

## **Perfeccionamiento del sistema de atención a la población a nivel municipal durante la introducción del gobierno electrónico**

Improvement of the system of attention to the population at the municipal level during the introduction of electronic government

**Janet Reineta Valdés <sup>1</sup>, Alejandro de Armas Suárez <sup>2</sup>, Roberto de Armas Urquiza <sup>2</sup>**

**<sup>1</sup> Consejo de la Administración Pública, Municipio Diez de Octubre, La Habana, Cuba**

**<sup>2</sup> Universidad de La Habana**

### **RESUMEN**

**Introducción:** El impetuoso desarrollo tecnológico genera un importante impacto en todos los ámbitos y niveles de la economía, de la sociedad y del ser humano, que desencadenan posiciones a favor de los que poseen y usan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en contra de los que no, lo cual ocasiona cambios que condicionan y determinan la vida ciudadana. De esta manera la informatización de la sociedad con la aplicación de algunos conceptos del gobierno electrónico puede garantizar una mayor eficiencia en los procesos relacionados con los mecanismos de atención a la población.

**Objetivo:** Optimizar el proceso de atención a la población en el Consejo de la Administración del Municipio Diez de Octubre en la Provincia de La Habana, con la introducción de un sistema basado en tecnología de páginas Web.

**Métodos.** Se utilizaron los métodos teóricos y empíricos que posibilitan un análisis sistémico y una modelación de los procesos que permite caracterizar el flujo actual de la información que se lleva a cabo y la simplificación de pasos que se logra al introducir los cambios propuestos.

**Resultados:** Se proponen tres procesos para informatizar el sistema de atención a la población los cuales permitirán crear un portal, establecer un sistema de buzón de correo, conexión Provincia-Municipio y conexión Provincia-Municipio-entidades-consejos populares.

**Conclusiones:** Se obtiene un alto índice de satisfacción en la validación de la propuesta por parte de los funcionarios del municipio y de la muestra de la población donde se aplicó el sistema propuesto

**PALABRAS CLAVE:** TIC; informatización de la sociedad; desarrollo local, gestión; gobierno electrónico

## ABSTRACT

**Introduction:** The impetuous technological development has an important impact in all areas and levels of the economy, society and the human being, which trigger positions in favor of those who own and use Information and Communication Technologies (ICT) and against those who do not, which causes changes that condition and determine citizen life. In this way, the computerization of society with the application of some concepts of e-government can guarantee a greater efficiency in the processes related to the mechanisms of attention to the population.

**Objective:** to optimize the process of attention to the population in the Council of the Administration of the Municipality Diez de Octubre in the Province of Havana with the introduction of a system based on Web page technology.

**Methods:** We used the theoretical and empirical methods that make possible a systemic analysis and a modeling of the processes that allow to characterize the current flow of the information that is carried out and the simplification of steps that is achieved when introducing the proposed changes.

**Results:** Three processes are proposed to computerize the system of attention to the population which will allow the creation of a portal, establish a mailbox system, connection Province-Municipality and connection Province-Municipality-entities and popular councils.

**Conclusions:** A high index of satisfaction was obtained in the validation of the proposal by the municipality officials and the sample of the population where the proposed system was applied.

**KEYWORDS:** ICT; computerization of society; local development; management; e-government.

## INTRODUCCIÓN

El impetuoso desarrollo tecnológico, genera un importante impacto en todos los ámbitos y niveles de la economía, de la sociedad y del ser humano, desencadena posiciones a favor de los que poseen y usan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en contra de los que no ocasionan con ello cambios que condicionan y determinan la vida ciudadana. Así, el desarrollo de las TIC trae la incorporación de nuevas formas de interacción en la sociedad, a través del gobierno electrónico y por ende, la transformación de la Administración Pública (Cattafi et al., 2006).

El desarrollo del gobierno electrónico tiene un impacto destacado en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas. La adaptación y modernización de los aparatos públicos, uno de los temas clásicos de la gestión pública, parece encontrar en la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras (Cellary, 2008). El hecho de que el gobierno electrónico no pueda tratarse en forma aislada o paralela del gobierno, lleva a los países a reevaluar la forma en que miden los beneficios del mismo, los objetivos propuestos y el concepto de gobierno electrónico en sí (Lau, 2007).

