

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**“OBSERVATORIO WEB DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE  
TELECOMUNICACIONES Y POLÍTICA NACIONAL DE  
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL  
PRONATEL – 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES**

**CARRILLO PALOMINO SARA**

**FERNÁNDEZ CABRERA INÉS YESSENIA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**“OBSERVATORIO WEB DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS  
DE TELECOMUNICACIONES Y POLÍTICA NACIONAL DE  
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN EL  
PRONATEL – 2021”**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dra. Patricia Velasco

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Freddy Miguel Castro Verona

Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe

Secretaria

Dr. Cesar Augusto Quiñones Vernazza

Vocal

## **DEDICATORIA:**

“Nada podría ser más irracional que dar a la ciudadanía el poder, y al mismo tiempo privarles del acceso a la información sin la cual existe el riesgo de abuso de poder”

Wallace Parks

## **AGRADECIMIENTO:**

Agradecemos a la Universidad y a los docentes por sus enseñanzas y soporte en el desarrollo de la presente Maestría; así como a nuestras familias, nuestra motivación.

## INDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

N° de Pág.

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Problema general	3
1.1.3 Problemas específicos	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1 Justificación	4
1.3.2 Importancia	5
1.4 Limitaciones en la investigación	5
1.5 Delimitación del área de investigación	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Bases legales	12
2.2.2 Gobierno Abierto	14
2.2.3 Gobierno Electrónico	15
2.2.4 Gobierno Digital	16
2.2.5 Base normativa sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública	20

2.2.6 Modernización de la Gestión Pública	23
2.2.7 Plataforma Digital Única del Estado Peruano	25
2.2.8 Observatorio Web	29
2.2.9 Programa Nacional de Telecomunicaciones- PRONATEL	31
2.3 Marco conceptual	32
2.4 Formulación de la hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general	32
2.4.2 Hipótesis específicas	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
3.1 Diseño metodológico	34
3.1.1 Tipo de investigación	34
3.1.2 Nivel de investigación	34
3.1.3 Diseño	34
3.1.2 Método	34
3.2 Población y muestra	35
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.3.1 Técnicas	36
3.3.2 Instrumentos	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	37
3.5 Aspectos éticos	37
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>39</b>
4.1 Resultados	39
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
5.1 Discusión	74
5.2 Conclusiones	80
5.3 Recomendaciones	84
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>86</b>
Referencias Bibliográficas	86
<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	92
ANEXO N° 3: FICHA DE OBSERVACION	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Medios para la Modernización de la Gestión Pública	44
Tabla 2: Resultados obtenidos sobre la existencia de un observatorio web en la plataforma web institucional de la Entidad Publica	55
Tabla 3: Listado y descripción de Observatorios Web identificados	56
Tabla 4: Resultados obtenidos sobre el dominio .GOB.PE de los Observatorios Webs	58
Tabla 5: Listado de Observatorios Webs y sus Links de Acceso	59
Tabla 6: Resultados obtenidos sobre el orden y la facilidad de entendimiento para el usuario del Observatorio Web	60
Tabla 7: Resultados obtenidos sobre la actualización temporal del Observatorio Web	63
Tabla 8: Temporalidad de actualización de información de los Observatorios Webs	63
Tabla 9: Resultados obtenidos sobre restricciones de visibilidad gráfica del Observatorio Web	65
Tabla 10: Resultados obtenidos sobre la funcionalidad de exportación de información del Observatorio Web	66
Tabla 11: Resultados obtenidos sobre la existencia de manuales de usuario del Observatorio Web	67
Tabla 12: Resultados obtenidos sobre la existencia de Leyendas en el Observatorio Web	70
Tabla 13: Resultados obtenidos sobre el redireccionamiento a otros enlaces web en el Observatorio Web	72
Tabla 14: Resultados obtenidos sobre acceso directo al Observatorio Web desde la página web institucional	72
Tabla 14: Identificación de los pasos a seguir para acceder al Observatorio Web de los diferentes sectores	75
Tabla 15: Resultados obtenidos sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web en diferentes idiomas	77

Tabla 16: Resultados obtenidos sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web	80
Tabla 17: Resultados obtenidos sobre la recomendación de incluir secciones de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio Web	81
Tabla 18: Resultados obtenidos sobre los tipos de información compartidas en el Observatorio Web	83
Tabla 19: Tipo de información compartida en los Observatorios Web identificados	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Marco de Políticas de Gobierno Digital- OCDE	36
Figura 2: Modelo de Gobernanza Digital- PCM	39
Figura 3: Observatorio COVID-19 de la Organización Panamericana de la Salud- PAHO	49
Figura 4: Gráfico de resultados sobre la existencia de un observatorio en la plataforma web institucional de la Entidad pública	56
Figura 5: Gráfico de resultados sobre el dominio .GOB.PE del Observatorio Web	58
Figura 6: Gráfico de resultados sobre el orden y facilidad de entendimiento para el usuario del Observatorio Web	61
Figura 7: Observatorio del FONDEPES- Vista de “Cartera de Inversiones FONDEPES”	62
Figura 8: Observatorio del FONDEPES- Vista de “Principales Indicadores de la 10 Obras Representativas”	62
Figura 9: Gráfico de resultados sobre la actualización temporal del Observatorio Web	63
Figura 10: Gráfico de resultados sobre restricciones de visibilidad gráfica del Observatorio Web	66
Figura 11: Gráfico de resultados sobre la funcionalidad de exportación de información del Observatorio Web	67
Figura 12: Gráfico de resultados sobre la existencia de manuales de usuario del Observatorio Web	67
Figura 13: Vista del Observatorio de INFOCULTURA donde se visualiza existencia de video y manual instructivo de uso	68

Figura 14: Vista del Observatorio de Formalización Laboral donde se visualiza existencia de videos tutoriales instructivos para su uso	69
Figura 15: Gráfico de resultados sobre la existencia de leyendas en el Observatorio Web	70
Figura 16: Observatorio INDAGA- DATACRIM donde se observa el uso de Leyendas informativas relacionadas a la información proporcionada	71
Figura 17: Observatorio Consulta Amigable donde se observa el uso de Leyendas informativas relacionadas a la información proporcionada	71
Figura 18: Gráfico de resultados sobre el redireccionamiento a otros enlaces web en el Observatorio Web	72
Figura 19: Gráfico de resultados sobre acceso directo al Observatorio Web desde la página web institucional	73
Figura 20: Página web institucional del MINJUSDH con información de INDAGA	74
Figura 21: Gráfico de resultados sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web en diferentes idiomas	78
Figura 22: Gráfico de resultados sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web en diferentes idiomas	79
Figura 23: Gráfico de resultados sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web	80
Figura 24: Gráfico de resultados sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web	80
Figura 25: Gráfico de resultados sobre la recomendación de incluir secciones de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio Web	81
Figura 26: Gráfico de resultados sobre los tipos de información compartidas en el Observatorio Web	84
Figura 27: Observatorio Web del PRONATEL- indicadores mostrados sobre el Proyecto Regional de Banda Ancha de Ayacucho	88
Figura 28: Observatorio Web del PRONATEL- Beneficiarios del Proyecto Regional de Banda Ancha de Ayacucho, filtro de Distrito de Huanta- Provincia de Huanta	88

## RESUMEN

El desarrollo y fortalecimiento del Gobierno Abierto y Digital es una prioridad para el Estado Peruano. En dicho marco, las Entidades Públicas disponen de Plataformas Webs para el cumplimiento de la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como se han implementado Observatorios Webs que permiten consolidar información prioritaria relacionada a los objetivos estratégicos de cada Institución y brindarla a la ciudadanía en formatos dinámicos que permiten acceder a esta; como lo ha hecho el Programa Nacional de Telecomunicaciones a través del Observatorio PRONATEL, el cual que permite dar seguimiento el avance de ejecución de los Proyectos de Telecomunicaciones que ejecuta. El objetivo de la presente investigación fue determinar el impacto de la implementación del Observatorio de Seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL en la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La metodología usada es no experimental del tipo estudio explicativo, mixta con enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando fichas de observación como instrumento de aplicación. La muestra es el análisis de los Observatorios Web de los dieciocho (18) Ministerios del Estado Peruano, en particular el Observatorio del PRONATEL del sector de Transportes y Comunicaciones. Se obtuvo como resultado que diecisiete (17) Ministerios del Estado Peruano vienen implementando Observatorios Webs que permiten acercar la información de indicadores estratégicos de las Instituciones a la Ciudadanía. Concluyendo que, la implementación de los Observatorios Webs de las Entidades Públicas impacta positivamente en la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, siendo el del PRONATEL una iniciativa a replicar.

**Palabras claves:** Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Gobierno Digital, Modernización del Estado, Observatorio Web.

## ABSTRACT

The development and strengthening of the Open and Digital Government is a priority for the Peruvian State. Within this framework, Public Entities have Web Platforms for compliance with the policy of Transparency and Access to Public Information, as well as Web Observatories that allow the consolidation of priority information related to the strategic objectives of each Institution and provide it to the citizens in dynamic ways that allow access to it. The National Telecommunications Program has do so through the PRONATEL Observatory, which allows monitoring the progress of the execution of the Telecommunications Projects that it executes. The objective of this research was to determine the impact of the implementation of the PRONATEL Telecommunications Project Monitoring Observatory on the National Policy of Transparency and Access to Public Information. The methodology used is not experimental, explicative type, mixed study with a quantitative and qualitative approach, using observation sheets as an application instrument. The sample is the analysis of the Web Observatories of the eighteen (18) Ministries of the Peruvian State, in particular the PRONATEL Observatory of the Transport and Communications sector. It was obtained as a result that seventeen (17) Ministries of the Peruvian State have been implementing Web Observatories that allow the information of strategic indicators of the Institutions to be brought closer to the Citizenship. It was concluded that the implementation of the Web Observatories of Public Entities has a positive impact on the National Policy of Transparency and Access to Public Information, being that of PRONATEL an initiative to replicate.

**Keywords:** Electronic Government, Open Government, Digital Government, Modernization of the State, Web Observatory.

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, en agosto del año 2003, se aprobó la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con la finalidad de promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2º de la Constitución Política del Perú. Cabe mencionar que la base de esta ley es el principio de publicidad, ya que toda información que posee el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15º de la precitada Ley.

Por lo tanto, dicha Ley constituye el marco normativo que permitirá al Estado adoptar medidas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública teniendo la obligación de brindar la información que demande la ciudadanía en aplicación del principio de publicidad.

De otro lado, en el contexto actual que vivimos, las herramientas de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) se han convertido en instrumentos cruciales para acceder a todo tipo de información, sin distinguir las barreras geográficas que existen, para lo cual el internet es la principal herramienta y medio para acceder a cualquier información. Así también, es preciso señalar que el Perú integra diversas alianzas para implementar y fortalecer el modelo de gobierno abierto y electrónico, siendo el principal el de la Alianza de Gobierno Abierto (OGP, por sus siglas en inglés de *Open Government Partnership*). El cual promueve un modelo de gobernanza basados en los principios de participación/ colaboración, rendición de cuentas y transparencia. Por lo cual, existe una gran oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos usando las diversas plataformas web que vienen implementado las Entidades Estatales en sus políticas de gobierno abierto y electrónico.

Es en este contexto que el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tiene como misión promover el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y de preferente interés social, formulando y evaluando proyectos de inversión en telecomunicaciones y supervisando su correcta ejecución, contribuyendo así a reducir la brecha digital en nuestro país.

El PRONATEL tuvo asignado para el año 2021 un monto superior a los ochocientos millones de soles, el cual le permitió ejecutar diversos proyectos regionales de banda ancha, así como de los proyectos de los Centros de Acceso Digital, Espacios Públicos de Acceso Digital, entre otros; por lo cual, el impacto de los proyectos y el presupuesto asignado es sin lugar a duda, información que será de interés para la ciudadanía y público en general.

Por lo cual, el PRONATEL ha implementado a partir del año 2021, el Observatorio Web de seguimiento de los Proyectos de Telecomunicaciones, en el marco de transparencia y acceso a la información, así como parte de las buenas prácticas de gestión pública en el contexto de modernización de la gestión pública. En dicho observatorio se permite ver en tiempo real, el avance de los diferentes Proyectos de Telecomunicaciones que ejecuta y opera, incluso este se encuentra disponible en los idiomas español y quechua. Sin embargo, se desconoce el impacto de este observatorio en la política de transparencia y acceso a la información en dicha Entidad.

Por lo tanto, en la presente investigación se tiene como hipótesis general que la implementación del observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones impacta significativamente en el cumplimiento de la política de transparencia y acceso a la información en el PRONATEL; por lo cual con la presente investigación se determinará el impacto de la implementación del observatorio en dicha política precitada.

El primer capítulo permitirá identificar la realidad problemática dentro del contexto nacional e internacional, así como sustentar la justificación de la

investigación, las limitaciones y delimitaciones del estudio. En el segundo capítulo se describirá el marco teórico usado para la investigación, partiendo de la revisión de diversa bibliografía nacional e internacional, así como de la base legal y conceptual necesaria para comprender diversos conceptos relacionados a la transparencia y acceso a la información, este capítulo concluirá con la definición de la matriz de consistencia, la cual permitirá identificar y operacionalizar las variables.

En el tercer capítulo sobre la metodología, se describe el tipo y diseño de estudio, así como la población y muestra considerada, se especificarán los criterios de selección, además se especifican las técnicas de procesamiento y análisis, así como se menciona los aspectos éticos considerados para la investigación. Al respecto, se identificarán los observatorios implementados en cada uno de los Ministerios y se analizarán las secciones de información plasmadas en estas mediante herramientas comparativas para determinar las oportunidades de mejora que tendría el observatorio del Pronatel en análisis.

Posteriormente, en el capítulo cuatro relacionado a los resultados, se analizan los resultados de la aplicación de la ficha de observación que contiene preguntas en relación a las cuatro variables de análisis contrastado con la revisión documental, con la finalidad de analizar detalladamente todas las variables identificadas para determinar el impacto que tiene el Observatorio de Seguimiento de Proyectos del PRONATEL en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Finalmente, en el último capítulo de la presente investigación, se pudo responder cada una de las hipótesis planteadas en relación al impacto del Observatorio Web del PRONATEL en la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, así como en el de la Gobernanza Digital. Así como se identificaron las conclusiones y recomendaciones en relación a las características de accesibilidad que deben tener los Observatorios Webs identificados en la presente investigación y se aportarán elementos de análisis que permitirán potenciar su acceso a la información en un entorno de gobierno

electrónico y abierto, el cual es el marco normativo prioritario que se convierte en una gran oportunidad para acercar la información de los Proyectos de Telecomunicaciones administrados por el PRONATEL a los ciudadanos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

#### **1.1.1 Formulación del problema**

En el contexto global donde el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) se ha masificado en todo el mundo a través de, principalmente, el internet como medio masivo para acceder a la información; es crucial la adopción de estrategias y políticas públicas relacionadas a Gobernanza Digital y Abierta para permitir acercar, empoderar y lograr la co-creación de valor público con la sociedad civil, ciudadanos, empresa privada e instituciones públicas en los Estados en todo el mundo. Más aún, la pandemia del COVID-19 ha demostrado que es crítico acercar a la ciudadanía a las instituciones públicas, para lo cual el uso de las herramientas digitales disponibles se ha convertido en una necesidad estratégica para el desarrollo de los Estados.

En este contexto, diversos estudios han demostrado la importancia e impacto de la transformación digital en el crecimiento de los países, se estima que un crecimiento del 10% en el índice de desarrollo del ecosistema digital (IDED), permitiría un crecimiento del 1.9% del PBI per cápita (UIT, 2019); además de otros beneficios como la mejora de la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, así como mejora las oportunidades para el desarrollo de las capacidades de poblaciones excluidas (OECD, 2017).

A nivel mundial, los países que más han avanzado respecto a la implementación de modelos efectivos de Gobernanza Digital, específicamente Gobierno Electrónico, son los países de Dinamarca, Corea, Estonia y Finlandia que se encuentran en el top del ranking de gobierno electrónico desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020).

Al respecto de este indicador, en el caso de los países del continente americano, tenemos como líderes del ranking a Estados Unidos (posición 9), Uruguay (posición 26), Canadá (posición 28), Argentina (posición 32), Chile (posición 34) y Brasil (posición 54), situando al Perú en la posición 71; mientras que, en relación al IDED, el Perú se encuentra por debajo del promedio de la región, y además muy desposicionado respecto al promedio de la OECD.

Sin embargo, a pesar de encontrarnos rezagados respecto al avance mundial, es notorio el avance y esfuerzo realizado en el Perú en los últimos años a través de diferentes iniciativas como la del 2003 con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), en el 2006 se tuvo la primera agenda digital en el Perú, en el 2013 se da la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y se emite el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, posteriormente en el 2016 se creó la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI), en el 2018 se promulgó el Decreto Legislativo N° 1412- Ley de Gobierno Digital, y en el 2020 se aprobó el Sistema Nacional de Transformación Digital, el cual constituye un sistema funcional del poder ejecutivo.

Así también, en el año 2011, el Perú, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, presenta carta de intención para formar parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, organización internacional que busca promover y fortalecer gobiernos que sean transparentes, inclusivos, responsables y participativos; en el 2012, se aprobó el primer Plan de Acción de Gobierno Abierto 2012- 2014, a la fecha se ha vencido el cuarto Plan de Acción 2020-2021. Actualmente, el Gobierno Abierto es incluido como línea de acción prioritaria en la estrategia de modernización de la gestión pública y transformación digital.

Específicamente, esta investigación se centrará en las actividades del Programa Nacional de Telecomunicaciones (en adelante, el PRONATEL), entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Gobierno del Perú, depende del Despacho del Viceministerio de Comunicaciones. La cual tiene como misión asegurar la provisión de infraestructura y servicios de transportes y comunicaciones a la población, de manera segura, sostenida, inclusiva y competitiva, orientada a la integración y desarrollo nacional.

El PRONATEL tiene como objetivos estratégicos el incrementar la cobertura de los servicios de comunicaciones a nivel nacional, promover el uso universal de los servicios de comunicaciones en beneficio de la población en general nacional, y modernizar la Gestión Institucional.

Actualmente, el PRONATEL tiene en cartera diferentes proyectos en formulación, implementación y operación, que son críticos para la reducción de la brecha digital del país.

En este contexto, el PRONATEL ha implementado a partir del año 2021 el Observatorio Web de seguimiento de los proyectos de telecomunicaciones que

tiene en cartera; sin embargo, se desconoce el impacto de este observatorio en la Política de Transparencia y Acceso a la Información en dicha Entidad; así como sus características en un contexto donde el Gobierno Abierto es una estrategia y política pública para acercar a los ciudadanos a las Entidades Públicas.

Por lo tanto, en la presente investigación se determinará el impacto de la implementación de dicho Observatorio en la Política Nacional señalada; para lo cual, primero se identificarán los observatorios implementados en otras entidades, se analizarán las características de accesibilidad y secciones de información plasmadas en estas mediante herramientas comparativas, con la finalidad de determinar las oportunidades de mejora que tendría el Observatorio en análisis.

### **1.1.2 Problema general**

¿Cómo impacta el Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones en el cumplimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información en el PRONATEL en el 2021?

### **1.1.3 Problemas específicos**

**PE1:** ¿Cuáles son los Observatorios implementados en las Entidades Públicas, además del de PRONATEL, y qué tipo de información comparten?

**PE2:** ¿Cuáles son los tipos de secciones de información compartida del Observatorio del PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021?

**PE3:** ¿Cuáles son las características de accesibilidad a la información pública del observatorio de PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar cómo impacta la implementación del Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL en la Política de Transparencia y Acceso a la Información.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

**OE1:** Identificar los observatorios implementados en las Entidades Públicas, además del de PRONATEL, y el tipo de información compartida.

**OE2:** Identificar los tipos de secciones de información compartida del Observatorio del PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021.

**OE3:** Identificar las características de accesibilidad a la información pública del observatorio de PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021.

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación**

La presente investigación tuvo justificación teórica y legal, debido a que existe un amplio marco normativo en relación al efecto que ha tenido la Gobernanza Digital en la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En un contexto donde se ha masificado el uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como la implementación de los Portales Webs Institucionales que permiten al ciudadano acercarse a las diversas Entidades Públicas del país.

Por lo tanto, los Observatorios Webs constituyen potentes herramientas que permiten brindar información a la ciudadanía, pero también son la oportunidad para visibilizar la gestión por resultados identificando los principales indicadores de gestión y de desempeño de las Entidades Públicas en el ámbito de su competencia.

Es así que el Programa Nacional de Telecomunicaciones ha implementado el Observatorio Web de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones en el año 2021, con información relacionada al estado del avance de implementación de los Proyectos de Telecomunicaciones que tiene en cartera y de sus beneficiarios, convirtiéndose en un ejemplo a seguir para las demás Entidades.

### **1.3.2 Importancia**

La importancia de la presente investigación está relacionada a que permite identificar los diversos Observatorios Webs implementados en el país, así como las características de accesibilidad y del tipo de información que brindan a los ciudadanos.

De otro lado, si bien existen investigaciones en relación a la importancia de la Gobernanza Digital, poco se ha investigado en nuestro país sobre la publicidad de los indicadores de desempeño, y como los Observatorios constituyen una herramienta importante para lograr la Modernización de la Gestión Pública.

### **1.4 Limitaciones en la investigación**

Las limitaciones que se tuvieron en la presente investigación fueron las relacionadas a la búsqueda de información en las diversas páginas institucionales que se analizaron, debido a que estas no siguen una misma estructura para poder identificar rápidamente a sus Observatorios Webs. Así también, no existe una denominación estándar, encontrando diversas denominaciones como Observatorios, Plataformas, Sistemas, entre otros nombres particulares.

### **1.5 Delimitación del área de investigación**

Delimitación Espacial: Páginas Webs Institucionales del Programa Nacional de Telecomunicaciones- PRONATEL, y de los Ministerios que integran el Poder Ejecutivo.

Delimitación Temporal: Análisis realizado en el 2021.

Delimitación Cuantitativa: Observatorios Web del PRONATEL y de dieciséis (16) Entidades Públicas de diversos sectores.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Boulanger y Castillo (2019) en la tesis titulada *“Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad”* de la Universidad Cesar Vallejo, realizó una investigación cualitativa mediante el proceso de observación, seguido de la generación de ideas, y posteriormente por el desarrollo de teorías e hipótesis. Adicionalmente, se realizó la aplicación de la entrevista como instrumento de investigación, cuyo objetivo fue obtener información y compararla con los resultados previamente obtenidos. Dicha investigación fue enfocada en la finalidad y cumplimiento de la precitada Ley, partiendo de establecer en qué medida nuestro país emplea estrategias orientadas a incentivar el Gobierno Abierto; así también, se analiza la problemática y posible existencia de limitaciones de eficacia de esta herramienta de gestión, que inciden en la lucha anticorrupción y la gobernabilidad. Se formuló la hipótesis a partir de la premisa de que la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, es una herramienta de gestión eficaz y eficiente en la lucha contra la corrupción, llegando a la conclusión de que contribuye positivamente en la mejora de la gobernabilidad.

