

Interacción entre los ciudadanos y Gobierno a través de las TIC en contexto de la pandemia de la COVID-19

Covid-19 Responses
for Equity Initiative



Canada

Introducción

Durante las últimas décadas, países como Perú y Colombia han experimentado un crecimiento económico significativo y una reducción considerable de la pobreza y la desigualdad (Banco Mundial, 2020). Sin embargo, según el Latinobarómetro (2018), el 73 % de los colombianos y el 88 % de los peruanos están insatisfechos con el funcionamiento de la democracia en sus países, y el 40 % de los colombianos y el 45 % de los peruanos no confían en sus Gobiernos. Por otro lado, Perú y Colombia están entre los países más afectados por la pandemia en Latinoamérica; se ubican en el tercer y sexto puesto, respectivamente, en cuanto a total de casos confirmados (acumulados) por la COVID-19.¹ Asimismo, la pandemia ha planteado importantes desafíos para la provisión de servicios públicos y apoyo gubernamental, junto con una mayor demanda de acceso y uso de tecnologías (generado especialmente por la políticas de distanciamiento social voluntario y/u obligatorio) (Galperin et al., 2020). En este contexto, en el cual se combinan la alta demanda de servicios públicos, la alta demanda de acceso y uso de servicios de telecomunicaciones, y un Gobierno con múltiples frentes de acción, cobra especial relevancia el análisis de la interacción entre los ciudadanos y el Estado.

El presente documento muestra los principales resultados de la encuesta aplicada por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) (en adelante, Encuesta IEP (2020)) como parte del proyecto CORE (*Covid-19 responses for equity*). En particular, este informe analiza como tema principal la interacción entre los ciudadanos y el Gobierno a través de las TIC en contexto de la pandemia de la COVID-19. Para ello, se analizan las características y contrastes al analizar a la población según género, grupos etarios, y nivel socioeconómico.

Los principales resultados se presentan en cuatro capítulos. El capítulo a continuación describe los sistemas de Gobierno electrónico en Perú y Colombia. Posteriormente, se analizan los principales resultados de la encuesta TIC desarrollada por el IEP. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de política pública.

¹ Ver <https://bit.ly/3tDwdiE>

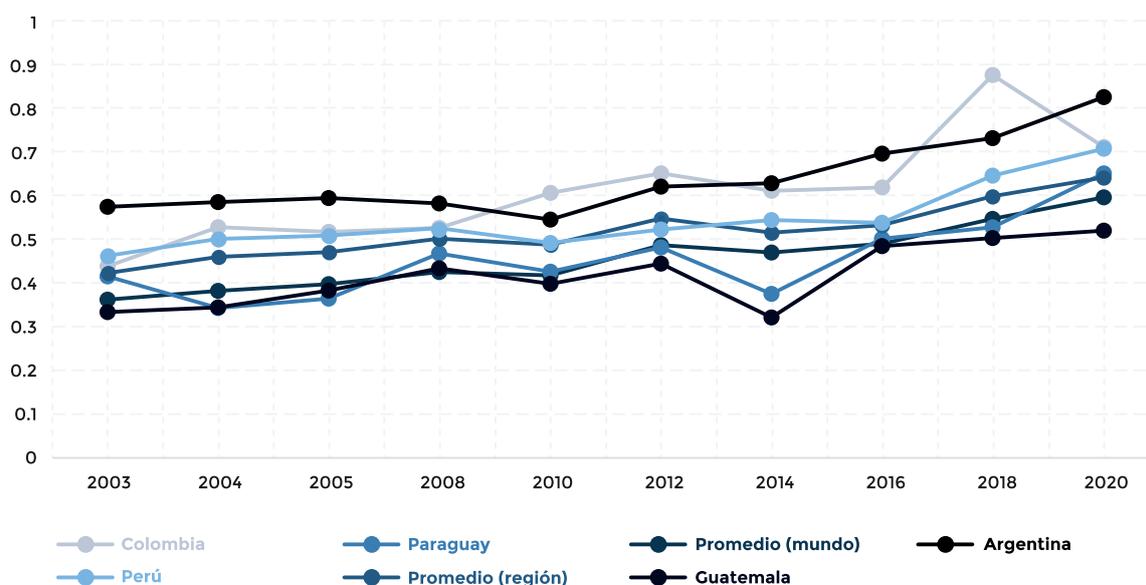
1. Gobierno electrónico en Latinoamérica: los casos de Perú y Colombia

No todos los Gobiernos del mundo emplean las TIC de la misma forma, así como no todos han pasado por el mismo proceso evolutivo con el objetivo de incrementar su presencia en la Sociedad de la Información. El gobierno electrónico (o *e-Government*) surge con el objetivo de crear administraciones eficientes, eficaces y transparentes, Gobiernos que logren políticas públicas con buenos resultados a través de la consideración de la opinión de sus ciudadanos. No obstante, el concepto actual de "gobierno electrónico" ha pasado por un proceso en el que el enfoque y los objetivos no siempre han sido los mismos (Chun et al., 2010; Naser & Concha, 2011). A inicios del año 2009, se planteó al gobierno electrónico como una herramienta para incluir al Gobierno y sus instituciones a la Sociedad de Información (en etapas avanzadas, en la relación entre individuos, entre empresas, y entre ciudadanos y empresas). El gobierno electrónico evoluciona hacia iniciativas, que, mediante el uso de TIC, buscan ofre-

cer servicios, transacciones, canales de información y comunicación en-línea a los ciudadanos. Por lo tanto, a partir de este periodo, hay una mayor participación e interacción de los ciudadanos con el Gobierno, mayor transparencia y toma de decisiones de forma colaborativa.

El gobierno electrónico en América Latina se encuentra en niveles aún poco desarrollados. Según la Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas ("*UN E-Government Survey*"), América Latina apenas supera el puntaje del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) estándar (UN, 2014). No obstante, el puntaje² promedio de la región supera apenas el puntaje promedio a nivel mundial. Este hecho se explica por el alto nivel de desarrollo de gobierno electrónico mostrado por Costa Rica en la zona subregión norte y Uruguay en la subregión sur.

Figura 1. Evolución del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico, según país (2003-2020)



Fuente: UN E-Government Survey (2003-2020). Elaboración propia.

² El Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés) es un promedio ponderado de puntajes normalizados (i.e. el rango de posibles valores va de 0 a 1) de los tres componentes más importantes del gobierno electrónico: (i) la cobertura y calidad de la oferta de servicios online, (ii) el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones, y (iii) el capital humano (UN, 2016). Un puntaje que se aproxime al valor de 1 indica un desarrollo eficiente de gobierno electrónico.

1. Gobierno electrónico en Latinoamérica: los casos de Perú y Colombia

La figura anterior muestra la evolución del EGDI para los cinco países analizados en el periodo 2003-2020. Dos hechos son relevantes. En primer lugar, Colombia y Perú muestran niveles de desarrollo de *e-Government* superiores a los promedios regional y mundial para todo el periodo. En segundo lugar, Colombia experimentó un crecimiento importante en el indicador de EGDI en el periodo 2016-2018, pues sus políticas de gobierno electrónico buscaron mejorar la gobernabilidad, equidad y reconciliación pacífica para ayudar a curar las heridas de años de conflicto interno y delincuencia (UN, 2018), aunque, al final del periodo, obtuvo un nivel similar al de Perú.

Por otro lado, Nam (2014) y Ahmad et al. (2013) identifican un conjunto de elementos que determinan el tipo de uso que una persona podría darle a las actividades de gobierno electrónico. Nam (2014) identifica cinco tipos de determinantes:

a) Factores psicológicos: Este primer grupo de factores está asociado a percepciones sobre servicios gubernamentales y tecnologías. Por ejemplo, percepciones sobre la utilidad del servicio, sobre el valor de la información gubernamental, sobre la participación política, así como percepciones sobre la facilidad de uso de tecnologías.

b) Interacción con el Gobierno: Este segundo grupo de factores está asociado a la interacción tradicional entre los individuos y el Gobierno. En particular, interacción cara-cara en oficinas gubernamentales, por teléfono, por cartas o por otros medios.

c) Canales de información: Este grupo se refiere al círculo social u otros medios, mediante el cual el usuario se enteró de la existencia de actividades gubernamentales en línea.

d) Confianza en el Gobierno: Se refiere al nivel de confianza en las instituciones públicas que posee el individuo, ya sea Gobierno local, regional o nacional, así como otras organizaciones regulatorias.

e) Adopción de tecnologías: Las actividades de Gobierno Abierto se dan a través de plataformas digitales, por lo que son necesarios ciertos niveles de habilidades para un adecuado uso.

