



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que
brinda una institución pública, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rodriguez Giron, Monica Rocio (orcid.org/0009-0003-5995-1011)

ASESORAS:

Dra. Sifuentes Pinto, Nilsa (orcid.org/0000-0002-6575-8301)

Mgt. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SIFUENTES PINTO NILSA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ GIRON MONICA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SIFUENTES PINTO NILSA DNI: 09098353 ORCID: 0000-0002-6575-8301	Firmado electrónicamente por: NSIFUENTESP25 el 08-08-2024 00:10:54

Código documento Trilce: TRI - 0844766

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RODRIGUEZ GIRON MONICA ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MONICA ROCIO RODRIGUEZ GIRON DNI: 43829035 ORCID: 0009-0003-5995-1011	Firmado electrónicamente por: MRODRIGUEZGIR el 02-08-2024 16:50:34

Código documento Trilce: TRI - 0844764

Dedicatoria:

Dedico la presente investigación a mis padres, quienes son el principal motor para cumplir mis objetivos en la vida.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia, a mis excelentes docentes y a mis estimados compañeros, con quienes día a día hemos dado nuestro mayor esfuerzo para atravesar los desafíos propuestos para la optimización de nuestras capacidades.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1: Participantes.....	12
Tabla 2: Matriz de Codificación	15

Resumen

La investigación se llevó a cabo para analizar y verificar cual es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública a los usuarios que acuden a dicha institución, ya que se ha observado que a pesar de la implementación de esta moderna forma de trabajo, hay fallas que no permiten que la entidad funcione correctamente, el objetivo general de la investigación fue; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023, además se recurrió a bases de datos encontrando diversos artículos científicos en idiomas español e inglés que fueron analizados en la parte introductoria, respecto al marco metodológico, el enfoque fue cualitativo, de tipo básico, de diseño fenomenológico, el instrumento de recolección de información fue la guía de entrevista, la técnica que se utilizó fue la entrevista, siendo que se concluyó que la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública fue positiva, ya que permitió que se simplifiquen trámites, tanto internos con lo que se logró que los servidores y funcionarios públicos se enfoquen en las resoluciones de los casos de manera más pronta.

Palabras clave: institución, funcionarios, usuarios

Abstract

The research was carried out to analyze and verify what is the implication of digital government in the quality of services provided by the public ministry to users who come to that institution, since it has been observed that despite the implementation of this modern way of working, there are flaws that do not allow the entity to function properly, the general objective of the research was; to establish the implication of digital government in the quality of the services provided by a Public Institution, Lima 2023, in addition we resorted to databases finding several scientific articles in Spanish and English languages that were analyzed in the introductory part, regarding the methodological framework, the approach was qualitative, basic type, phenomenological design, The data collection instrument was the interview guide, the technique used was the interview, and it was concluded that the implication of digital government in the quality of the services provided by a public institution was positive, since it allowed the simplification of procedures, both internal and internal, which allowed public servants and officials to focus on the resolution of cases in a more prompt manner.

Keywords: institution, employees, users

I. INTRODUCCIÓN

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

A nivel nacional la Presidencia del Consejo de Ministros ha promulgado una serie de instrumentos de gestión con el objetivo de fomentar la modernización de las entidades del Estado Peruano, la investigación se centró en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número nueve, que aborda la industria, la innovación y las infraestructuras. Ante los desafíos identificados, se propusieron varias soluciones para garantizar una implementación adecuada del gobierno digital en la institución pública objeto de estudio.

Según Gonzáles (2021), la gestión de procesos a nivel nacional se considera fundamental para lograr una simplificación administrativa en los gobiernos, con el fin de mejorar los resultados de las actividades orientadas hacia la población. Este enfoque se erige como uno de los pilares esenciales para la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital. Sin embargo, a pesar del progreso en la adopción del gobierno digital en las entidades públicas, el ritmo de avance puede variar debido a diversos factores. Es importante destacar que los usuarios finales esperan una implementación integral de las tecnologías para percibir que el Estado valora su tiempo y busca proporcionar herramientas que faciliten el acceso a los servicios, aunado a ello es menester indicar que en el Perú en las regiones mas alejadas el gobierno digital no se ha implementado correctamente porque existen fallas con el servicio de internet.

Asimismo, se indicó que la implementación del gobierno digital en la institución pública materia de estudio no se estaría realizando de manera correcta, toda vez que las nuevas tecnológicas que se han adquirido no se estarían utilizando correctamente por los servidores y funcionarios de la entidad, además los servicios virtuales y plataformas no se estarían utilizando de manera correcta por los ciudadanos, siendo que en algunos casos estas herramientas ni siquiera estarían siendo utilizadas, todo esto causando perjuicios a la entidad, por lo que es indispensable investigar la realidad problemática planteada, toda vez que la investigadora es servidora pública y labora en la institución materia de la presente investigación, por lo que directamente ha podido evidenciar la metodología de la entidad para la atención al ciudadano.

Por otro lado, se corroboró con el informe de fecha 13 de julio del 2020 titulado “Fallas más frecuentes en un proceso de transformación digital” emitido por la Plataforma Gobierno Digital, la cual muestra que únicamente el 26% de las transformaciones digitales concluyen con éxito, respecto a la problemática a nivel institucional, se indicó que en el Ministerio Público existen deficiencias con respecto a la implementación del gobierno digital, ya que un parte del personal fiscal y administrativo aún no utiliza correctamente las herramientas digitales implementadas.

El problema general de la tesis fue: ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023?, siendo el problema específico 01; ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?; el problema específico 02; ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023?; y el problema específico 03; ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?

La justificación teórica de la investigación se conceptualizó como el planteamiento de la postura del investigador respecto al problema de investigación, para posteriormente contrastarla con las opiniones de expertos en la materia y con la postura de diversos autores nacionales e internacionales para

generar una reflexión y debate, sobre la justificación práctica, el problema se identificó en una institución, razón por la cual también se recabará información de otros países con la finalidad de contrastar su tratamiento a problemáticas similares, respecto a la justificación metodológica, se indicó que la investigación trabajó en base al enfoque cualitativo, siendo del tipo básica y se tiene a la fenomenología como diseño, ya que con esto se pudo utilizar el instrumento de la guía de entrevista y recabar datos para agregar esto a la tesis y poder elaborar los resultados, discusión y arribar a conclusiones y recomendaciones viables que solucionen el problema encontrado.

Siendo que se desprende el objetivo general de la investigación; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023, asimismo se desprende el objetivo específico 01; establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023, así también el objetivo específico 02; establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023 y el objetivo específico 03; determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023.

Pasando a los antecedentes de la investigación, se citaron primigeniamente los antecedentes internacionales, Espinoza et al. (2023) señalaron el gobierno digital cuando se implementa si coadyuva a mejorar la forma en que se atiende a la ciudadanía, además contribuye también a un mejor desempeño para las entidades del sector público y privado, facilitando las operaciones que se realizan, sin embargo, en América Latina se ha verificado que los servicios y beneficios que ofrece el gobierno electrónico no han sido promocionados de manera suficiente y gran parte de la ciudadanía no los conoce.

Pillaca (2022) quien concluyó que la implementación del gobierno digital en muchos casos fue precaria, debido a que las instituciones públicas tenían limitaciones presupuestarias y falta de recurso humano, es decir falta de personal capacitado para la utilización de los nuevos sistemas, asimismo no se contaba con la infraestructura adecuada y los usuarios no estaban preparados para utilizar

dichos sistemas, por su parte Toro et al. (2020) señalaron que es necesario tener claro que el gobierno digital se basa principalmente en la aplicación de las TIC dentro de una entidad pública, además es menester indicar que la transparencia en el gobierno digital es fundamental, ya que va permitir la creación de espacios públicos virtuales para que la población pueda verificar a sus autoridades, pudiendo analizar la información de las entidades que será pública en sus portales institucionales, siendo que de lograrse esto, permitirá el acercamiento de la población al Estado, lo cual generará confianza en las instituciones públicas.

Rodríguez (2021) concluyó que el gobierno digital se viene implementado en todo el mundo, por lo que se evidencia que en los distintos países no hay un acuerdo sobre la definición de lo que es el gobierno digital, siendo que en el caso de América Latina es conceptualizado como una forma de trabajo que tiene por finalidad agilizar los procesos administrativos, priorizando la participación de la población, sin embargo el problema radica en que parte de la ciudadanía no sabe manejar los sistemas que ofrece el gobierno digital, por lo que no los utilizan o desconocen la existencia de estos, siendo que esta forma de trabajo no se puede ejecutar correctamente.

Gómez y De la Garza (2023) concluyó que la administración pública ha evolucionado durante las últimas cinco décadas, por lo que con la modernización se han implementado diversos instrumentos que han cambiado la forma tradicional del trabajo, sin embargo, parte del personal vienen usando de manera incorrecta estas nuevas herramientas, generando perjuicios y pérdidas a la institución, por lo que el gobierno digital no estaría funcionando de manera adecuada.