Apaza (2019) en la tesis titulada *“Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública en los Gobiernos Locales de la Región de Puno”* de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la ciudad de Puno, planteó que la administración pública en el Perú viene avanzando con la implementación del Gobierno Electrónico, aplicando diversas tecnologías de la información y de comunicación; sin embargo, actualmente existe la falta de acceso y transparencia a la información en temas públicos en los portales web de diversas entidades de los gobiernos locales. En dicho trabajo el objetivo fue analizar el nivel de aplicación de acceso y transparencia a la información en los puntos de transparencia, participación y el acceso y la a la información pública, así como el uso de Portales Web por estas Entidades a través de sus Portales Web de Transparencia. Bajo un contexto normativo para la divulgación de información

pública, las cuales deben ser cumplidas por las Entidades Públicas, para lo cual se analizó la información de dichos portales publicados en todos los gobiernos de ámbito local de la Región de Puno. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y explicativo, por lo que el diseño es no experimental y transversal. Se aplicaron encuestas a los trabajadores y fichas de observación para los Portales Web de estas Entidades, las cuales constaron de veintiséis (26) preguntas dirigidas a veintiséis (26) gobiernos locales. Llegando a la conclusión que, las diversas entidades de los Gobiernos Locales ejecutan un nivel de aplicación parcial de acceso y transparencia de la información, obteniendo un 56% de nivel de cumplimiento de normas exigidas en las normativas de la Ley N° 27806.

Ramírez y Aguirre (2018) en la tesis titulada *“Factores que influyen en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el Gobierno Regional de Coronel Portillo-Ucayali- período 2014-2015”* de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de la ciudad de Ucayali, planteó como objetivo determinar los factores que influyen en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública en el Gobierno Regional de Coronel Portillo en Ucayali durante el periodo 2014-2015; fue una investigación del tipo básica, nivel descriptivo- explicativo, diseño no experimental en su forma transversal, con una muestra equivalente a cuarenta y siete (47) funcionarios públicos. Los resultados señalaron que la responsabilidad de los funcionarios públicos, el portal de transparencia y la política interna son los factores que influyen en el cumplimiento de la precitada Ley. Se halló que los encuestados no tienen conocimiento de los requisitos de información necesarias para los Portales, así como exigen requisitos ilegales y arbitrarios, el incumplimiento de los plazos para la entrega de la información, negativa de brindar información, o inexistente incorporación del procedimiento de acceso a la información en el Texto Único de Procedimiento Administrativo de la entidad. También se observó la inexistencia del Portal de Transparencia y acceso a la información, y limitaciones para las personas con discapacidad visual; Portales sin información exigida por la Ley de Transparencia, con información desactualizado y/o incomprensible; y se evidenció que no se registran las solicitudes de acceso a la información en el registro estadístico de atención de casos.

Silva (2021) en la investigación titulada *“Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria”* de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo establecer el vínculo entre Gobierno Electrónico y Transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, para lo cual se empleó la técnica de la encuesta a treinta y cinco (35) colaboradores. Dicha investigación sostiene que a partir del año 2000 el Gobierno Electrónico comienza a establecer sus cimientos en miras de una gestión transparente en nuestro país. Sin embargo, la encuesta de la ONU del 2016 sobre el índice de Gobierno Electrónico, ubica al Perú en el puesto 81 de 193 seleccionados, situación poco alentadora como efecto del absolutismo y la poca transparencia con la que ejecutan sus acciones las Instituciones Públicas en nuestro país. Dicha investigación obtuvo como resultado una valoración de 69% para la variable Gobierno Electrónico y una valoración de bueno a muy bueno de 63% para la variable Transparencia. Concluyendo que existe un vínculo directo entre Gobierno Electrónico, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Portal Institucional.

Chavez (2021) en la tesis titulada *“Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales, Perú 2020”* de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, planteó como objetivo determinar la incidencia de la gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales en el año 2020. La metodología empleada consistió en un enfoque cuantitativo de tipo básico, nivel explicativo, con diseño no experimental. La población estuvo integrada por cincuenta y un (51) encargados de los Observatorios Socio Económico Laborales de las veinticinco (25) regiones que conforman la Red de Observatorios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Se usó la técnica de encuesta mediante tres cuestionarios estructurados tipo Likert, los cuestionarios estuvieron relacionados a las variables gestión del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación, y productividad laboral. Los cuestionarios fueron validados por cinco jueces expertos, la confiabilidad se determinó a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados fueron procesados con el software SPSS, se presentaron estadísticas descriptivas e inferenciales mediante tablas, figuras y gráficos, concluyendo que la gestión del conocimiento y las tecnologías de la

información y comunicación inciden en un 51,8% en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económico Laborales; es decir, que a medida de que los responsables de los Observatorios Socio Económicos Laborales incrementan sus conocimientos y puedan hacer mayor uso de las TICs, la productividad de los encargados de estos Observatorios incrementará.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Galicia (2018) en su investigación titulada *“Análisis de la implementación del gobierno abierto: Estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018”* del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile plantea que el gobierno abierto es una plataforma que ha servido a los países para luchar contra la corrupción, y se buscará analizar ciertos aspectos sobre la implementación del gobierno abierto en los países de Chile y Guatemala, países con diferentes niveles de implementación del gobierno abierto. Para lo cual se buscará determinar cuáles son los factores obstaculizadores y facilitadores de los procesos de implementación del sistema de Gobierno Abierto en las administraciones públicas de ambos países. El objetivo de la mencionada investigación fue realizar un análisis comparativo de la implementación del gobierno abierto y sus principios en ambos países, así como identificar aquellos procesos que han significado un desafío para su implementación, así como también se resalta, la importancia de la iniciativa y sus logros para combatir la corrupción a lo interno de los gobiernos. Como conclusión, se identificó características que permitirían garantizar una evolución positiva del gobierno abierto como la voluntad política del gobierno de turno, fortalecimiento del sistema legal (Leyes y otros que los potencien) y la institucionalidad. Así como los efectos de una implementación del gobierno abierto como es el acercamiento de la Entidad Pública a los ciudadanos y por lo tanto, mayor participación ciudadana en lo público. Finalmente, señaló que no basta con poner la información a disposición de la población en portales web, sino en hacer el contenido utilizable; y que las campañas de difusión y sensibilización son cruciales tanto al interno de la Entidad, como las externas.

Lizardo (2018) en su investigación titulada *“Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”* realizada para obtener el grado de doctor en la Universidad

Complutense de Madrid plantea que el creciente acceso de la ciudadanía a las TICs, así como la mayor presión de la población por tener gobiernos que rindan cuentas; han motivado e impulsado la evolución del Gobierno Electrónico como política prioritaria para los Gobiernos. Sin embargo, pareciera que aún la percepción de corrupción no disminuye, más bien por el contrario, sigue incrementando a pesar de que se ha potenciado los instrumentos que garantizan gobiernos electrónicos, cuya finalidad es transparentar el acceso a la información pública. Por lo cual, dicha investigación tuvo como objetivo demostrar que en los países latinoamericanos, en base a las mediciones realizadas entre los años 2003 y 2014, están involucradas otras variables en la percepción de la corrupción además de las de gobierno electrónico. Para lo cual se hizo un análisis explicativo entre todas las variables en relación a gobierno electrónico y percepción de la corrupción, así como se identificó otros factores que incidían en la percepción de la corrupción. Se obtuvo como conclusión que existen otras variables comprometidas en la percepción de la corrupción además de la del gobierno electrónico, las cuales son: institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política. Además, se resaltó la veracidad y acertada estrategia que significa el gobierno electrónico para los países en materia de lucha contra la corrupción, características que han promovido una mejor gobernanza y mayor responsabilidad social.

García (2016) en su investigación titulada *“Las TIC como herramienta para la transformación de la administración pública en Colombia, estudio de caso: avances y retos de la implementación del Gobierno Electrónico en la ciudad de Pereira”* realizada en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá de Colombia, plantea que actualmente vivimos en una sociedad moderna tecnológicamente donde el uso de las TICs se han vuelto una herramienta crucial que permite mayor nivel de transparencia de la información, este esfuerzo vinculado a la actividad estatal se traduce en el gobierno electrónico. Por lo tanto, el objetivo de dicha investigación fue identificar la contribución de la implementación del gobierno electrónico a la transformación de la gestión pública haciéndola más eficiente, transparente y participativa en la ciudad de Pereira. Como conclusión, se obtuvo que las herramientas planteadas por la Organización de las Naciones Unidas- ONU en relación a los parámetros de implementación de gobierno electrónico son importantes y útiles; si bien el Municipio de Pereira tiene un plan

de acción, aún no se tiene un avance importante por la poca inversión asignada para dicho fin. Por lo cual, la ciudad de Pereira se encuentra en la fase de presencia interactiva según las etapas de madurez dadas por la ONU.

Luna (2019) en su investigación titulada *“Evaluación del uso de tecnologías de la información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital”* realizada para obtener el grado de maestro en la Universidad Autónoma del Estado de México, plantea que las TICs han permitido la creación de los gobiernos digitales, y de esta manera se ha logrado la simplificación de muchos trámites que han cambiado la vida de muchos ciudadanos, con nuevas herramientas que permitieron a la ciudadanía tener información de la administración pública. Por lo cual, dicha investigación tuvo como objetivo determinar si la implementación de las tecnologías de información transaccionales está generando gobiernos eficientes, la teoría indicaría que sí, pero la investigación analizó las variables que la hacen eficiente; específicamente en el caso de los cajeros inteligentes del registro civil. Como resultado se obtuvo que en las encuestas se validó que los ciudadanos demandan servicios de mayor calidad. Así también, es cierto que la administración pública ha optimizado recursos con la implementación del gobierno electrónico. Además, que los ciudadanos valoran su tiempo, por lo cual requerirán servicios más eficientes; así como la accesibilidad al servicio. Por lo cual, en el caso específico de los cajeros inteligentes, se ve una alta reducción del tiempo usado para los diferentes servicios requeridos.

Fakhruzzaman (2019) en su investigación titulada *“Factors influencing e-government adoption in Indonesia” [Factores que influenciaron la implementación del gobierno electrónico en Indonesia]* para obtener el grado de master de la Universidad del Estado de Iowa en Estados Unidos, planteó que la difusión mundial de las TICs ha facilitado el desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en el mundo, como sucedió con Indonesia que también ha asignado la priorización en esta materia; sin embargo, la integración de un sistema en un país tan grande geográficamente ha significado un gran reto. Por lo tanto, dicha investigación identificó los factores que afectan la implementación de servicios de gobierno electrónico en dicho país. Los resultados obtenidos han permitido sugerir que la relación entre las variables de facilidad de uso y

adopción del gobierno electrónico son influidas por la utilidad percibida. Otro hallazgo importante fue la relación entre riesgo percibido y la percepción de facilidad del uso del servicio de gobierno electrónico. Así también, se identificó que las variables de influencia social y confianza no tuvieron mayor efecto en la intención de uso del servicio de gobierno electrónico. Todos estos hallazgos permitieron sugerir algunas aplicaciones como la modificación de la metodología de los desarrolladores de contenido, así como la focalización en los servicios que permitan mejorar la experiencia del usuario para hacerlo más interesante para los ciudadanos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Bases legales**

- Constitución del Perú, Artículo 2.
- Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo 021-2019-JUS.
- Reglamento de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo 072-2003-PCM.
- Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 26300, Ley sobre los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.

- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de la Gestión de Intereses.
- Decreto Supremo N° 019-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de Gestión de Intereses.
- Decreto Supremo N° 063-2010-PCM, que aprueba la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- Resolución Directoral N° 011-2021-JUS/DGTAIPD, Reglamento que establece el lineamiento para la implementación y actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 059-2004-PCM, Decreto Supremo que aprueba disposiciones relativas a la administración del Portal del Estado Peruano.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 018-2018-MTC, Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Telecomunicaciones- PRONATEL,
- Resolución Ministerial N° 0068-2020-MTC/01, aprueba la Directiva N° 002-2020-MTC/01 Directiva que regula la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Transporte.

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI, Resolución que aprueba el documento de “Estándares de interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado”.

### **2.2.2 Gobierno Abierto**

Gobierno Abierto es definido por la Presidencia de Consejo de Ministros como el modelo de gobernanza que promueve la transparencia y acceso a la información, así como la participación ciudadana, rendición de cuentas e integridad; para lo cual se busca incluir las necesidades y expectativas de los ciudadanos en los procesos de: i) tomas de decisiones de la administración pública, ii) formulación e implementación de políticas públicas, y iii) mejora de la calidad de provisión de bienes, servicios y regulaciones. Todo en aras de contribuir al fortalecimiento de la democracia, legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo.

El Perú forma parte de la Alianza de Gobierno Abierto- AGA desde el 2011, el cual es integrado por setenta y ocho (78) países que trabajan junto a miles organizaciones de la sociedad civil. La metodología de trabajo, es la presentación del plan de trabajo bianual con compromisos sobre mejora de transparencia, rendición de cuentas y la participación pública en el gobierno. Los compromisos del gobierno peruano que guían al Gobierno Abierto están enfocados en las siguientes áreas:

- a) Incrementar la disponibilidad de información sobre las actividades relacionadas a la gestión pública
- b) Apoyar la participación ciudadana
- c) Aplicar los más altos estándares de integridad profesional en los gobiernos
- d) Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y rendición de cuentas

Es preciso señalar que existe una matriz de indicadores, la cual es una herramienta que permite dar seguimiento y monitoreo a los compromisos pactados por el Perú, el cual contiene veintidós (22) indicadores. En relación al presente trabajo de investigación, los dos principales compromisos e indicadores vinculados al objetivo que busca este estudio son los siguientes:

- a. Fortalecer la institucionalidad sobre transparencia y acceso a la información pública: que incluye indicadores como la cantidad de ministerios y organismos

públicos que han designado funciones alineadas al TAIP y han sido incluidos en el ROF, empresas que brindan información a entidades públicas y ciudadanos información sobre su aporte al Canon, resoluciones de habeas data ejecutadas anualmente, y sanciones vinculadas a entregas de información ejecutada anualmente.

b. Desarrollar instrumentos para incrementar la transparencia y acceso a la información pública: que incluye indicadores como Entidades públicas que introducen la implementación de instrumentos TAIP en sus herramientas de gestión pública (PEI- POI), y el acceso de información de ciudadanos sobre las actividades de las Entidades Públicas a través de sus portales de transparencia.

### **2.2.3 Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico implica la innovación en la reforma del Estado involucrando el uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la competitividad del país y acercar al Estado a los ciudadanos. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) define al gobierno electrónico como "la utilización de internet y el world wide web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos"; mientras que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) lo define como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del Gobierno para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Es importante señalar que la Organización de las Naciones Unidas- ONU, ha definido un marco de evaluación que permite clasificar las iniciativas de Gobierno Electrónico según el nivel de madurez que tengan, por lo cual se han clasificado cinco niveles (Naser & Concha, 2011):

- a) Presencia emergente: Existe el compromiso del Gobierno de desarrollar gobierno electrónico, pero sólo se brinda información básica a través de Internet.
- b) Presencia ampliada: La presencia se expande, incrementan la cantidad de sitios webs y se brinda información a través de medios más

customizados (opciones de búsqueda dentro de los portales web e interacción a través de correo electrónico).

- c) Presencia interactiva: Se evidencia presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la web, se ofrecen servicios con interacción más sofisticada como lo es la existencia de formularios electrónicos.
- d) Presencia transaccional: El Estado permite servicios con transacciones completas y seguras como la obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de impuestos, entre otros.
- e) Integración total: Acceso instantáneo a servicios de manera integrada, el ciudadano no diferencia las fronteras existentes entre los distintos servicios que ofrece el Estado.

Figura 1: Modelo de Madurez de las iniciativas de Gobierno Electrónico



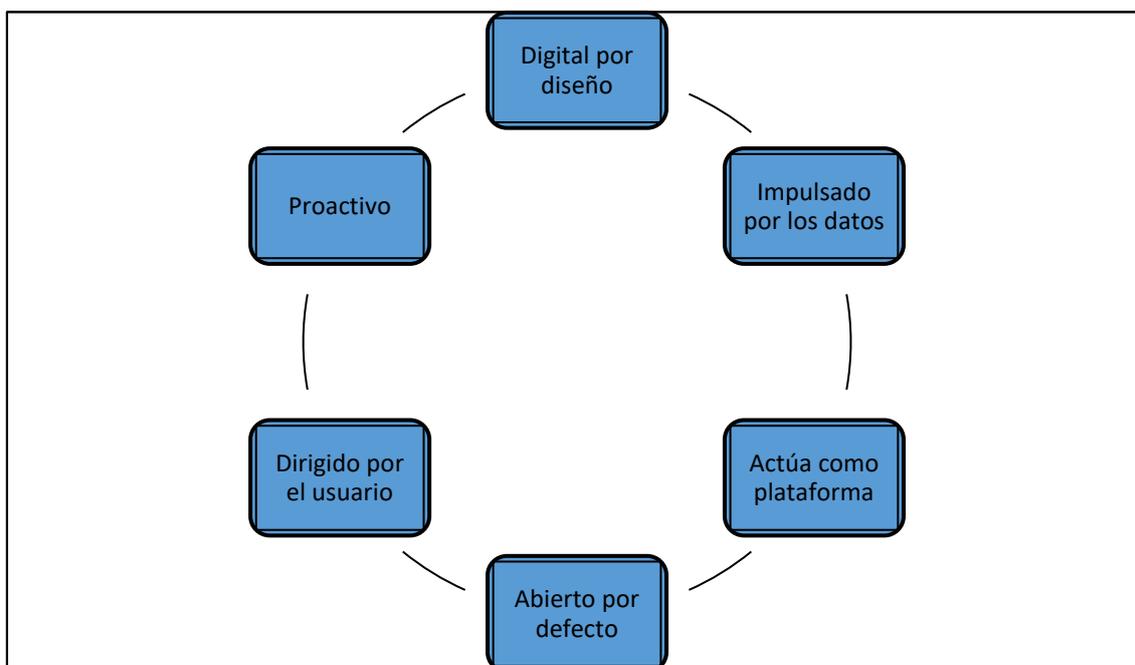
Fuente: (Naser & Concha, 2011)

#### 2.2.4 Gobierno Digital

Si bien el *e-government* o gobierno electrónico ha significado un nuevo paradigma para los Gobiernos del Mundo; el surgimiento del Gobierno Digital se ha convertido en el actual nuevo paradigma modelo a seguir, el cual no sólo busca una mejor gobernanza con el uso de las TIC, en especial el internet, sino además tiene el enfoque de lograr mejores eficiencias operativas logrando que los servicios públicos y las operaciones sean digitales. Por lo cual, la OCDE ha

definido al Gobierno Digital como el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los Gobiernos con la finalidad de crear valor público (OCDE, 2014). Es importante señalar el marco de políticas de Gobierno Digital que ha propuesto la OCDE, el cual se basa en las siguientes seis dimensiones:

Figura 2: Marco de Políticas de Gobierno Digital- OCDE



- a) Digital por diseño: Se aprovechan las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación para sus ciudadanos.
- b) Impulsado por los datos: Se valoran los datos como activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y prestación de servicios.
- c) Actúa como plataforma: Se despliega una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y la prestación de servicios públicos.
- d) Abierto por defecto: Los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas se ponen a disposición del público, dentro de los límites de la legislación vigente y en equilibrio con el interés nacional y público.

- e) Dirigido por el usuario: Enfocado en las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; adoptando mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda.
- f) Proactivo: Anticipación a las necesidades de la ciudadanía y responde rápidamente a ellas, buscando la simplificación de la interacción con los usuarios y evitando la necesidad de procesos burocráticos y engorrosos.

El paradigma de Gobierno Digital se concretó en nuestro país en el 2003 a partir de la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la cual pertenece a la Presidencia del Consejo de Ministros, de esta manera se da la institucionalización del Gobierno Electrónico en el Perú; es preciso señalar que pertenecemos como país a la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (Red GEALC). Así también, tenemos la herramienta de gestión denominada "Agenda Digital 2.0", en la cual se puede identificar que el tipo de gobierno electrónico que será materia de análisis para este trabajo de investigación es el de gobierno a ciudadano/ usuario (G2C).

Posteriormente, el Decreto Legislativo N° 1412 del año 2018, aprueba la Ley de Gobierno Digital, dicha Ley aprueba el marco legal sobre gobierno digital, la cual ordena la creación de un portal de transparencia y datos abiertos de todo el gobierno y establece por defecto los datos abiertos como un principio rector para la administración pública. Es preciso señalar que el Artículo 3 de dicha Ley, define los siguientes conceptos claves en concordancia a la presente investigación:

- a) Canal digital.- es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal podrá incluir tanto páginas y sitios web, así como redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.
- b) Gobernanza digital.- definido como el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización.

Así también, la Ley de Gobierno Digital define a la *usabilidad* como el principio rector para su aplicación, la cual significa que se buscará que en el diseño y

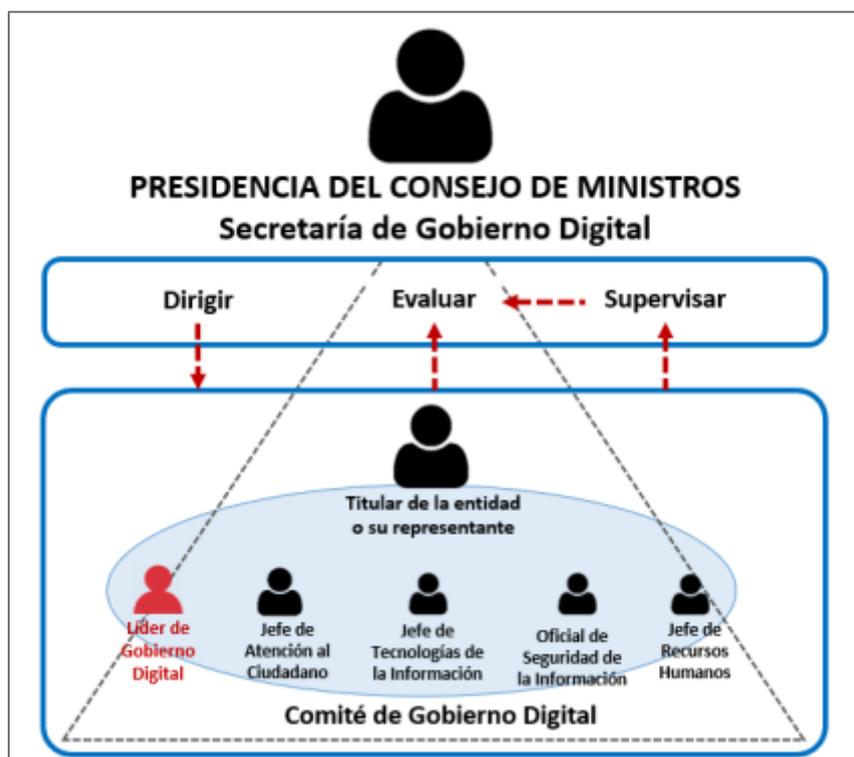
configuración de los servicios digitales, el uso resulte de fácil manejo para los ciudadanos y personas en general.

El ente rector en materia de Gobierno Digital es la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital en lo concerniente a tecnologías digitales, identidad digital, interoperabilidad, servicio digital, datos, seguridad digital y arquitectura digital. Esta Secretaría es la responsable de su operación y correcto funcionamiento.