Por otro lado, Ahmad et al. (2013) se refiere a tres factores: (a) expectativa de desempeño, (b) expectativa de esfuerzo, y (c) influencia social. El primer factor se refiere a expectativas, las cuales podrían basarse en percepciones o experiencias reales sobre lo útil que podría ser un determinado servicio de gobierno electrónico en términos de ahorro de tiempo o complejidad de servicio. El segundo se refiere al costo, en términos de esfuerzo o dificultad, lo que implica la utilización de un determinado servicio de gobierno en línea; por ejemplo, algunos servicios pueden llegar a ser muy difíciles de aprender o de utilizar, o los términos de funcionamiento podrían no estar claros para los usuarios. El último factor se refiere al prestigio social asociado al servicio o a la popularidad de este en el entorno social del individuo; de esta forma, ambas clasificaciones de determinantes de uso de gobierno electrónico muestran algunos elementos en común, como las relaciones sociales y habilidades para el uso de tecnologías.

2. Resultados de la encuesta IEP

En diciembre 2020, se realizó una encuesta telefónica a personas mayores de 18 años que poseen un teléfono móvil para su uso personal, y que residen en zonas urbanas en Perú y Colombia. La representatividad de esta encuesta corresponde a niveles nacionales y de zonas urbanas. A continuación, se presentan los principales resultados en relación al tema analizado.

Conocimiento de ayudas brindadas por el Gobierno en contexto de la pandemia de la COVID-19

En primer lugar, la Encuesta IEP (2020) permite evaluar en qué medida la información acerca de las ayudas que brindan los Gobiernos llega efectivamente a la población, es decir, el nivel de acceso a información relevante asociada a la pandemia de la COVID-19. En particular, se cuenta con información del conocimiento de los ciudadanos acerca de las ayudas que el Gobierno ha brindado debido a la pandemia (por ejemplo, la entrega de bonos y otras transferencias monetarias). En Perú, el Gobierno ha brindado seis bonos focalizados en hogares de menores recursos económicos hasta por 800 soles (266 USD) por hogar beneficiario, en promedio (un total de 25 millones de hogares beneficiarios).³ En Colombia, la estrategia de ayuda financiera a poblaciones vulnerables se ha centrado en el programa Ingreso Solidario, y las capacidades construidas a través de sus programas sociales (Jóvenes en Acción, Familias en Acción, entre otros); se han beneficiado a un total de 14.7 millones de personas.⁴

Se puede afirmar que el porcentaje de la población urbana que conoce más sobre las ayudas brindadas por el Gobierno durante la pandemia es mayor en Perú, respecto a la población urbana de Colombia (88 % versus 64 %) (ver figuras A1, 2 y 3). Asimismo, la **Figura A1 (anexo)** indica que no existen diferencias importantes a nivel de género en ambos países, aunque la diferencia es relativamente mayor en Colombia: 65 % de mujeres versus 63 % de hombres.

Por otro lado, es interesante notar las diferencias según grupos etarios en ambos países. **La Figura 2** muestra que, en el caso colombiano, 7 de cada 10 adultos mayores (mayores de 60 años) están enterados sobre las ayudas que brinda el Gobierno en tiempos de pandemia, lo cual constituye un porcentaje mayor relativo a los otros grupos (58 % y 66 % para jóvenes de 18 a 25 años, y adultos de 26 a 60 años, respectivamente). En el caso de Perú, el grupo etario más informado corresponde a los adultos (9 de cada 10), seguido por los adultos mayores (87 %) y jóvenes (82 %). Estos resultados son alentadores respecto al acceso a información relevante asociada a la COVID-19 en la población adulta mayor, pero plantea algunas interrogantes respecto al nivel de exposición y acceso a información en la población joven. Además, una agenda de investigación pertinente es contrastar esta información con las estrategias de publicidad y difusión de información que los Gobiernos plantearon para dar a conocer las ayudas que brindaron en contexto de la pandemia de la COVID-19.

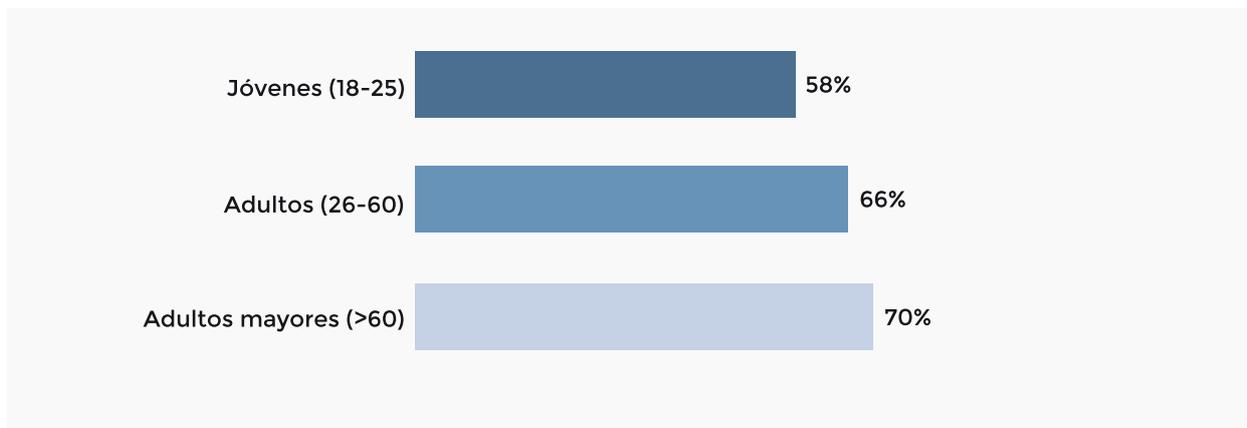
³ Ver <https://bit.ly/33qLQ2b>

⁴ Ver <https://bit.ly/3he7AGK>

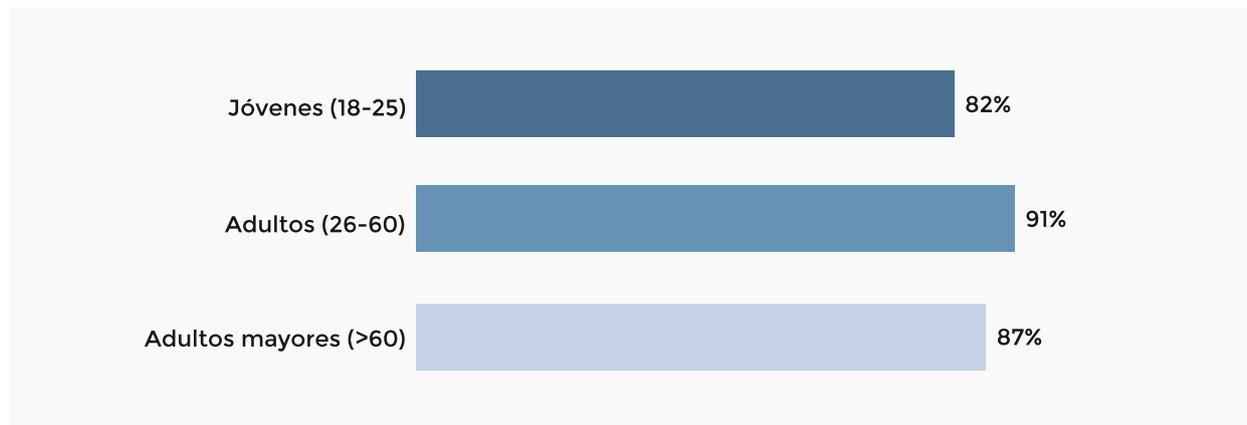
1. Resultados de la encuesta IEP

Figura 2. Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según grupo de edad (% de personas) - 2020

