

**CLAD**CENTRO LATINOAMERICANO  
DE ADMINISTRACIÓN  
PARA EL DESARROLLO**Países Miembros:**| ANDORRA | ARGENTINA | BOLIVIA | BRASIL | CHILE | COLOMBIA |  
COSTA RICA	CUBA	ECUADOR	EL SALVADOR	ESPAÑA
GUATEMALA	HONDURAS	MÉXICO	NICARAGUA	PANAMÁ
PARAGUAY	PERÚ	PORTUGAL	REPÚBLICA DOMINICANA	
URUGUAY	VENEZUELA	**País Observador:**		

| ANGOLA |

## Nota resumen de webinar de UNDESA: “2020 United Nations e-Government Survey: global launch”

En el marco de la undécima edición de la Encuesta de Naciones Unidas para el Gobierno Electrónico, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA), organizó la webinar: **“2020 United Nations e-Government Survey: global launch”**, realizada el 10 de julio a las 11:00 horas de Caracas, Venezuela; la misma presentó los datos y los resultados de la encuesta en el presente año, así como algunas reflexiones de los expertos sobre los resultados, contó con la participación de Liu Zhenmin subsecretario general de UNDESA; Vincenzo Aquaro, jefe de la División de Gobierno Digital de UNDESA; Lamia Moubayed Bissat, miembro del Comité de Expertos en Administración Pública de la ONU; y Julia Glidden, vicepresidenta del Negocio Global del Sector Público de Microsoft.

La Encuesta de Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico es en la actualidad la única publicación que compara la preparación del gobierno electrónico de los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, el tiempo para su realización es de dos años en los que se cuenta con aportes de los gobiernos, expertos en la materia y más de 200 investigadores; la Encuesta en los últimos 10 años se ha posicionado como referencia a nivel mundial para los gobiernos y como herramienta para la toma de decisiones en el área. La undécima edición de la Encuesta de Naciones Unidas para el Gobierno Electrónico, está tomando lugar en medio de una crisis sin precedentes, como lo es la crisis sanitaria ocasionada con la llegada de la COVID-19, lo cual ha traído nuevos desafíos para la humanidad. En este sentido se requieren soluciones creativas para poder asegurar la continuidad de los comercios y la productividad, de esta forma, el gobierno electrónico juega un rol fundamental en el medio de la crisis, en palabras de Liu Zhenmin subsecretario general de UNDESA “la pandemia ha renovado y anclado el papel del gobierno digital, tanto en su prestación convencional de servicios digitales como en nuevos esfuerzos innovadores para gestionar la crisis”.

Los resultados de la Encuesta del 2020 del Gobierno Electrónico demuestran que los Estados avanzan hacia la digitalización de los procesos administrativos, cerca del 80% de los países prestan servicios digitales; resulta visible incluso en países con condiciones especiales que no cuentan con la capacidad tecnológica necesaria. El contexto de la COVID-19, ha demostrado que los recursos financieros no son un recurso limitativo para poder llegar a prestar servicios públicos de forma digital, el gobierno electrónico genera

Av. Ppal. de Los Chorros, cruce con Av. 6. Casa CLAD, Urb. Los Chorros, Caracas 1071, Venezuela.

Apartado Postal 4181. Caracas 1010-A, Venezuela | Teléfono máster: (58-212) 2709211 | Fax (58-212) 2709214

✉ e-mail: [clad@clad.org](mailto:clad@clad.org)

🌐 [www.clad.org](http://www.clad.org)



**CLAD**

CENTRO LATINOAMERICANO  
DE ADMINISTRACIÓN  
PARA EL DESARROLLO

**Países Miembros:**

ANDORRA	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA
COSTA RICA	CUBA	ECUADOR	EL SALVADOR	ESPAÑA	
GUATEMALA	HONDURAS	MÉXICO	NICARAGUA	PANAMÁ	
PARAGUAY	PERÚ	PORTUGAL	REPÚBLICA DOMINICANA		
URUGUAY	VENEZUELA				

**País Observador:**

| ANGOLA |

oportunidades de participación en comunidades remotas o desfavorecidas; además de proveer servicios, proporciona conectividad digital, identidad digital, alfabetización digital y mayor inclusión. Así mismo, han aumentado las asociaciones público-privadas cuyo foco son el gobierno digital, especialmente aquellas encabezadas por las comisiones regionales de Naciones Unidas, y otros organismos intergubernamentales como la Unión Africana y la Unión Europea, de esta forma se evidencia la importancia de la cooperación internacional para impulsar el desarrollo digital, proyectos de ciudades inteligentes y mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de la prestación de servicios digitales.

La Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas del año 2020, identificó tres áreas del gobierno digital que se deben consolidar en el año 2020 en aras de lograr un mayor desarrollo del gobierno digital o electrónico:

1. Participación digital: se deben aumentar el uso de plataformas digitales que establezcan mecanismos continuos de participación, realicen consultas a la sociedad civil sobre nuevas políticas a implementar, compartan las ideas fundamentales, consoliden la transparencia, generen controles anticorrupción, y empoderen al ciudadano en el uso del gobierno electrónico para generar mayor bienestar social.
2. Big data: ha existido un cambio muy grande en la data, se han observado nuevos avances de funcionamiento de la data en los últimos años, así mismo, la mayor optimización de la utilización de la data incrementará la productividad e inclusión de las instituciones públicas; por ello, se deberá aumentar los mecanismos de seguridad y privacidad de la data, mediante un enfoque a largo plazo, que permita obtener soluciones innovadoras y eficientes.
3. Transformación digital; lastimosamente muchos países aun no cuentan con las capacidades necesarias para impulsar un cambio tecnológico y prestar servicios digitales de forma inclusiva, por tal motivo, resulta necesario el trabajo en conjunto con todos los niveles de gobierno, y mediante asociaciones público-privadas -con el sector de telecomunicaciones- para generar mejores redes de trabajo que beneficien a una transformación digital enmarcada en el desarrollo sustentable.

Cada región evaluada se caracteriza por contar con diferentes prioridades, sin embargo, comparten algunos de los mismos desafíos, de esta forma, las áreas que requieren mayor atención en cada región incluyen: voluntad política, liderazgo y capacidades institucionales; difusión de tecnología y conectividad; comercio y la economía digital como fuerzas impulsoras detrás de la transformación digital y mayor uso de los datos

Av. Ppal. de Los Chorros, cruce con Av. 6. Casa CLAD, Urb. Los Chorros, Caracas 1071, Venezuela.  
Apartado Postal 4181. Caracas 1010-A, Venezuela | Teléfono máster: (58-212) 2709211 | Fax (58-212) 2709214

✉ e-mail: [clad@clad.org](mailto:clad@clad.org)

🌐 [www.clad.org](http://www.clad.org)



**CLAD**

CENTRO LATINOAMERICANO  
DE ADMINISTRACIÓN  
PARA EL DESARROLLO

**Países Miembros:**

ANDORRA	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA
COSTA RICA	CUBA	ECUADOR	EL SALVADOR	ESPAÑA	
GUATEMALA	HONDURAS	MÉXICO	NICARAGUA	PANAMÁ	
PARAGUAY	PERÚ	PORTUGAL	REPÚBLICA DOMINICANA		
URUGUAY	VENEZUELA				

**País Observador:**

| ANGOLA |

abiertos en la construcción de sociedades inclusivas; por lo que sigue, los mensajes claves de la Encuesta son los siguientes:

1. Las tendencias globales del gobierno electrónico han mejorado.
2. 126 Estados miembros de las naciones unidas cuentan con niveles altos y muy altos de EGDI<sup>1</sup>.
3. 57 países cuentan con un nivel “muy alto” de EDGI en comparación con 2018, en donde sólo 40 países contaban con ese nivel.
4. Sólo 8 países tienen un nivel “bajo” de EDGI, en comparación con 2018, en los que el número de países era de 16 (7 de ellos de África).