Por otra parte, es indudable que la evolución de las TIC y su incorporación en las actividades de la administración pública proporciona herramientas eficaces para la reducción de tiempos y costos (Ramírez Orozco, 2008) e impulsa la participación ciudadana. “Es común hacer hincapié en el gobierno electrónico como una manera de mejorar la eficacia, la eficiencia y la amabilidad del sector público, y como consecuencia mejorar la calidad de vida de la gente y facilitar el crecimiento económico” (Cellary, 2008, p.149). Sin embargo, hoy en día, no se cuenta “con medidas efectivas y consensuadas para evaluar la calidad del gobierno electrónico” (Carbo y Williams, 2004, p.97).

El desarrollo de estrategias integrales de gobierno electrónico por parte de los gobiernos requiere de una reflexión consciente de las dimensiones que supone y de su impacto en la sociedad a la que se dirige y abarca desde su incidencia en la manera de informar y comunicarse, como en la manera de prestar servicios y de organizarse internamente (de Armas y de Armas, 2011).

El gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Es la aplicación de las TIC en la gestión hacia dentro (control de la entidad) y hacia fuera (servicios de cara al cliente) de los procesos que llevan a cabo los departamentos de administración pública. Es el resultado de un cambio radical en las relaciones entre gobierno-ciudadanos (G-C), gobierno-negocios (G-N) y gobierno-gobierno (G-G) (de Armas y de Armas, 2011).

El presente trabajo tiene como objetivo optimizar el proceso de atención a la población en el Consejo de la Administración del Municipio Diez de Octubre en la Provincia La Habana para elevar la satisfacción de los ciudadanos del territorio que acuden a este servicio.

## MÉTODOS

Se utilizó el método empírico para analizar y diagnosticar las características fundamentales del desarrollo local en el municipio Diez de Octubre y las experiencias que existen en cuanto a la aplicación de estrategias de desarrollo en el país. Dentro de este se utilizó la encuesta y la entrevista para obtener toda la información primaria necesaria para la investigación, aplicándose al 100% de los directivos del gobierno municipal, así como a algunos actores del territorio seleccionados aleatoriamente. El método teórico se utilizó para la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados así como el análisis documental, utilizado para identificar los fundamentos relacionados con el flujo de información en el proceso de atención a la población y el método sistémico fue empleado para identificar los referentes teóricos y metodológicos relacionados con el proceso de informatización de la atención a la población en el Consejo de la Administración del Poder Popular, que posibilita asumir las definiciones de: Administración Pública, Gobierno Electrónico, Tecnologías de la información y el conocimiento (TIC), sistema basado en tecnologías de páginas Web, entre otras. Finalmente la modelación posibilitó elaborar un sistema basado en tecnologías de páginas Web para la atención a la población en el Consejo de la Administración del Municipio Diez de Octubre, así como el diagrama de optimización de este proceso.

Con apoyo de cuestionarios se aplicó un test de satisfacción (técnica de ladov según López y González, 2002) a los 50 funcionarios del gobierno municipal (100% de la población) que utilizan el sistema basado en tecnologías de páginas Web para la atención a la población elaborado, así como a 30 ciudadanos del municipio seleccionados aleatoriamente que acudieron a estos servicios informáticos para su atención.

## RESULTADOS

### Sistema de atención a la población

Antes de analizar el mecanismo de tratamiento de un planteamiento de la población habría que revisar conceptualmente a que se refiere. En la Constitución de la República de Cuba proclamada el 24 de febrero de 1976, en su artículo 63 reconoce “todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en el plazo adecuado, conforme a la ley”. A su vez la propia Constitución establece en su artículo 114 incisos a y b “los delegados a las Asambleas Municipales del Poder Popular tienen los derechos y las obligaciones que les atribuyan la Constitución y las leyes y en especial están obligados a: dar a conocer a la Asamblea y a la Administración de la localidad las opiniones, necesidades y dificultades que les transmitan sus electores e informar a sus electores sobre la

política que sigue la Asamblea y las medidas adoptadas para la solución de necesidades planteadas por la población o las dificultades que se presentan para resolverlas.

A tales efectos se han instrumentado dos resoluciones que complementan la letra de la Constitución de la República en su Artículo 63 que son: la 30/2002 y la 92/2009.

La Resolución 30/2002 establece que la Atención a la Población es una política inherente al carácter esencialmente popular del sistema de Gobierno del Poder Popular, en cuya ejecución intervienen todos los dirigentes, funcionarios y trabajadores del mismo, los que con el cumplimiento de sus obligaciones contribuyen a la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos y al fortalecimiento de los vínculos con la población, lo cual constituye un insustituible elemento para la gestión administrativa y de Gobierno.