Es importante señalar que, el gobierno peruano sigue las recomendaciones realizadas por la OCDE sobre la necesidad de establecer marcos organizativos y de gobierno efectivos para coordinar la implementación de la estrategia digital dentro y entre los niveles del gobierno.

En cuanto al Modelo de Gobernanza Digital, esta muestra los roles que forman parte del proceso de transformación digital y del desarrollo estratégico del Gobierno Digital en las entidades de la Administración Pública.

Figura 3: Modelo de Gobernanza Digital- PCM



Según se observa en la figura precedente, el modelo de gobernanza muestra la necesidad de incorporar equipos multidisciplinarios en cada Entidad, con la finalidad de que participen en el proceso de transformación digital. Así también,

es necesaria la interacción con otros órganos, unidades orgánicas y entidades para desplegar iniciativas de Gobierno Digital centrados en la ciudadanía (PCM, 2018).

Así también, se debe resaltar el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, el cual establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

En dicho documento normativo, se menciona que las Entidades deben habilitar servicios digitales para los ciudadanos, los cuales pueden ser de cuatro tipos:

- a) Servicio digital informativo, de carácter netamente informativo y unidireccional.
- b) Servicio digital cercano: los que permiten comunicaciones bidireccionales básicas.
- c) Servicio digital optimizado: los que permiten comunicación bidireccional avanzada, y su utilización requiere como mínimo la autenticación de la identidad del ciudadano mediante la plataforma ID GOB.PE y un bloque básico de interoperabilidad técnica establecido en el artículo 86 del presente Reglamento.
- d) Servicio digital conectado: los que utilizan al menos tres (03) bloques básicos de interoperabilidad técnica establecidos en el artículo 86 del Reglamento precitado.

En el caso de la materia de investigación, los Observatorios Webs corresponden a servicios digitales informativos pues permiten brindar información al ciudadano en sentido unidireccional hacia este del tipo no presenciales (PCM, 2021).

### **2.2.5 Base normativa sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Es preciso señalar como antecedente que, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, estableció principios que sustentan el Procedimiento Administrativo, entre los cuales está el principio de participación que establece lo siguiente:

*“Principio de Participación.- Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la*

*información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.* [Subrayado es nuestro]

Por lo cual, la Ley precitada ya menciona la importancia de brindar información a la ciudadanía, así como insta a las Entidades a establecer mecanismos de difusión y de acceso a la información.

Otro precedente importante, es la Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo, el cual establece que la transparencia y el acceso a la información son condiciones necesarias para la participación activa de la ciudadanía en las actividades de distribución y control de los presupuestos locales y regionales. Para dicho fin, establece en su Artículo 10 que, los gobiernos locales y regionales están obligado a divulgar toda la información relacionada con la organización, asignación y ejecución del presupuesto.

En dicho contexto, la Ley N° 27806, aprobó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el 2003, con la finalidad de promover la transparencia de los actos de Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información estipulada en el numeral cinco del artículo dos de la Constitución Política del Perú que indica lo siguiente:

*“5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyen por ley o por razones de seguridad nacional.”* [Subrayado es nuestro]

Es importante recalcar el principio de publicidad que es uno de los principios que sostienen la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública que indica lo siguiente:

*“Artículo 3. - Principio de publicidad  
Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad.*

(...)

*En consecuencia:*

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el artículo 15 de la presente Ley.

2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.

3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

*La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.” [Subrayado es nuestro]*

Posteriormente, mediante la Ley N° 27927 se modificaron y agregaron algunos artículos a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, estableciéndose en la Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final que el Poder Ejecutivo, a través de los Ministerios respectivos y del Consejo Nacional de Inteligencia, en su calidad de órgano rector del más alto nivel del Sistema de Inteligencia Nacional (SINA), elaborará el correspondiente reglamento, el cual será aprobado por el Consejo de Ministros y publicado en un plazo no mayor de noventa días contados a partir de la vigencia de dicha Ley. También es importante mencionar el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, mediante el cual se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, y las modificaciones realizadas mediante la Ley N° 27927.

Así también, el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, aprobó el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública que contiene cinco (05) Títulos, en el cual se delimitan las obligaciones de la máxima autoridad de la Entidad en relación a dicha Ley como es la de designar al funcionario responsables de la actualización del Portal de Transparencia e implementar las medidas de seguridad que permitan adecuado uso y control de la información. De otro lado, en el Título II sobre el Portal de Transparencia, menciona las obligaciones del funcionario responsable de dicho Portal; finalmente, también es importante mencionar los Títulos III sobre el Procedimiento de Acceso a la Información, y el Título V sobre el Registro de la información de acceso restringido.

Por lo tanto, se ha evaluado la base normativa que sustenta que el Estado, a través de sus Entidades Públicas, debe adoptar medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de estas, teniendo la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

## **2.2.6 Modernización de la Gestión Pública**

La modernización de la Gestión Pública en nuestro país, está enmarcada normativamente bajo la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dicha Ley declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y trazar el camino hacia un Estado democrático, descentralizado y que permita atender las necesidades de los ciudadanos; dicha Ley fue publicada en enero del 2002.

Así también, debemos mencionar el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

En el mencionado Reglamento, en el capítulo III del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en su artículo 7 sobre el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública indica en su literal c) lo siguiente:

*“c) el gobierno abierto: Se basa en los pilares de transparencia y acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas y colaboración e innovación, buscando incluir a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones de la administración pública, la formulación e implementación de políticas públicas y la mejora de la calidad de la provisión de bienes, servicios y regulaciones, para fortalecer la democracia, legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo. En ejercicio de su rectoría, la Secretaría de Gestión Pública establece relaciones de coordinación, en lo que corresponda, principalmente con la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales o la que haga sus veces del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y con*

*la Secretaría de Gobierno Digital o la que haga sus veces de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de sus respectivas competencias.” [Subrayado es nuestro]*

Lo cual sienta las bases de los entes rectores en materia de Gobierno Abierto, el cual es una metodología que permitirá acercar a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones de la administración pública. En el capítulo V, artículo 13 del mencionado Decreto Supremo, se menciona que el ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública es la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, quien ejerce la rectoría del Sistema Administrativo de Modernización de Gestión Pública, la cual es la autoridad técnico- normativa en dicha materia.

Así también debemos señalar que, mediante Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en el artículo 5-A que fue incorporado, se precisa que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones dentro de las competencias de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; así como la búsqueda contante de la mejora de la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, para el logro de los resultados. A continuación, se sintetiza los medios que son definidos prioritarios para la modernización de la administración pública:

Tabla 1: Medios para la Modernización de la Gestión Pública

- Simplificación administrativa
- Calidad de las regulaciones
- Gobierno abierto
- Coordinación interinstitucional
- Estructura, organización y funcionamiento
- Mejora en la productividad
- Gestión por procesos
- Evaluación de los riesgos de gestión
- Gestión del conocimiento

Fuente: Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658

### **2.2.7 Plataforma Digital Única del Estado Peruano**

La plataforma digital única para orientación al ciudadano (en adelante, la Plataforma GOB.PE) con dominio [www.gob.pe](http://www.gob.pe), permite unificar a las instituciones del Estado siendo el punto de contacto digital del Estado Peruano con todos los ciudadanos y personas en general. Siendo la única fuente de información de trámites, servicios públicos digitales e información institucional para sus canales digitales.

La base legal que habilita esta disposición es el Decreto Supremo 033-2018-PCM publicado el 23 de marzo del 2018 y con vigencia desde el día siguiente de su publicación, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital. Dicho documento normativo permitirá sentar las bases para estandarizar y alinear los portales web institucionales de las entidades de la administración pública bajo los principios de simplicidad, accesibilidad y usabilidad.

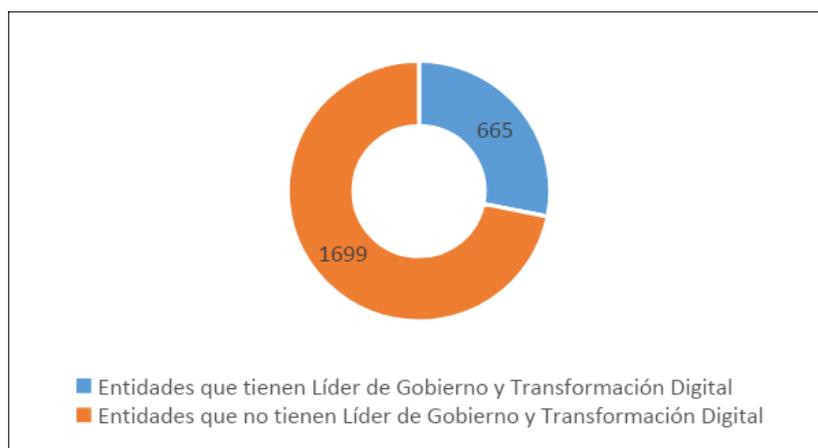
Así también, dicho Decreto Supremo señala que la administración de la plataforma GOB.PE está a cargo de la PCM a través de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI), ente rector del Sistema Nacional de Informática y Líder Nacional de Gobierno Digital, quien dictará los lineamientos técnicos y normativos para la implementación, operación y mantenimiento de la Plataforma GOB.PE; y coordinará los objetivos, acciones y medidas para la transformación digital y despliegue del Gobierno Digital con los Líderes de Gobierno Digital de cada una de las entidades de la administración pública, el cual será un miembro del gabinete de asesoramiento de la Alta Dirección de cada entidad.

Cabe indicar que si bien la Plataforma GOB.PE es administrada por la PCM a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, es responsabilidad de cada institución el contenido y la actualización de la información de sus páginas institucionales.

Al respecto, es preciso señalar que el último reporte de la PCM sobre entidades que designaron a su Líder de Gobierno y Transformación Digital, reporte del 31 de diciembre del 2021 indica que, de las 2,364 entidades públicas identificadas, sólo 665 han cumplido con la designación de dicho líder, lo que representa un 28% de avance desde que se emitieron las dos siguientes Resoluciones:

- a) Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que modifica los artículos 1 y 2 de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM- Resolución que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública publicada el 08 de mayo del 2018,
- b) Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/ SEGDI- Resolución que aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno y Transformación Digital publicada el 10 de diciembre del 2018.

Figura 4: Entidades que cuenta con Líder de Gobierno y Transformación Digital



Fuente: Reporte de la PCM sobre Entidades que designaron Líder de Gobierno y Transformación Digital al 31 de diciembre del 2021

En relación a los plazos, el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM establece los plazos para la migración de los portales institucionales y sus dominios de internet a la Plataforma GOB.PE hasta el 31 de julio del 2020; mientras que el plazo para la adecuación de los lineamientos y disposiciones emitidos por la Secretaría de Gobierno Digital para las aplicaciones, plataformas u otros es hasta el 31 de diciembre del 2020.

Es preciso señalar que el Decreto Supremo mencionado define los siguientes conceptos que serán utilizados en la presente investigación:

*“1. Servicio Público Digital. Aquel servicio público ofrecido de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales (teléfonos inteligentes, plataformas no presenciales, etc.), para la producción y acceso a datos, servicios*

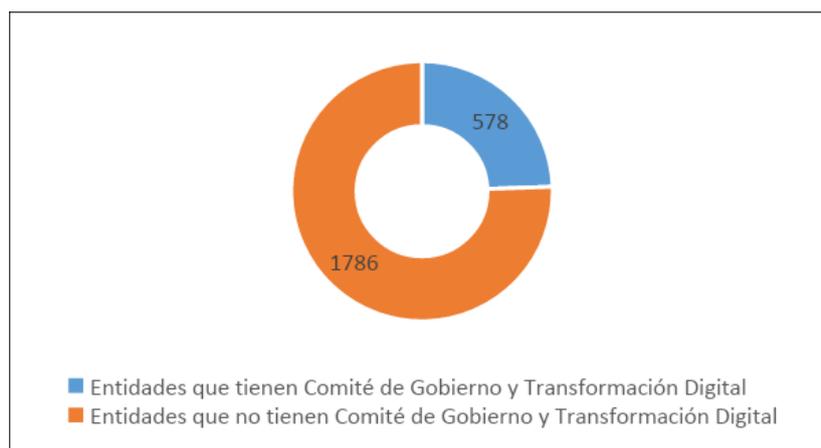
y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

(...)

3. *Canal Digital. Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la administración pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios públicos digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.*”

Otro indicador importante es el relacionado a las Entidades que tienen Comité de Gobierno y Transformación Digital, donde sólo 578 de 2364 Entidades han cumplido con este compromiso:

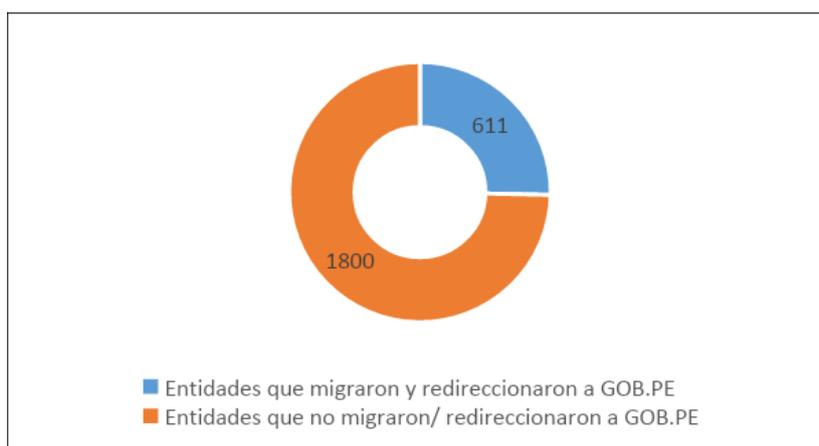
Figura 4: Entidades que cuenta con Comité de Gobierno y Transformación Digital



Fuente: Reporte de la PCM sobre Entidades que designaron Comité de Gobierno y Transformación Digital al 31 de diciembre del 2021

Además, sobre el último reporte de la PCM al cumplimiento de migración y redireccionamiento a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, GOB.PE, con corte al 31 de diciembre del 2021, se verifica que, de las 2,411 instituciones identificadas, sólo 611 han cumplido con la obligación contemplada en el Decreto Supremo N° 033-2018-PCM (25% de cumplimiento).

Figura 4: Entidades con cumplimiento de migración a Plataforma .GOB.PE



*Fuente: Reporte de la PCM sobre Entidades que han cumplido con la migración y redireccionamiento al dominio .GOB.PE al 07 de diciembre del 2021*

Por lo cual, según se ha analizado en ambos reportes de la PCM, lamentablemente menos del 30% de las Entidades ha cumplido con las obligaciones de asignar el Líder Digital (Decreto Supremo N° 157-2021-PCM), así como realizar el redireccionamiento a la plataforma .GOB.PE; lo cual es un indicador de que es muy poco el avance en estos dos primeros pasos que serán claves para la Transformación Digital de las Entidades Públicas.

Finalmente, debemos señalar que las pautas dadas para que GOB.PE sea accesible son las siguientes características que deben cumplirse en sus plataformas:

- Colores que tengan suficiente contraste entre texto y fondo.
- Uso de tipografía fácil de leer por su forma.
- El tamaño mínimo de tipografía que utilizamos es de 16px.
- Los enlaces y botones tienen un área cliqueable grande, para que las personas con discapacidad motora no tengan que ser tan precisas.
- Uso de pocas imágenes para que el contenido cargue rápido en zonas que no tienen buena conectividad a Internet.
- Redacción del contenido en términos simples que cualquier persona puede entender.
- Código optimizado para que pueda ser leído por softwares de lectura de pantalla.

### **2.2.8 Observatorio Web**

(Voutssás, 2012) en su artículo titulado "*Observatorios Web y portales del conocimiento*" para el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México, señala que los Observatorios Web además de tener la composición de un Portal Web, tienen una colección de archivos de datos e información organizada, así como aplicaciones y herramientas de programación, servicios, especialistas y espacios de red social, los cuales son agregados en un sitio Web con elementos de interactividad, trabajo colaborativo y red social utilizan el Internet con la finalidad de construir un ambiente virtual de creación, búsqueda y divulgación de conocimiento acerca de un tema específico.

Así también Voutssás señala que, un observatorio en la vida real está conformado por un conjunto de especialistas y de telescopios, cada uno con sus instrumentos astronómicos especializados; de manera similar, el Observatorio Web tiene el propósito de poder crear un espacio que propicie la creación, acumulación, búsqueda, intercambio, proceso y divulgación, de datos e información acerca de una temática preestablecida con miras a la creación de un espacio de conocimiento alimentado por una comunidad relativamente abierta y colaborativa y puesto a disposición de públicos muy amplios.

Por lo cual, finaliza Voutssás señalando que el observatorio debe obedecer a ciertos principios de método que den orden para de esa forma poder llegar a ser una publicación de la "Web 2.0" en toda su esencia; y no puede ser creado como una simple agregación de bancos de datos, catálogos, publicaciones, entre otros, tal como sucede en diversos Portales Webs.

Por lo tanto, para efectos de la presente investigación, se definirá al Observatorio Web como aquella Plataforma Web que permitirá mostrar información dinámica y didáctica de una Entidad Pública determinada en relación a sus actividades operativas.

Los Observatorios Web permiten graficar la información con el uso de diversas herramientas amigables para los usuarios como pueden ser tablas, mapas, gráficos, usando diversos filtros que agilizan la búsqueda de información. Así también, es preciso señalar que en los últimos años se ha hecho muy útil el uso de los tableros o cuadros de mando/ control o *dashboards*, los cuales permiten

visualizar la data de acuerdo a diversos grupos de indicadores de desempeño o *key performance indicators* (KPIs) planteados de acuerdo a cada Institución. Como ejemplo, a continuación, se muestra el Observatorio COVID\_19 de la Organización Panamericana de la Salud, en el cual se observan diversos indicadores en relación a la Región de las Américas como es la cuantificación de casos, muertes acumuladas, entre otros; el cual permite aplicar filtros de búsqueda por país que se actualiza de forma dinámica en todos los gráficos y mapas mostrados:

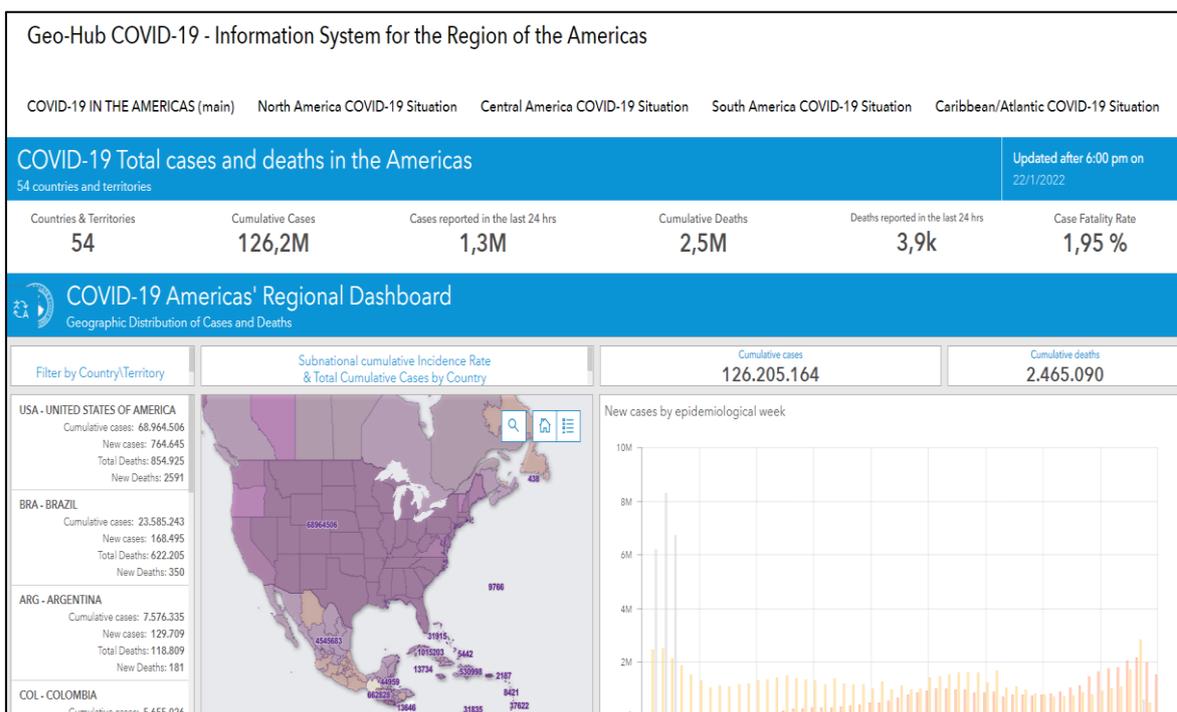


Figura 5: Observatorio COVID-19 de la Organización Panamericana de la Salud- PAHO

Fuente: <https://paho-covid19-response-who.hub.arcgis.com/>

Es importante señalar que existe el modelo de *Technology Acceptance Model* (TAM), el cual fue creado para describir como nuevas tecnologías como las computadoras son adoptadas por las personas, este modelo propone que no tener en cuenta las necesidades y requerimientos de los ciudadanos no permitirá que sea usable el desarrollo del gobierno electrónico. Para lo cual se enfoca principalmente en factores psicológicos relacionados con el usuario más que en aspectos tecnológicos del dispositivo.

Este modelo TAM también puede aplicarse a la adopción del gobierno electrónico como nueva tecnología, este define la utilidad percibida y la facilidad

de uso como factores que influyen en la aceptación de la tecnología (Davis, 1989).

### **2.2.9 Programa Nacional de Telecomunicaciones- PRONATEL**

El Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) es una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Tiene como misión promover el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y de lugares de preferente interés social, para lo cual formula y evalúa proyectos de inversión en telecomunicaciones. Así como supervisa su correcta ejecución, contribuyendo así a la reducción de la brecha digital del país.

## **2.3 Marco conceptual**

- Observatorio Web: Plataforma Web que integra información dinámica en relación a una temática específica, permitiendo coleccionar y distribuir la información a un público diversos.
- Plataforma Web Institucional: Portal Web de alguna Institución que permite compartir información diversa en relación de esta, usando el Internet como medio para difundirla.
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital: La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros lidera la articulación, implementación y evaluación de la Política Nacional de Transformación Digital y su estrategia, así como las políticas nacionales, planes nacionales, normas, lineamientos, proyectos y plataformas para tal fin.
- PRONATEL: Programa Nacional de Telecomunicaciones, Entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La implementación del Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL impacta significativamente en el cumplimiento de la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

**HE1:** Existen Observatorios implementados en otras entidades similares al del PRONATEL en el Perú en el 2021, y comparten diversos tipos de información de interés para la ciudadanía.

**HE2:** Los tipos de secciones de información compartidas del Observatorio del PRONATEL aportan significativamente a la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021, pero tiene muchas oportunidades de mejora en comparación de las otras Entidades Públicas.

**HE3:** Las características de accesibilidad a la información pública del Observatorio del PRONATEL aportan significativamente a la Política

Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021, pero tiene muchas oportunidades de mejora en comparación de otros Observatorios identificados de otras Entidades Públicas.

