

[Ver documentos anteriores](#)

Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica 2015



Tabla de Contenido	
Resumen	0
1. Marco de referencia	10
1.1. Marco de referencia	10
1.2. Marco de referencia	10
1.3. Marco de referencia	10
1.4. Marco de referencia	10
1.5. Marco de referencia	10
1.6. Marco de referencia	10
1.7. Marco de referencia	10
1.8. Marco de referencia	10
1.9. Marco de referencia	10
1.10. Marco de referencia	10
1.11. Marco de referencia	10
1.12. Marco de referencia	10
1.13. Marco de referencia	10
1.14. Marco de referencia	10
1.15. Marco de referencia	10
1.16. Marco de referencia	10
1.17. Marco de referencia	10
1.18. Marco de referencia	10
1.19. Marco de referencia	10
1.20. Marco de referencia	10
1.21. Marco de referencia	10
1.22. Marco de referencia	10
1.23. Marco de referencia	10
1.24. Marco de referencia	10
1.25. Marco de referencia	10
1.26. Marco de referencia	10
1.27. Marco de referencia	10
1.28. Marco de referencia	10
1.29. Marco de referencia	10
1.30. Marco de referencia	10
1.31. Marco de referencia	10
1.32. Marco de referencia	10
1.33. Marco de referencia	10
1.34. Marco de referencia	10
1.35. Marco de referencia	10
1.36. Marco de referencia	10
1.37. Marco de referencia	10
1.38. Marco de referencia	10
1.39. Marco de referencia	10
1.40. Marco de referencia	10
1.41. Marco de referencia	10
1.42. Marco de referencia	10
1.43. Marco de referencia	10
1.44. Marco de referencia	10
1.45. Marco de referencia	10
1.46. Marco de referencia	10
1.47. Marco de referencia	10
1.48. Marco de referencia	10
1.49. Marco de referencia	10
1.50. Marco de referencia	10
1.51. Marco de referencia	10
1.52. Marco de referencia	10
1.53. Marco de referencia	10
1.54. Marco de referencia	10
1.55. Marco de referencia	10
1.56. Marco de referencia	10
1.57. Marco de referencia	10
1.58. Marco de referencia	10
1.59. Marco de referencia	10
1.60. Marco de referencia	10
1.61. Marco de referencia	10
1.62. Marco de referencia	10
1.63. Marco de referencia	10
1.64. Marco de referencia	10
1.65. Marco de referencia	10
1.66. Marco de referencia	10
1.67. Marco de referencia	10
1.68. Marco de referencia	10
1.69. Marco de referencia	10
1.70. Marco de referencia	10
1.71. Marco de referencia	10
1.72. Marco de referencia	10
1.73. Marco de referencia	10
1.74. Marco de referencia	10
1.75. Marco de referencia	10
1.76. Marco de referencia	10
1.77. Marco de referencia	10
1.78. Marco de referencia	10
1.79. Marco de referencia	10
1.80. Marco de referencia	10
1.81. Marco de referencia	10
1.82. Marco de referencia	10
1.83. Marco de referencia	10
1.84. Marco de referencia	10
1.85. Marco de referencia	10
1.86. Marco de referencia	10
1.87. Marco de referencia	10
1.88. Marco de referencia	10
1.89. Marco de referencia	10
1.90. Marco de referencia	10
1.91. Marco de referencia	10
1.92. Marco de referencia	10
1.93. Marco de referencia	10
1.94. Marco de referencia	10
1.95. Marco de referencia	10
1.96. Marco de referencia	10
1.97. Marco de referencia	10
1.98. Marco de referencia	10
1.99. Marco de referencia	10
1.100. Marco de referencia	10

Resumen:

"... La evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales menciona que el marco y la metodología propuestas están claramente enfocadas en la interacción entre ciudadanos y las entidades gubernamentales.

La metodología propuesta es simple de entender y replicar, resolviendo así los problemas de opacidad de otras mediciones. La granularidad de la medición facilita la identificación de áreas específicas o variables que necesitan mejoras. Así, la metodología prueba ser factible, escalable y centrada en el ciudadano.

Además, esta herramienta de evaluación contribuye al desarrollo del e-government por medio de la preocupación, creando una demanda informada, expectativas cada vez más altas y facilitando el intercambio de información. Un ranking anual es un mecanismo clave para cumplir tales metas.

En general, este instrumento apunta en la dirección correcta para alinear la estrategia y el compromiso de los jefes públicos con los servicios públicos por medios digitales. Al mismo tiempo, promueve los intercambios entre técnicos para compartir el conocimiento tecnológico necesario para compensar la heterogeneidad en los niveles de sofisticación institucional digital. "

Fuente: Barahona, Juan Carlos y Elizondo Andrey M. (2016) Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica 2015. Alajuela, Costa Rica: INCAE Business School. 441 p..

Para consultar este documento en [texto completo](#)