A partir de esta Resolución lo primero que se establece en su Capítulo I, Artículo 1 es la definición de planteamiento, queja, denuncia, solicitud y sugerencia no importa por la vía que este llegue. El Gobierno Municipal tiene dos vías para atender un planteamiento, queja, denuncia o solicitud de la población, las cuales son: mediante el sistema de delegados de circunscripciones ya sea durante el proceso de Rendición de Cuentas del delegado de su gestión ante sus electores, o en el proceso de despachos que este organiza semanalmente y a partir del departamento de Atención a la Población ya sea por carta, entrevista o telefónicamente.

En ambos casos la población tiene el derecho de recibir una respuesta en un plazo de hasta 60 días hábiles, y esta debe contener si procede o no y en todos los casos la entidad está en la obligación de brindar la respuesta directamente a la persona afectada.

A partir de ese momento, según Resolución 30, Artículo 2, los casos serán clasificados en: casos solucionados, casos sin solución, caso orientado y casos pendientes de solución y planteamiento con explicada causa de no solución que es aquel que no puede ser resuelto y existe una razón bien fundamentada que lo determina no solo la entidad afectada sino con la debida aprobación del Consejo de la Administración Municipal.

Todo este proceso se realiza de forma manual y solo tiene un punto de contacto con un sistema automatizado cuando para el Consejo de la Administración Provincial se introduce de forma bastante formal el planteamiento en máquina en su sistema llamado Red de Información del Poder Popular (REDIPP) donde se introduce de forma numérica y se cargan las respuestas,

pero el proceso de traslado entre entidades, a pesar de que la gran mayoría de nuestras entidades tienen correos y sistemas de computación, es totalmente manual.

Con la introducción del gobierno electrónico, el sistema de información a implementar para el Gobierno del Municipio Diez de Octubre estaría compuesto por cuatro subsistemas uno de los cuales es subsistema de Atención a la Población

### **El subsistema de Atención a la Población**

La situación actual del municipio es que cuenta con computadoras aisladas se trabaja de forma independiente en cada nivel de la pirámide de los diferentes niveles de Gobierno donde se repite el mismo trabajo y cada documento se identifica de una manera diferente por lo que el proceso de recuperación de información para el control debe hacerse a través de documentos en papel; el traslado de documentos entre los diferentes niveles de dirección se realizaba de forma manual y con el trasiego de papeles; al concluir una respuesta de un proceso las entidades intermedias se quedaban sin constancia y los casos se van fuera de término debido a que una vez notificado a la persona que planteó la queja, el proceso de enviar respuesta a los niveles superiores es más largo, ya que deben mecanografiarse en al menos cuatro copias las respuestas a cada nivel.

Cuando un requerimiento se presenta a Organismos Superiores, entiéndase por Consejo de Estado, Asamblea Nacional, o directamente al CAP se procede de la siguiente manera:

1. Se introduce en el sistema provincial y se envía al gobierno municipal o el organismo superior lo envía directamente al gobierno municipal vía correo manual.
2. El Consejo de la Administración Municipal lo introduce en máquina y lo inscribe en el libro de entrada, luego lo envía a las entidades que les corresponde dicho requerimiento.
3. Las entidades municipales lo envían a sus estructuras de base para investigar.
4. Las estructuras de base visitan a la persona que realizó el planteamiento y deben recoger conformidad de la respuesta, luego lo entrega nuevamente en la entidad municipal.
5. La estructura municipal elabora una respuesta, se coteja todo el expediente por el departamento de atención a la población y se introduce una síntesis de dicha respuesta en máquina.
6. Se entrega en el departamento de atención del CAP y se envían a todos los organismos superiores de forma manual.

Para contrarrestar este trámite que en ocasiones resulta engorroso se propusieron tres procesos con base de informatizar el sistema de Atención a la Población que se precisan en el esquema que aparece en la discusión.

## 1.- Primer proceso de informatización

- a. Computadoras en cada Departamento de Atención a la Población que trabaja sobre un Nodo Central o Servidor.