### Identificación de variables

- **Variable 1:** Observatorio Web
- **Variable 2:** Política nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

### Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b> Observatorio Web	El Observatorio Web de seguimiento de proyectos de Telecomunicaciones es una herramienta que permite visualizar el estado de ejecución de los proyectos de telecomunicaciones que son ejecutados y operados a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones; para lo cual se ha habilitado dicha plataforma web de acceso público con los principales indicadores de gestión del avance de ejecución de los Proyectos, así como la función de visualización y búsqueda de las instituciones/ localidades beneficiarias.	Observatorio Web	Gobierno Abierto
			Gobierno Digital
		Estructura del Observatorio Web	Secciones de información compartida
<b>VARIABLE 2</b> Política nacional de Transparencia y Acceso a la Información	Mediante la Ley Nº 27806 se aprobó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con la finalidad de promover la transparencia de los actos de Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2º de la Constitución Política del Perú.	Transparencia	Tipo de información compartida por las Entidades Públicas
		Acceso a la Información pública	Acceso a la Información pública

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación tiene enfoque mixto, el cual es comprendido como “(...) un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos, en un mismo estudio” (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.199) ; y es del tipo no experimental y básica, según Sánchez y Reyes (2017) este tipo de investigación “*mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, está orientado al descubrimiento de principios y leyes*” (p. 44); según el análisis de Ander- Egg (2011) en cuanto al tipo de investigación básica o pura, se puede distinguir dos niveles, “*la investigación teórica fundamental y la investigación teórica destinada al conocimiento de algún aspecto de la realidad o a la verificación de la hipótesis*” (p. 41).

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

En lo referente al alcance o nivel, la investigación será del tipo explicativa, ya que el objetivo de la presente investigación es explicar el impacto que tiene el Observatorio de seguimiento de proyectos del PRONATEL en la política de transparencia y acceso a la información pública; al respecto, este tipo de investigación explora una relación causal, por lo cual nos permitirá confirmar la hipótesis planteada en la presente investigación sobre el alto impacto que tienen las iniciativas de Observatorios Webs en la política nacional de transparencia y acceso a la información.

#### **3.1.3 Diseño**

La presente es una investigación no experimental, porque no se modifican las variables.

#### **3.1.2 Método**

La presente investigación utiliza el método explicativo que permite encontrar las razones o causas que ocasionan diferentes fenómenos, permite abordar una comprobación de hipótesis causales, para lo cual es crucial el análisis, síntesis e interpretación.

### 3.2 Población y muestra

**Población:** Representa todas las unidades de la investigación que se estudia de acuerdo a la naturaleza del problema, es decir, la suma total de las unidades que se van a estudiar, las cuales deben poseer características comunes dando origen a la investigación. Arias (2006), señala que *“es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”* (p.98). Es decir, la población lo constituyen los Observatorios Webs de seguimiento de actividades de las Entidades Públicas en el Perú existentes en el 2021.

**Muestra:** La muestra en estudio se la denomina muestreo censal. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (p.77). En este caso, son los diecisiete (17) Observatorios identificados de cada uno de los Ministerios del Estado Peruano, uno por cada Ministerio; es preciso señalar que, en el caso del Ministerio de Relaciones Exteriores no se identificó ningún Observatorio Web en su Plataforma Web Institucional:

Tabla 3: Muestra de la Investigación- Observatorios identificados por cada Ministerio

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL

**Criterios de inclusión:** Se ha considerado sólo a un (01) Observatorio Web vinculado a cada uno de los Ministerios del Estado Peruano, los cuales se han identificado en la búsqueda en la plataforma digital única del estado peruano .GOB.PE, ya sea directamente o de alguno de las Instituciones adscritas a cada Ministerio. Previamente se validó que todos los Ministerios hayan migrado a esta plataforma digital única según la información dada por la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la PCM.

**Criterios de exclusión:** Se ha excluido al Ministerio de Relaciones Exteriores, debido a que en su plataforma institucional no se identificó ningún Observatorio Web relacionada a las actividades de este o de alguna entidad adscrita a este Ministerio. Así también, es preciso señalar que en algunos Ministerios se identificó la existencia de más de un (01) Observatorio Web, para efectos de la presente investigación, sólo se consideró uno (01).

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnicas

Observación.

### **3.3.2 Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha empleado el instrumento de recolección de datos (ficha de observación).

La fiabilidad del presente instrumento se dio a través del método estadístico Alfa de Crombach, que permite medir la confiabilidad y fiabilidad del instrumento, así también, se debe tener presente que entre más cerca se encuentre el resultado a 1 mayor confiabilidad se tiene en el instrumento, por lo que, el instrumento que se aplicó en la presente investigación si ha cumplido y por ende es confiable, con un valor de 0.789.

Así también, es menester señalar que el mismo ha sido validado por tres especialistas en la materia, quienes consideraron que su aplicación tiene un valor de aplicación del más del 90%.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

El método de análisis de datos es la forma en la que se recopila los datos, la cual fue estadística elemental descriptiva a través del software Microsoft Office Excel 2019, teniendo como técnicas las siguientes:

- Tablas de frecuencias: La ficha de observación contó de catorce (14) preguntas con respuestas que permiten identificar el cumplimiento o no de cada una de las características en análisis de los Observatorios Webs; por lo cual se representó los resultados realizando un conteo específico de la frecuencia de repetición de estos; para lo cual se añadió una columna de conteo específico.
- Tablas de porcentajes: La cual nos permitió cuantificar el cumplimiento en cada una de las características a medir de manera porcentual en el universo de Observatorios Web analizados.
- Gráficos estadísticos: A través de gráficos de pastel o circulares, se permitió graficar el cumplimiento de las diversas características de los Observatorios Web en análisis.

### **3.5 Aspectos éticos**

Se ha respetado los criterios nacionales e internacionales para asegurar la calidad ética de la investigación como el Informe de Belmont, para lo cual se detallan los principios éticos aplicados:

- Autonomía: No se ha vulnerado, al realizarse revisión documentaria y normativa en relación a Gobernanza Digital y Abierta.
- Beneficencia: Debido a que significa un aporte positivo para la Gestión Pública en relación a la mejora de los servicios que brinda el Estado, específicamente PRONATEL, a la ciudadanía.
- No- maleficencia: Con la presente investigación, no se produce daño a ninguna persona ni institución pública y/o privada; la información usada para esta tesis es de acceso público (a través de sus Portales Webs Institucionales).
- Justicia: En búsqueda de generar una mayor equidad en el acceso de servicios públicos de calidad para la ciudadanía.

Así también, debemos señalar que se ha trabajado en relación al contenido (argumentación, congruencia entre el objetivo de la investigación y la argumentación lógico, investigación de los estudios citados, pertinencia de estudios, se han identificado hallazgos y conclusiones relevantes) y en la presentación (redacción clara de ideas, ortografía, puntuación, uso de fuentes de información), cumpliendo el compromiso ético de la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Según se ha detallado en el capítulo previo, el instrumento usado ha sido la ficha de observación elaborada para la presente investigación, la cual consta de catorce (14) preguntas que permitirán realizar un análisis de los dieciocho (18) Ministerios que integran el Estado Peruano.

Estas preguntas permitirán identificar cada una de las variables e indicadores formulados para poder lograr los objetivos del trabajo.

#### Resultados del indicador Gobierno Abierto

Con relación al indicador de Gobierno Abierto se plantearon cuatro (04) preguntas que permitirán identificar las características de los Observatorios Webs en análisis. Es preciso señalar que no se encontró ningún Observatorio Web para el Ministerio de Relaciones Exteriores, habiendo indagado en la Web oficial de este Ministerio y realizado las consultas respectivas, sin obtener respuesta. Por lo cual, en este caso se ha considerado una respuesta negativa para todas las preguntas.

La primera pregunta en análisis fue relacionada a validar la existencia de mínimo un Observatorio Web por cada Ministerio investigado, de los dieciocho (18) Ministerios, solo el de Relaciones Exteriores no cuenta con un Observatorio Web. En los demás Ministerios si se pudo encontrar como mínimo uno, lo cual representa un 94%:

Tabla 3: Resultados obtenidos sobre la existencia de un observatorio web en la plataforma web institucional de la Entidad Publica

PREGUNTA	SI	NO
¿La Entidad tiene como mínimo un observatorio web en su plataforma web oficial?	17 94%	1 6%

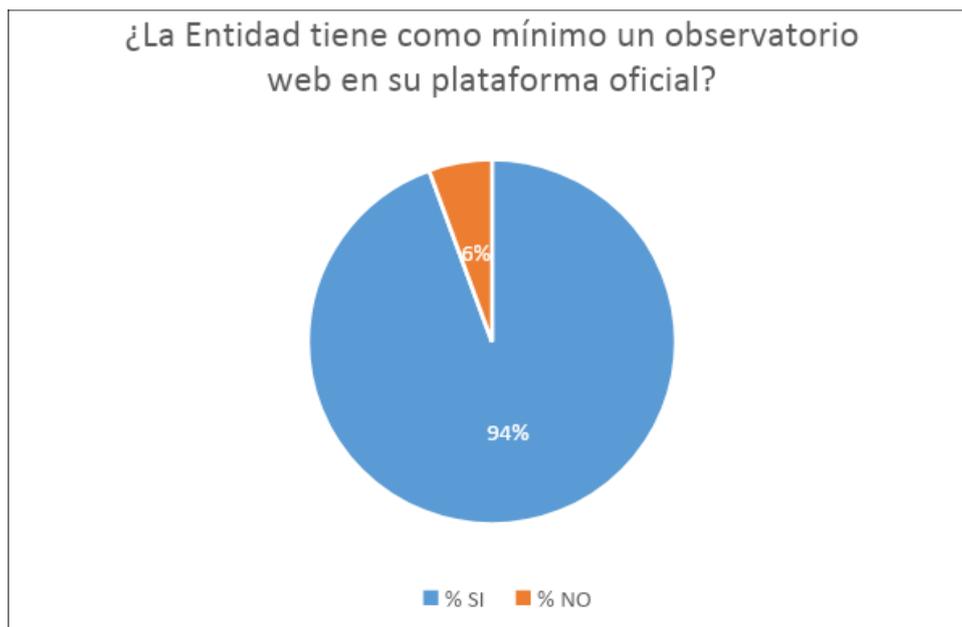


Figura 6: Gráfico de resultados sobre la existencia de un observatorio en la plataforma web institucional de la Entidad pública

Es preciso listar a continuación los Observatorios Web identificados de los Ministerios, como se ve en la Tabla, se ha listado cada Ministerio con el Observatorio reconocido y el objetivo de este:

Tabla 4: Listado y descripción de Observatorios Web identificados

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	DESCRIPCION DEL OBSERVATORIO
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	Permite ver la ejecución presupuestal de las Entidades Públicas.
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI	Información de gestión reactiva en el marco del SINAGERD (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres).
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	Permite gestionar información y conocimiento útil, oportuno y científico sobre los factores que explican la violencia y la criminalidad, con la finalidad de proponer potenciales intervenciones con evidencia criminológica.
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	Permite ver la información diaria de precios de los productos Farmacéuticos ya sean privados y públicos.
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	Guía para tomar las medidas necesarias de prevención en orientación al productor del cultivo correspondiente de arroz, papa, maíz, choclo, quinua.
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero- FONDEPES	Permite conocer la Información de las inversiones en infraestructura pesquera artesanal que realiza el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero - FONDEPES.

<b>N°</b>	<b>MINISTERIO</b>	<b>OBSERVATORIO IDENTIFICADO</b>	<b>DESCRIPCION DEL OBSERVATORIO</b>
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	DATOS TURISMO es una plataforma que permite visualizar información del sector Turismo en formato de Estadística, Reportes Regionales, Indicadores, Investigaciones, Estudios de Turismo, Artesanía, Mapas de Recursos Turísticos y Sistema de Inteligencia Turística.
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	Información de proyectos de inversión actual y lo que ya se está proyectando (Inversión comprometida del 2021 al 2025).
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	Permite ver la información amigable sobre el cierre de brechas en vivienda, agua y saneamiento, titulación y acceso a espacios públicos.
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	La información que brinda es de la Ubicación geográfica de servicios MIMP, Centros de Atención, Indicadores sociodemográficos.
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	El SINIA es una red de integración que facilita la sistematización, acceso, y distribución de la información ambiental. Se puede acceder a información de los componentes del ambiente como aire, agua, suelo, biodiversidad, residuos sólidos, entre otros.
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	La información que brinda es de las áreas culturales que se muestran en la plataforma INFOCULTURA. Esta plataforma está organizada por área cultural, tema e indicador.
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	La información que brinda es de los Programas Sociales, Padrón general de hogares, Operatividad SISFOH, Indicadores DIT, Indicadores Socio Económicos, Indicadores Emblemáticos.
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno identificado en su página web	Ninguno identificado en su página web
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	La información que se permite compartir es la de Comisarías, Denuncias en comisarías sobre violencia familiar, Victimización y Delitos, Ejecución Presupuestal, Personas Desaparecidas.
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE	La información que se permite compartir es la Matrícula, Docentes, Locales, Instituciones Educativas, según grado, estrategia, ámbito geográfico y tipo de gestión.
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	Es un instrumento de producción, análisis y difusión de información de la situación de empleo formal e informal a nivel nacional y regional. Está conformado por tableros interactivos, reportes regionales, estudios y muestra la estrategia sectorial para la formalización laboral.

Nº	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	DESCRIPCION DEL OBSERVATORIO
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	La información que se permite compartir en el Observatorio de Pronatel es la relacionada a los Proyectos de Telecomunicaciones que tiene en cartera (instituciones/ localidades beneficiarias), así como el avance de ejecución de dichos Proyectos.

Continuando con el indicador de Gobierno Abierto, luego de haber identificado la existencia del Observatorio Web, es importante saber el cumplimiento del dominio .GOB.PE, pues según las pautas dadas, la información debe estar unificada en este dominio estandarizado. Los resultados muestran que trece (13) Observatorios si cumplen con esta característica, mientras que los otros cinco (05) no.

Tabla 5: Resultados obtenidos sobre el dominio .GOB.PE de los Observatorios Webs

PREGUNTA	SI	NO
¿El observatorio tiene dominio .GOB.PE?	13	5
	72 %	28%

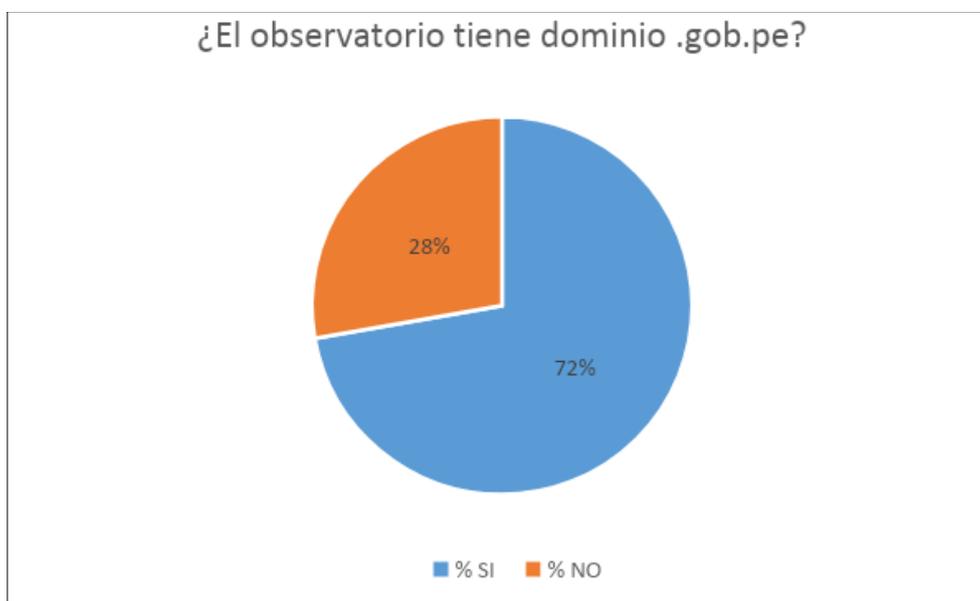


Figura 7: Gráfico de resultados sobre el dominio .GOB.PE del Observatorio Web

Es preciso señalar que el Observatorio en análisis del PRONATEL, tampoco cumplió con esta condición de contar con el dominio .GOB.PE. A continuación, los dominios de los Observatorios Web en análisis:

Tabla 6: Listado de Observatorios Webs y sus Links de Acceso

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	LINK DE ACCESO
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	<a href="https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/">https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/</a>
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil- INDECI	<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNTFkOWRhYWQtYmMwMS00OWNmLTg4ZTctNjZjYTc1OFlYn2M0liwidCI6IjNIZWNkMjZILThNTUtNDg4MC04ODEyLWEzMGZjZGU3OGEyZCJ9&amp;pageName=ReportSectioncd99edcca07a5ff10551">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNTFkOWRhYWQtYmMwMS00OWNmLTg4ZTctNjZjYTc1OFlYn2M0liwidCI6IjNIZWNkMjZILThNTUtNDg4MC04ODEyLWEzMGZjZGU3OGEyZCJ9&amp;pageName=ReportSectioncd99edcca07a5ff10551</a>
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	<a href="https://indagaweb.minjus.gob.pe/">https://indagaweb.minjus.gob.pe/</a>
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	<a href="http://opm.digemid.minsa.gob.pe/#/consulta-producto">http://opm.digemid.minsa.gob.pe/#/consulta-producto</a>
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	<a href="https://sissic.midagri.gob.pe/sissic">https://sissic.midagri.gob.pe/sissic</a>
6	Ministerio de la Producción	Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMzA1YjJmNTctZTc4MS00NjNiLWJiZmUtYmMzOTAzMDgwNDkxliwidCI6IjVjMDZmZGI0LTNjYjEtNGRiZC1iMjVhLWMyMWI2OGE2YzQyZCIsImMiOiR9&amp;pageName=ReportSection9dbe99c51a596c9552a9">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMzA1YjJmNTctZTc4MS00NjNiLWJiZmUtYmMzOTAzMDgwNDkxliwidCI6IjVjMDZmZGI0LTNjYjEtNGRiZC1iMjVhLWMyMWI2OGE2YzQyZCIsImMiOiR9&amp;pageName=ReportSection9dbe99c51a596c9552a9</a>
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	<a href="https://www.mincetur.gob.pe/centro_de_Informacion/datos_turismo.htm">https://www.mincetur.gob.pe/centro_de_Informacion/datos_turismo.htm</a>
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	<a href="http://proyecta.minem.gob.pe/#">http://proyecta.minem.gob.pe/#</a>
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	<a href="https://geo.vivienda.gob.pe/">https://geo.vivienda.gob.pe/</a>
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	<a href="https://app.mimp.gob.pe/GeomimpWeb/">https://app.mimp.gob.pe/GeomimpWeb/</a>
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	<a href="https://sinia.minam.gob.pe/">https://sinia.minam.gob.pe/</a>
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	<a href="http://www.infocultura.cultura.pe/infocultura/">http://www.infocultura.cultura.pe/infocultura/</a>

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	LINK DE ACCESO
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	<a href="http://sdv.midis.gob.pe/Infomidis/#/">http://sdv.midis.gob.pe/Infomidis/#/</a>
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	No aplica
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	<a href="https://observatorio.mininter.gob.pe/">https://observatorio.mininter.gob.pe/</a>
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa-ESCALE	<a href="http://escale.minedu.gob.pe/">http://escale.minedu.gob.pe/</a>
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	<a href="https://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/observatorio-de-la-formalizacion-laboral/">https://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/observatorio-de-la-formalizacion-laboral/</a>
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	<a href="https://vpspronatel.com/">https://vpspronatel.com/</a>

En relación al orden y la facilidad de entendimiento del Observatorio Web para el usuario, según la calificación realizada por las investigadoras, se considera que un (01) Observatorio, además del inexistente del Ministerio de Relaciones Exteriores, no se encuentra ordenado y no es de fácil comprensión para su uso por los ciudadanos. Dicho observatorio es el del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero- FONDEPES, perteneciente al sector del Ministerio de la Producción.

Tabla 7: Resultados obtenidos sobre el orden y la facilidad de entendimiento para el usuario del Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿El observatorio tiene la información ordenada y es fácilmente entendible para el usuario?	16	2
	89%	11%



Figura 8: Gráfico de resultados sobre el orden y facilidad de entendimiento para el usuario del Observatorio Web

En el caso del Observatorio del FONDEPES, este considera una presentación con once (11) diapositivas titulado “Tablero de Control- Cartera de Inversiones 2021”, el cual muestra información diversa:

Figura 9: Observatorio del FONDEPES- Vista de “Cartera de Inversiones FONDEPES”

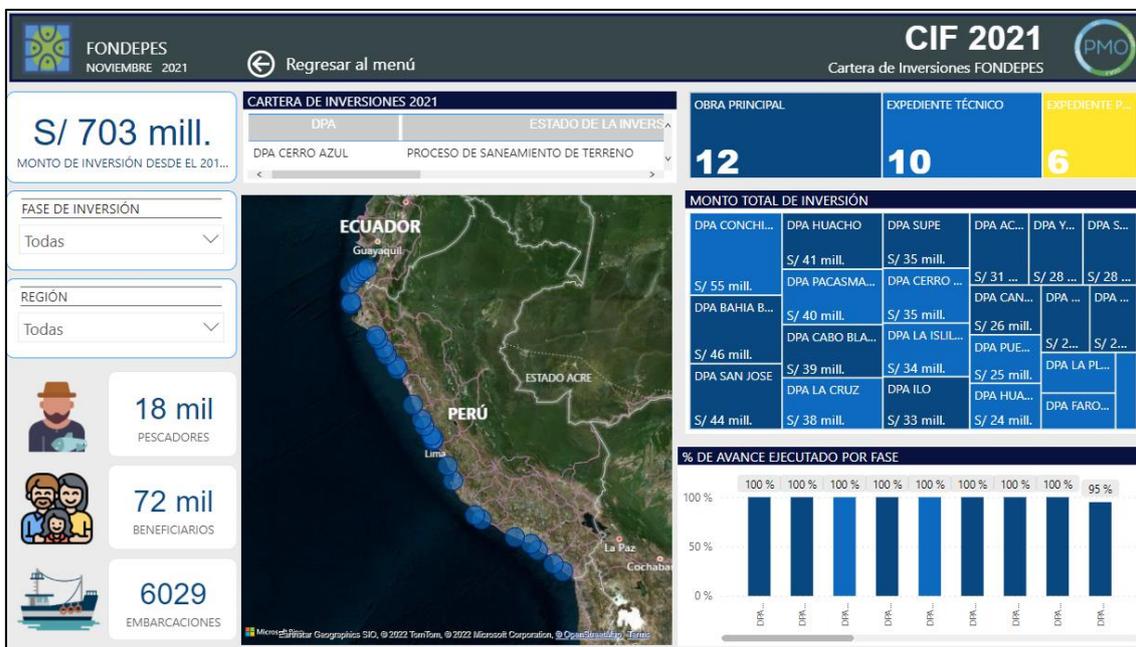


Figura 10: Observatorio del FONDEPES- Vista de “Principales Indicadores de la 10 Obras Representativas”

Sin embargo, consideramos que dicha información es bastante técnica y podría ser mejor explicada con el uso de leyendas que permitan entender la descripción

de algunas siglas y definiciones como el caso de la siguiente imagen donde se observa que no hay mayor detalle sobre las ratios por tipo de obra que menciona los tipos “Equipamiento, O. Mar y O. Tierra”, o en el cambio de montos de inversión se indica “PT DIRECTO” y “PT INDIRECTO”. Por lo tanto, consideramos que existe una gran oportunidad de mejora con relación al Observatorio del FONDEPES, el cual permite ver información de la Infraestructura Pesquera Artesanal que viene operando y en proceso de diseño e implementación en nuestro país, así como de los beneficiarios de estos proyectos.