Lo anterior revela que 42 Estados miembros han pasado de bajo a alto nivel de EGDI, de esta manera, el promedio global de EGDI ha aumentado a 0.60 en 2020 en comparación con 0.55 de 2018, en este sentido, todos los Estados miembros de Europa tienen un puntaje mayor al promedio global siendo la región con mayor homogeneidad en cuanto a desarrollo del gobierno electrónico, caracterizada por un alto nivel de EDGI en la mayoría de sus Estados, mientras que Oceanía y África tienen un promedio menor al 0.60, lo cual indica grandes desafíos por afrontar.

A continuación, con base al nivel de EDGI de los países se han podido identificar respuestas del gobierno electrónico durante el COVID-19:

- Nivel bajo de EDGI: durante la crisis, los países han estado enfocados en proveer información básica relativa a las precauciones sanitarias, así como números de emergencia, y anuncios públicos en portales nacionales
- Nivel medio de EDGI: en la medida que la crisis se fue intensificando, los Estados miembros comenzaron a usar más canales de medios para reportar estadísticas referentes a la COVID-19 y proveer actualizaciones de las políticas nacionales para hacer frente al virus
- Nivel alto de EDGI: los Estados comenzaron a suministrar actualizaciones continuas sobre las políticas de desarrollo e información que algunos gobiernos han utilizado para afrontar la COVID-19, así mismo, se crearon portales para centralizar la información referente a la pandemia.

---

<sup>1</sup> Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico

**CLAD****CENTRO LATINOAMERICANO  
DE ADMINISTRACIÓN  
PARA EL DESARROLLO****Países Miembros:**

ANDORRA	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA
COSTA RICA	CUBA	ECUADOR	EL SALVADOR	ESPAÑA	
GUATEMALA	HONDURAS	MÉXICO	NICARAGUA	PANAMÁ	
PARAGUAY	PERÚ	PORTUGAL	REPÚBLICA DOMINICANA		
URUGUAY	VENEZUELA				

**País Observador:**

| ANGOLA |

Algunos ejemplos de soluciones innovadoras del gobierno electrónico durante la pandemia son los paneles en línea puestos en práctica Canadá y Australia con el objetivo de compartir información fundamental sobre la COVID-19 y rastrear respuestas de emergencia. En China, se han implementado chatbots para evaluar el riesgo de infección de los pacientes; en Croacia, se ha posicionado la telemedicina mediante un “medico virtual” que utiliza la inteligencia artificial para identificar situaciones sanitarias de riesgo, el mismo fue desarrollado por empresas de tecnología en cooperación con epidemiólogos; Estonia, cuenta con una aplicación de participación comunitaria que permitió a los gobiernos locales interactuar con los ciudadanos, compartir información relativa a la COVID-19 y organizar eventos virtuales. En Londres, el uso de cámaras, sensores y algoritmos de inteligencia artificial, normalmente destinados a controlar el tráfico, en el contexto de la pandemia se ha utilizado para medir la distancia entre los peatones para controlar que se guarden las normas del distanciamiento social necesario.

A modo de conclusión, el desarrollo del gobierno electrónico es una prioridad en aumento en las agendas políticas, incluso a niveles locales, rescatando la participación como una dimensión fundamental de la gobernanza y uno de los pilares de la Agenda 2030; con el crecimiento de las capacidades tecnológicas y el mayor uso de la big data, el gobierno electrónico se ha posicionado como una herramienta imprescindible para las administraciones públicas en aras de prestar servicios digitales y divulgar información de interés en medio de la pandemia, se deberá priorizar la cooperación internacional para estimular la transformación hacia el gobierno digital mediante la integración tecnológica y la digitalización de los procesos de la administración pública, en consecuencia se deberá trabajar con base a tres pilares fundamentales: efectividad, rendición de cuentas e inclusión; finalmente, el mundo post-COVID-19 requiere de voluntad política que impulse las habilidades digitales como piedra angular para el futuro en el empleo, educación y salud, así mismo, genere empoderamiento económico y trabaje con base a crear ciudades inteligentes en el marco del desarrollo sustentable.