a. Colombia



b. Perú



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

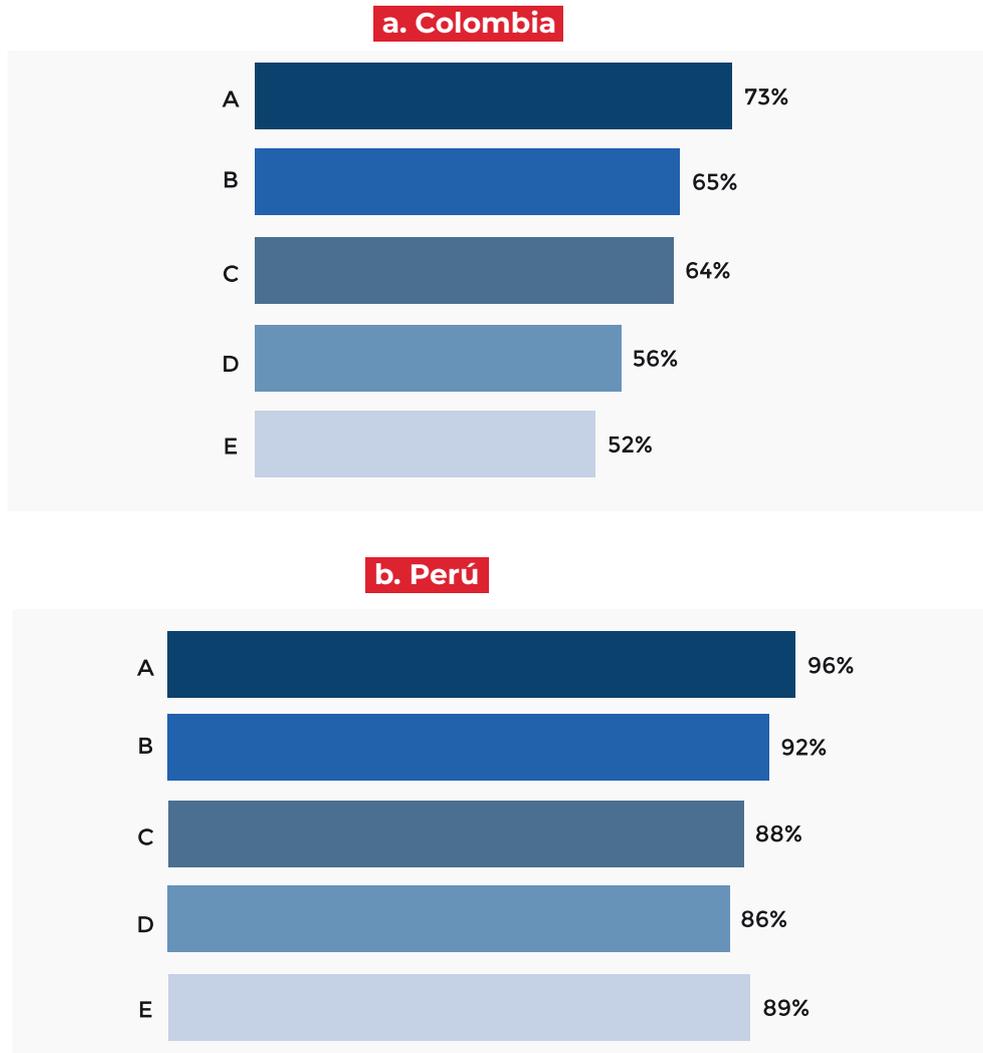
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

1. Resultados de la encuesta IEP

La **Figura 3** muestra que, en ambos países, las personas de mayor nivel socioeconómico son las que tienen más información o conocimiento sobre las ayudas que han brindado sus Gobiernos durante la pandemia de la COVID-19. Esto constituye un dato tanto paradójico, pues las ayudas del Gobierno fueron destinadas principalmente hacia la población de menores recursos económicos. En Colombia, el nivel de alcance de este tipo de información para los niveles D y E superan ligeramente el 50 %, mientras que dicho alcance es cercano al 90 % en Perú.

Otro punto importante que se muestra en la **Figura 3** es que la brecha de nivel socioeconómico respecto a alcance de información sobre ayudas del Gobierno es mayor en Colombia: la diferencia entre el nivel socioeconómico A y el nivel socioeconómico E es de 21 %, mientras que, en el caso de Perú, la diferencia es de 7 %. Este resultado es importante, pues nos muestra los niveles de heterogeneidad en el acceso a la información entre los diferentes niveles socioeconómicos en ambos países.

Figura 3. Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico (% de personas) - 2020



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Con el objetivo de comparar los resultados de Perú y Colombia, se adaptó la clasificación de este último país (estratos del 1 al 6) a una clasificación general de niveles del A (más alto) al E (más bajo). Los estratos 5 y 6 equivalen al NSE A, el 4 al B, etc.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

1. Resultados de la encuesta IEP

Canales de información empleados por los ciudadanos para obtener información de ayudas/bonos del Gobierno durante la pandemia

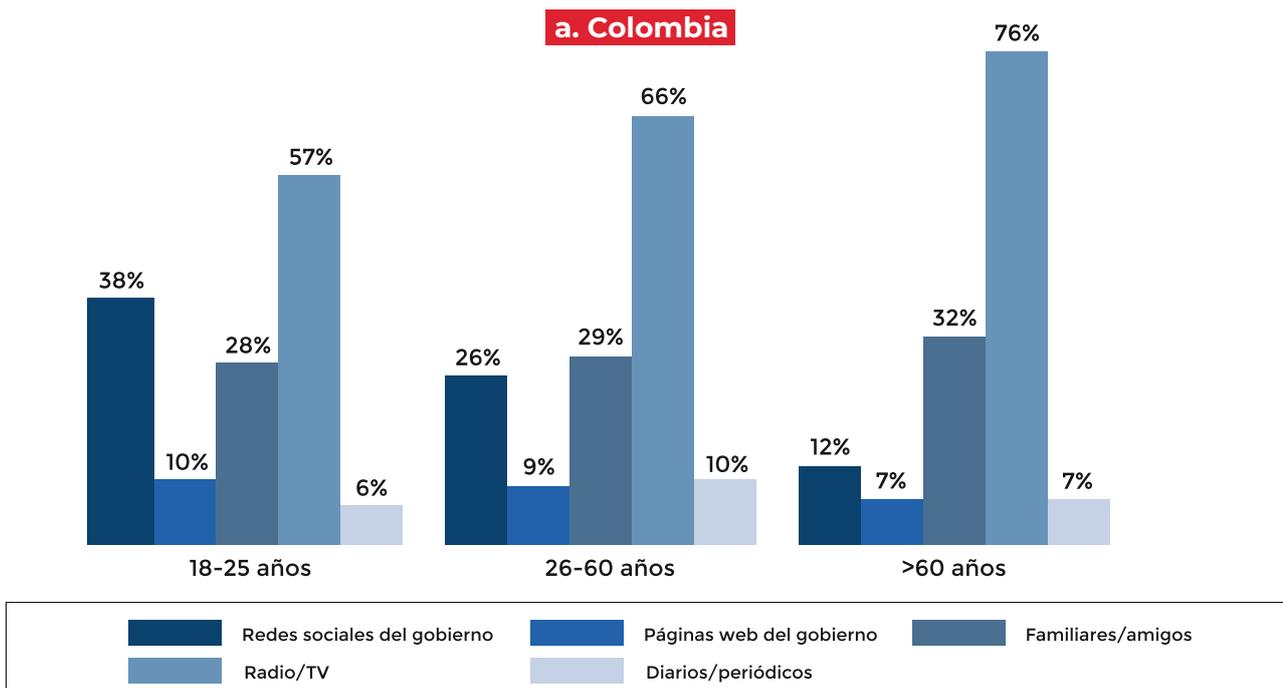
En esta sección, se analiza cómo accede la población a la información sobre ayudas del Gobierno brindadas en el contexto de la pandemia de la COVID-19, lo cual es relevante pues permite identificar los principales desafíos para así focalizar la provisión de información pública a través de los medios más usados por la población.

Las figuras A2 (anexo), 4 y 5 muestran que el medio de información más utilizado por la población para obtener información sobre las ayudas del Gobierno es la radio y/o la televisión. Estos medios de información, que podemos considerar como tradicionales junto a los periódicos (Dimmick & Albarran, 1994; Chyi & Lasorsa, 2002; Hilt & Lipschultz, 2004), superan de manera importante a las denominadas nuevas tecnologías (como las redes sociales o las páginas web del Gobierno) (Deleersnyder et al., 2002), con lo cual surge el siguiente contraste: a pesar de los grandes avances en el acceso y cobertura de telecomunicaciones a través de nuevas tecnologías (telefonía móvil e internet)

experimentados en ambos países en las últimas décadas,⁵ la población prefiere seguir usando los canales de información tradicionales como la radio, televisión o las redes familiares/amigos para acceder a la información del Gobierno.⁶

Respecto a las diferencias entre grupos sociales, la **Figura A2** muestra que no existen diferencias importantes entre hombres y mujeres en ambos países. Por otro lado, la **Figura 3** indica que los jóvenes tienen una mayor preferencia por las nuevas tecnologías (redes sociales y páginas web del Gobierno) para obtener información, a diferencia de los adultos y adultos mayores, quienes prefieren, en mayor medida, la radio y la televisión. Esta mayor preferencia por medios tradicionales puede generar retrasos en el acceso a la información de los adultos mayores, pues la información se transmite más rápidamente a través de internet y sus aplicaciones. Una explicación admisible puede atribuirse a la facilidad de uso de los medios de información y comunicación tradicionales: a los adultos mayores les es más fácil operar una radio o TV que una computadora o teléfono móvil (Barrantes & Cozzubo, 2015).