Sobre la temporalidad de actualización de la información de los Observatorios Webs, todas tienen una frecuencia de actualización periódica constante que es variable. A excepción de los casos del Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual no tiene observatorio identificado.

Tabla 8: Resultados obtenidos sobre la actualización temporal del Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿La información del observatorio es actualizada en tiempo real?	17	1
	94%	6%



Figura 11: Gráfico de resultados sobre la actualización temporal del Observatorio Web

A continuación, se ha resumido la temporalidad de la actualización de información de los Observatorios Webs identificados:

Tabla 9: Temporalidad de actualización de información de los Observatorios Webs

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TEMPORALIDAD DE ACTUALIZACIÓN
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	La información es en tiempo real y actualizada de forma diaria y mensual.
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI	La información que se presenta es mostrada de forma anual desde el año 2005, teniendo información hasta el 2020 en la fecha de indagación.
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	La información que se presenta es actualizada diariamente y cuenta con información desde el año 2016.
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	La información es actualizada de forma diaria.
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	La información que se presenta es actualizada de forma semanal, así también existen otros indicadores con información anual del año 2018 al 2021.
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	La frecuencia de actualización de la información es anual y los indicadores que se muestran también son mostrados en gráficos con temporalidad anual.
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	La información se actualiza de forma anual, encontrando información al año 2020 a la fecha de indagación.

<b>N°</b>	<b>MINISTERIO</b>	<b>OBSERVATORIO IDENTIFICADO</b>	<b>TEMPORALIDAD DE ACTUALIZACIÓN</b>
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	La información es actualizada de forma mensual y anual según el tipo de indicador a analizar.
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	La información es actualizada de forma mensual y anual según el tipo de indicador a analizar.
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	La información se actualiza de la siguiente manera: - Ubicación geográfica de servicios MIMP (mensual, a octubre 2021) - Centros de atención (mensual, a octubre 2021) - Indicadores sociodemográficos (mensual, al 2021)
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	La información de los indicadores se encuentra actualizada de forma anual, teniendo indicadores actualizados al 2018, otros al 2019.
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	La información es actualizada de forma anual, en algunos casos hay información al 2021, en otras al 2016.
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	La información es actualizada según el siguiente detalle: - Programas Sociales (mensual, a octubre 2021) - Padrón general de hogares (mensual, a agosto 2021) - Operatividad SISFOH (mensual, a agosto 2020) - Indicadores DIT (mensual, a febrero 2020) - Indicadores Socio Económicos (anual, última información disponible de ENAHO- INEI 2020) - Indicadores Emblemáticos (anual, al 2019)
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	No aplica
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	La información es actualizada con la siguiente periodicidad: - Ejecución presupuestal (mensual, a octubre 2021) - Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar (mensual, a noviembre 2021) - Homicidios (mensual, al 2017)
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE	La información es actualizada de la siguiente manera: - Mapa de escuelas (mensual, a diciembre del 2021)

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TEMPORALIDAD DE ACTUALIZACIÓN
			- Servicios educativos (anual, última información disponible la del Censo Educativo del 2020) - Magnitudes (anual, última información disponible la del Censo educativo del 2020)
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	La información está actualizada según la fuente de información usada para los indicadores del <i>dashboard</i> : - Planilla electrónica (mensual, a diciembre del 2021) - ENAHO (anual, última información al 2020)
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	La información es actualizada de forma semanal respecto a los avances de los proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL.

### Resultados del indicador Gobierno Digital

En relación al indicador de Gobierno Digital, se analizó si hubiera alguna restricción existente de los navegadores webs más utilizados con la visibilidad de los Observatorios Webs, encontrándose que ninguno de los Observatorio en análisis presentó alguna restricción con navegadores como Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge. Lo cual es concordante con el objetivo de permitir que la ciudadanía pueda acceder a estos Observatorios sin impedimentos.

Tabla 10: Resultados obtenidos sobre restricciones de visibilidad gráfica del Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿Existe alguna restricción de visibilidad gráfica para con algún navegador web?	0	18
	0%	100%



Figura 12: Gráfico de resultados sobre restricciones de visibilidad gráfica del Observatorio Web

Sobre la opción de permitir la exportación de la información obtenida del Observatorio Web, se obtuvo que diez (10) observatorios tienen permitida dicha opción para el usuario, mientras que ocho (08) no cuentan con esa funcionalidad incluyendo el del PRONATEL. Dicha opción se enmarca dentro de las características de usabilidad e interacción de usuario de una plataforma web que recomendaba Fakhruzzaman, M. (2019), las cuales permitirán que el usuario pueda hacer más uso de estos Observatorios, al tener opciones que faciliten su uso y explotación con fines académicos, laborales y/o de investigación.

Tabla 11: Resultados obtenidos sobre la funcionalidad de exportación de información del Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿Es posible exportar la información obtenida del observatorio web en formato .pdf o .xlsx u otro?	10 56%	8 44%

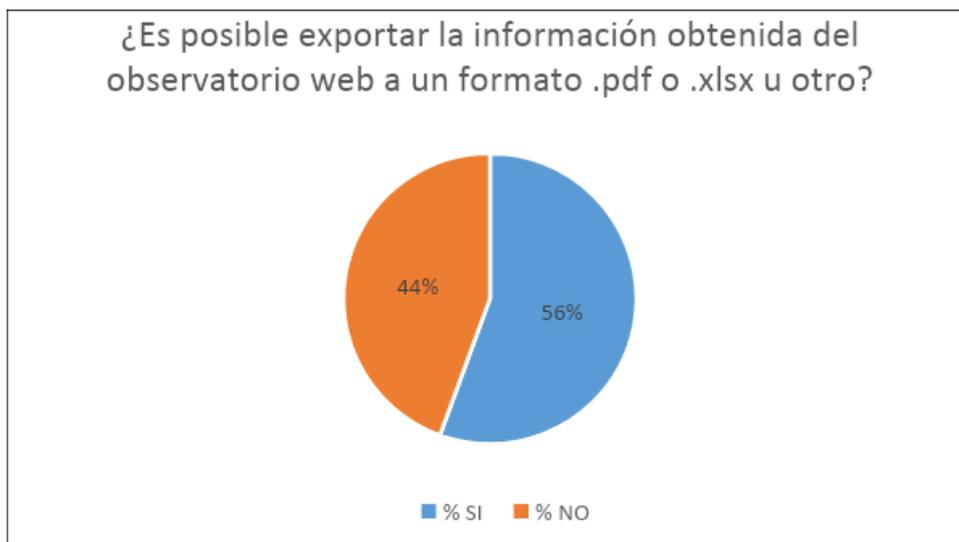


Figura 13: Gráfico de resultados sobre la funcionalidad de exportación de información del Observatorio Web

A continuación, se muestra el detalle de los resultados obtenidos:

Tabla 11: Detalle de funcionalidad de exportación de información de los Observatorios Webs

Nº	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	OPCIONES DE EXPORTACIÓN
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	Tiene opción de exportación a archivo Excel.
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	Tiene opción de exportación a archivo Excel y .PNG (imagen).
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	Tiene opción de exportación a archivo .PDF.
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	Tiene opción de exportación a archivo Excel.
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	Tiene opción de exportación a archivo Excel.
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.

<b>Nº</b>	<b>MINISTERIO</b>	<b>OBSERVATORIO IDENTIFICADO</b>	<b>OPCIONES DE EXPORTACIÓN</b>
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	Tiene opción para descargar en formatos .XLSX, .PNG, .CSV y .PDF, según la información son tablas e imágenes.
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	Tiene opción para descargar en formato .XLSX.
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	Algunos indicadores tienen opción para descargar en formatos .XLSX y .PDF, otros no tienen ninguna opción de descarga.
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	No aplica
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	Tiene opción de exportación a archivo Excel y se puede descargar en formato de Imagen, Power Point y .PDF.
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE	Los exportables son los siguientes: - Mapa de escuelas (listado complementario de mapa se puede descargar en .XLSX) - Servicios educativos (.XLSX) - Magnitudes (.XLSX)
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	No se encuentra la opción de exportar información del observatorio.

Otro indicador relacionado a Gobierno Digital, es el uso de manuales de usuario que permitan brindar a los ciudadanos una guía de uso del Observatorio Web para poder explotar todas las funcionalidades que tiene este. Ante la evaluación, se observó que solo tres (03) observatorios contaban con dichos Manuales, los cuales fueron los del Observatorio Nacional de Política Criminal- INDAGA, Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA y el Observatorio de la Formalización Laboral, los cuales contaron con guías que consisten en documentos y/ o videos que describen las opciones de búsqueda que tienen dichos Observatorios.

Tabla 12: Resultados obtenidos sobre la existencia de manuales de usuario del Observatorio Web

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>¿El observatorio cuenta con un manual para que cualquier usuario pueda saber cómo usar la herramienta?</b>	3 17%	15 83%



Figura 14: Gráfico de resultados sobre la existencia de manuales de usuario del Observatorio Web

En el Observatorio de INDAGA se observa un tutorial en video de menos de tres (03) minutos que muestra el acceso para el uso del Sistema Integrado de Estadísticas de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana Data- Crim y las instrucciones de su uso. Mientras que, en el caso de INFOCULTURA se observa que existe un Manual elaborado por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicación que consta de ocho (08) hojas donde se muestran las opciones de búsqueda de dicho Observatorio, mientras que el video de menos de dos (02) minutos es muy dinámico y sencillo.

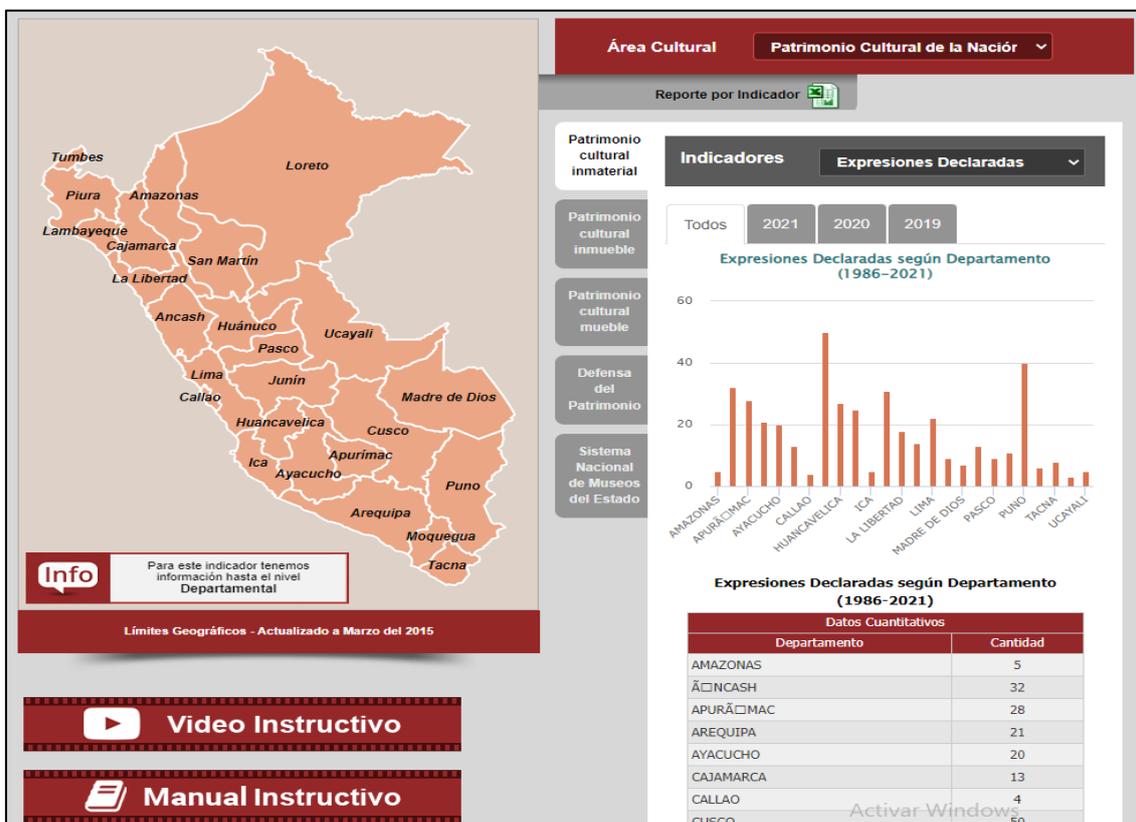


Figura 15: Vista del Observatorio de INFOCULTURA donde se visualiza existencia de video y manual instructivo de uso

Finalmente, en el caso del Observatorio de la Formalización Laboral se observan dos videos tutoriales de su uso, ambos de menos de cuatro (04) minutos, pero muy dinámicos y claros sobre el procedimiento a seguir para su uso:

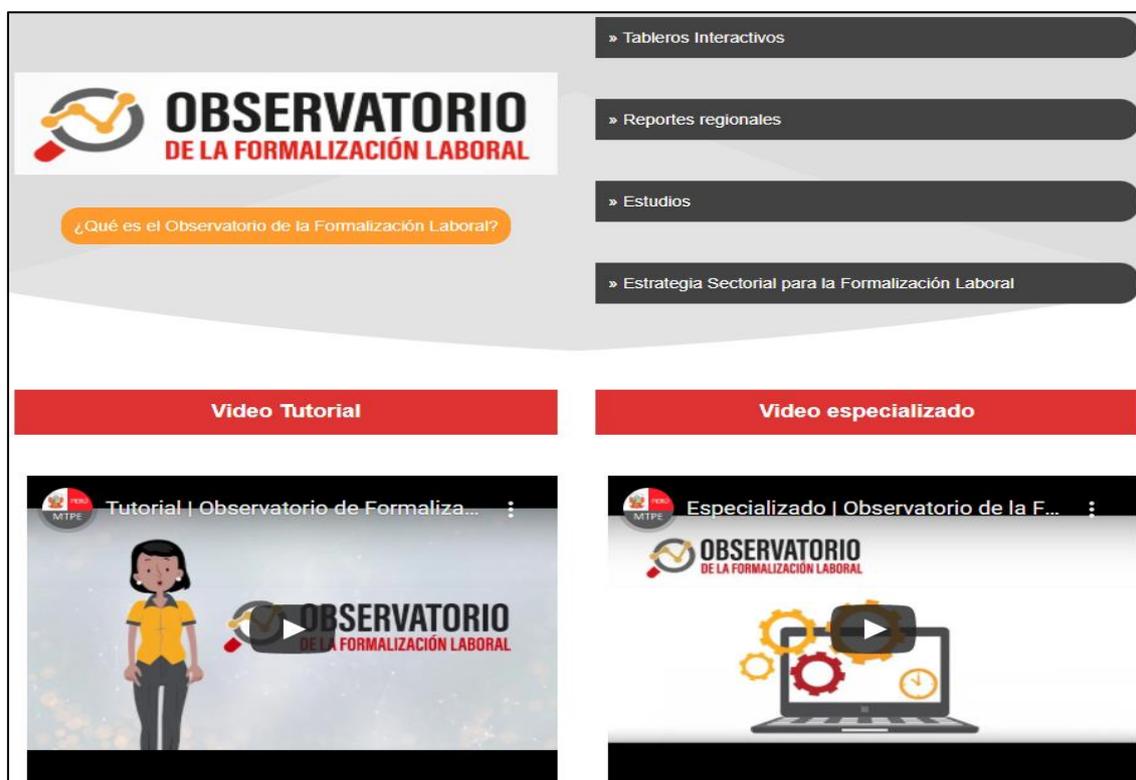


Figura 16: Vista del Observatorio de Formalización Laboral donde se visualiza existencia de videos tutoriales instructivos para su uso

Otra pregunta del cuestionario relacionada al indicador de Gobierno Digital, es la existencia de Leyendas u otras descripciones en los Observatorios Web que permitan mejorar el entendimiento de la información mostrada en cada Observatorio. Se obtuvo que solo el Ministerio de Relaciones Exteriores, que no cuenta con un Observatorio como se ha explicado anteriormente, no cuenta con estos. En general se ha observado el uso de Leyendas o Glosario de Términos a modo de ventana emergente o en los pies de página; sin embargo, se sugiere que se enfatice en definir los términos técnicos o acrónimos usados que podrían ser desconocidos por los ciudadanos, con la finalidad de que sea clara la información para el usuario del Observatorio.

Tabla 13: Resultados obtenidos sobre la existencia de Leyendas en el Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿El observatorio tiene leyendas (definición de conceptos técnicos) para entender la información que se muestra?	17	1
	94%	6%

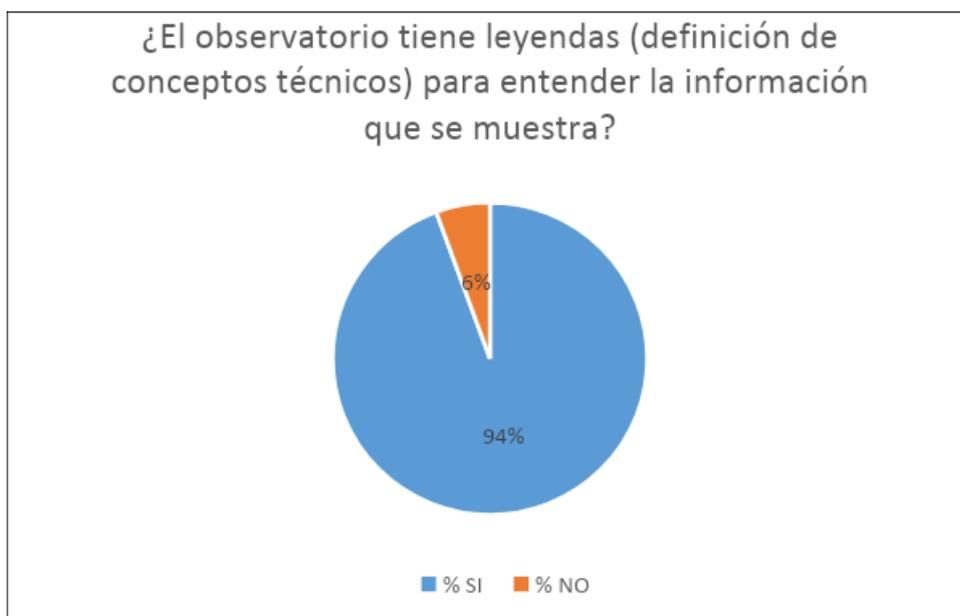


Figura 17: Gráfico de resultados sobre la existencia de leyendas en el Observatorio Web

Por ejemplo, en el caso del Observatorio INDAGA, en la sección de DATACRIM- Sistema Integrado de Estadísticas de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, se usan pies de página informativas que permiten aclarar y brindar información complementaria para entender los datos proporcionados por el Observatorio respectivo. De esta manera, se logra brindar información de las Instituciones Públicas que es entendible para los ciudadanos:

DATACRIM - SISTEMA INTEGRADO DE ESTADÍSTICAS DE LA CRIMINALIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA									
FEMINICIDIO	7		46	83	84	106	131	150	
HOMICIDIO CALIFICADO - ASESINATO	692	1 411	827	1 191	1 063	1 043	1 347	1 152	
HOMICIDIO POR EMOCION VIOLENTA	19	62	15	28	15	39	20	23	
HOMICIDIO SIMPLE	108	222	163	187	294	416	302	384	
INSTIGACION Y/O AYUDA AL SUICIDIO	10	5	4	3	17	30	28	8	
LESIONES GRAVES SEGUIDAS DE MUERTE	244		286	211	218	269	271	245	
OTROS HOMICIDIOS 3/	371	202	520	170	265	223	97	249	
PARRICIDIO	86	66	63	67	61	52	73	61	
ROBO AGRAVADO CON SUBSECUENTE MUERTE	80		89	136	126	133	121	133	
SICARIATO					97	102	93	45	
<b>TOTALES</b>	<b>1 617</b>	<b>1 968</b>	<b>2 013</b>	<b>2 076</b>	<b>2 247</b>	<b>2 435</b>	<b>2 487</b>	<b>2 452</b>	

Nota 1: No precisa, se refiere a que no se encontró información registrada en las fuentes policiales.  
 Nota 2: En el 2012, Apurímac no registró casos de muertes violentas asociadas a hechos delictivos dolosos.  
 1/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.  
 2/ Se refiere a la Región Lima que comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochiri, Huaura, Oyón y Yauyos.  
 3/ Otros homicidios comprende: homicidios por PAF (Proyectil de arma de fuego), homicidios con arma blanca, lesiones por PAF seguido de muerte, etc.  
 Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Censo Nacional de Comisarías y Registro Nacional de Delitos Falta.  
 Policía Nacional del Perú - Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL)

Figura 18: Observatorio INDAGA- DATACRIM donde se observa el uso de Leyendas informativas relacionadas a la información proporcionada

Portal del MEF | Portal de Transparencia Económica

### Consulta Amigable (Mensual)

Consulta de Ejecución del Gasto

viernes, 28 de enero del 2022

Reiniciar | Exportar

Año: 2021 | Actividades/Proyectos

¿Quién gasta?	¿En qué se gasta?	¿Con qué se financian los gastos?	¿Cómo se estructura el gasto?	¿Dónde se gasta?	¿Cuándo se hizo el gasto?				
Sector	Categoría Presupuestal   Función	Fuente   Rubro	Genérica	Departamento	Trimestre   Mes				
TOTAL		183,029,770,158	227,076,491,802	213,854,211,864	207,581,702,557	204,478,079,066	199,681,954,804	190,976,470,767	87.9
Nivel de Gobierno	PIA	PIM	Certificación	Compromiso	Ejecución		Avance %		
M: GOBIERNOS LOCALES	21,648,693,818	44,322,740,399	40,725,044,388		Devengado	Girado			
R: GOBIERNOS REGIONALES	33,960,119,207	45,117,211,548	43,779,414,400		2,584,888,863	30,352,246,550	73.5		
E: GOBIERNO NACIONAL	127,420,957,133	137,636,539,855	129,349,753,099		1,126,538,767	38,482,227,878	91.2		
					5,970,527,173	122,141,996,339	91.5		

**Notas**

- Los montos están en Soles.
- La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
- A partir del 2007 se comienza a incluir información de los Gobiernos Locales. Ver más detalles.
- A partir del 2012 el programa cambia de denominación por el de división funcional, y el subprograma por el de grupo funcional.
- La información se actualiza mensualmente. Última actualización: 31 de diciembre de 2021.

Sobre la información presentada | Estadísticas de uso

**Certificación**  
La certificación de crédito presupuestario constituye un acto de administración cuya finalidad es garantizar que se cuenta con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuesto institucional autorizado para el año fiscal respectivo, en función a la PCA, previo cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que regulen el objeto materia del compromiso. Dicha certificación implica la reserva del crédito presupuestario, hasta el perfeccionamiento del compromiso y la realización del correspondiente registro presupuestario.