Respecto a los antecedentes nacionales, Cosquillo (2021) indicó que las (TIC) están en constante modificación y tienen impactos distintos en las actividades de los ciudadanos, tanto en el aspecto personal, académico, social, en lo empresarial, en lo económico o en el gobierno, por lo que es menester indicar que la administración pública no ha estado alejada del impacto que han generado las TIC, siendo que se ha implementado la atención virtual, donde se han reducido los tiempos en los trámites, transparentando y agilizando los procesos administrativos.

Asimismo, Pillco (2021) concluyó que tratar de manera digna a los usuarios no es suficiente para una debida atención al ciudadano, es necesario además de esto responder de manera célere sus solicitudes, contar con herramientas que permitan recepcionar sus solicitudes de manera virtual, para así evitar las largas colas. Santos (2018) concluyó que no se viene brindando atención de calidad a la población en las entidades del Estado, toda vez que no se han implementado correctamente las herramientas tecnológicas correspondiente, por lo que es necesario que se comience a implementar el gobierno digital de manera correcta para que se modernicen las instituciones y con esto brindar una mejor atención a los usuarios.

Velásquez (2024) concluyó que en la institución pública persecutora del delito no se ha implementado correctamente el gobierno digital, porque los plazos de atención a los usuarios no han disminuido como se esperaba y aún existen demoras, asimismo se han presentado falencias digitales en la institución, es menester indicar además que existe por parte de la ciudadanía conocimiento en la utilización de las herramientas digitales, aunado a ello existe mal manejo de las herramientas digitales por parte de algunos operadores de justicia. Solorzano (2020) concluyó que la implementación del gobierno digital tiene por finalidad brindar un mejor servicio para la población que necesita los servicios de la entidad, por lo que es fundamental que se cuente con personal capacitado y calificado para poder manejar las herramientas digitales que se han implementado, siendo que con esto se dará una simplificación administrativa en los procesos que tiene la institución.

Continuando se procedió a conceptualizar las categorías y subcategorías de la investigación, comenzando con la primera categoría, gobierno digital, se tiene a Espinoza et al. (2023) quien señaló que es la utilización de tecnologías digitales de forma estratégica en la administración pública, asimismo cuenta con políticas, principios, procedimientos, normas, instrumentos y técnicas que se utilizan en la gobernanza, con los que se va poder digitalizar los procesos, contenidos, servicios y datos de valor para la población.

Ospina et al. (2024) señaló que el gobierno digital se define como el uso instrumentos que vienen siendo parte del avance de la modernización del Estado

para crear valor público, siendo que está constituido por organizaciones, actores estatales, asociaciones de ciudadanos, servicios y acceso a los datos, además, Wolpes (2022) indicó que el gobierno en la actualidad viene pasando por un proceso de transformación digital que se enmarca en estrategias para crear instituciones más transparentes, democráticas y eficaces, que cumplan con los ODS.

Camargo (2022) señaló que la digitalización de los servicios estatales logran crear una administración pública eficiente, flexible y ágil, siendo que de esta manera el Estado acercando a la ciudadanía, pero para lograr esto también es indispensable que se simplifiquen trámites a fin de facilitar el acceso a la parte de la población que aún no tiene acceso a la virtualidad ni al mundo digital, además lo que se busca también es fortalecer la información y servicios que se ofrecen a los usuarios y organizaciones, a través de la creación de canales que logren incrementar la transparencia y participación.

Así también, Morales et al. (2020) indicaron que la implementación de tecnologías innovadoras en el sector estatal viene mejorando los servicios de manera importante, y están logrando evolucionar a lo que se denomina gobierno inteligente, siendo que la ciencia de datos, el big data y los datos abiertos permitan que los servicios que brinda la entidad se entreguen a los usuarios de manera efectiva, análogamente se tiene a Cruz (2018) quien señaló que el gobierno digital propone una transformación virtual de la entidad dirigida a la ciudadanía, que es capaz de adaptarse a las expectativas y necesidades de los usuarios, por lo que busca crear servicios accesibles y simples.

Asimismo se tiene a Geiller (2023) quien lo describió como una manera de laborar, elaborada para actualizar a las organizaciones estatales, por medio de la inserción de instrumentos tecnológicos actualizados y avanzados, siendo que algunos de estos pueden ser plataformas, computadoras, atención virtual, esto con el fin de ofrecer calidad en los servicios que se dan a la ciudadanía que acude a una entidad estatal a ser atendida, además todo eso permite también la participación de la ciudadanía, la OCDE (2023) en su informe sobre el gobierno digital, lo conceptualizó como la utilización de las herramientas tecnológicas para crear valor público, siendo que se incluye también a los ciudadanos, a las ONG y

a las empresas que coadyuvan al acceso de datos, producción, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno.

Respecto a la primera subcategoría, mesa de partes electrónica, se tiene a Burgos (2022) quien indicó que la MUP digital es considerada una herramienta digital que permite la presentación de documentación a través del uso de herramientas digitales, siendo que esto se puede realizar desde cualquier parte del país, y a cualquier hora, lo cual beneficia tanto a la entidad, como a los usuarios, porque se ahorra tiempo y dinero.

A través de la Ley N°31170 promulgada el 21 de abril del 2021, se dispuso la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas en las instituciones estatales para dar mayor celeridad a los trámites y así brindar un mejor servicio a la ciudadanía, siendo que esto forma parte de las políticas públicas del gobierno digital, además Alvarado et al. (2019) indicó que la implementación de la mesa de partes electrónica es fundamental para la modernización de las instituciones del estado, ya que las áreas internas van a mejorar su rendimiento y producción, además va haber un ahorro de prepuesto, ya que se va priorizar la tramitación digital y las impresiones se reducirán.

Así también Granados et al. (2021) indicaron que la mesa de partes electrónica en las instituciones estatales brinda diversos beneficios, como la simplificación de directivas y lineamientos, además de satisfacción para los usuarios, ya que van a poder presentar documentación desde cualquier parte del país, a cualquier hora del día, lo cual evitara que se realicen largas colas en las entidades pública, por lo que se puede colegir que la digitalización en el estado brinda un impacto positivo.

Se desarrolló la segunda subcategoría automatización de procesos, conceptualizada por Begnini et al. (2022) quienes indicó que es la utilización de software y herramientas tecnológicas para que de manera automática se realicen funciones con la finalidad de mejorar la producción de una entidad privada o pública, así como modernizarla, siendo que la automatización de procesos es un pilar fundamental para el gobierno digital, así también se desarrolló la tercera subcategoría carpeta fiscal electrónica, conceptualizada por Colque (2021) como

herramientas que son exclusivas de la función fiscal, es decir corresponden a la institución pública defensora de la legalidad y tienen por finalidad monitorear y manejar los trámites que se realizan en una investigación fiscal, pudiéndose avanzar con los casos de manera remota, lo cual causa un gran beneficios, ya que el personal podrá trabajar los casos utilizando una PC, además también a través de esta herramienta se protegen los datos personales.

Pasando a la segunda categoría de la investigación, calidad de los servicios, Lapuente y Van de Walle (2020) quienes refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una correcta atención, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia, es menester citar a Hernández et al. (2021) quienes indicaron que un servicio eficiente en un estado moderno va depender de la capacidad de los funcionarios y servidores públicos para manejar los instrumentos digitales que se han implementado en una institución, ya que no es suficiente con que se cuenta con herramientas modernas en los órganos estatales, porque debe haber personal debidamente capacitado que pueda usar estos mecanismos y así brindar una atención celeridad y correcta a los usuarios.

Pasando a la primera subcategoría, satisfacción del usuario externo, Koonsanit y Nishiuchi (2021) quienes indicaron que se manifiesta en los casos donde los usuarios han podido realizar sus trámites con éxito en una institución privada o pública, además cuando se ha cumplido con brindarles información correcta y se les ha brindado un trato cordial, asimismo, sobre la segunda subcategoría expectativas del usuario externo, Ghaedi et al. (2020) quienes lo conceptualizaron como la forma en que un ciudadano piensa que será atendido y escuchado por un organismo del Estado, es la confianza que tiene un usuario en la institución a la que está acudiendo, siendo que esto dependerá del prestigio que tenga la institución.

Prosiguiendo con la tercera subcategoría simplificación administrativa, Weitzenboeck (2021) quien la conceptualizo como una de las finalidades que tiene el gobierno electrónico, ya que para lograr esto se automatizan procesos dentro de las instituciones estatales, para así lograr mayor producción en el

trabajo y brindar servicios más céleres a la ciudadanía, siendo que de lograrse esto, se obtendrían diversas ventajas como la reducción de barreras burocráticas y economía procesal.