A partir de crear la base para INFORMATIZAR el sistema se introducen los requerimientos que llegan por carta o entrevistas a este nivel, una vez introducidos en el Sistema y a nivel de Gobierno Municipal, se encuentran en tiempo real y solo tiene que tramitar e introducir la respuesta, la cual también estará en tiempo real en el Sistema Provincial. Aquí solo se debe resolver el tema de escanear la conformidad de la población que formuló la queja, como constancia que la misma llegó a sus manos, Este nivel permite: control de los requerimientos recibidos con igual identificación a nivel municipal y provincial; eliminación del paso de tecleo del requerimiento en máquina por el nivel Municipal (Paso 4); eliminación del tecleo de la respuesta al nivel Provincial, al estar la misma introducida por el Nivel Municipal. (Paso 10); disminución de tiempo para poder dedicar los 60 días reglamentarios a la solución y no a la respuesta; mayor control de los casos ya que el Nivel Provincial tendría en máquina los casos que llegaron directamente al Municipio que hoy no controla; eliminación de posible duplicación de la queja al estar dirigida a la Provincia y al Municipio.

- b. Sistema de buzones de correo electrónico tanto en el Departamento de Atención a la Población del Gobierno, así como en cada una de las entidades que reciben quejas y emiten respuestas.

Establecer una dirección de correo electrónico en el Departamentos de Atención a la Población que permita que las quejas, solicitudes, denuncias lleguen a través de esta vía y de ahí se envíen a cada una de las entidades que deben dar respuestas; establecer direcciones de correo electrónico en todos los Departamentos de Atención a la Población de las entidades que deben recibir los planteamientos del Departamento de Atención a la Población del Gobierno, estos planteamientos serán codificados con los números de expedientes que correspondan. En el caso de la confirmación de respuesta por parte del ciudadano no existirían dificultades ya que el sistema de correo posee controles de confirmación de lectura que devuelven la misma y pueden ser archivadas junto con el correo enviado.

- c. Creación de un portal donde el ciudadano pueda establecer una especie de foro debates y sobre él posteriormente pueda escribir las recomendaciones sobre los problemas que señale la población.

## **2.- Segundo proceso de informatización**

Crear la conexión Provincia-Municipio, pasar a la conexión Municipio-Entidades Municipales. Para esto es necesario conectar al Nodo Central la computadora de Atención a la Población de las entidades que deben participar en el proceso de respuesta a los requerimientos presentados por la población, entiéndase por Dirección Municipal de la Vivienda, UMIV, Albergue, Comercio, Gases, Aguas de la Habana, OBE. La gran mayoría de estas entidades hoy poseen equipamiento, para otras sería necesario destinar algún equipamiento. Este nivel permite: eliminar la entrega de papeles a las entidades municipales las que al conectarse al Sistema Central podrían tener acceso a aquellos requerimientos que deben ser atendidos por este nivel y rápidamente tramitar los casos (aspecto 5 del esquema); aquellos casos que llegan directamente al nivel municipal, se introducirían en máquina y quedarían disponibles en tiempo real a las entidades implicadas. Al tener la respuesta de las entidades de base en el Consejo Popular, estas entidades municipales introducirían las respuestas en máquina (aspecto 9 del esquema); lo que representa ahorro de tiempo en el proceso y permitir dedicar los 60 días a la solución de los problemas.