Figura 19: Observatorio Consulta Amigable donde se observa el uso de Leyendas informativas relacionadas a la información proporcionada

Finalmente, la última pregunta relacionada al indicador de Gobierno Digital es la relacionada al redireccionamiento a otros enlaces webs en el Observatorio Web como publicidad u otros externos que pueden perjudicar la sensación de seguridad que debe tener el usuario al usar una plataforma Institucional. El resultado obtenido fue óptimo y muestra que no se observó dicho redireccionamiento, solo se observó opciones para enlazar con otras páginas web institucionales de interés:

Tabla 14: Resultados obtenidos sobre el redireccionamiento a otros enlaces web en el Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿El observatorio permite redireccionamiento a otros enlaces web como adds o publicidad?	0	18
	0%	100%

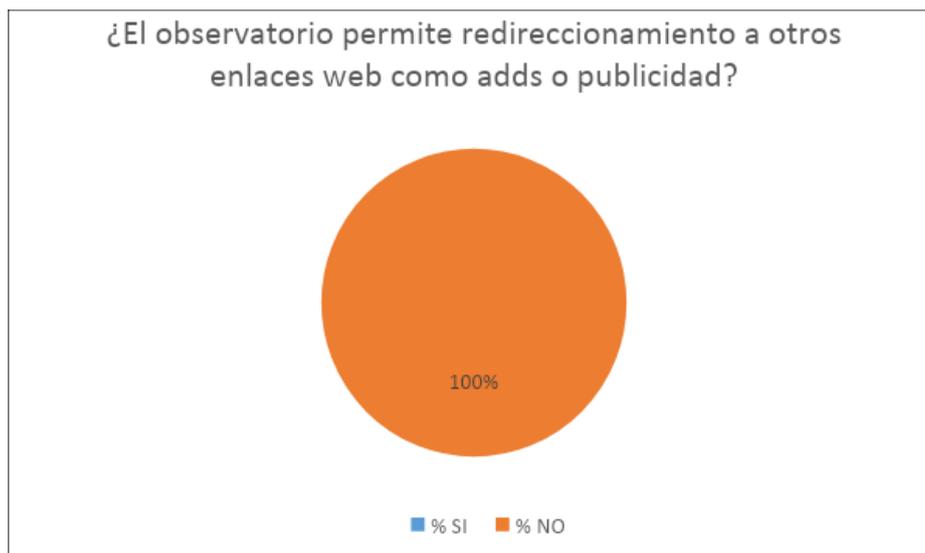


Figura 20: Gráfico de resultados sobre el redireccionamiento a otros enlaces web en el Observatorio Web

### Resultados del indicador Acceso a la Información Pública

Ahora bien, en relación al indicador de Acceso a la Información Pública, se analizó la facilidad para acceder a cada Observatorio Web, para lo cual se cuantificó la cantidad de pasos que se deben de realizar para acceder a este.

En general, se pudo acceder a todos los Observatorios Webs desde la página web institucional del Portal .GOB.PE de cada Entidad como se ve a continuación, a excepción de los casos del inexistente Observatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, y el Observatorio INDAGA del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en los cuales se obtuvo una respuesta negativa:

Tabla 15: Resultados obtenidos sobre acceso directo al Observatorio Web desde la página web institucional

PREGUNTA	SI	NO
¿Existe un acceso directo al observatorio desde la página web institucional?	16 89%	2 11%

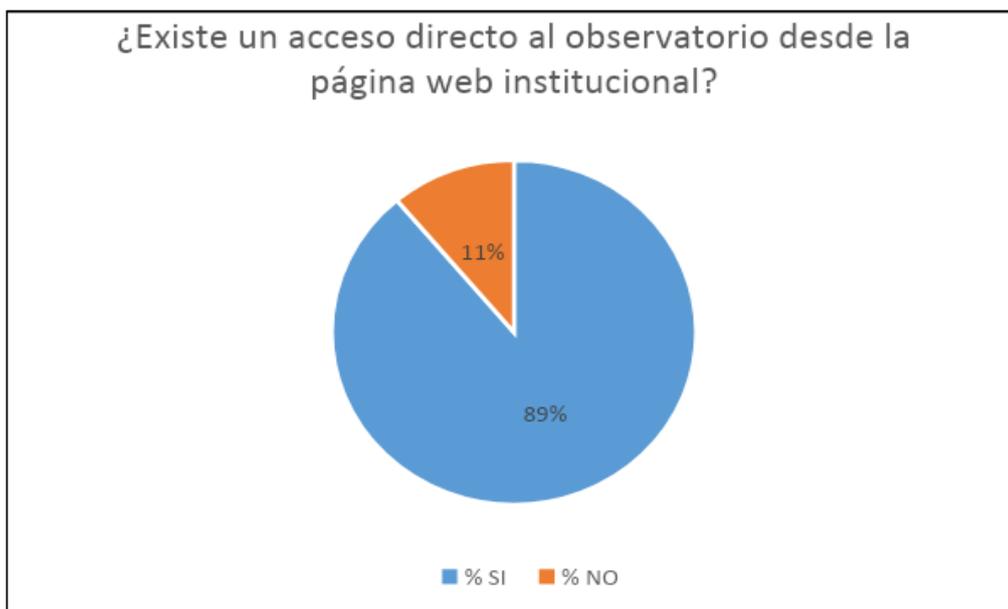


Figura 21: Gráfico de resultados sobre acceso directo al Observatorio Web desde la página web institucional

El caso del Observatorio INDAGA fue el único caso donde no se pudo encontrar el link de acceso desde la plataforma .GOB.PE del Ministerio, sólo se encontró citado como Observatorio; pero no existía el enlace para acceder a este. Para poder acceder al INDAGA, tuvimos que hacer la búsqueda en Google de este nombre para obtener el link de acceso, lo cual no es eficiente y no permite el acceso de los ciudadanos:

Inicio > El Estado > MINJUSDH > Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga

**Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**

## Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga

Este observatorio tiene como objetivo gestionar información y conocimiento útil, oportuno y científico sobre los factores que explican la violencia y la criminalidad, y proponer potenciales intervenciones con evidencia criminológica.

Cuenta con datos, información y conocimiento para proveerla al [Consejo Nacional de Política Criminal \(Conapoc\)](#), autoridades nacionales, regionales y locales.

**Objetivos:**

- Contar con datos e información confiables y apropiadamente sistematizados.
- Generar evidencia empírica como insumo para la formulación e implementación de la política criminal.
- Monitorear los resultados de las intervenciones del Estado.
- Identificar problemática y potencialidades de las intervenciones del Estado.
- Desarrollar productos informativos y espacios de comunicación y retroalimentación, según tipo de usuarios.
- Brindar asistencia técnica especializada a autoridades nacionales, regionales y locales.

> **Publicaciones:**

**Enlaces relacionados**

- [Dirección General de Asuntos Criminológicos](#)
- [Consejo Nacional de Política Criminal](#)
- [Políticas Nacionales de la Dirección General de Asuntos Criminológicos](#)
- [Comisión de Gracias Presidenciales](#)

¿Te sirvió el contenido?

1 (Me gusta) 0 (No me gusta)

Imprimir Compartir Guardar

Figura 22: Página web institucional del MINJUSDH con información de INDAGA

Como se ve en la siguiente tabla, se ha cuantificado la cantidad de pasos que se siguieron para llegar al Observatorio Web, este conteo se realizó desde la página principal del Ministerio Respectivo en la plataforma GOB.PE hasta llegar a la página del Observatorio respectivo.

Según se puede apreciar, en promedio se obtuvieron un total de 3,6 clicks para acceder a los Observatorios, mientras que el mínimo total de clicks fue de tres (03), y el máximo total de clicks para acceder fue de cinco (05). Lo que muestra que no existe una estandarización a nivel Institucional de la sección donde se puede ubicar cada Observatorio, observando que en algunos casos se debía llegar a través de la sección “Enlaces de Interés”, mientras que en otros era a través de la sección de “Orientación, trámites y servicios”, e incluso por “Otros temas de interés”.

Tabla 16: Identificación de los pasos a seguir para acceder al Observatorio Web de los diferentes sectores

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	PASOS PARA ACCEDER AL OBSERVATORIO
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	Para ingresar al portal web del Observatorio “Consulta Amigable” y poder realizar las consultas, se ingresa según los siguientes pasos: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mef">https://www.gob.pe/mef</a> 2) Entrar a sección "Portal transparencia" 3) Entrar a sección "Portal transparencia económico" 4) Darle click "Consulta Amigable"
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil- INDECI	Para ingresar al Observatorio de INDECI y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mindef">https://www.gob.pe/mindef</a> 2) Entrar a sección "Entidades Relacionadas" 3) Darle click 'Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI' 4) Entrar a sección “Orientación, trámites y servicios más visitados” 5) Darle click "Acceder a información estadística del INDECI"
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	El "Observatorio Nacional de Política Criminal - INDAGA" solo es mencionado en la página web oficial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sin embargo, no brinda un acceso directo a dicho observatorio, la búsqueda se realizó por el buscador Google realizando los siguientes pasos: 1) Búsqueda en Google de "Indaga MINJUS" 2) Acceder al Enlace <a href="https://indagaweb.minjus.gob.pe/">https://indagaweb.minjus.gob.pe/</a>

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	PASOS PARA ACCEDER AL OBSERVATORIO
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	Para ingresar al portal web del Observatorio de SNIPPF y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/minsa">https://www.gob.pe/minsa</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Darle click "Observatorios de precios de medicamentos"
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	Para ingresar al portal web del Observatorio de SISSIC y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/midagri">https://www.gob.pe/midagri</a> 2) Entrar a sección "Orientación, trámites y servicios" 3) Elegir opción de "Revisar la información de cultivos" 4) Dar click en el botón "Revisar la información de cultivo"
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	Para ingresar al Observatorio del FONDEPES y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/produce">https://www.gob.pe/produce</a> . 2) Entrar a sección "Entidades relacionadas". 3) Darle click "Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (FONDEPES)". 4) Entrar a sección "Orientación, trámites y servicios más visitados". 5) Darle click "Consultar inversiones del Fondepes".
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	Para ingresar al Observatorio "Datos Turismo" y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mincentur">https://www.gob.pe/mincentur</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Darle click a 'Datos Turismo'
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	Para ingresar al Observatorio de Proyecto MINEN y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/MINEN">https://www.gob.pe/MINEN</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Darle click al botón "Proyecta MINEM"
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	Para ingresar al Observatorio de GeoVivienda y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/vivienda">https://www.gob.pe/vivienda</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Darle click a "GeoVivienda"
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	Para ingresar al Observatorio del GEOMIMP y poder realizar la consulta, se ingresa según los siguientes pasos: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mimp">https://www.gob.pe/mimp</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Seleccionar "GEOMIMP: Información Georeferencial"

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	PASOS PARA ACCEDER AL OBSERVATORIO
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	Para ingresar al Observatorio del SINIA y poder realizar la consulta, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/minam">https://www.gob.pe/minam</a> 2) Entrar a sección "Orientación, trámites y servicios" 3) Elegir opción del SINIA 4) Darle al botón "Ingresa al SINIA"
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	Para ingresar al Observatorio INFOCULTURA y poder realizar las consultas, se ingresa según los siguientes pasos: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/cultura">https://www.gob.pe/cultura</a> 2) Entrar a sección "Sistemas de Información" 3) Seleccionar "INFOCULTURA- Plataforma de Información Estadística del sector Cultura".
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	Para ingresar al Observatorio del INFOMIDIS y poder realizar las consultas, se ingresa según los siguientes pasos: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/midis">https://www.gob.pe/midis</a> 2) Entrar a sección "Enlaces de interés" 3) Dentro de la sub- sección "Resultados MIDIS" 4) Seleccionar "Info MIDIS"
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	No aplica
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	Para ingresar al Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mininter">https://www.gob.pe/mininter</a> 2) Buscar en la sección "Otros temas de interés" 3) Elegir opción de Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE	Para ingresar al Observatorio del ESCALE y poder realizar las consultas, se ingresa en este orden: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/minedu">https://www.gob.pe/minedu</a> 2) Buscar en la sección "Enlaces de interés" 3) Elegir opción de Estadísticas- ESCALE
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	Los pasos para acceder al observatorio de la Formalización Laboral son los siguientes: 1. Ingresar a la web institucional <a href="https://www.gob.pe/mtpe">https://www.gob.pe/mtpe</a> 2. Buscar en la sección de "Enlaces de interés" 3. Buscar en la sección "Estadísticas" 4. Dar click a "Observatorio de la Formalización Laboral"
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	Para ingresar al Observatorio del PRONATEL y poder realizar las consultas, se ingresa según los siguientes pasos: 1) Página principal <a href="https://www.gob.pe/mtc">https://www.gob.pe/mtc</a> 2) Entrar a sección "Entidades relacionadas", y seleccionar PRONATEL 3) En la página de web, buscar la sección "Enlaces de interés" 4) Seleccionar "Observatorio PRONATEL"

Así también, es importante señalar que otra característica importante relacionada al acceso a la información pública, es la relacionada a la disponibilidad de tener la data en diferentes idiomas, considerando las características de nuestro país que es multilingüe y multicultural, así también que la información mostrada en los Observatorios Webs podría ser vista por académicos fuera del país.

En concordancia con lo señalado, los resultados obtenidos mostraron que solo los Observatorios Proyecta MINEN y el del PRONATEL se encuentran disponibles en otros idiomas además del castellano.

Tabla 17: Resultados obtenidos sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web en diferentes idiomas

PREGUNTA	SI	NO
¿El observatorio está disponible en otro idioma además del castellano?	2	16
	11%	89%

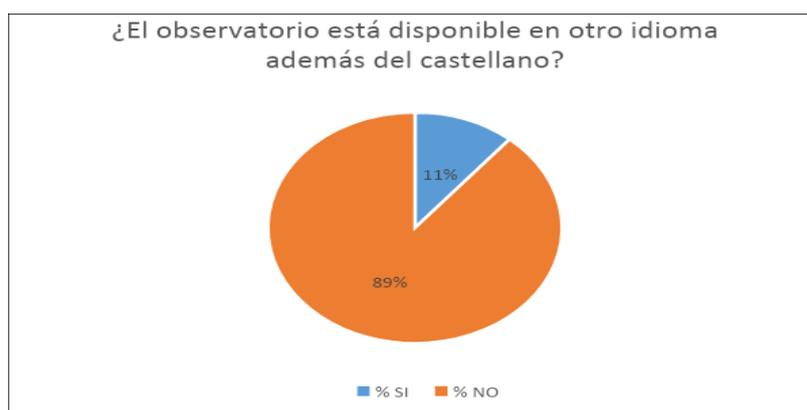


Figura 23: Gráfico de resultados sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web en diferentes idiomas

En el caso del Observatorio del PRONATEL existe la opción del quechua, mientras que en el caso del Proyecta MINEN se observa una larga variedad de idiomas, para lo cual se ha habilitado el complemento de Google para traducción del contenido.



Figura 24: Gráfico de resultados sobre la disponibilidad de información en quechua del Observatorio Web del PRONATEL

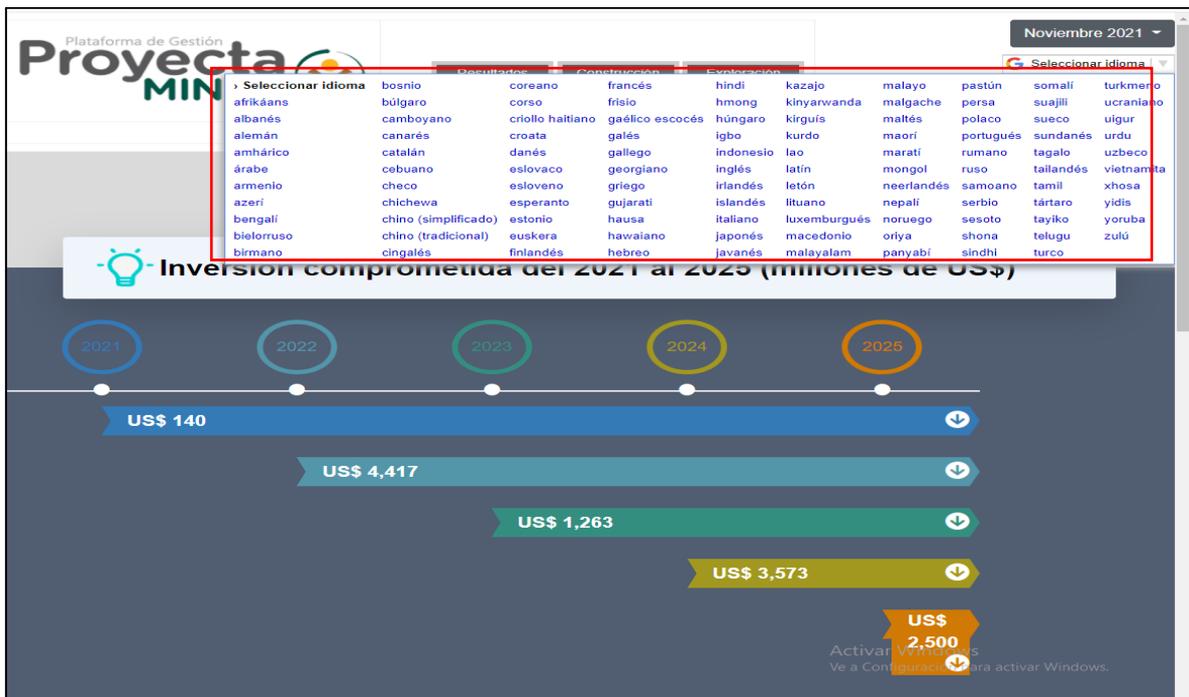


Figura 24: Gráfico de resultados sobre la disponibilidad de información del Observatorio Web de Projecta MINEM en diferentes idiomas

## Resultados del indicador Secciones de Información Compartida

Otro indicador importante a analizar es la relacionada al tipo de información compartida en los Observatorios Webs y como es mostrada esta para que los ciudadanos puedan utilizarla.

Para lo cual, primero se evaluaron las diversas formas en las que se muestra la información, como pudieran ser mapas, gráficos, tablas, entre otros que permitan hacer dinámica la plataforma mostrada. Como resultado, se obtuvo que todos los Observatorios Web usan diferentes formas de mostrar la información, a excepción del Observatorio Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, así como del inexistente Observatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores. Lo cual visibiliza la importancia de hacer dinámica la información usando diversas herramientas que permitan mostrarla, las cuales se adecuarán y permitirán la mejor visualización y análisis de los indicadores mostrados.

Tabla 18: Resultados obtenidos sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿Hay diferentes formas de mostrar información compartida en el observatorio (Mapas, gráficos, tablas, entre otros)?	16 89%	2 11%

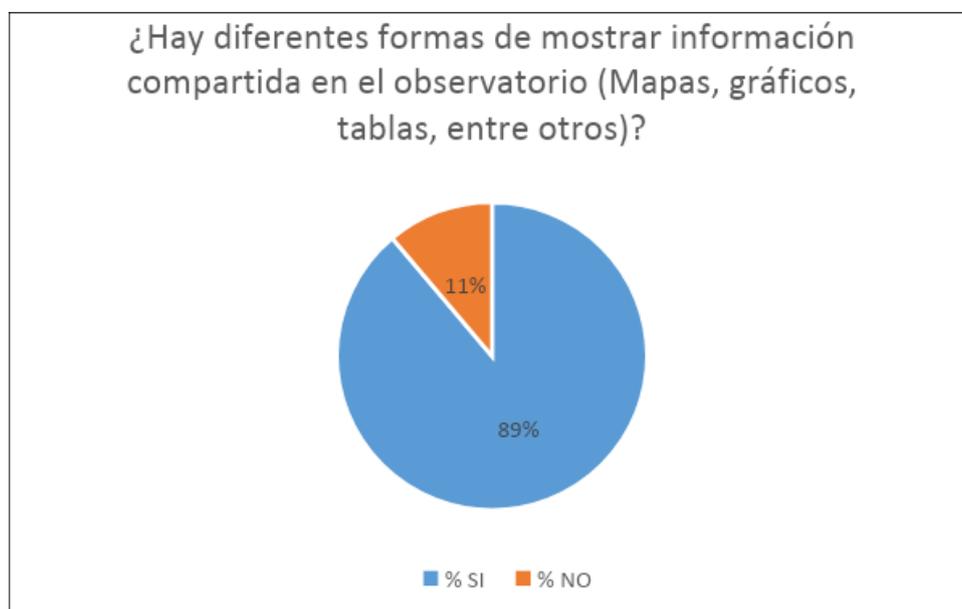


Figura 25: Gráfico de resultados sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web

En el caso del Observatorio Consulta Amigable, según se observa a continuación, la información es mostrada solo a través de tablas que no permiten

una visualización dinámica de los datos. Sólo se muestra una foto al momento de la ejecución del gasto presupuestal:

¿Quién gasta?		¿En qué se gasta?		¿Con qué se financian los gastos?		¿Cómo se estructura el gasto?	¿Dónde se gasta?		¿Cuándo se hizo el gasto?		
Sector		Categoría Presupuestal		Fuente		Rubro	Genérica	Departamento		Trimestre	
Mes											
TOTAL		183,029,770,158	227,076,491,802	213,854,211,864	207,581,702,557	204,478,079,066	199,681,954,804	190,976,470,767	87.9		
Nivel de Gobierno		PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %		
						Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado			
<input checked="" type="radio"/> E. GOBIERNO NACIONAL		127,420,957,133	137,636,539,855	129,349,753,098	127,430,390,332	126,508,057,284	125,970,527,173	122,141,996,339	91.5		
<input type="radio"/> M. GOBIERNO LOCALES		21,648,693,818	44,322,740,399	40,725,044,365	37,131,832,125	35,625,054,140	32,584,888,863	30,352,246,550	73.5		
<input type="radio"/> R. GOBIERNO REGIONALES		33,960,119,207	45,117,211,548	43,779,414,401	43,019,480,100	42,344,967,641	41,126,538,767	38,482,227,878	91.2		

**Notas**

- Los montos están en Soles.
- La columna Avance % representa la razón del Devengado entre el PIM, expresado en porcentajes.
- A partir del 2007 se comienza a incluir información de los Gobiernos Locales. Ver más detalles.
- A partir del 2012 el programa cambia de denominación por el de división funcional, y el subprograma por el de grupo funcional.
- La información se actualiza mensualmente. Última actualización: 31 de diciembre de 2021.

