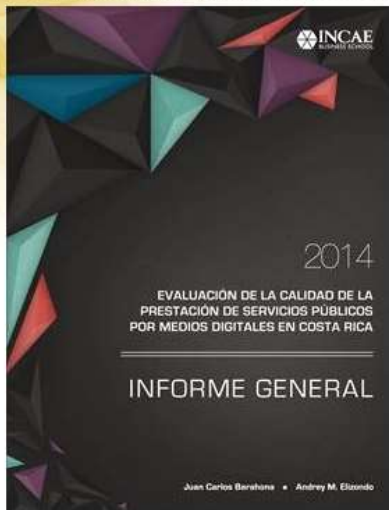


Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica: informe general



Contenidos	
Sección 1: Evaluando los niveles de madurez digital	9
Sección 2: Metodología	29
Sección 3: Entidades	49
Sección 3: Resultados	55
Sección 4: Conclusiones	79
Anexos	89
Detalle de las evaluaciones	99
Equipo de Investigación	433
Bibliografía	434

Barahona, Juan Carlos; Elizondo Andrey M. (2014). *Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica: informe general*. Alajuela: INCAE. [Ver PDF](#)

Epilogo

En términos de relevancia, el marco y la metodología propuestas están claramente enfocadas en la interacción entre ciudadanos y las entidades gubernamentales, y esto es escalado a nivel nacional. Sin embargo, hay un diálogo incipiente en lo referente a definir el tema de evaluación. ¿Debe ser a nivel de institución o a nivel de los servicios que esta provee? A medida que evoluciona la interoperabilidad, el servicio que se ofrece será cada vez más relevante para el ciudadano y esto, probablemente, tendrá su propio espacio (por ejemplo, una plataforma de e-procurement única para el Estado). Interesante e importante para esta discusión es el hecho de que, nosotros creemos que el enfoque en instituciones y en líderes, es consistente con la forma en que los recursos son colocados.

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, así ha sido reconocido por practitioners y jerarcas públicos de alto nivel.

En general, este instrumento apunta en la dirección correcta para alinear la estrategia y el compromiso de los jerarcas 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.