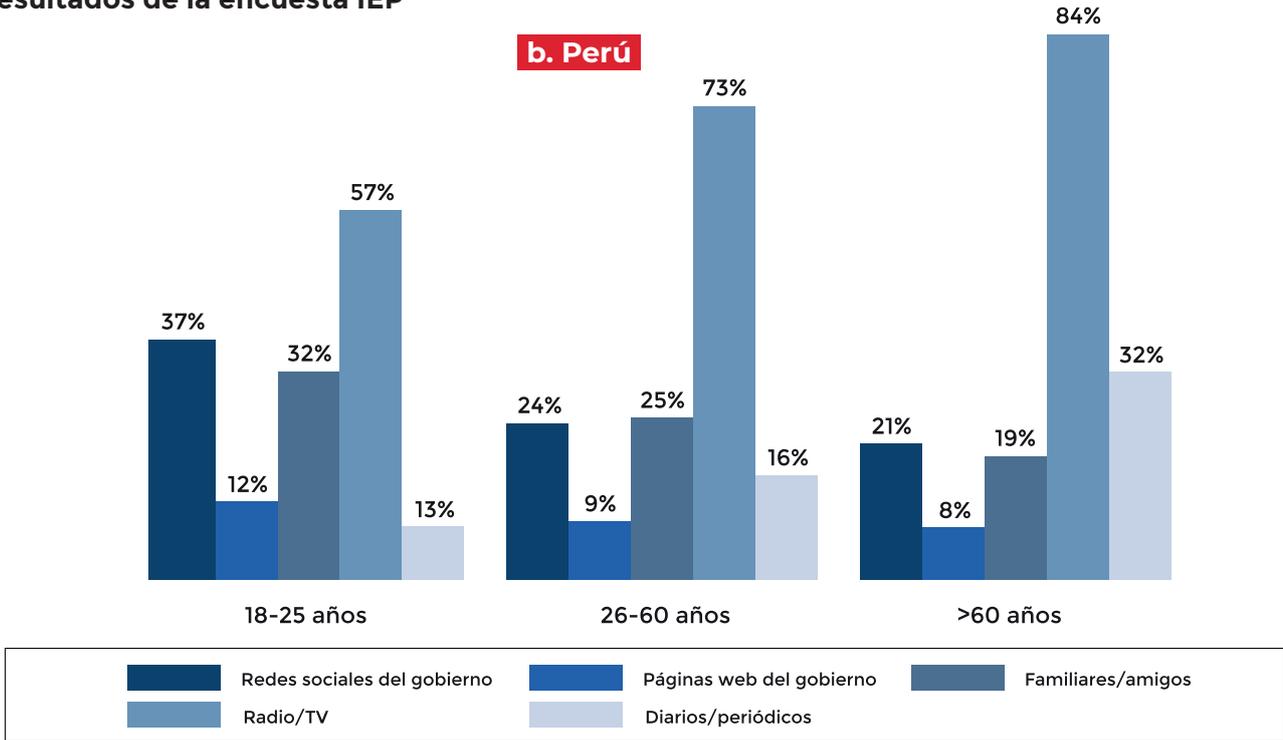
Figura 4. Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según grupo de edad (% de personas) – 2020



⁵ La penetración de internet (medido como el porcentaje de usuarios) se ha duplicado en Colombia y Perú durante la última década. Ver <https://bit.ly/3ewjSIL>

⁶ El punto anterior debe ser tomado con precaución, pues tendría que analizarse cuáles son los medios en los que existe un menor costo relativo para fabricar y publicar noticias falsas (fake news); es decir, no solo basta generar políticas que mejoren el acceso a la información, sino también aquellas que mejoren la calidad de la información (Gaskins & Jerit, 2012). Asimismo, es necesario incluir dentro del análisis las características del contenido que se comparte según los diferentes medios de información y comunicación, debido a que algunos pueden ser mejor comprendidos y, por lo tanto, tener mayor alcance a la población (Cordella, 2001).

1. Resultados de la encuesta IEP



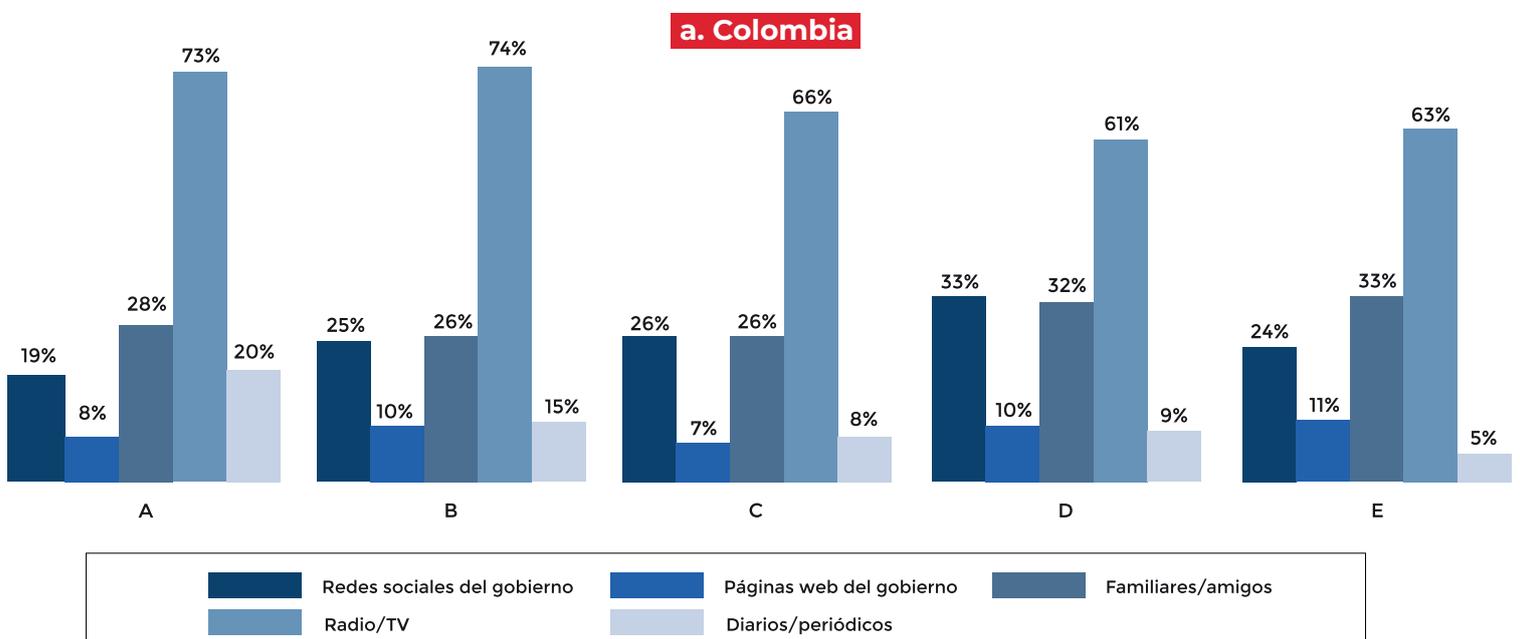
Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