Sobre la información presentada | Estadísticas de uso

Figura 26: Gráfico de resultados sobre las formas de mostrar información en el Observatorio Web

Finalmente, consideramos pertinente cualquier sugerencia de mejora respecto a los Observatorios Webs analizados, para lo cual se ha analizado la pertinencia de incluir alguna sección de información o funcionalidad adicional para tener una plataforma más interesante para el ciudadano. Obteniendo un resultado que permite identificar sugerencias de mejora para doce (12) Observatorios Webs:

Tabla 19: Resultados obtenidos sobre la recomendación de incluir secciones de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿Se podría incluir alguna sección de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio web?	12	6
	67%	33%

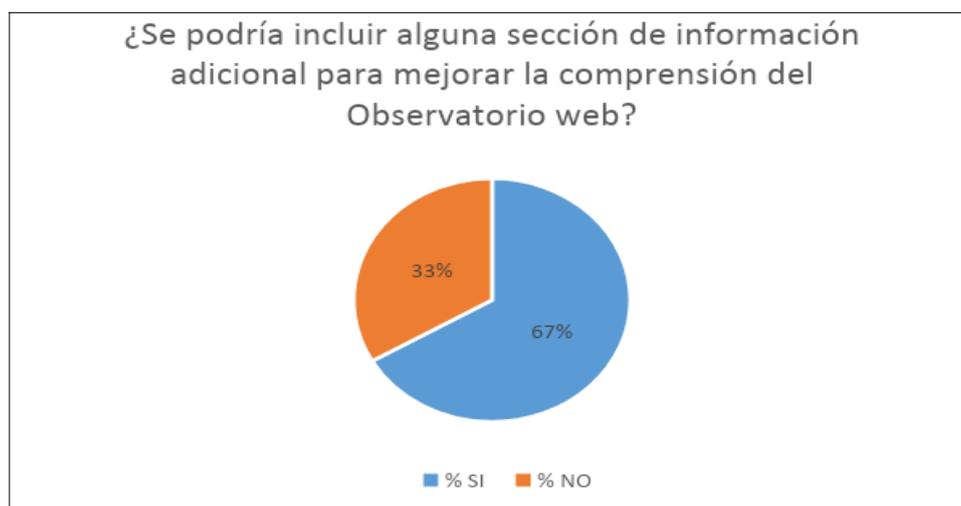


Figura 27: Gráfico de resultados sobre la recomendación de incluir secciones de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio Web

A continuación, listamos las principales recomendaciones realizadas para los Observatorios Webs en análisis:

Tabla 16: Recomendaciones planteadas a los Observatorios Webs identificados

<b>N°</b>	<b>MINISTERIO</b>	<b>OBSERVATORIO IDENTIFICADO</b>	<b>SUGERENCIAS DE MEJORA</b>
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	Se sugiere añadir la opción de exportar en archivo Excel los cuadros/ listados resultados de la búsqueda de información.
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil- INDECI	Se sugiere habilitar opciones para exportar información en formatos PDF y/o Excel y/o JPG u otros.  Así como ordenar la presentación de la información por años, se ha mapeado información desde el 2005 al 2020; pero consideramos es una amplia ventana de tiempo que debe reducirse a los últimos cinco (05) años.
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	La información a mostrar del observatorio debería encontrarse en la página oficial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, debería existir un link que nos facilite el ingreso directo a dicho observatorio.
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	Sin sugerencias.
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	Sin sugerencias.
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	Se sugiere habilitar opciones para exportar información en formatos PDF y/o Excel y/o JPG u otros
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	Al ser una página de Comercio Exterior y Turismo, se sugiere habilitar la opción de visualizar la información en otros idiomas.
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	Se sugiere habilitar opciones para exportar información en formatos PDF y/o Excel y/o JPG u otros.

<b>N°</b>	<b>MINISTERIO</b>	<b>OBSERVATORIO IDENTIFICADO</b>	<b>SUGERENCIAS DE MEJORA</b>
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	Sin sugerencias.
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	Se sugiere habilitar la función de descarga en formato .PDF para los mapas que son muy útiles.
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	Sin sugerencias.
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultura- INFOCULTURA	Se sugiere añadir Información de las fechas de corte de la información mostrada. A la fecha de búsqueda, se mostraba información del 2021 pero no se indicaba a qué mes de corte correspondía la información.
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	Se sugiere añadir la opción de visualizar los gráficos en un mapa geográfico.
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	Sin sugerencias.
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	Se sugiere que la sección de indicadores pueda unificarse con la de dashboards, para tener mayor dinamismo en la información mostrada. En el caso de indicadores se muestran imágenes estáticas que no permiten interacciones o aplicar filtros personalizados de búsqueda.
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa- ESCALE	Sin sugerencias.
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	Se sugiere añadir la opción de descargar los reportes como .PDF o imagen.
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	Se sugiere añadir la opción de exportar en archivo Excel los cuadros/ listados resultados de la búsqueda de información.

### Resultados del indicador Tipo de Información compartida

El ultimo indicador en análisis es el relacionado al tipo de información compartida en el observatorio, pues dependerá de la variabilidad de este para que pueda ser más interesante para más usuarios.

Para lo cual se evaluó el tipo de información compartida, observando que en ningún caso hubo solamente un tipo, en todos se combinan distintos indicadores para mejor el análisis de la data de la Institución Pública (presupuesto, ejecución física, capacidad de gasto, población beneficiaria, inversión, entre otros).

Tabla 20: Resultados obtenidos sobre los tipos de información compartidas en el Observatorio Web

PREGUNTA	SI	NO
¿Existe un solo tipo de información compartida en el observatorio?	0	18
	0%	100%



Figura 28: Gráfico de resultados sobre los tipos de información compartidas en el Observatorio Web

A continuación, se hace una recopilación del tipo de información compartida en los diferentes Observatorios Webs:

Tabla 21: Tipo de información compartida en los Observatorios Web identificados

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA
1	Ministerio de Economía y Finanzas	Consulta Amigable, actualización mensual	La información que se permite compartir está relacionada a la Ejecución Presupuestal y Marco Presupuestal que permite responder a las siguientes interrogantes: i) ¿Quién gasta? ii) ¿En qué se gasta? iii) ¿Con que se financian los gastos? iv) ¿Cómo se estructura el gasto? v) ¿Dónde se gasta? vi) ¿Cuándo se hizo el gasto?

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA
2	Ministerio de Defensa	Instituto Nacional de Defensa Civil- INDECI	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Incidencias Fenomenológicas</li> <li>ii) Afectación a la vida y salud de las personas</li> <li>iii) Afectación a vivienda y locales públicos</li> <li>iv) Afectación a infraestructura (puentes, desagüe, caminos, otros)</li> <li>v) Afectación a la agricultura (cultivo, animales)</li> <li>vi) Análisis (distribución de los indicadores analizados)</li> </ul>
3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Observatorio Nacional de Política Criminal - Indaga	<p>La información que se permite visualizar es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Ciudadanos (comisarías, denuncias de delitos, residencia de privados de libertad)</li> <li>ii) Investigadores (delitos, faltas, víctimas, victimarios, seguridad municipal, lavado de activos, gobernabilidad, dependencias policiales, entre otros).</li> <li>iii) Autoridades (módulo con user/ password de acceso)</li> </ul>
4	Ministerio de Salud	Sistema Nacional de Información de Precios de Productos Farmacéuticos - SNIPPF	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Información diaria de precios de los productos Farmacéuticos ya sean privados y públicos indicando los establecimientos de compra.</li> <li>ii) Listado de bienes esenciales COVID-2019 (DU 059-2020).</li> <li>iii) Listado obligatorio de medicamentos genéricos (RM 1097-2019).</li> <li>iv) Modulo de envío de precios.</li> </ul>
5	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Sistema Integrado de Estadística Agraria	<p>La información que se muestra está dividida en los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Intención de siembra (ha) (2020 - 2021).</li> <li>ii) Promedio de siembras de las 5 últimas campañas agrícolas (ha).</li> <li>iii) Avance de siembras de la campaña agrícola 2020-2021 (ha).</li> </ul>
6	Ministerio de la Producción	Observatorio del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Información General de IPAS</li> <li>ii) Ratios de Inversión</li> <li>iii) Principales Indicadores de Gestión</li> <li>iv) Cartera de Inversiones 2021</li> <li>v) Obras</li> <li>vi) Expedientes Técnicos</li> <li>vii) Expedientes Pre Inversión</li> <li>viii) Principales indicadores de obras</li> <li>ix) Presupuesto 2021</li> </ul>

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA
7	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Datos Turismo	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Reportes Regionales</li> <li>ii) Indicadores de Capacidad y uso de la Oferta de Alojamiento</li> <li>iii) Investigaciones</li> <li>iv) Estudios de Turismo</li> <li>v) Artesanía</li> <li>vi) Mapas de Recursos Turísticos y Sistema de Inteligencia Turística.</li> </ul>
8	Ministerio de Energía y Minas	Proyecta MINEN	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Minería (nivel País, nivel Región, cartera de construcción y cartera de exploración)</li> <li>ii) Hidrocarburo (no disponible al momento de la búsqueda)</li> <li>iii) Electricidad (no disponible al momento de la búsqueda)</li> </ul>
9	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GeoVivienda	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Construcción y Saneamiento</li> <li>ii) Vivienda y Urbanismo</li> <li>iii) Herramientas de Análisis y Monitoreo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo de Proyectos</li> <li>- Proyectos de Inversión</li> </ul> </li> </ul>
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	GEOMIMP: Información Georeferencial	<p>La información que se permite compartir en el GEOMIMP es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Ubicación geográfica de servicios MIMP: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención a la violencia</li> <li>- Niñas, Niños y Adolescentes</li> <li>- Personas adultas mayores</li> <li>- Personas con discapacidad</li> </ul> </li> <li>ii) Centros de Atención</li> <li>iii) Indicadores sociodemográficos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas con discapacidad</li> <li>- Personas adultas y mayores</li> <li>- Niñas, niños y adolescentes</li> <li>- Familia</li> <li>- Atención a la violencia</li> </ul> </li> </ul>
11	Ministerio del Ambiente	Sistema Nacional de Información Ambiental- SINIA	<p>La información que se permite compartir es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Información ambiental estadística: compuesta por series estadísticas producidas sobre las principales dinámicas ambientales en el territorio y el tiempo;</li> <li>ii) Información ambiental bibliográfica documental;</li> <li>iii) Información ambiental documental normativa;</li> <li>iv) Información ambiental geoespacial, la cual está representada en capas y datos geoespaciales.</li> </ul>

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA
12	Ministerio de Cultura	Plataforma de Información Estadística del Sector Cultural-INFOCULTURA	Las áreas culturales que se muestran en la plataforma INFOCULTURA son las siguientes: i) Patrimonio Cultural de la Información (expresiones declaradas, personalidades meritorias, publicaciones de difusión). ii) Creación Cultural Contemporánea y Artes Vivas (calificación cultura y organizaciones culturales) iii) Interculturalidad (consulta previa, talleres y participación). iv) Gestión Administrativa (beneficiarios act. culturales). v) Indicadores externos del sector (idioma/ lengua de niñez).
13	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	INFOMIDIS	La información disponible en INFOMIDIS es la siguiente: i) Programas Sociales ii) Padrón general de hogares iii) Operatividad SISFOH iv) Indicadores DIT v) Indicadores Socio Económicos vi) Indicadores Emblemáticos
14	Ministerio de Relaciones Exteriores	Ninguno	No aplica
15	Ministerio del Interior	Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana	La información que se permite compartir es la siguiente: i) Comisarías ii) Denuncias en comisarías sobre violencia familiar iii) Victimización y Delitos iv) Ejecución Presupuesta v) Personas Desaparecidas.
16	Ministerio de Educación	Estadística de la Calidad Educativa-ESCALE	La información que se permite compartir es la siguiente: i) Matrícula, ii) Docentes, iii) Locales, iv) Instituciones Educativas, según grado, estrategia, ámbito geográfico y tipo de gestión.
17	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Observatorio de la formalización laboral	Existe diversa información mostrada en el Observatorio de la Formalización Laboral, como la siguiente: i) Empleo formal asalariado privado según Planilla Electrónica ii) Empleo formal según la Encuesta Nacional de Hogares iii) Empleo informal según la Encuesta Nacional de Hogares

N°	MINISTERIO	OBSERVATORIO IDENTIFICADO	TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA
18	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Observatorio del PRONATEL	La información que se permite compartir en el Observatorio de Pronatel es la siguiente: i) Listado de instituciones beneficiarias de los Proyectos según Región/ Provincia/ Distrito. ii) Avance de ejecución de Proyectos Física iii) Avance de ejecución de Proyectos Económica iv) Visualización de avance de operación de Proyectos

Es preciso resaltar en este aspecto, que el Observatorio del PRONATEL tiene información relacionada a la capacidad de ejecución que se tiene de los Proyectos de Telecomunicaciones, para lo cual no solo muestra el avance de ejecución física y financiera, también se muestra el listado de Instituciones Beneficiarias de estos Proyectos que permiten identificar fácilmente a cualquier Entidad o Autoridad si sus Instituciones (como el caso de Centros Educativos o Postas o comisarias, o Plazas) serán beneficiadas con alguna intervención, lo cual hace del Observatorio del PRONATEL una herramienta valiosa para los ciudadanos.

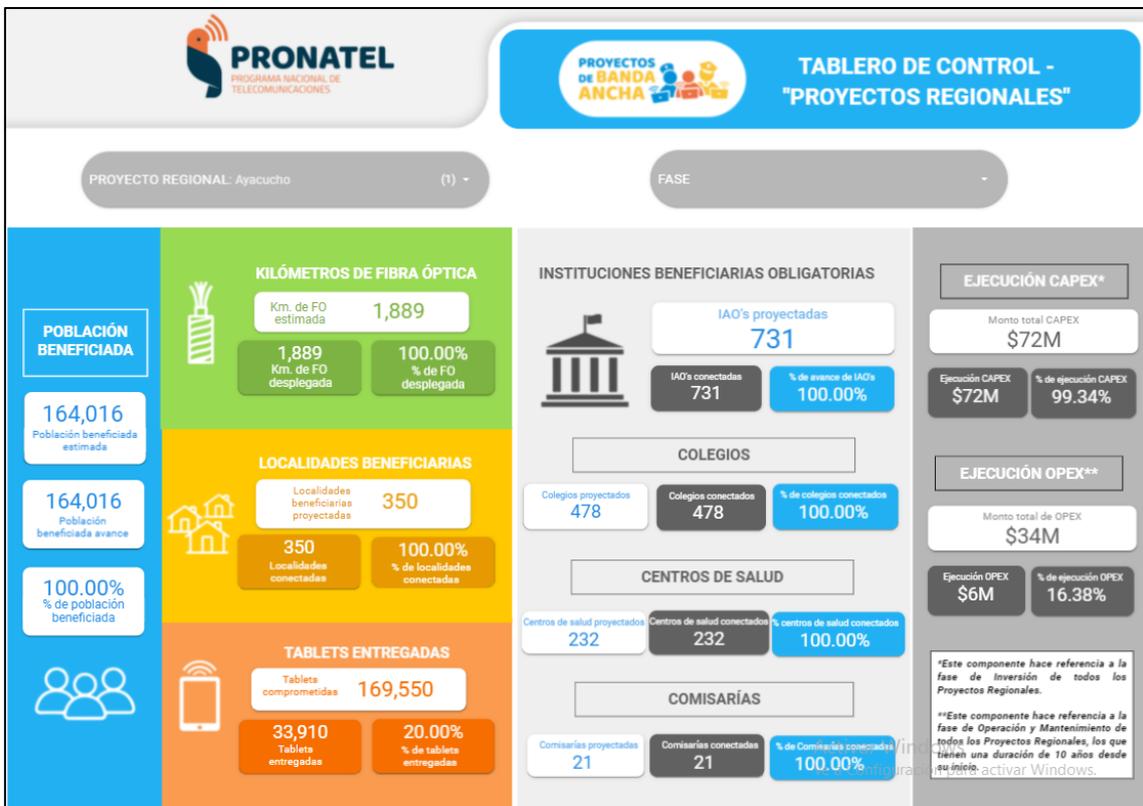


Figura 29: Observatorio Web del PRONATEL- indicadores mostrados sobre el Proyecto Regional de Banda Ancha de Ayacucho



## LOCALIDADES E IAO'S BENEFICIARIAS - PROYECTOS REGIONALES



PROYECTO: PROYECTO... (1) ▾ LOCALIDAD:  Enter a value

REGIÓN: ▾ PROVINCIA: HUANTA (1) ▾ DISTRITO: HUANTA (1) ▾



**TOTAL DE LOCALIDADES**  
**8**



**TOTAL DE COLEGIOS**  
**6**



**TOTAL DE CENTROS DE SALUD**  
**5**



**TOTAL DE COMISARÍAS**  
**0**

REGION	PROVINCIA	DISTRITO	PK_LOC	LOCALIDAD	COLEGIOS	CENTROS DE SALUD	COMISARÍAS
1.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000387	OCACCAS	0	1	0
2.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000388	SECCLLAS	1	0	0
3.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000389	PALMAYOCC	1	0	0
4.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000390	HUANCAYOCC	0	1	0
5.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000391	QUINRAPA	0	1	0
6.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000392	PAQUECC	1	0	0
7.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000609	SAN ANTONIO DE CULLUCHA	2	1	0
8.	AYACUCHO	HUANTA	LOC000610	MAYNAY	1	1	0

1 - 8 / 8 < >

ESTADO COLEGIO ▾

ESTADO CENT. DE SALUD ▾

ESTADO COMISARÍA ▾

PK_LE	COLEGIO	PK_ES	CENTRO DE SALUD	PK_DP	COMISARÍA
1.	LE001623	38293	1. ES000295	OCACCAS	No data
2.	LE001619	38306 JOSE ANTONIO ENCINAS FRANCO	2. ES000296	HUANCAYOCC	
3.	LE001620	38291	3. ES000297	QUINRAPA	
4.	LE001621	38303	4. ES000455	SAN ANTONIO DE CULLUCHACA	
5.	LE001622	LORENZO GONZALES	5. ES000454	MAYNAY	

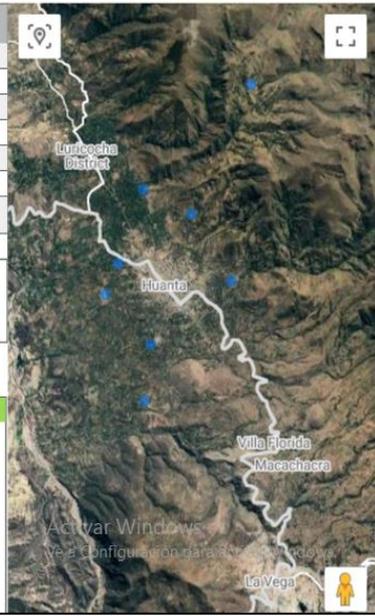


Figura 30: Observatorio Web del PRONATEL- Beneficiarios del Proyecto Regional de Banda Ancha de Ayacucho, filtro de Distrito de Huanta- Provincia de Huanta

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

La investigación realizada por Boulanger y Castillo (2019) titulada *“Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad”* de la Universidad Cesar Vallejo, determinó que la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, es una herramienta de gestión eficaz y eficiente en la lucha contra la corrupción, llegando a la conclusión que contribuye positivamente en la mejora de la gobernabilidad; situación que se reafirma en la presente investigación, luego de la aplicación de las fichas de observación, mediante las cuales se validó que los diecisiete (17) Observatorios Webs analizados son accesibles para la ciudadanía a través de un computador con acceso a internet, sin necesidad de autenticación mediante usuarios u otro requerimiento que signifique mayor cantidad de pasos para llegar al Observatorio Web, permitiendo visualizar información de interés incluso en otros idiomas como el quechua, y teniendo en su mayoría, accesos directos desde las páginas institucionales respectivas dentro de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano .GOB .PE.

Por otro lado, Apaza (2019) en la tesis titulada *“Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública en los Gobiernos Locales de la Región de Puno”* de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez planteó que la administración pública en el Perú viene avanzando con la implementación del gobierno electrónico; concluyendo que diversas entidades de los Gobiernos Locales de la Región Puno ejecutan un nivel de aplicación parcial de acceso y transparencia de la información. Sobre lo cual coincidimos con dicho planteamiento, debido a que de la aplicación de las fichas de observación en diecisiete (17) Observatorios Webs, se identificaron varios observatorios, incluyendo el del PRONATEL, que incumplieron con tener el dominio .GOB.PE, tampoco tenían acceso directo desde las páginas webs institucionales respectivas, significando una barrera de acceso para mayor transparencia a la ciudadanía.

En el trabajo de investigación de Ramírez y Aguirre (2018) titulada *“Factores que influyen en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información*

*pública en el Gobierno Regional de Coronel Portillo-Ucayali- período 2014-2015”* de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, concluye que la responsabilidad de los funcionarios públicos, el portal de transparencia y la política interna son los factores que influyen en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, teniendo como resultado que los encuestados no tienen conocimiento de la entrega de información necesaria, así como la negativa a dar información, además de la inexistencia del Portal de Transparencia y Acceso a la Información, o Portales con información desactualizado y/o incomprensible. En relación a lo señalado, los resultados de la aplicación de las diecisiete (17) fichas de observación permiten señalar que para el año 2021, las Páginas Web Institucionales y Observatorios analizados tienen información actualizada a tiempo real o con un desfase de dos (02) a tres (03) meses en su mayoría, además cuentan con información interesante, útil y comprensible para los ciudadanos, según los tipos y formas de mostrar la información de los diversos sectores analizados, y en especial el del PRONATEL; finalmente estas iniciativas muestran el compromiso de los Entidades con brindar más información a la población como parte de una estrategia de política pública y gestión por resultados.

De otro lado, Silva (2021) en su investigación titulada *“Gobierno Electrónico y Transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria”*, planteó que existe un vínculo directo entre las variables Gobierno Electrónico, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, y el Portal Institucional de la Municipalidad, obteniendo que menos de la mitad de los entrevistados conoce la normativa relacionada a Transparencia, así tampoco de los procedimientos y reglamentos internos en torno a este concepto. La mencionada conclusión es congruente con lo obtenido en la presente investigación, en la medida de que los diferentes documentos normativos analizados señalan que es necesario que el personal que operativiza las actividades relacionadas a Gobernanza Digital debe estar capacitado sobre la base legal para su implementación (Comités de Transformación Digital). Así también, diversas experiencias en otros países, muestran que los Observatorios Webs constituyen herramientas que permiten difundir información de manera oportuna, certera y fidedigna, los cuales deberán soportarse en una base tecnológica potente con entornos amigable y de fácil accesibilidad.

La investigación realizada por Chavez (2021) titulada *“Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales, Perú 2020”* de la Universidad César Vallejo, se realizó con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión del conocimiento y el uso de las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales en el año 2020. Este trabajo de investigación determinó que la gestión del conocimiento y las tecnologías de la información y comunicación inciden en un 51,8% en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económico Laborales. Es así que coincidimos con dicha afirmación, ya que según se ha evidenciado en el análisis del marco teórico y la revisión documentaria de casos de éxito en otros países, el uso de las TIC son una potente herramienta en un contexto donde el trabajo se ha digitalizado y es necesario tener las habilidades necesarias para usarlos. Por lo cual, los Observatorios Webs constituyen una oportunidad para acercar cada Institución Pública al ciudadano en un entorno dinámico y gráfico, siendo útil en aspectos académicos y de investigación, permitiendo mayor transparencia de información.