Como reflexión se indicó que en teoría el gobierno digital aplicado en la institución pública materia de estudio, brinda múltiples beneficios tanto de manera interna como de manera externa en la entidad, respecto a los beneficios internos, están referidos a simplificación de trámites en los sistemas que manejan los servidores y funcionarios públicos, creando canales de coordinación directa entre distintos Despachos, priorizando la digitalización de documentos y la tramitación de estos de forma virtual, por lo que a la vez se ahorra papel y tóner, así como trabajo del personal de notificaciones o asistentes, quienes ya no tienen que ir de manera presencial a otros Despachos Fiscales para la presentación de oficios o documentación, ya que ahora lo podrán realizar a través de canales digitales, sobre el ahorro de tóner y papel, esto beneficia a la entidad porque genera un ahorro de costos.

Respecto a los beneficios que brinda de manera externa, estos son la simplificación administrativa, eliminación de barreras burocráticas, apertura de canales de atención virtuales, tales como mesa de partes virtual, Carpeta Fiscal Electrónica y correos institucionales de todos los Despachos Fiscales, donde se podrá presentar documentación digitalizada los 07 días de la semana, las 24 horas del día, sin embargo, para que el gobierno digital funcione de manera correcta, se debe contar con personal debidamente capacitado y se debe informar a la población sobre los diversos servicios que brinda la entidad, para que estos sean utilizados.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue básica, ya que, de acuerdo a Escudero y Cortez (2018) este tipo de trabajos tienen como característica utilizar fundamentos teóricos para profundizar las definiciones, además se inicia la investigación desde un hecho o fenómeno, todo ello con el fin de crear conocimientos nuevos.

El enfoque de la investigación fue cualitativo, ya que, de acuerdo a Vizcaino et al. (2023) es más dinámico y permite poder hacer comparaciones de las opiniones de diversos autores y expertos en la materia de la investigación, para poder plantearlas y contrastarlas y obtener así posturas solidas que coadyuven a consolidar un marco teórico, asimismo Cabezas et al. (2018) indicó que, el enfoque cualitativo no utiliza datos estadísticos, ni tablas estadísticas, en este enfoque se prioriza recabar la postura de diversos autores, además Andrés y Pascual (2018) señalaron que este tipo de investigación propone que se recabe información de diversas fuentes documentales, tales como artículos científicos, libros, tesis y artículos de opinión, siendo que una vez recopilada toda la información, se procederá a plasmarla en la investigación, consignando lo más relevante para conformar una introducción concisa.

Además, el diseño de la investigación fue fenomenológico ya que, de acuerdo a Castañeda, et al. (2020) se conceptualiza como una forma de trabajo dinámica, donde se busca recabar información de distintos autores para poder contrastarla con otras posturas, asimismo Muñoz (2015) indicó que trabajar en base a este diseño permite que se realice una correcta triangulación de datos, toda vez que se podrá contrastar la postura del autor de la investigación con la postura de los entrevistados y con los autores citados en el marco teórico, aunado a ello Hernández, et al (2006) señalaron que este tipo de diseño se basa principalmente en un problema que nace de un hecho, siendo existen naturalmente testigos de ese hecho, así como protagonistas del mismo acto, por lo que el investigador busca las opiniones tanto de los testigos como de los protagonistas del hechos, ya que ellos vienen a ser los expertos sobre el tema, porque lo han presenciado, por lo que la información que tienen es valiosa y una vez recabada podrá ser planteada en la investigación para ser contrastada y discutida.

Prosiguiendo con la categorización se pasó a conceptualizar la primera categoría, gobierno digital, se tiene a Espinoza et al. (2023) quien señaló que es la utilización de tecnologías digitales de forma estratégica en la administración pública, asimismo cuenta con políticas, principios, procedimientos, normas, instrumentos y técnicas que se utilizan en la gobernanza, con los que se va poder digitalizar los procesos, contenidos, servicios y datos de valor para la población.

Sobre la primera subcategoría, mesa de partes electrónica, se tiene a Burgos (2022) quien indicó que la MUP digital es considerada un instrumento digital que permite la presentación de documentación a través del uso de herramientas digitales, siendo que esto se puede realizar desde cualquier parte del país, y a cualquier hora, lo cual beneficia tanto a la entidad, como a los usuarios, porque se ahorra tiempo y dinero.

Análogamente se desarrollará la segunda subcategoría automatización de procesos, conceptualizada por Begnini et al. (2022) quienes indicaron que es la utilización de castañedaftware y herramientas tecnológicas para que de manera automática se realicen funciones con la finalidad de mejorar la producción de una entidad privada o pública, así como modernizarla, siendo que la automatización de procesos es un pilar fundamental para el gobierno digital.

Así también se desarrollara la tercera subcategoría carpeta fiscal electrónica, conceptualizada por Colque (2021) como herramientas que son exclusivas de la función fiscal, es decir corresponden a la institución pública defensora de la legalidad y tienen por finalidad monitorear y manejar los trámites que se realizan en una investigación fiscal, pudiéndose avanzar con los casos de manera remota, lo cual causa un gran beneficios, ya que el personal podrá trabajar los casos utilizando una PC, además también a través de esta herramienta se protegen los datos personales.

Pasando a la segunda categoría de la investigación, calidad de los servicios, se tiene a Lapuente y Van de Walle (2020) quienes refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar un servicio correcto, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento

de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia.

Pasando a la primera subcategoría, satisfacción del usuario externo se tiene a Koonsanit y Nishiuchi (2021) quienes indicaron que se manifiesta en los casos donde los usuarios han podido realizar sus trámites con éxito en una institución privada o pública, además cuando se ha cumplido con brindarles información correcta y se les ha brindado un trato cordial.

Asimismo, sobre la segunda subcategoría expectativas del usuario externo, se tiene a Ghaedi et al. (2020) quienes lo conceptualizaron como la forma en que un ciudadano piensa que será atendido y escuchado por un organismo del Estado, es la confianza que tiene un usuario en la institución a la que está acudiendo, siendo que esto dependerá del prestigio que tenga la institución.

Prosiguiendo con la tercera subcategoría simplificación administrativa se tiene a Weitzenboeck (2021) quien la conceptualizo como una de las finalidades que tiene el gobierno electrónico, ya que para lograr esto se automatizan procesos dentro de las instituciones estatales, para así lograr mayor producción en el trabajo y brindar servicios más céleres a la ciudadanía, siendo que de lograrse esto, se obtendrían diversos beneficios como la reducción de costos, eliminación de barreras burocráticas y económica procesal.

La investigación no conto con población, ni muestra, ni muestreo, ya que es de enfoque cualitativo, por lo que se trabajara con participantes, quienes serán funcionarios y servidores públicos que laboran en la institución pública materia de estudio, siendo un total de ocho expertos en la materia de la tesis quienes serán entrevistados, detallándose a continuación la información sobre dichos participantes.

Tabla 1: Participantes

Expertos en la Materia	Grado	Especialidad	Cargo
Ana María Figuroa Almengor (E.1)	Abogada	Penal	Fiscal Provincial
Jaime Enrique de			

la Cruz Agüero (E.2) Joselyn Alejandrina Sánchez Obregón (E.3) Paola del Carmen Bringas Farias (E.4) Mariana Carmen del Rosario Flores Valle (E.5) Elizabeth Fiorella Segura Teran (E.6) Claudia Yarumy Ortiz Carrión (E.7) Carlos Azula Mondragon (E.8)	Abogado Abogada Abogada Abogada Magíster en Derecho Penal Abogada Ingeniero en computación e informática	Penal Penal Penal Penal Penal Penal Informática	Fiscal Adjunto Provincial Fiscal Adjunta Provincial Fiscal Adjunta Provincial Asistente en Función Fiscal Asistente en Función Fiscal Asistente en Función Fiscal Programador
---	---	---	---

Nota: Elaboración propia.

La entrevista fue la técnica que se utilizó, definida por Gallardo (2017) como una técnica fundamental para las investigaciones de enfoque cualitativo, porque va plasmar las posturas de los expertos, además a través de esta técnica se plantearan preguntas a los expertos para poder obtener información que apoye la investigación o que este en contra, lo cual será necesario para después redactar los resultados y discusión correspondientes.

La guía de entrevista fue el instrumento utilizado, conceptualizada por Ramírez (2020) quien la señala como una herramienta para obtener datos útiles para elaborar los resultados de investigación, siendo que consiste en la elaboración de preguntas que respondan a los objetivos del trabajo, y una vez elaboradas y validadas dichas preguntas, se procederá a aplicar dicho instrumento a los entrevistados, con la finalidad de obtener respuestas a favor y en contra del trabajo.

Para analizar la información se usó la forma de trabajo descriptiva, ya que se plasmará en la investigación las diversas respuestas que realicen los expertos en la materia y los autores que se han citado en la investigación, sobre esto Blasco et al (2020) indicaron que el método de análisis descriptivo se materializa cuando se recoge la información de los sujetos entrevistados y se elaboran tablas o figuras donde se describan las respuestas obtenidas.