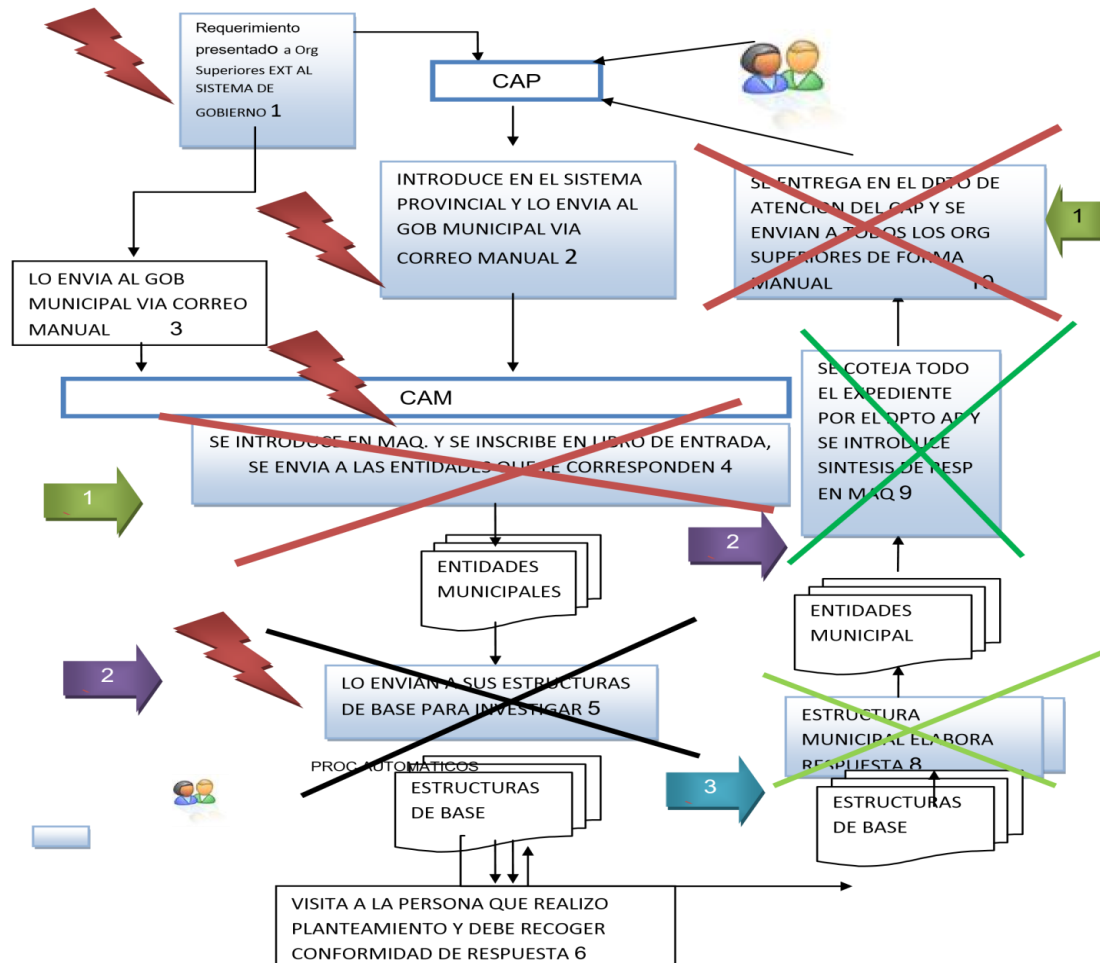
## **3.- Tercer proceso de informatización**

Crear la conexión Provincia-Municipio-Entidades-Consejos Populares para que el Sistema de Atención a la Población se implemente a nivel del Consejo Popular y esta atienda los casos que se generen en todos los niveles y la respuesta y solución del caso se atienda y resuelva directamente en la comunidad con la participación de todas las entidades de base en el Consejo Popular. Esto permitiría: la elaboración e introducción en máquina de las respuestas por las entidades municipales; acercar hasta el nivel más bajo la atención y respuesta a los electores (aspecto 8 del esquema); disminución considerable de papeles, aumento de nivel de credibilidad de las entidades de base y conocimiento de los casos del territorio; poder tener una visión más amplia de los problemas del Consejo Popular, en cuanto al tema de las preocupaciones y problemas de los electores.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados introducidos posibilitan una racionalidad en los procedimientos, así cada paso que se elimina en el esquema representa un proceso que se elimina porque se automatiza a medida que se proceden a sistematizar los diferentes procesos. (Figura 1).



**Figura 1: Esquema de tratamiento de un requerimiento a partir de la introducción del sistema**

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Paso1: Sistema Informático actual de Atención a la Población (SIAP) con equipamientos no conectados.**

**Paso 2:** Contaría con el universo de las quejas formuladas por la población a todos los niveles por lo que el Sistema, puede controlar todo el proceso y estaría listo para poder realizar análisis de cuáles son las problemáticas que más preocupan a la población. Solo teclearía los requerimientos que lleguen a su nivel., que de funcionar esta cadena con precisión, las personas cada día se dirigirían más a su Consejo Popular.

**Paso 3:** A medida que este proceso avance las entidades externas a la estructura del Gobierno se pueden incorporar en este proceso y podrían introducir el requerimiento enviado a ellos al sistema.

**Paso 4:** Solo introducirían los requerimientos que lleguen a su nivel y se dedicarían a monitorear todo el proceso de respuestas y solución para que estas no se vayan de término, así como para llamar a las entidades cuando la respuesta formulada no responda a las expectativas del problema que se plantea. Podrían monitorear los requerimientos que llegan directamente a las entidades o de las entidades provinciales.