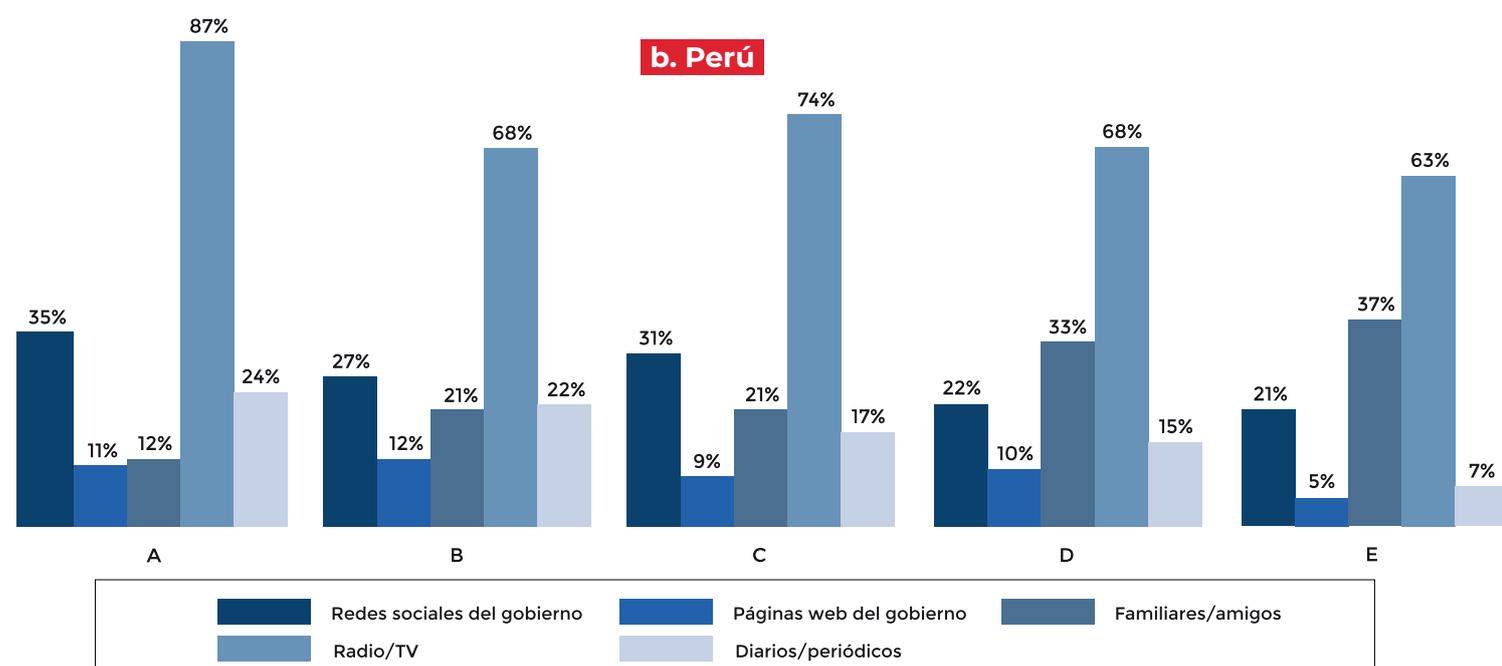
Un resultado similar ocurre cuando se analizan las diferencias según nivel socioeconómico (ver **Figura 5**). Las personas de mayor poder adquisitivo (nivel socioeconómico A) utilizaron en mayor medida las redes sociales y páginas web del Gobierno para acceder a información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, mientras que aquellas de menor poder adquisitivo utilizaron los medios más tradicionales como la radio, televisión o periódicos.

De forma similar, una posible explicación de este resultado puede deberse a las mayores habilidades digitales que poseen las personas de mayores recursos (ITU, 2018); además, la barrera de asequibilidad tiene un rol crucial cuando se compara las diferencias a nivel socioeconómico: no existe un mayor acceso a información a través de un medio no tradicional debido a los menores costos relativos de los medios tradicionales.

Figura 5. Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico (% de personas) - 2020



1. Resultados de la encuesta IEP



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Con el objetivo de comparar los resultados de Perú y Colombia, se adaptó la clasificación de este último país (estratos del 1 al 6) a una clasificación general de niveles del A (más alto) al E (más bajo). Los estratos 5 y 6 equivalen al NSE A, el 4 al B, etc.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Cambios en el uso de internet durante la pandemia para interactuar con el Gobierno

La pandemia de la COVID-19 ha generado cambios sociales importantes, pero también ha puesto en evidencia algunos otros que ya eran conocidos. Las políticas de distanciamiento social han resaltado la importancia de las TIC para realizar tareas cotidianas, como trabajar, estudiar, o pagar impuestos. Por ello, en esta sección, se analiza cómo ha cambiado el uso de internet para interactuar con el Gobierno. En particular, se analiza en qué medida ha cambiado el uso personal de internet para realizar trámites con el Estado y las diferencias según distintos grupos sociales.

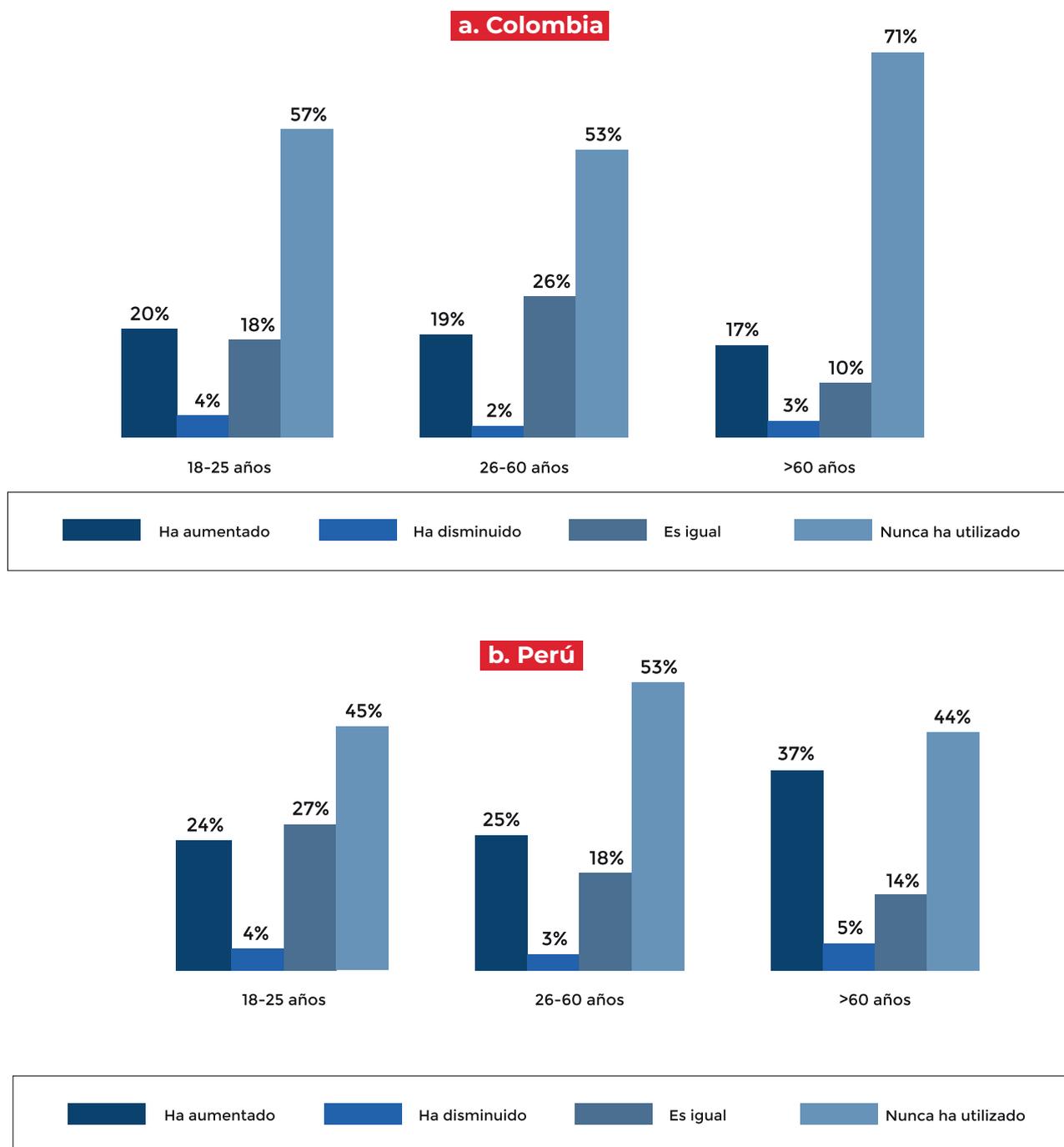
La **Figura A3 (anexo)** indica que, en Perú, la proporción de personas que usa internet para realizar alguna actividad relacionada con el Gobierno (*e-Government*) es mayor respecto a Colombia: el porcentaje de hombres y mujeres que nunca han utilizado internet para realizar trámites con el

Estado es más alto en Colombia. Además, la **Figura A3 (anexo)** muestra que el uso de internet para actividades de Gobierno electrónico ha presentado un mayor incremento en Perú, respecto a Colombia.