Asimismo, se utilizará método analítico, el cual es conceptualizado por Delgado (2022) quien indica que es un procedimiento que tiene por regla ir de lo general a lo específico, y busca el estudio profundo de un fenómeno o hecho ocurrido, respecto a los aspectos éticos, en la investigación se ha cumplido debidamente con informar a los entrevistados sobre el trabajo realizado y sobre el consentimiento y asentimiento informado, aunado a ello se ha cumplido con los criterios regulados por la UCV, sobre esto se tiene a Guamán et al (2021) quienes indicaron que un investigador debe realizar un trabajo cumpliendo con las normas APA vigentes, así como con la normativa vigente de su casa de estudios, a fin de que se obtenga un trabajo de alta calidad que cumpla con los estándares regulados, por lo que no se puede aceptar ninguna conducta antiética.

III. RESULTADOS

Prosiguiendo con los resultados de investigación se realizó de las respuestas de los entrevistados de acuerdo a los objetivos de investigación.

Tabla 2: Matriz de Codificación

Preguntas Genéricas	Entrevistado E1	Entrevistado E2	Entrevistado E3	Entrevistado E4	Entrevistado E5	Entrevistado E6	Entrevistado E7	Entrevistado E8	Síntesis
1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023?	Considero que es satisfactoria, ya que implica un ahorro de tiempo y dinero para el usuario.	El gobierno digital tiene una implicancia fundamental en la calidad de los servicios públicos al facilitar la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la gestión.	Es básicamente impulsar la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país.	El gobierno digital tiene una serie de implicancias importantes, pues contribuye significativamente a mejorar la eficiencia, transparencia, seguridad y calidad de los servicios judiciales que se ofrecen a la ciudadanía, tal es el caso que, la digitalización permite una tramitación más rápida de los documentos.	Su implicancia es positiva e irá aumentando, hasta que llegue el momento en que todo el trabajo se realice de manera virtual.	En la actualidad el uso de herramientas tecnológicas contribuye de manera positiva y célere en las Instituciones Públicas	La implicancia del gobierno digital al principio si fue un poco difícil, ya que muchos de los ciudadanos y trabajadores no estábamos acostumbrados al uso de tecnologías y demás medios telemáticos, así como la utilización de plataformas digitales	El gobierno electrónico y digital garantiza una gestión pública efectiva y transparente evitando la burocracia en todos los procesos administrativos .	La mayoría de los entrevistados señalaron que el gobierno digital tiene una implicancia fundamental en la calidad de los servicios públicos al facilitar la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la gestión, sin embargo el entrevistado E-7 indico que la implicancia del gobierno digital al principio si fue un poco

									<p>difícil, ya que muchos de los ciudadanos y trabajadores no estábamos acostumbrados al uso de tecnologías y demás medios telemáticos, así como la utilización de plataformas digitales.</p>
<p>2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?</p>	<p>Si vemos el costo-beneficio, considero que implica un ahorro de tiempo y dinero para el usuario, quien ya no tiene que gastar en transporte a la entidad ni tiempo en concurrir a la institución pública.</p>	<p>La mesa de partes electrónica incide positivamente en la satisfacción del usuario externo al simplificar la recepción y gestión de documentos. Esto reduce los trámites presenciales, disminuye errores en la recepción de documentos y agiliza la respuesta a las solicitudes, mejorando así</p>	<p>Gracias a la mesa de partes electrónica el usuario, tiene la información de manera inmediata, sin trasladarse a la entidad correspondiente a fin de solicitar una información, como a su vez se solicita trámites y/u otros a través de la misma, ahorrando el tiempo y</p>	<p>Permite a los usuarios y abogados litigantes presentar escritos desde el lugar donde se encuentran, sin la necesidad de constituirse personalmente, promoviendo la equidad en el acceso a la justicia, mejora notablemente la satisfacción del usuario al proporcionar un servicio eficiente, accesible y seguro. Los</p>	<p>En congruencia con lo señalado en mi respuesta anterior, la implementación de las mesas de partes electrónicas agregan ventajas que la presencialidad impedía, como ejercer derechos fundamentales con plenitud, como por ejemplo, el de Recurrir, pues ya no se constriñe por la necesidad de un servidor o</p>	<p>Es una herramienta de fácil acceso a los usuarios, ya que no solo permite acceder desde un computador o equipo móvil a la mesa de partes de las Instituciones públicas, sino en ahorro de tiempo o recorrido hasta una institución física, es una herramienta que satisface en gran</p>	<p>Genera satisfacción en la mayoría de usuarios, ya que, por temas de distancia, económicos, tiempo, las mesas de partes virtuales ayudan mucho. Por otro lado, cuando existe mesa de partes virtual y se realiza el envío por correo electrónico no existe mayor trámite, al</p>	<p>Disminución de tiempos, gastos en transporte, impresión en papel, disminución del riesgo de daño o pérdida de documentos, por último agiliza los procesos documentales.</p>	<p>Todos los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, ya que indicaron que la mesa de partes electrónica incide positivamente en la satisfacción del usuario externo al simplificar la recepción y gestión de documentos. Esto reduce los trámites presenciales, disminuye</p>

		la experiencia del usuario al hacer los servicios más accesibles y eficientes.	Distancia del usuario.	usuarios ahorran tiempo y dinero en desplazamientos, incluso pueden monitorear el estado de sus solicitudes en tiempo real, esta plataforma poco a poco se viene implementando a nivel nacional	funcionario que recepcione los documentos, así pues, en las elevaciones de actuados por mesa de partes de los despachos fiscales, el horario de atención virtual se extendió ahora hasta la 23:59 horas del quinto día hábil, esto brinda un elemento diferenciador positivo del Ministerio Público en la percepción ciudadana	manera al usuario ya que facilita los accesos a la solicitud y recepción de información, acción que permite tener información en tiempo más reducido y con el ahorro de papel contribuyendo a la ecología.	igual que cuando se ingresan documentos por página virtual.		errores en la recepción de documentos y agiliza la respuesta a las solicitudes.
3.- ¿Qué acciones usted considera que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una institución pública, Lima 2023?	Capacitación personal del encargado de la atención al usuario en los temas a informar. Garantizar siempre la permanencia de una persona encargada	Es crucial implementar capacitaciones continuas para el personal en el uso de las herramientas digitales, asegurar la disponibilidad constante de los sistemas electrónicos, mejorar la comunicación	Como acciones, considero que se debería brindar mayor información a través de los canales de televisión o redes sociales a fin de que el usuario tenga acceso a las	Proporcionar información clara y accesible sobre los servicios, procedimientos y derechos de los usuarios, tanto en formatos impresos como digitales, brindar un	En el tenor del contexto descrito en el punto precedente, es importante agilizar la atención mediante la simplificación de los pasos necesarios para la presentación de documentos,	En primer lugar, es la atención al usuario, que debe ser un trato cordial a los usuarios en todo momento, ya que ellos son el deber de nuestras labores, orientándolos sus gestiones a realizar, la	Atención de calidad, debe incluir un trato amable, orientación en el trámite a realizar y absolver las dudas y/o consultas de manera precisa.	Entre las principales acciones a tomar en cuenta son: escucha activa sobre la inquietud del usuario, mostrar comprensión y empatía con los usuarios, conocer bien sus inquietudes u	La mayoría de los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, señalando que se debe capacitar al personal encargado de la atención al usuario respecto a las

	de la atención al usuario.	con los usuarios sobre los servicios disponibles y sus procedimientos, así como recoger retroalimentación para ajustar y mejorar continuamente los procesos.	distintas plataformas del estado, de manera oportuna y eficaz.	servicio justo, eficiente y respetuoso de los derechos de todos los involucrados.	automatizando su recepción	capacitación al personal administrativo resulta importante y fundamental.		orientarle al área correspondiente, ser claro en nuestra comunicación, resolver sus problemas cuanto antes sea posible ser paciente y amable con los usuarios.	herramientas tecnológicas que se han implementado para que se brinde una correcta atención, sin embargo el E6 señaló que se debe priorizar un trato cordial y amable a los usuarios.
4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una institución pública Lima 2023?	La falta de capacitación del personal para el manejo del sistema digital. Sólo funciona en el ámbito de la administración. Lentitud del sistema ante la saturación de la red.	Algunos problemas identificados incluyen resistencia al cambio por parte del personal, falta de infraestructura tecnológica adecuada, dificultades en la integración de sistemas preexistentes y desafíos en la seguridad de datos y ciberseguridad.	Problemas talvez en el adulto mayor, ya que se les dificulta el manejo de la tecnología como, por ejemplo, las entrevistas virtuales o declaraciones, los mismos que se han logrado con ayuda de algún familiar y no por si solos.	Por parte de los usuarios, se ha podido observar que a la fecha continúan presentando denuncias, escritos y otros documentos en forma física, probablemente porque desconocen la existencia de la mesa de partes electrónica, los correos electrónicos institucionales	En mi opinión, señalando las dificultades burocráticas que implican la recepción de documentos por parte de los usuarios, en especial de aquellos casos donde los usuarios carecen de medios económicos para acceder al servicio de internet en zonas pobres o alejadas	La poca capacitación al personal, muchas veces el personal ingresa a un trabajo en una institución pública sin ser capacitado en los sistemas que se manejan de forma interna,	Acceso al internet, fallas en el servicio Desconocimiento de utilización de plataformas digitales Procesamiento de información.	Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.	Respecto a esta pregunta hubieron respuestas divergentes, ya que el entrevistado E1,E2, E6 y E7 señalaron que los problemas evidenciados fueron; falta de capacitación al personal en el manejo del sistema digital, y resistencia al cambio por parte del personal de