Así también será importante analizar el contexto internacional: en relación a lo señalado por Galicia (2018) en su investigación titulada *“Análisis de la implementación del gobierno abierto: Estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018”* del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, se observa que es cierto que hay factores que permiten garantizar una evolución positiva del Gobierno Abierto como son la voluntad política del gobierno de turno para fortalecer la base legal que sustente esta política de Estado; lo cual es congruente con los resultados de la revisión documentaria realizada que significó identificar la alta producción normativa realizada en los últimos gobiernos sobre lo relacionado a transformación digital, la cual ha sido listada en el Marco Legal y demuestra la voluntad política que ha existido. Así como la institucionalidad que se ha potenciado con diversos entes rectores y actualmente a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia de Consejo de Ministros que lidera el la Política Nacional de Gobernanza Digital. Finalmente, como lo indicó Galicia, es importante que la generación de contenido sea utilizable para los ciudadanos; lo cual ha sido validado con los resultados de la aplicación de las fichas de observación en la

presente investigación, al identificar las formas de mostrar la información de los Observatorios Webs que se usan como son el uso de mapas, gráficos, tablas, filtros dinámicos; así también se ha obtenido que es importante poder tener acceso directo y sencillo a estos Observatorios desde las Plataformas Institucionales Webs del Estado para garantizar el uso de estos.

De otro lado, Lizardo (2018) en su investigación titulada *“Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica”* realizada para obtener el grado de doctor en la Universidad Complutense de Madrid planteó que existen otras variables comprometidas en la percepción de la corrupción, además del gobierno electrónico como son la institucionalidad, madurez de la democracia y la confianza política existente; lo cual es congruente con los resultados de la revisión documentaria en relación a gobierno abierto, que muestran la importancia de tener un claro liderazgo institucional que permita definir la base normativa y dar el seguimiento respectivo para lograr el fortalecimiento del Gobierno Digital. Además, de la revisión normativa, este liderazgo se materializa a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. De otro lado, la investigación precitada concluyó que la implementación del gobierno electrónico en los países de Latinoamérica ha promovido una mejor gobernanza y mayor responsabilidad social; sobre lo cual debemos indicar que de la revisión documentaria realizada, muchas instituciones coinciden en el gran potencia de los Observatorios Webs como una herramienta de transparencia y que permite maximizar el enfoque de rendición de cuentas, brindando información de interés público a la ciudadanía proactivamente (indicadores de gestión y/o desempeño institucionales de forma gráfica y dinámica). Así también, se debe resaltar el Observatorio Web del PRONATEL que muestra el avance de la implementación y operación de los Proyectos de Telecomunicaciones que lidera como son los Proyectos Regionales de Banda Ancha, los Centros de Acceso Digital, entre otros.

Mientras que, García (2016) en su investigación titulada *“Las TIC como herramienta para la transformación de la administración pública en Colombia, estudio de caso: avances y retos de la implementación del Gobierno Electrónico en la ciudad de Pereira”* concluyó que las herramientas planteadas por la ONU en relación a los parámetros de implementación de gobierno electrónico son

importantes y útiles; lo cual ha sido validado en la presente investigación como resultado de la aplicación de las fichas de observación, al evidenciar el uso de herramientas interactivas por las Entidades de la Administración Pública como lo son los Observatorios Webs. Así también, según la escala de etapas de desarrollo de los servicios en línea, el Observatorio del PRONATEL se encuentra en la etapa de servicios de información mejorada al ser un servicio web que facilita la comunicación unidireccional mejorada entre la Entidad y el ciudadano, con características de permitir visualizar la información en otro idioma como es el quechua en este caso.

En relación a la investigación desarrollada por Luna (2019) titulada *“Evaluación del uso de tecnologías de la información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital”* realizada para obtener el grado de maestro en la Universidad Autónoma del Estado de México, concluyó que la administración pública ha optimizado recursos con la implementación del gobierno electrónico, lo cual es congruente con los resultados de la aplicación del instrumento de ficha de observación en la presente investigación, que mostró la existencia de Observatorios Webs implementados por diversas Entidades Públicas que permiten brindar información permanente a la ciudadanía usando el Internet como medio de comunicación, lo cual permite la optimización de recursos como serían la difusión tradicional impresa en boletines u otros. Así también, la investigación de Luna (2019) identificó que los ciudadanos valoran su tiempo por lo cual requerirán servicios más eficientes que sean sencillos de acceder; lo que coincide con los resultados de la aplicación de las fichas de observación en cuanto al objetivo y uso que tienen los Observatorios Webs al mostrar información dinámica a disposición de los ciudadanos a través de un dispositivo que les permita acceder a Internet, lo cual la hace utilizable y accesible; incluso brindando opciones para visualización en quechua como sucede en el caso del Observatorio del PRONATEL.

Finalmente, Fakhruzzaman (2019) en su investigación titulada *“Factors influencing e-government adoption in Indonesia” [Factores que influenciaron la implementación del gobierno electrónico en Indonesia]* para obtener el grado de master de la Universidad del Estado de Iowa en Estados Unidos, concluyó que existen variables que afectan la adopción del gobierno electrónico como son las

relacionadas a la facilidad de uso, utilidad percibida, riesgo percibido, características identificadas en la presente investigación en los diversos Observatorios Webs identificados como el del PRONATEL. En base a lo hallado, Fakhruzzaman (2019), recomendó la modificación de la metodología de los desarrolladores de contenido, así como la focalización en los servicios. Lo cual es congruente con los resultados de la aplicación de los diecisiete (17) Observatorios Webs analizados respecto a las sugerencias realizadas para la mejora de los Observatorios Webs como lo es añadir la funcionalidad de exportación de información en diferentes formatos de archivos (Excel, PDF, JPG), incrementar las Leyendas y/o glosario de términos que permitan describir los conceptos técnicos o siglas utilizads, y la inclusión de mapas de sitio, manuales, guías y/o videos instructivos que permitan mejorar la experiencia del usuario.

## **5.2 Conclusiones**

### **Primera:**

La presente investigación ha permitido responder las hipótesis planteadas, en relación a la existencia de los Observatorios Webs implementados en otras Entidades, se pudo verificar que de los dieciocho (18) Ministerios que forman parte del Estado Peruano, solo el Ministerio de Relaciones Exteriores no cuenta con un Observatorio Web, para lo cual se analizó toda la información existente en la página institucional del precitado Ministerio y sólo se obtuvo boletines anuales de resultados de información en versión PDF para descarga como los Balances de Gestión.

En relación a los demás Observatorios analizados, incluyendo al del Programa Nacional de Telecomunicaciones, estos comparten información referente a sus objetivos y actividades que realizan para el logro de estos, los cuales son de interés para la ciudadanía y autoridades, dicha información es útil para fines de investigación y de seguimiento.

Por lo cual, consideramos que todas las Entidades Públicas deben realizar los esfuerzos necesarios para implementar sus Observatorios Webs, los cuales deben brindar información técnica sobre los resultados de las actividades que realizan, y permitirán acercar al ciudadano a la Entidad y avanzar en el fortalecimiento de la Gobernanza Digital y el cumplimiento de la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **Segunda:**

El Observatorio Web del Programa Nacional de Telecomunicaciones se encuentra disponible para cualquier ciudadano con acceso a una computadora o dispositivo móvil, brinda diversa información como los listados de Instituciones y Localidades Beneficiarias de los Proyectos de Telecomunicaciones en ejecución, permitiendo utilizar filtros según Región, Provincia, y Distrito; este Observatorio es una plataforma dinámica y entendible con el uso de imágenes, tablas y mapas.

Además, dicho Observatorio permite informarnos sobre el avance de ejecución física y presupuestal de los Proyectos que tiene en cartera como son los Proyectos Regionales de Banda Ancha, Centros de Acceso Digital, Espacios Públicos de Acceso Digital y Conecta Selva.

Sin embargo, en base al análisis comparativo realizado, consideramos que para complementar se podría señalar información relacionada a las fechas tentativas de entrada en Operación de los Proyectos en fase de implementación, la cual es de suma importancia para la población beneficiaria; así como incluir la funcionalidad de permitir exportar la información a diferentes formatos; y complementar con un formulario web y/o correo electrónico que permita a los ciudadanos realizar consultas y/o dudas sobre el alcance de estos proyectos, lo cual permitirá acceder al ciudadano a la Entidad Pública.

Por lo cual, durante la presente investigación no se ha encontrado otro Observatorio Web que permita difundir información relacionada a los Proyectos de Inversión que se ejecutan en relación al alcance, tiempo y presupuesto; por lo tanto, el Observatorio Web del Programa Nacional de Telecomunicaciones es una herramienta que aporta significativamente a la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **Tercera:**

Las principales características de accesibilidad del Observatorio Web de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones son las siguientes:

- a) El acceso al Observatorio Web se realiza a través de la página del Programa citado, pudiendo encontrar el acceso en la Sección “Enlaces de Interés”; por lo cual, el acceso es directo y no significa un impedimento para el ciudadano que desee ver la información.
- b) El dominio del link de acceso al Observatorio Web no cumple con la normativa de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano GOB.PE, teniendo dominio .COM. Lo cual puede generar desconfianza de parte del ciudadano por ver información que no tiene el dominio que caracteriza al Estado Peruano.
- c) El Observatorio Web del Programa citado puede verse desde diversos navegadores webs (Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge), sin presentar alguna restricción de visibilidad para alguno de estos.
- d) El Observatorio Web permite la opción de visibilidad en idioma quechua, lo cual permite el acceso a la población quechuahablante, siendo una

medida inclusiva considerando la característica multilingüe de nuestro país.

- e) En el caso del Observatorio Web del Programa Nacional de Telecomunicaciones, si bien se identificó un manual de uso que permita describir de manera resumida sus funcionalidades, este se encuentra en una página web diferente a la del Observatorio, dificultando que los ciudadanos puedan encontrarlo.

Por lo tanto, las características identificadas son las que consideramos permiten garantizar una correcta accesibilidad al Observatorio Web del Programa Nacional de Telecomunicaciones; y permitirán hacerlo para los Observatorios de otras Entidades Públicas.

#### **Cuarta:**

Por lo tanto, la implementación e información que brinda el Observatorio Web del Programa Nacional de Telecomunicaciones impacta favorablemente en la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dando cumplimiento al principio de publicidad que guía dicha Política, así como en el fortalecimiento de la Gobernanza Digital, permitiendo brindar el servicio unidireccional al ciudadano con información relacionada a las actividades que realiza dicha Entidad Pública como es la reducción de las brechas digitales a través de la implementación de Proyectos de Telecomunicaciones, constituyendo una herramienta que permite hacer transparente la información de estos proyectos para cualquier ciudadano.

Así también, se han identificado otros dieciséis (16) Observatorios Webs, además del de PRONATEL, que permiten acercar al ciudadano a dichas Instituciones brindando información que permite conocer el avance y resultados de su gestión.

Sin embargo, es importante garantizar la accesibilidad y usabilidad de los Observatorios para hacerlos interesantes para los ciudadanos. Consideramos que para dicho fin, deben tener características y funcionalidades como la de tener dominios .GOB.PE con acceso directo desde la Pagina Institucional respectiva, uso de filtros dinámicos de búsqueda, uso de mapas dinámicos en caso se deba ver el ámbito geográfico de determinado indicador, opciones de

descarga de reportes en diferentes formatos, visibilidad en diferentes idiomas para hacerlo inclusivo, uso de glosario de términos o definiciones para mejor comprensión de la información especializada y uso de videos o manuales de uso.

Finalmente, según los últimos reportes de la PCM en relación a la obligatoriedad de asignar al Líder y Comité de Gobierno y Transformación Digital, así como la de realizar el redireccionamiento a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano GOB.PE, se tiene un porcentaje de cumplimiento menor al 30%, lo cual muestra un mínimo avance en estos dos pasos necesarios para avanzar en la Transformación Digital y la Modernización de la Gestión Pública.

### **5.3 Recomendaciones**

#### **Primera:**

Se recomienda a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, ente rector responsable de la Política Nacional de Transformación Digital y su estrategia, implementar la base legal necesaria para garantizar que las Entidades Públicas permitan mostrar información relacionada a sus indicadores de gestión en Observatorios Webs dinámicos, además de estandarizar los criterios mínimos que deben seguir las Entidades Públicas en la implementación de estos, habiendo observado que estas no siguen un criterio estandarizado (sección de acceso, tipología de letra, distribución, manuales, leyendas, idiomas, opciones de exportación de formatos, entre otros).

#### **Segunda:**

En relación a la implementación y/o mejoramiento de los Observatorios Webs, es recomendable que estos cuenten con instructivos (de preferencia videos), guías, glosario de términos, manuales de usuario y/o mapas de sitio web con la finalidad de facilitar su uso para los ciudadanos, en concordancia al Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, en relación a los servicios digitales informativos y no presenciales que deben garantizar las Instituciones Públicas. Así como desarrollarse en un entorno de confianza digital.

#### **Tercera:**

Se recomienda continuar con la priorización de la Política Nacional de reducción de la brecha digital para acceder a las Tecnologías de Información y Comunicación, el cual es el medio para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información institucional de las Entidades Públicas, así como a los Observatorios Webs; así también permitirá que más instituciones puedan implementar modelos de gobernanza digital más desarrollados que incluyan servicios adicionales para hacer transparente la información de estas. Además, a los titulares de la Entidad, a dar cumplimiento a la obligatoriedad de asignar los Líderes Digitales y la migración al dominio .GOB.PE.

#### **Cuarta:**

En relación a futuros trabajos, se recomienda cuantificar la usabilidad de los Observatorios Webs analizando los tipos de información a los cuales accede mayor cantidad de ciudadanos, y las secciones más visitadas; con la finalidad de identificar las zonas que deben potencializarse y generar una mejor experiencia de navegación web al ciudadano.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias Bibliográficas

- Apaza, G. (2019). *Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública en los Gobiernos Locales de la Región de Puno*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Alicia Concytec  
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4173>
- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.
- Boulanger, W. y Castillo. E. (2019), *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Alicia Concytec.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39623/Boulanger\\_JWA-Castillo\\_DLCEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39623/Boulanger_JWA-Castillo_DLCEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavez, D. (2021). *Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral del personal de los Observatorios Socio Económicos Laborales, Perú 2020*. [Tesis de doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Alicia Concytec.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68126/Chavez\\_RED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68126/Chavez_RED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceive use of ease, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13 (3): 319-340.
- Fakhruzzaman, M. (2019). *Factors influencing e- government adoption in Indonesia*. [Tesis de maestría, Iowa State University]. Repositorio digital de la Universidad del Estado de Iowa.  
<https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8018&context=etd#:~:text=A%20study%20of%20an%20Indonesian,online%20immigration%20service%20in%20Indonesia>.
- Galicia, W. (2018). *Análisis de la implementación del gobierno abierto: Estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/159192>

- García, V. (2016). *Las TIC como herramienta para la transformación e innovación de la Administración Pública en Colombia. Estudio de caso: avances y retos de la implementación del gobierno electrónico en la ciudad de Pereira*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/35662?show=full>
- Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2003)  
[https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf)
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, estudio de caso: cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Ilian%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naser, Alejandra & Concha, Gastón (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile.
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Public Governance and Territorial Development Directorate.  
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2017). *Stimulating Digital Innovation for growth and inclusiveness: The role of policies for the successful diffusion of ICT*. OECD Digital Economy Papers.  
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5j1wqvhg3l31-en.pdf?expires=1652129893&id=id&accname=guest&checksum=76B3B0E6836A9B602E32FB1D7D5CCD10>

- ONU (Organización de las Naciones Unidas) (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno Electrónico para el pueblo*. Departamento de Economía y Asuntos Sociales.  
<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202012%20Spanish.pdf>
- ONU (Organización de las Naciones Unidas) (2020). *E- Government Survey 2020. Digital government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Departamento de Economía y Asuntos Sociales.  
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) (2018). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital que aprueba los “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital”.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356866/SGD\\_Lineamientos\\_Lider\\_Gobierno\\_Digital.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356866/SGD_Lineamientos_Lider_Gobierno_Digital.pdf)
- Ramírez, C y Aguirre, A. (2018). *Factores que influyen en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el Gobierno Regional de Coronel Portillo- Ucayali- período 2014-2015*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Alicia Concytec  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5634/TDr.D00066R21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, Deisy (2021). *Gobierno Electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. [Tesis de master, Universidad César Vallejo. Repositorio Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva\\_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) (2019). *La contribución económica de la banda ancha, la digitalización y la regulación de las TIC: Modernización econométrica para las Américas*. ITU Publications.

Voutssás M., Juan. (2012). *Observatorios Web y portales del conocimiento*. Investigación bibliotecológica, 26(57), 131-175. Recuperado el 08 de febrero de 2022, de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2012000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000200005&lng=es&tlng=es).

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** “Observatorio Web de Seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones en la Política Nacional de Transparencia y acceso a la Información en el PRONATEL – 2021”

**AUTORES:** Sara Carrillo Palomino e Ines Yessenia Fernandez Cabrera

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo impacta el Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones en el cumplimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información en el PRONATEL en el 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cómo impacta la implementación del Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL en la Política de Transparencia y Acceso a la Información.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La implementación del Observatorio de seguimiento de Proyectos de Telecomunicaciones del PRONATEL impacta significativamente en el cumplimiento de la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021.</p>		Observatorio web	<p>Gobierno Abierto</p> <p>Gobierno Digital</p>	<p><b>Unidad de análisis:</b> OBSERVATORIO WEB DE ENTIDADES PÚBLICAS</p> <p><b>Población:</b> OBSERVATORIOS WEB DE LOS DIECIOCHO (18) MINISTERIOS</p> <p><b>Muestra Censal:</b> OBSERVATORIOS WEB DE LOS DIECIOCHO (18) MINISTERIOS</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</b> ¿Cuáles son los Observatorios implementados en las Entidades Públicas, además del de PRONATEL, y qué tipo de información comparten?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b> Identificar los observatorios implementados en las Entidades Públicas, además del de PRONATEL, y el tipo de información compartida.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</b> Existen Observatorios implementados en otras entidades similares al del PRONATEL en el Perú en el 2021, y comparten diversos tipos de información de interés para la ciudadanía.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Observatorio Web</p>	Estructura del Observatorio Web	Secciones de información compartida	<p><b>Tipo de investigación:</b> ENFOQUE MIXTO</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> EXPLICATIVA</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> NO EXPERIMENTAL</p> <p><b>Técnica:</b></p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</b> ¿Cuáles son los tipos de secciones de información compartida del Observatorio del PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b> Identificar los tipos de secciones de información compartida del Observatorio del PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b> Los tipos de secciones de información compartidas del Observatorio del PRONATEL aportan significativamente a la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021, pero tiene muchas oportunidades de mejora en comparación de las otras Entidades Públicas.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> Política nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>Transparencia</p>	<p>Tipo de información compartida por las Entidades Públicas</p>	<p>OBSERVACIÓN, ANÁLISIS DOCUMENTAL, ENCUESTA</p> <p><b>Instrumentos:</b> FICHA DE OBSERVACIÓN</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 3</b> ¿Cuáles son las características de accesibilidad a la información pública del observatorio de PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b> Identificar las características de accesibilidad a la información pública del observatorio de PRONATEL y de las otras Entidades Públicas en el 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3</b> Las características de accesibilidad a la información pública del Observatorio del PRONATEL aportan significativamente a la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en el Perú en el 2021, pero tiene muchas oportunidades de mejora en comparación de otros Observatorios identificados de otras Entidades Públicas.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> Política nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>Acceso a la Información pública</p>	<p>Acceso a la Información pública</p>	

## ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b> Observatorio Web	El Observatorio Web de seguimiento de proyectos de Telecomunicaciones es una herramienta que permite visualizar el estado de ejecución de los proyectos de telecomunicaciones que son ejecutados y operados a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones; para lo cual se ha habilitado dicha plataforma web de acceso público con los principales indicadores de gestión del avance de ejecución de los Proyectos, así como la función de visualización y búsqueda de las instituciones/ localidades beneficiarias.	Observatorio Web	Gobierno Abierto
			Gobierno Digital
		Estructura del Observatorio Web	Secciones de información compartida
<b>VARIABLE 2</b> Política nacional de Transparencia y Acceso a la Información	Mediante la Ley N° 27806 se aprobó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con la finalidad de promover la transparencia de los actos de Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.	Transparencia	Tipo de información compartida por las Entidades Públicas
		Acceso a la Información pública	Acceso a la Información pública

## ANEXO N° 3: FICHA DE OBSERVACION

		FICHA DE OBSERVACIÓN		
OBSERVATORIOS WEB DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES FUNCIONALES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS				
<b>ESTUDIANTES:</b>	Inés Fernández/ Sara Carrillo	Estudio de Observación N°		
<b>NOMBRE:</b>		<b>LÍNEA INVESTIGACIÓN:</b>	Derecho Público	
<b>ENTIDAD:</b>		<b>SECTOR:</b>		
<b>ENLACE WEB:</b>		<b>FECHA DE OBSERVACIÓN:</b>		
<b>Instrucciones</b>				
Los bachilleres registrarán con una "X" el casillero que corresponda al observar el cumplimiento o incumplimiento de los indicadores de cada una de las dimensiones. Se registrará en la columna CARACTERÍSTICAS los detalles evaluados en cada ítem del cuestionario, según la evaluación al Observatorio en Análisis.				
Ítem	Descripción de la característica a evaluar	CARACTERÍSTICAS		
<b>I. DIMENSIÓN: OBSERVATORIO WEB DE SEGUIMIENTO</b>				
<b>I.I. INDICADOR: GOBIERNO ABIERTO</b>		SI	NO	COMENTARIOS
1	¿La Entidad tiene como mínimo un observatorio web en su plataforma web oficial?			
2	¿El observatorio tiene dominio .gob.pe?			
3	¿El observatorio tiene la información ordenada y es fácilmente entendible para el usuario?			
4	¿La información del observatorio es actualizada en tiempo real?			
<b>I.II. INDICADOR: GOBIERNO DIGITAL</b>		SI	NO	COMENTARIOS
5	¿Existe alguna restricción de visibilidad gráfica a para con algún navegador web?			
6	¿Es posible exportar la información obtenida del observatorio web a un formato .pdf o .xlsx u otro?			
7	¿El observatorio cuenta con un manual para que cualquier usuario pueda saber cómo usar la herramienta?			
8	¿El observatorio tiene leyendas (definición de conceptos técnicos) para entender la información que se muestra?			
9	¿El observatorio permite redireccionamiento a otros enlaces web como ads o publicidad?			
<b>II. DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>				
<b>II.I. INDICADOR: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>		SI	NO	COMENTARIOS
10	¿Existe un acceso directo al observatorio desde la página web institucional?			
11	¿El observatorio está disponible en otro idioma además del castellano?			
<b>III. DIMENSIÓN: ESTRUCTURA DEL OBSERVATORIO WEB DE SEGUIMIENTO</b>				
<b>III.1. INDICADOR: SECCIONES DE INFORMACIÓN COMPARTIDA</b>		SI	NO	COMENTARIOS
12	¿Hay diferentes formas de mostrar información compartida en el observatorio (Mapas, gráficos, tablas, entre otros)?			
13	¿Se podría incluir alguna sección de información adicional para mejorar la comprensión del Observatorio web?			
<b>IV. DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>				
<b>IV.1. INDICADOR: TIPO DE INFORMACIÓN COMPARTIDA</b>		SI	NO	COMENTARIOS
14	¿Existe un solo tipo de información compartida en el observatorio?			