J. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. Revista Inclusiones, 7, 160-180. http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1203