				que maneja cada Despacho, aún se sienten vulnerables a utilizar los servicios digitales. Por parte de los servidores y funcionarios se observa que en su mayoría poco a poco se han ido adaptando al nuevo método de trabajo, por ejemplo, dentro de la institución remitir documentos a través de la Carpeta Electrónica Administrativa .					la institución, por su parte los entrevistados E3, E4, E5 y E8 señalaron que una parte de los usuarios continúan presentando sus denuncias y escritos de manera física porque desconocen las mesas de partes virtuales o no tiene los medios para acceder a internet.
5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica	Que se capacite al personal para el buen manejo del sistema digital. Que se brinde el	Para optimizar la mesa de partes electrónica, es crucial realizar una planificación exhaustiva que incluya	Rapidez en la tramitación de los documentos, gestión ágil y eficiente, que la página no solo esté disponible en	Que, los usuarios puedan hacer seguimiento del ingreso de sus documentos a través de la plataforma,	Creando puntos de acceso a internet en comisarías o centros comunales que permitan recibir las denuncias o	Lo principal sería que cada mesa de partes electrónica tramite las solicitudes de forma celer, y que, en el	No se solicite mucha información, solamente se adjunte los documentos y el nombre de la persona de quien lo	Para lograr ello se requiere una infraestructura tecnológica adecuada, renovando los servidores, implementand	Los entrevistados tuvieron respuestas divergentes, ya que los entrevistados E1,E3,E5,E6

funcione de manera correcta en una institución pública Lima 2023?	soporte tecnológico adecuado para evitar saturaciones de la red y otros. Que el soporte tecnológico se brinde de forma inmediata ante el requerimiento.	pruebas piloto antes de la implementación completa, asegurar un soporte técnico robusto, actualizar regularmente el software, implementar medidas de seguridad de la información y educar a los usuarios sobre su uso adecuado.	español sino en lenguas como el quechua y el aimara, para el fácil acceso de los usuarios.	también debe haber disponibilidad de canales de asistencia, como chat en línea, correo electrónico o teléfono, para resolver dudas y problemas de los usuarios.	reclamos, además de la existencia de una guía de uso breve y didáctica	manejo de pestañas de opciones, no sea sólo de acuerdo a lo que plantea la institución, sino lo que el usuario quiera obtener por parte de la misma, muchas veces las funciones ya están establecidas.	realiza. El registro de seguimiento, se consigne un número telefónico de atención para realizar la verificación posterior.	o políticas de seguridad y software actualizado.	y E8 señalaron que se requiere una infraestructura tecnológica adecuada, renovando los servidores, implementando políticas de seguridad y software actualizado, mientras que los entrevistados E2, E4 y E7 indicaron que debe haber disponibilidad de canales de asistencia, como chat en línea, correo electrónico o teléfono, para resolver dudas y problemas de los usuarios.
6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la	Considero que se acortan los plazos para dar	La automatización de procesos simplifica la administración	Va ayudar a reducir la carga administrativa, va mejorar	Las tareas automatizadas se completan mucho más rápido que las	Facilitando el acceso al aparato estatal, en el caso específico de	Porque permite la sincronización de la gestión administrativa,	Agilizan las comunicaciones, procedimientos y recepción	Reduciéndose las tareas manuales y repetitivas, aceleración de	Respecto a este objetivo, todos los entrevistados tuvieron

<p>simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023?</p>	<p>respuesta a una petición.</p>	<p>pública al reducir la carga de trabajo manual, eliminar errores humanos, agilizar la respuesta a solicitudes y mejorar la precisión y consistencia de los datos. Esto permite a los empleados públicos concentrarse en tareas estratégicas y mejorar la eficiencia general de la institución.</p>	<p>la eficiencia operativa, va a aumentar la transparencia y calidad del servicio, y va a optimizar el uso de recursos.</p>	<p>realizadas manualmente, reduciendo significativamente los tiempos de espera, pues los documentos y solicitudes se dirigen automáticamente a las personas adecuadas sin retrasos.</p>	<p>los operadores de justicia (Ministerio Público, Poder Judicial, Indecopi, etc.) permite que el usuario tenga una respuesta más inmediata y próxima</p>	<p>en los procesos de gestión, dirección, planeación y otros que van a generar la viabilidad en el desempeño y alcanzar las metas deseadas en la institución.</p>	<p>de documentos.</p>	<p>procesos, transparencia puesto que se puede realizar rastreo de actividades y de registro de decisiones.</p>	<p>respuestas convergentes, ya que indicaron que la automatización de procesos simplifica la administración pública al reducir la carga de trabajo manual, eliminar errores humanos, agilizar la respuesta a solicitudes y mejorar la precisión y consistencia de los datos, esto permite a los empleados públicos concentrarse en tareas estratégicas y mejorar la eficiencia general de la institución.</p>
<p>7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital</p>	<p>Considero que sí.</p>	<p>Sí, la implementación del gobierno digital juega un papel</p>	<p>Si, porque poco a poco va a reducir el manejo de documentos</p>	<p>Si, efectivamente entre instituciones del estado se</p>	<p>Evidentemente, porque no requiere que el usuario se traslade hasta</p>	<p>Si, ya que mediante el gobierno digital</p>	<p>Si, ya que la recepción de documentos y tramitación se realiza de</p>	<p>Mas que simplificar las tareas administrativas permite</p>	<p>Todos los entrevistados señalaron que; sí, la implementación</p>

<p>coadyuva a la simplificación administrativa en una institución pública, Lima 2023?</p>		<p>crucial en la simplificación administrativa al estandarizar procedimientos, mejorar la coordinación entre departamentos, facilitar el acceso a la información y reducir la burocracia. Esto conduce a una gestión más eficiente de recursos y tiempos.</p>	<p>físicos, siendo de beneficio para los usuarios quienes desde el lugar donde se encuentran podrá verificar el estado de sus documentos digitales, y a la institución le va a reducir costos de almacenamiento de documentos físicos, transporte, etc.</p>	<p>daría un intercambio tecnológico, los documentos se serían remitidos en forma digital y en relación a los usuarios ahorrarían tiempo y dinero, toda vez que desde el lugar en que se encuentren pueden remitir o recibir documentos digitales.</p>	<p>la institución, sino que la tiene al alcance de su mano (en su celular)</p>	<p>accedemos a los diversos servicios que cada institución tiene al servicio de la ciudadanía, es un puente digital entre el ciudadano y el estado en el caso de Instituciones Públicas en el acceso a los servicios públicos haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad con el ciudadano.</p>	<p>manera más rápida y todo quedara registrado y digitalizado en el sistema.</p>	<p>optimizar el trabajo por motivo que muchas tareas rutinarias se está dejando a la tecnología y dejar el trabajo de los usuarios para una función más productiva respecto a los usuarios.</p>	<p>ón del gobierno digital juega un papel crucial en la simplificación administrativa al estandarizar procedimientos, mejorar la coordinación entre departamentos, facilitar el acceso a la información y reducir la burocracia.</p>
<p>8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una institución pública, Lima</p>	<p>Que la totalidad de los actos que se desarrollan en la entidad sean de manera digital. Que se capacite a todo el</p>	<p>Recomiendo invertir en infraestructura tecnológica actualizada, establecer políticas claras de ciberseguridad y protección de datos, promover una</p>	<p>Generar cultura digital en los usuarios y servidores, a través de videos tutoriales los mismos que deben ser difundidos a través de sus</p>	<p>Que los servicios en línea (plataforma) funcionen las 24 horas, que sea de fácil acceso para los usuarios, la institución debe innovar poco a poco,</p>	<p>Como ya adelante en mi respuesta a la pregunta 5, las recomendaciones son esencialmente crear facilidades para el usuario final de las instituciones</p>	<p>La implementación de nuevas tecnologías, digitalización, elaboración de estrategias para una adaptación eficiente a la era digital y la capacitación</p>	<p>Capacitación a los trabajadores y usuarios Tutoriales y videos informativos Atención plataforma de 24 horas. Atención</p>	<p>Se requiere abordar distintos aspectos tecnológicos como organizativos y de gestión.</p>	<p>Todos los entrevistados señalaron que la totalidad de los actos que se desarrollan en la entidad sean de manera digital.</p>