**Paso 5:** Desaparecería totalmente.

**Paso 6:** Se convertiría en centro de la atención y solución del requerimiento. En este centro se archivarían todos los expedientes del proceso de investigación realizado con la población y este sería el lugar a auditar ante una violación del proceso de respuesta a la población.

**Pasos del 7 al 10:** Desaparecen por ser totalmente de manipulación de papeles y trámites.

Mediante la aplicación de la técnica de ladov el índice grupal de satisfacción de la propuesta, en el caso de los directivos, alcanzó un valor de 0.98 que es muy satisfactorio al ser representativo del 100% de los funcionarios de la entidad mientras que en el caso de la muestra de ciudadanos se obtuvo un valor de 0.85, que aunque alto, dado el tamaño reducido de la muestra, solo es un buen indicador para continuar la introducción de la propuesta.

## CONCLUSIONES

- La utilización eficiente de las TIC posibilita mejorar la gestión mediante la optimización de los procesos lo cual requiere además de recursos materiales cambios conceptuales en la manera de pensar y actuar de los distintos directivos que tienen que ver con el desempeño de cualquier organización. En este trabajo se presenta una propuesta de optimización del proceso de atención a la población en el Municipio Diez de Octubre en un trabajo mancomunado entre el CAP del Municipio y el CEAP de la UH. El sistema está basado en tecnologías de páginas Web con software libre que posibilita optimizar el flujo de información en la atención a la población en el Consejo de la Administración del Municipio Diez de Octubre.
- La optimización del proceso de atención a la población desarrollado posibilita mejorar su gestión mediante las nuevas tecnologías y se incrementa su eficiencia en correspondencia con las expectativas de la comunidad lo cual quedó evidenciado en el pilotaje realizado.
- El diagrama de optimización del proceso de atención a la población en el Municipio Diez de Octubre propuesto garantiza el flujo de información para la recepción, solución y satisfacción de la población en el Consejo de la Administración del Municipio Diez de Octubre y ha demostrado un buen nivel de aceptación de los directivos y la población consultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Provincial de Ciudad de la Habana. Resolución 30/2002.
- Asamblea Provincial de Ciudad de la Habana. Resolución 92/2009.
- Carbo, T., Williams, J. G. (2004). Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. *Electronic Journal of e-Government* , 2 (2), 95-104.
- Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., Zambrano, N. (2006). Gobierno-e en América Latina. *Lecturas en Ciencias de la Computación* , 1-22.
- Cellary, W. (2008). Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop. Cairo: ACM. ICEGOV, 149-153.
- de Armas, A., de Armas R. (2011). Gobierno electrónico en Cuba. Situación actual y perspectivas de desarrollo. Ed. Académica Española. ISBN: 978-38465-6390-8.
- Lau, E. (2007). E-Government and the Drive for Growth and Equity. Recuperado el 2008, de Belfer Center for Science and International Affairs:  
<http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf>.
- López Rodríguez, A., González Maura, V. (2002). La técnica de ladov, una aplicación para el estudio de la satisfacción de los alumnos pro las clases de educación física. *Revista Digital*. Buenos Aires. Año 8, No. 47. <http://www.efdeportes.com/efd47/iadov.htm>.
- Ramírez Orozco, J. J. (2008). El funcionario iberoamericano ante los nuevos escenarios que determinan las tecnologías de información. En AMEINAPE (Ed.), *Retos del Funcionario Iberoamericano ante los nuevos escenarios*. Alcalá de Henares. INAP, 1-15.

RECIBIDO: 12/12/2015 ACEPTADO: 14/03/2016
--

### Datos de los autores:

- Lic. Janet Reinet Valdés. Directiva del Consejo de la Administración Pública, Municipio Diez de Octubre, La Habana, Cuba.
- Ms.C. Alejandro de Armas Suárez Especialista. Centro de Estudios de la Administración Pública, CETED, Universidad de La Habana. Correo electrónico: [alejandro@ceap.uh.cu](mailto:alejandro@ceap.uh.cu)
- Dr.C. Roberto de Armas Urquiza Profesor. Centro de Estudios de la Administración Pública, CETED, Universidad de La Habana. Cuba. Correo electrónico: [roberto@rect.uh.cu](mailto:roberto@rect.uh.cu)