Por otro lado, las diferencias según grupo etario se muestran en la **Figura 6**. En el caso de Colombia, son los adultos mayores los que están en menor medida conectados con el Gobierno a través de internet (7 de cada 10 personas nunca han utilizado internet para realizar trámites con el Estado). En el caso de Perú, la mitad del grupo de adultos (personas entre 26 y 60 años) nunca ha utilizado internet para interactuar con el Gobierno. Asimismo, 4 de cada 10 adultos mayores en Perú afirmaron haber aumentado su uso de internet para realizar trámites con el Gobierno como consecuencia de la pandemia, a diferencia de los adultos mayores en Colombia, donde la proporción es de 2 de cada 10 adultos mayores.

1. Resultados de la encuesta IEP

Figura 6. Cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según grupo de edad (% de personas) - 2020



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de usuarios de internet. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado? Trámites con el Estado. Por ejemplo, trámites en Reniec, Banco de la Nación, Sunat, etc. (Perú); trámites en Registraduría Nacional del Estado Civil, Banco de la República, Superintendencia de Industria y Comercio, etc. (Colombia)".

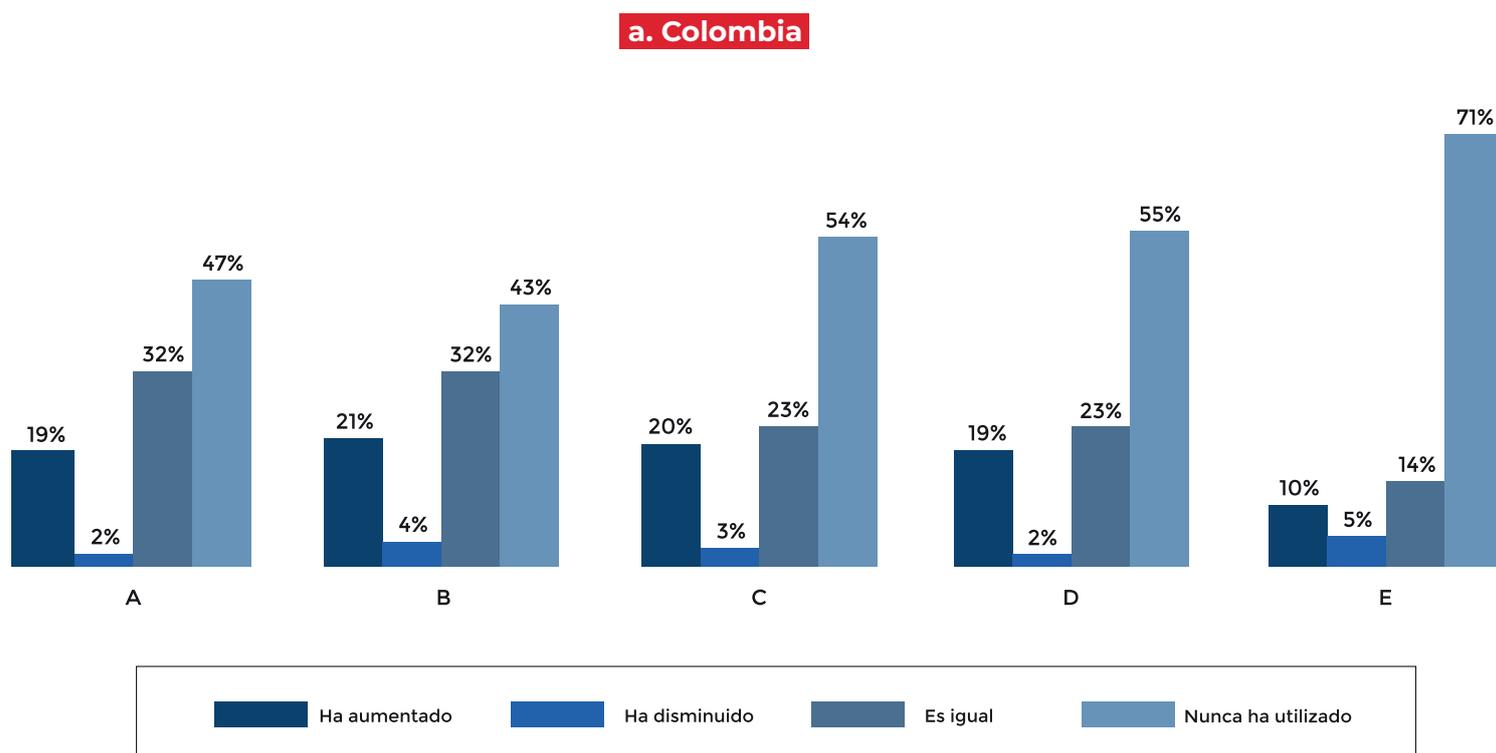
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

1. Resultados de la encuesta IEP

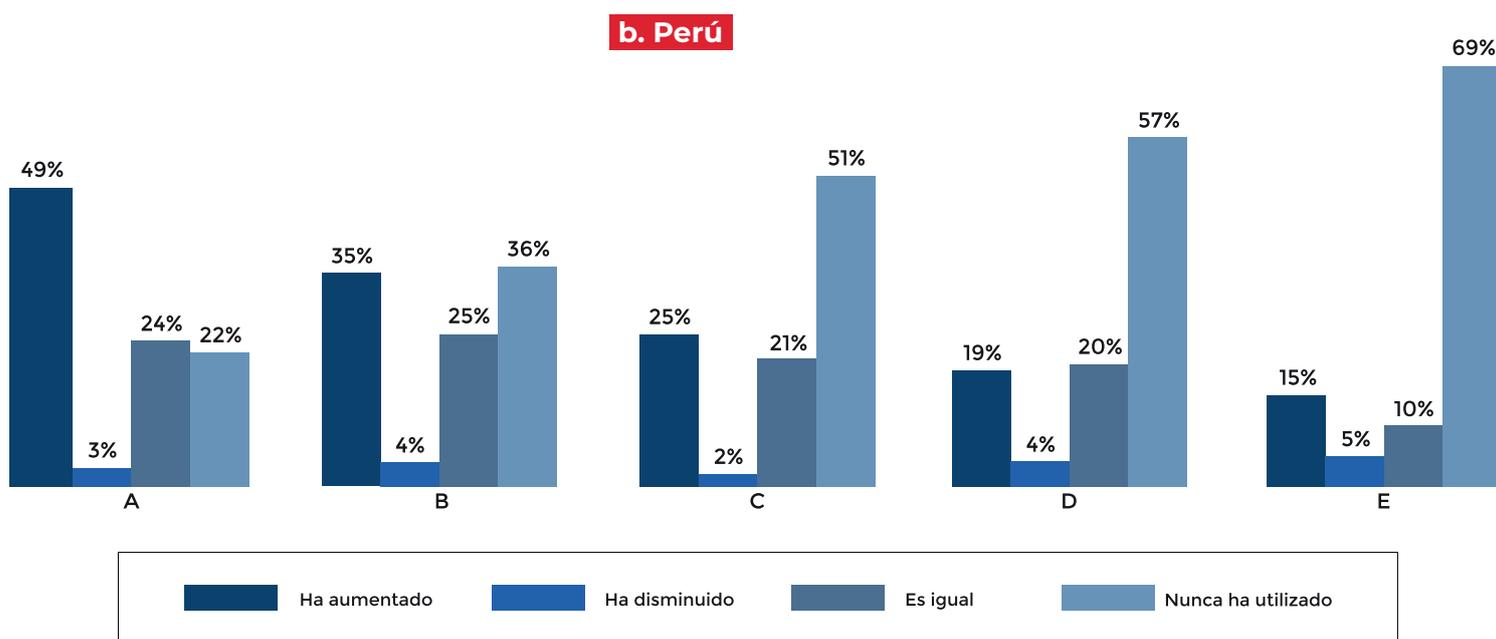
Finalmente, la **Figura 7** muestra los cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según nivel socioeconómico. Los estadísticos reportados de la encuesta IEP indican que el porcentaje de personas que nunca ha usado internet para realizar trámites con el Estado es muy alto en ambos países estudiados. Esto evidencia deficiencias en los sistemas de gobierno electrónico que tienen el objetivo de modernizar la relación entre el Gobierno y sus ciudadanos. Asimismo, el porcentaje de personas no usuarias de gobierno electrónico aumenta mientras más bajo es el nivel socioeconómico; esto amplía las desventajas de las personas más vulnerables, lo cual es más preocupante en el contexto actual.