2023?	<p>personal involucrado en el sistema o gobierno digital.</p> <p>Que se dote al personal de equipos de cómputo de calidad.</p> <p>Que se dote de personal informático capacitado al 100% para la solución de todo tipo de inconvenientes.</p>	<p>cultura organizacional que valore la innovación y la adaptabilidad, y asegurar una formación continua del personal en competencias digitales.</p>	<p>páginas web como Facebook, tik tok, etc.</p>	<p>porque la transformación digital llegó para quedarse.</p>	<p>quienes se relacionan mejor con la tecnología que es amigable, de allí que se puedan incorporar canales de atención en las redes sociales virtuales más conocidas</p>	<p>al trabajador para ello, adaptarse a la modernidad podría resultar innovador y difícil para algunos para ello se debe concientizar al funcionario público sobre las nuevas prácticas digitales.</p>	<p>telefónica</p>		
9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?	<p>Que el personal encargado de los procesos sea el idóneo.</p> <p>Que el personal cumpla una meta diaria de respuesta a los administrados.</p> <p>Que se respeten los plazos</p>	<p>Es esencial formar equipos multidisciplinarios para diseñar y ejecutar estrategias de simplificación administrativa, desarrollar manuales de procedimientos claros y accesibles, implementar sistemas de monitoreo y</p>	<p>Que, exista celeridad en la tramitación de documentos a través de la Mesa de Partes virtual de la institución, atender al ciudadano en el menor tiempo posible, que la institución pública constante</p>	<p>Reducir las barreras burocráticas, plataformas digitales de la institución deben asignar al usuario una contraseña para que verifique el estado de su solicitud, petitioner información, petitioner copias digitales,</p>	<p>Cómo reitero, todo proceso debe ser simplificado a su mínima expresión, pero sin que esto signifique dejar de lado las formalidades que aseguren su correcta aplicación</p>	<p>Sobre los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las entidades públicas, y sobre los procesos administrativos y servicios</p> <p>Mejorar la atención al ciudadano Modernizar el</p>	<p>Recepción y derivación de documentos al área respectiva de manera sistemática Mesa de partes electrónicas de mero trámite.</p>	<p>Realizar una planificación adecuada involucrando a las partes interesadas, realizar un mapeo y rediseño de procesos y aplicar e implementar las tecnologías requeridas para dichos fines.</p>	<p>Todos los entrevistados señalaron que; exista celeridad en la tramitación de documentos a través de la Mesa de Partes virtual de la institución, atender al ciudadano en el menor tiempo posible, que</p>

	señalados en la Ley de Procedimiento Administrativo General.	evaluación para medir el impacto de las reformas, y fomentar una cultura de mejora continua.	ntemente mantenga actualizado su página con los correos electrónicos y teléfonos de las oficinas.	solicitar el impulso de sus documentos, sin la necesidad de constituirse personalmente		sistema de gestión documental Realizar una simplificación de servicios en el Tupa de cada institución. Capacitación al personal			la institución pública constantemente mantenga actualizado su página con los correos electrónicos y teléfonos de las oficinas.
10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?	Aún en el despacho corporativo penal no se cuenta con la carpeta fiscal electrónica, sino con la carpeta fiscal física. Aún no se ha implementado. No obstante, lo anterior, casi el 90% de las carpetas están digitalizadas. Consideramos que en los casos que se den incidiría de manera favorable, ya que se	La implementación de la carpeta fiscal electrónica mejora las expectativas del usuario al proporcionar acceso rápido y seguro a la información fiscal, reducir tiempos de espera en consultas y trámites, y garantizar la integridad y confidencialidad de los datos. Esto mejora la transparencia y eficiencia del servicio público.	Los usuarios podrán hacer seguimiento del avance de sus casos por ellos mismos o a través de sus abogados, tendrán acceso a los escritos que presenten todas las partes, podrán ingresar las veces que consideren necesario, por lo tanto, será de gran beneficio para los usuarios y personal fiscal.	El usuario y los abogados podrán acceder de manera rápida al contenido de las carpetas, sin la necesidad de sacar citar en el Despacho para lectura de carpeta en físico.	Permite al usuario un acceso cercano y constante, casi en tiempo real de las disposiciones fiscales y proveídos emitidos por el representante del Ministerio Público	En principio es un documento que simplifica la recopilación de datos de acuerdo a los ingresos de las actuaciones procesales en sede fiscal. Es coadyuvador en las labores que se realizan dentro la institución ya que por medio de ella se ingresa información que es destinada a brindar al ciudadano y con ello la simplificación	Genera gran expectativa ya que los usuarios tendrán acceso de manera rápida a los documentos obrantes en la carpeta fiscal, tomando conocimiento de lo presentado.	Acceso rápido y conveniente a la información dese cualquier lugar según su necesidad.	Sobre este objetivo, la mayoría de los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, ya que señalaron que; la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide de manera positiva, coadyuvando en las labores que se realizan dentro la institución ya que por medio de ella se ingresa información

	<p>agilizaría su obtención por los usuarios de manera eficaz y rápida; asimismo creo que el usuario tendría que adaptarse progresivamente a la implementación, debido a que por muchos años existe la carpeta fiscal física.</p>					<p>de los trámites y operaciones por la interoperabilidad con otras instituciones públicas.</p>			<p>que es destinada a brindar al ciudadano y con ello la simplificación de los trámites y operaciones por la interoperabilidad con otras instituciones públicas, además dentro del sistema del Fiscal y Judicial disminuirá los costos de operación y mantenimiento o por el menor uso de recursos tanto para los usuarios como para los integrantes de la institución, sin embargo, el entrevistado con código E-1 señaló que, aún en el Despacho Corporativo Penal no se</p>
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

									cuenta con la Carpeta Fiscal Electrónica, sino con la Carpeta Fiscal Física. Aún no se ha implementado, No obstante, lo anterior, casi el 90% de las Carpetas están digitalizadas.
11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una institución pública, Lima 2023?	En el despacho corporativo no se ha implementado la carpeta fiscal electrónica, no obstante, suponemos que cuando corresponda remitir la carpeta fiscal electrónica al Poder Judicial, se vería la forma de poder tener acceso a la misma de manera	Algunos problemas incluyen la resistencia al cambio entre los usuarios y personal administrativo, posibles dificultades técnicas en la implementación y la necesidad de garantizar la interoperabilidad con otros sistemas internos y externos.	Si existe falla en el internet, la configuración electrónica, las partes ni personal fiscal no van a tener acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica.	Que los usuarios demoren en adaptarse al cambio, así como el personal no esté debidamente capacitado para el manejo del sistema.	Los problemas fundamentalmente tienen que ver con las formas de acreditar la recepción de los documentos emitidos, que el usuario de su conformidad	La falta de capacitación al personal administrativo	Falta de conocimiento del manejo, existencia de un sistema seguro para el almacenamiento de los documentos.	Principalmente la brecha digital, que se presenta en nuestro país, donde todo se concentra en Lima y en provincias hay varias zonas que no cuentan con la tecnología adecuada o simplemente es inexistente.	La mayoría de los entrevistados señalaron que algunos problemas incluyen la resistencia al cambio entre los usuarios y personal administrativo, posibles dificultades técnicas en la implementación y la necesidad de garantizar la interoperabilidad con otros sistemas internos y

	<p>electrónica o poder contar con una base de datos donde podamos acceder a ella.</p> <p>Asimismo, considero que deberían crearse los mecanismos necesarios a fin de que éstas sean conocidas solo por las personas involucradas, y que no puedan ser sujetas a alteraciones por terceros o a acceso de personas no involucradas o que no sean parte.</p>								externos.
12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica	Que cuente con personal capacitado para la formación de la carpeta fiscal	Se deberían implementar campañas de sensibilización y formación para usuarios y empleados,	Que, el internet funcione en óptimas condiciones, evitar fallas técnicas,	Capacitar a los trabajadores, contar con un equipo técnico en caso se presentará inconvenientes	Crear un procedimiento para la recepción también automatizada de los	Que se realice las actualizaciones correspondientes, por ello debe brindarse	Implementación de equipos tecnológicos, recursos humanos y capacitación	Todo parte de implementar una solución tecnológica robusta, seguridad y protección de	Todos los entrevistados señalaron que se cuenta con personal capacitado

funcione de manera óptima en una institución pública, Lima 2023?	<p>electrónica.</p> <p>Que cuente con sistemas de seguridad para evitar su acceso por personas ajenas al sistema.</p> <p>Que se cuenten con mecanismos de seguridad para evitar su alteración.</p>	<p>asegurar la compatibilidad y adaptabilidad del sistema con otras plataformas tecnológicas, establecer políticas claras de seguridad de la información y realizar actualizaciones periódicas del software.</p>	<p>crear de un sistema ante hackeos, que sea de fácil acceso para los usuarios.</p>	<p>en el sistema, adquirir equipos que almacenen gran cantidad de documentos, asimismo, debe ser supervisado cada cierto tiempo por el órgano de control a efectos de verificar el buen manejo de la Carpeta Electrónica Administrativa.</p>	<p>documentos emitidos a los usuarios, de manera que no se supedite a una respuesta de conformidad, sino que se entienda notificado válidamente con la incorporación de un correo electrónico general asignado a los usuarios desde su incorporación como ciudadanos, cómo se hace con el DNI, es decir, que se les asigne uno para efectos legales desde su mayoría de edad y para propósitos generales del Estado.</p>	<p>el soporte técnico profesional de manera continua.</p> <p>Que se capacite al personal de forma periódica para que tenga acceso a las actualizaciones.</p>		<p>datos, integración de sistemas y capacitación y desarrollo del personal.</p>	<p>para la formación de la carpeta fiscal electrónica.</p>
13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar	Ninguno	Es importante considerar que la implementación exitosa del gobierno digital no solo	Ninguno.	No.	Que se incorpore al muestreo la cantidad de personas que acceden a servicios	Que se continúe en la implementación de políticas y herramientas tecnológicas en las	No.	Ninguno.	Los entrevistados señalaron que se continúe en la implementación

a la presente entrevista?		depende de la tecnología en sí, sino también de factores críticos como la capacitación continua del personal, la integración efectiva de sistemas, y la gestión eficiente del cambio organizacional .			virtuales en las instituciones públicas, cómo un complemento informativo	Instituciones públicas y privadas, ya que de esa manera los beneficiarios serán los usuarios quienes buscan el acceso a la información de forma continua.			ón de políticas y herramientas tecnológicas en las Instituciones públicas y privadas, ya que de esa manera los beneficiarios serán los usuarios quienes buscan el acceso a la información de forma continua.
---------------------------	--	---	--	--	--	---	--	--	--

IV. DISCUSIÓN

Habiéndose realizado la elaboración de los resultados de la investigación, se procede a realizar la discusión correspondiente, aplicando la triangulación de datos, donde se procederá a realizar un análisis de 03 posturas, la primera será la postura de los entrevistados respecto a cada objetivo de investigación, siendo que esta información se comparara con los antecedentes de la investigación y con la postura de la autora, ya que como funcionaria pública que labora en la institución materia de estudio tiene amplio conocimiento sobre la problemática de la investigación.

Objetivo General: Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023.

Sobre este objetivo la mayoría de los entrevistados señalaron que el gobierno digital tiene una implicancia fundamental en la calidad de los servicios públicos al facilitar la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la gestión, sin embargo, el entrevistado E-7 indico que la implicancia del gobierno digital al principio si fue un poco difícil, ya que muchos de los ciudadanos y trabajadores no estábamos acostumbrados al uso de tecnológicas y demás medios telemáticos, así como la utilización de plataformas digitales, siendo que de acuerdo a lo señalado por la mayoría de los entrevistados se colige que el gobierno digital tiene una serie de implicancias importantes, pues contribuye significativamente a mejorar la eficiencia, transparencia, seguridad y calidad de los servicios judiciales que se ofrecen a la ciudadanía, tal es el caso que, la digitalización permite una tramitación más rápida de los documentos.

Respecto antecedentes y teorías relacionadas se tiene a Rodríguez (2021) concluyó que el gobierno digital se viene implementado en todo el mundo, por lo que se evidencia que en los distintos países no hay un acuerdo sobre la definición de lo que es el gobierno digital, siendo que en el caso de América Latina es conceptualizado como una forma de trabajo que tiene por finalidad agilizar los procesos administrativos, priorizando la participación de la población, sin embargo, el problema radica en que parte de la ciudadanía no sabe manejar los sistemas que ofrece el gobierno digital, por lo que no los utilizan o desconocen la

existencia de estos, siendo que esta forma de trabajo no se puede ejecutar correctamente.

Gómez y De la Garza (2023) concluyó que la administración pública ha evolucionado durante las últimas cinco décadas, por lo que con la modernización se han implementado diversos instrumentos que han cambiado la forma tradicional del trabajo, sin embargo, parte del personal vienen usando de manera incorrecta estas nuevas herramientas, generando perjuicios y pérdidas a la institución, por lo que el gobierno digital no estaría funcionando de manera adecuada.

Velásquez (2024) concluyó que en la institución pública persecutora del delito no se ha implementado correctamente el gobierno digital, porque los plazos de atención a los usuarios no han disminuido como se esperaba y aún existen demoras, asimismo se han presentado falencias digitales en la institución, es menester indicar además que existe por parte de la ciudadanía conocimiento en la utilización de las herramientas digitales, aunado a ello existe mal manejo de las herramientas digitales por parte de algunos operadores de justicia.

Solorzano (2020) concluyó que la implementación del gobierno digital tiene por finalidad brindar un mejor servicio para la población que necesita los servicios de la entidad, por lo que es fundamental que se cuente con personal capacitado y calificado para poder manejar las herramientas digitales que se han implementado, siendo que con esto se dará una simplificación administrativa en los procesos que tiene la institución.

Por su parte la autora de la investigación plantea que la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública es positiva, ya que va permitir que se simplifiquen trámites, tanto internos con lo que se va lograr que los servidores y funcionarios públicos puedan enfocarse en la resoluciones de los casos de manera más pronta, ya que se eliminaran algunos de los trámites innecesarios, además la simplificación de trámites externos también se aplicaría, y esto beneficiaría a los usuarios, ya que podrán presentar su documentación de manera virtual y sus solicitudes podrán ser atendidas de manera más célere, sin embargo, la implementación del gobierno digital aún tiene

deficiencias, tanto en el ámbito interno, ya que algunos servidores y funcionarios públicos no vienen utilizando de manera correcta las herramientas digitales implementadas, y en el ámbito externo una parte de la población no viene utilizando las herramientas digitales que se han implementado para facilitar la tramitación de las solicitudes que presenten, porque no tienen conocimiento de la existencia de estas herramientas.

Objetivo Especifico 01: Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023.

Respecto a este objetivo todos los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, ya que indicaron que, La mesa de partes electrónica incide positivamente en la satisfacción del usuario externo al simplificar la recepción y gestión de documentos. Esto reduce los trámites presenciales, disminuye errores en la recepción de documentos y agiliza la respuesta a las solicitudes, además señalaron que es una herramienta de fácil acceso a los usuarios, ya que no solo permite acceder desde un computador o equipo móvil a la mesa de partes de las Instituciones públicas, sino en ahorro de tiempo o recorrido hasta una institución física y se logra una Disminución de tiempos, gastos en transporte, impresión en papel, disminución de riesgos de daños o pérdida de documentos, por último, agiliza los procesos documentales.

Respecto antecedentes y teorías relacionadas se tiene a Camargo (2022) señaló que la digitalización de los servicios estatales logran crear una administración pública eficiente, flexible y ágil, siendo que de esta manera el Estado acercando a la ciudadanía, pero para lograr esto también es indispensable que se simplifiquen trámites a fin de facilitar el acceso a la parte de la población que aún no tiene acceso a la virtualidad ni al mundo digital, además lo que se busca también es fortalecer la información y servicios que se ofrecen a los usuarios y organizaciones, a través de la creación de canales que logren incrementar la transparencia y participación, así también, Morales et al. (2020) indicaron que la implementación de tecnologías innovadoras en el sector estatal viene mejorando los servicios de manera importante, y están logrando evolucionar a lo que se denomina gobierno inteligente, siendo que la ciencia de datos, el big

data y los datos abiertos permitan que los servicios que brinda la entidad se entreguen a los usuarios de manera efectiva.

Burgos (2022) quien indicó que la MUP digital es considerada una herramienta digital que permite la presentación de documentación a través del uso de herramientas digitales, siendo que esto se puede realizar desde cualquier parte del país, y a cualquier hora, lo cual beneficia tanto a la entidad, como a los usuarios, porque se ahorra tiempo y dinero, a través de la Ley N°31170 promulgada el 21 de abril del 2021, se dispuso la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas en las instituciones estatales para dar mayor celeridad a los trámites y así brindar un mejor servicio a la ciudadanía, siendo que esto forma parte de las políticas públicas del gobierno digital.

Alvarado et al. (2019) indican que la implementación de la mesa de partes electrónica es fundamental para la modernización de las instituciones del estado, ya que las áreas internas van a mejorar su rendimiento y producción, además va haber un ahorro de presupuesto, ya que se va priorizar la tramitación digital y las impresiones se reducirán, así también Granados et al. (2021) indicaron que la mesa de partes electrónica en las instituciones estatales brinda diversos beneficios, como la simplificación de directivas y lineamientos, además de satisfacción para los usuarios, ya que van a poder presentar documentación desde cualquier parte del país, a cualquier hora del día, lo cual evitara que se realicen largas colas en las entidades públicas, por lo que se puede colegir que la digitalización en el estado brinda un impacto positivo.