Por su parte, si analizamos solo los niveles de las personas que han reportado haber aumentado su uso de internet para relacionarse con el Gobierno, la desigualdad de ingresos es una barrera muy notoria en el caso peruano: mientras que el nivel socioeconómico más alto (nivel A) tiene un 49 % que ha aumentado su uso de internet para esta actividad, el nivel socioeconómico más bajo (nivel E) tiene solo un 15 %. En el caso colombiano, es importante notar que el aumento del uso de internet para interactuar con el Gobierno es similar en todos los niveles socioeconómicos, excepto el nivel más bajo.

Figura 7. Cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según nivel socioeconómico (% de personas) - 2020



1. Resultados de la encuesta IEP



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de usuarios de internet. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado? Trámites con el Estado. Por ejemplo, trámites en Reniec, Banco de la Nación, Sunat, etc. (Perú); trámites en Registraduría Nacional del Estado Civil, Banco de la República, Superintendencia de Industria y Comercio, etc. (Colombia)".

Con el objetivo de comparar los resultados de Perú y Colombia, se adaptó la clasificación de este último país (estratos del 1 al 6) a una clasificación general de niveles del A (más alto) al E (más bajo). Los estratos 5 y 6 equivalen al NSE A, el 4 al B, etc.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Percepción de los ciudadanos respecto al rol del Estado en la provisión del servicio de Internet

La encuesta IEP permite evaluar las percepciones de los ciudadanos respecto a la importancia del internet, y el rol del Estado en la provisión y uso de este servicio. Para ello, se considera la percepción de tres dimensiones respecto a la relación entre el Estado y el servicio de internet: (i) el servicio de internet como derecho social, (ii) la eficiencia del Estado para proveer servicios públicos a través de internet, (iii) el nivel de transparencia del Estado a través de Internet.

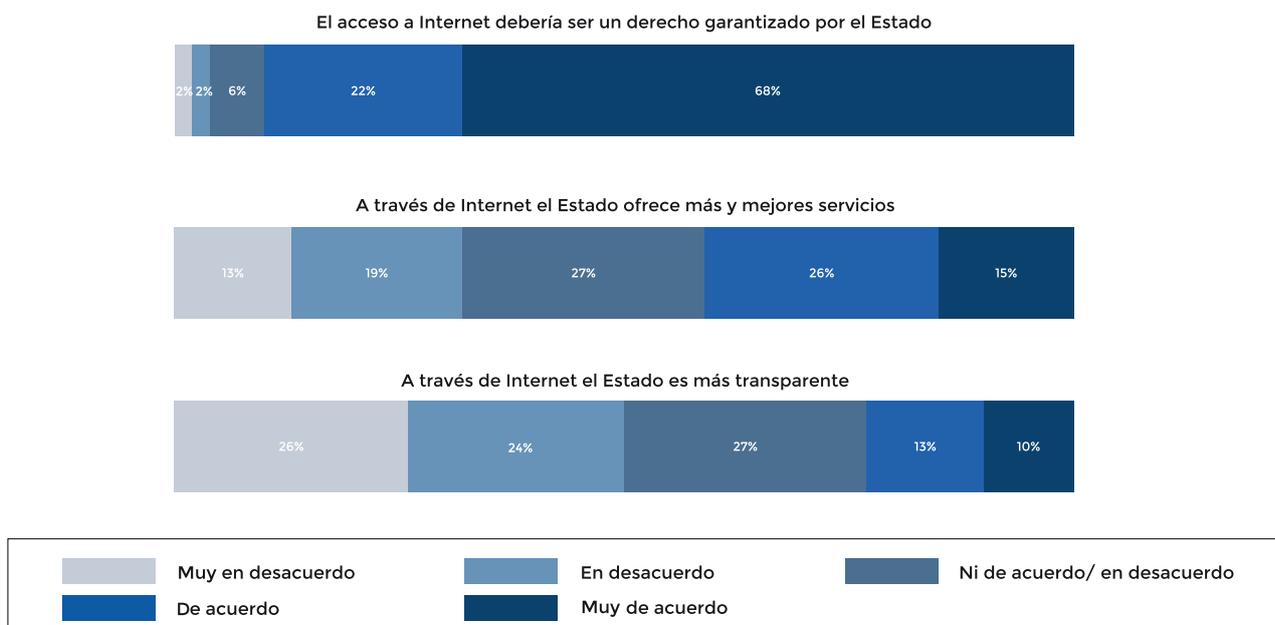
La **Figura 8** muestra tres hechos relevantes. En primer lugar, la importancia que le atribuye la población de Colombia y Perú al servicio de internet como un derecho que debe ser garantizado por Estado: 9 de cada 10 personas en Perú y Colombia opinan que sus Gobiernos deben garantizar como un derecho de la población el acceso a internet con el objetivo de promover, de esta forma, las políticas de acceso universal. En segundo lugar, el porcentaje de personas que está de acuerdo con el uso de

internet por parte del Gobierno respecto a su función de proveer servicios es más alto en Perú (48 % versus 41 % de Colombia), lo cual destaca la importancia que le atribuye la población al rol que debe tener el Estado y sus funciones en el manejo de las tecnologías. En tercer lugar, los resultados de la encuesta muestran que existe un amplio rechazo al nivel de transparencia que demuestra el Gobierno a través de las tecnologías: mientras que, en Colombia, 5 de cada 10 piensan que el Gobierno no es transparente en Internet, en Perú, 4 de cada 10 opinan lo mismo.

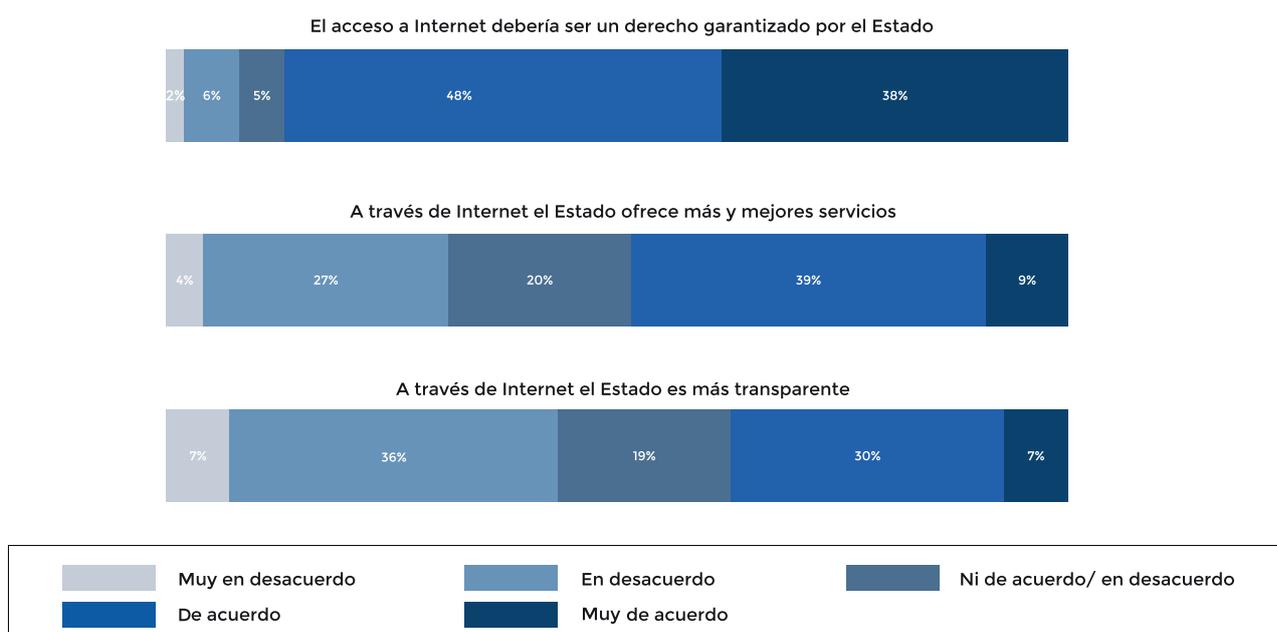
2. Resultados de la encuesta IEP

Figura 8. Percepción de los ciudadanos respecto al rol del Estado en la provisión de internet (% de personas) - 2020

a. Colombia



b. Perú



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "En una escala de 5 puntos, donde 1 significa que está Muy en desacuerdo y 5 que está Muy de acuerdo, ¿podría decirme qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

4.

Conclusiones y recomendaciones

A menudo, la presencia del Estado y los vínculos con sus ciudadanos ocurren a través de los servicios públicos, de modo que, si no existen o son de mala calidad, la confianza se desintegra rápidamente y el progreso hacia el desarrollo sostenible fracasa. ¿De qué sirven plataformas sofisticadas y entidades gubernamentales digitalizadas con sistemas de Gobierno electrónico casi perfectos si la mayoría de los ciudadanos no aprovechan estos servicios? La pandemia de la COVID-19 ha puesto sobre la mesa las desigualdades sociales y digitales, que, aunque ya se conocían, se han evidenciado de un modo más categórico. La interacción Gobierno-ciudadano debe ser fortalecida en el actual contexto, y las tecnologías pueden ofrecer una alternativa para mejorar la provisión eficiente de los servicios públicos, incrementar la transparencia y disminuir los costos de acceso a la información pública, y fomentar la inclusión social.

Para lograr esta mejora, es importante que los Gobiernos intenten cambiar la mentalidad, no solo de los funcionarios públicos (modernización del Estado, solamente), sino también promover la adopción y uso de las TIC por parte de los ciudadanos. Ambos pueden reforzarse mutuamente y perfeccionar los sistemas de Sociedad de la Información en cada país, sobre todo aquellos en vías de desarrollo (UN, 2018).

Referencias

- Ahmad, M., Markkula, J., Oivo, M. (2013). Factors affecting e-government adoption in Pakistan: A citizen's perspective. *Transforming Government Process and Policy*, Vol. 7, No. 2, pp. 225-239.
- Banco Mundial. (2020). *Perspectivas Económicas Globales: América Latina y El Caribe*.
- Barrantes, R. & Cozzubo, A. (2015). "Edad para aprender, edad para enseñar: el rol del aprendizaje intergeneracional intrahogar en el uso de la Internet por parte de los adultos mayores en Latinoamérica". Documento de Trabajo 2015-411, Departamento de Economía - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chyi, H. I., & Lasorsa, D. L. (2002). An explorative study on the market relation between online and print newspapers. *The Journal of Media Economics*, 15(2), pp. 91-106.
- Chun S., Shulman, S., Sandoval, R. & Hovy, E. (2010). "Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government". *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, Vol. 15, pp. 1-9.
- Cordella, A. (2001). Does Information Technology Always Lead to Lower Transaction Costs? *European Conference in Information Systems*, Bled.
- Deleersnyder, B., Geyskens, I., Gielens, K., & Dekimpe, M. (2002). How cannibalistic is the internet? A study of the newspaper industry in the United Kingdom and the Netherlands. *International Journal of Research in Marketing*, 19(4), pp. 337-348.
- Dimmick, J., & Albarran, A. (1994). The role of gratification opportunities in determining media preference. *Mass Comm Review*, 21, pp. 223-235.
- Gaskins, B., & Jerit, J. (2012). Internet news is it a replacement for traditional media outlets? *The International Journal of Press/Politics*, 17(2), pp. 190-213.
- Hilt, M., & Lipsschultz, J. (2004). *Elderly American and the Internet: E-mail, TV News, and Entertainment Websites*. Communication Faculty Publications, 59
- ITU. (2018). *Digital Skills Toolkit*. International Telecommunications Union (ITU), Ginebra.
- Latinobarómetro. (2018). *Informe 2018*. Corporación Latinobarómetro, Santiago de Chile.
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – CEPAL.
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211-220.
- United Nations (2014). *e-Government survey 2014: e-Government for the future we want*. New York: United Nations.
- United Nations (2016). *e-Government survey 2016: e-Government in support of sustainable development*. New York: United Nations.
- United Nations (2018). *e-Government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York: United Nations.

Anexo

Figura A1. Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según género (% de personas) - 2020

a. Colombia



b. Perú



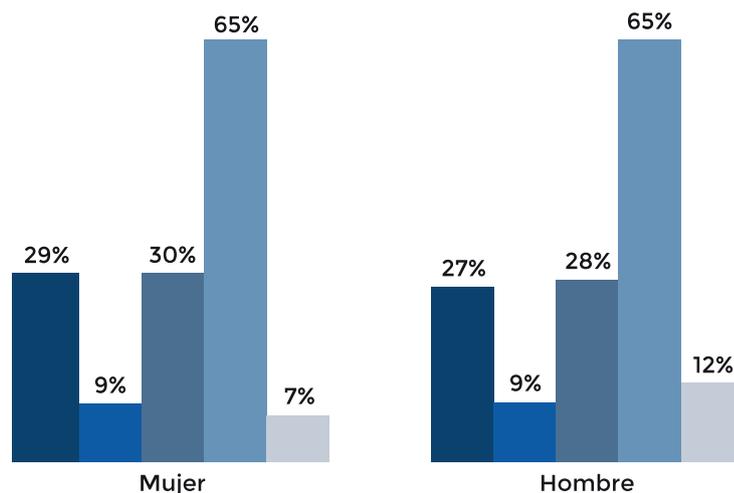
Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia

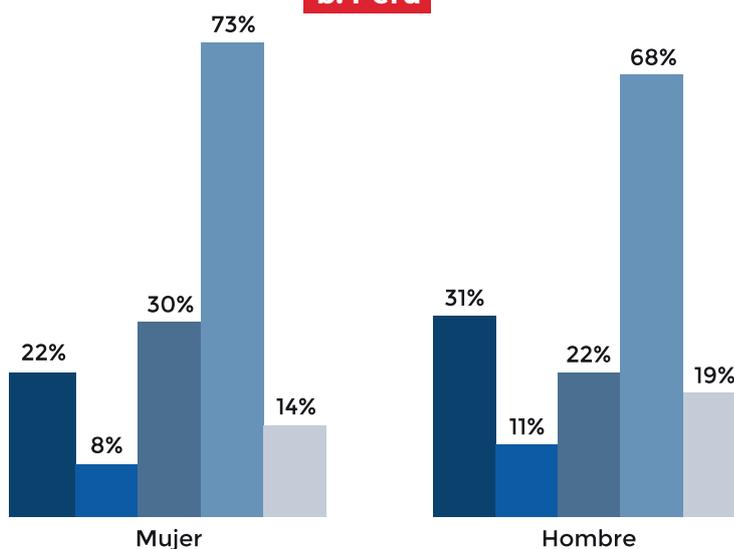
Anexo

Figura A2. Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según género (% de personas) - 2020

a. Colombia



b. Perú



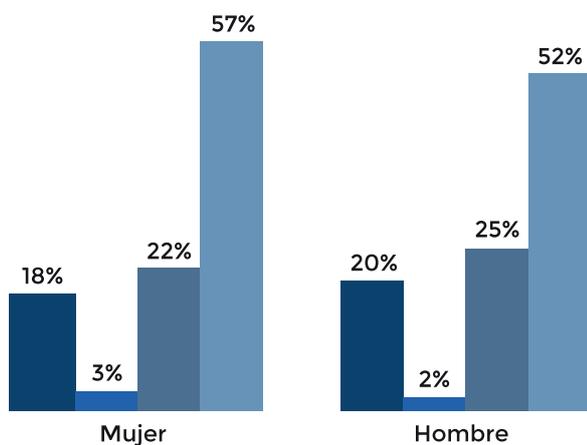
Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Anexo

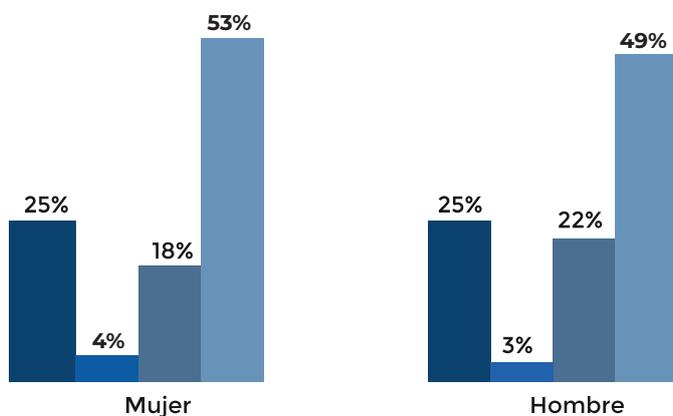
Figura A3. Cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según género (% de personas) - 2020

a. Colombia



Ha aumentado
 Ha disminuido
 Es igual
 Nunca ha utilizado

b. Perú



Ha aumentado
 Ha disminuido
 Es igual
 Nunca ha utilizado

Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002 y Colombia = 1000. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de usuarios de internet. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado? Trámites con el Estado, por ejemplo, en Reniec, Banco de la Nación, Sunat etc."

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.