Por su parte la autora de la investigación plantea que; la mesa de partes electrónica incide de manera positiva en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, ya que permite que los usuarios presenten su documentación de manera virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier computadora con acceso a internet, lo cual simplifica trámites, evita colas, y evita incomodidades que podrían tener los usuarios por la espera para presentar documentación, sin embargo, el problema radica en que algunos usuarios no utilizan esta mesa de partes electrónica, sino que continúan presentando su documentación de forma física, siendo que esto ocurre por dos motivos, el primero porque desconocen la existencia de la mesa de partes digital, y el

segundo porque piensan que si se envía de forma virtual su documentación, no será recibida, o no será revisada, por lo que piensan que es mas seguro presentar de forma física sus documentos.

Objetivo Especifico 02: Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023.

Respecto a este objetivo todos los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, ya que indicaron que la automatización de procesos simplifica la administración pública al reducir la carga de trabajo manual, eliminar errores humanos, agilizar la respuesta a solicitudes y mejorar la precisión y consistencia de los datos, esto permite a los empleados públicos concentrarse en tareas estratégicas y mejorar la eficiencia general de la institución, además facilita el acceso al aparato estatal, en el caso específico de los operadores de justicia (Ministerio Público, Poder Judicial, Indecopi, etc.) permite que el usuario tenga una respuesta más inmediata y próxima.

Respecto antecedentes y teorías relacionadas se tiene a Begnini et al. (2022) quienes indicaron que es la utilización de software y herramientas tecnológicas para que de manera automática se realicen funciones con la finalidad de mejorar la producción de una entidad privada o pública, así como modernizarla, siendo que la automatización de procesos es un pilar fundamental para el gobierno digital, Lapuente y Van de Walle (2020) quienes refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una correcta atención, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia, es menester citar a Hernández et al. (2021) quienes indicaron que un servicio eficiente en un estado moderno va depender de la capacidad de los funcionarios y servidores públicos para manejar los instrumentos digitales que se han implementado en una institución, ya que no es suficiente con que se cuenta con herramientas modernas en los órganos estatales, porque debe haber personal debidamente capacitado que pueda usar estos mecanismos y así brindar una atención célere y correcta a los usuarios, por su parte la autora de la investigación plantea que la automatización de procesos

incide de manera positiva en la simplificación administrativa de una institución pública, ya que simplifica la administración pública, reduciendo la carga procesal, agilizando las respuestas que se brindan a las solicitudes de los ciudadanos.

Objetivo Especifico 03: Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023.

Respecto a este objetivo la mayoría de los entrevistados tuvieron respuestas convergentes, ya que señalaron que; la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide de manera positiva, coadyuvando en las labores que se realizan dentro la institución ya que por medio de ella se ingresa información que es destinada a brindar al ciudadano y con ello la simplificación de los trámites y operaciones por la interoperabilidad con otras instituciones públicas, además dentro del sistema Fiscal y Judicial disminuirá los costos de operación y mantenimiento por el menor uso de recursos tanto para los usuarios como para los integrantes de la institución, sin embargo, el entrevistado con código E-1 señaló que, aún en el Despacho Corporativo Penal no se cuenta con la Carpeta Fiscal Electrónica, sino con la Carpeta Fiscal Física. Aún no se ha implementado, No obstante, lo anterior, casi el 90% de las Carpetas están digitalizadas.

Respecto antecedentes y teorías, Colque (2021) como herramientas que son exclusivas de la función fiscal, es decir corresponden a la institución pública defensora de la legalidad y tienen por finalidad monitorear y manejar los trámites que se realizan en una investigación fiscal, pudiéndose avanzar con los casos de manera remota, lo cual causa un gran beneficios, ya que el personal podrá trabajar los casos utilizando una PC, además también a través de esta herramienta se protegen los datos personales.

Pasando a la segunda categoría de la investigación, calidad de los servicios, Lapuente y Van de Walle (2020) quienes refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una correcta atención, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia, es menester citar a Hernández et al. (2021) quienes

indicaron que un servicio eficiente en un estado moderno va depender de la capacidad de los funcionarios y servidores públicos para manejar los instrumentos digitales que se han implementado en una institución, ya que no es suficiente con que se cuenta con herramientas modernas en los órganos estatales, porque debe haber personal debidamente capacitado que pueda usar estos mecanismos y así brindar una atención celeridad y correcta a los usuarios.

Por su parte la autora de la investigación planteo que; la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide de manera positiva en las expectativas del usuario externo en una institución pública, ya que esta implementación coadyuva en las labores que realizan los servidores y funcionarios públicos, además se disminuyen costos de impresión de documentos y se utilizan menos recursos en la institución.

V. CONCLUSIONES

Primera: Sobre el objetivo general, se concluyó que la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública fue positiva, ya que permitió que se simplifiquen trámites, tanto internos con lo que se logró que los servidores y funcionarios públicos se enfoquen en las resoluciones de los casos de manera más pronta, ya que se eliminaron algunos de los trámites innecesarios.

Segunda: Respecto al objetivo específico 01, se concluyó que; la mesa de partes electrónica incidió de manera positiva en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, ya que permitió que los usuarios presenten su documentación de manera virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier computadora con acceso a internet, lo cual simplifico trámites, evita colas, y evita incomodidades que podrían tener los usuarios por la espera para presentar documentación.

Tercera: Sobre el objetivo específico 02, se concluyó que; la automatización de procesos incidió de manera positiva en la simplificación administrativa de una institución pública, ya que simplifica la administración pública, reduciendo la carga procesal, agilizando las respuestas que se brindan a las solicitudes de los ciudadanos.

Cuarta: Respecto al objetivo específico 03, se concluyó que; la implementación de la carpeta fiscal electrónica incidió de manera positiva en las expectativas del usuario externo en una institución pública, ya que esta implementación coadyuvó en las labores que realizan los servidores y funcionarios públicos, además se disminuyeron costos de impresión de documentos y se utilizaron menos recursos en la institución.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Sobre el objetivo general, se recomendó técnicamente a la institución pública defensora de la legalidad del Distrito Fiscal de Lima a que continúe con la implementación del gobierno digital en los Despachos Fiscales para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, ya que las herramientas digitales no se han implementado en su totalidad, siendo que hay Despachos donde aún no se utilizan.

Segundo: Respecto al objetivo específico 01, se recomendó técnicamente al área de informática de la institución materia de estudio a que se verifique la utilización de las tecnologías de la información implementadas con el gobierno digital, a fin de constatar que Despachos Fiscales no utilizan estas herramientas, con la finalidad de consultar los motivos al personal y brindar un mayor número de capacitaciones a fin de que puedan utilizar las herramientas de manera adecuada.

Tercero: Sobre el objetivo específico 02, se recomendó técnicamente a los servidores y funcionarios públicos de la institución materia de estudio a participar en las capacitaciones que brinda la institución a fin de que utilicen todas las herramientas que se vienen brindando para simplificar los trámites administrativos internos y externos que se realicen.

Cuarto: Respecto al objetivo específico 03, se recomendó técnicamente a la Oficina de Imagen de la institución materia de estudio a que difunda las herramientas digitales que se han implementado gracias al gobierno digital en la institución, siendo que esta difusión podrá realizarse a través de las redes sociales de la institución a fin de que la población tome conocimiento de la existencia de esto, se familiarice y utilice dichas herramientas, para así simplificar los trámites que realicen y reducir costos tanto internos como externos.

REFERENCIAS

- Alvarado, P, Cevallos, P, Moran, E y Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. Recuperado de: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.65>
- Andrés, H. y Pascual, A. (2018). Validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental management system. *Revista de investigación agraria y ambiental*, 9(1), 157-163. Recovered from: <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193272943>
- Begnini, L, Lecaro, A y Shauri, J. (2022). Advantages of process management automation. *Polo de conocimiento*, 7 (70). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9043001>
- Burgos, H. (2022). Mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022 (tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98845/Burgos_CHA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Blasco, Rodríguez y Túnez. (2020). Indicadores compuestos como metodología innovadora en comunicación. Aplicación para la evaluación de los medios públicos europeos. *Artículo el profesional de la información*. (ISSN: 1386-6710). <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=be4c7adf-0146-4956-bfdb-215443498651%40redis>
- Camargo, E. (2022). The importance of information security in the public sector in Colombia. *RISTI-Revista Ibérica de sistemas y tecnologías de información*, 46(1), 97-99. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S1646-98952022000200097>
- Cabezas, Andrade y Torres. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las fuerzas armadas ESPE. Recuperado de

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Castañeda, H, Gómez, A y Londono, A. (2020). Reflections on Ethics of Research in Colombia. Universidad de San Buenaventura. (ISSN: 1657-8031). Recovered from <https://cutt.ly/nJUxyPE>

Colque, H. (2021). Carpeta fiscal electrónica y la satisfacción del usuario en el distrito fiscal de Lima Noroeste. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104272/Colque_SHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma Junín del periodo 2019-2020. *Revista Cientific*, 6(22), 332-344. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831

Cruz, Roberto. (2018). Digital Governance: A proposal análisis for Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 101-118. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S1659-41422018000100101>

Delgado, A. (2022). Metodología de investigación-acción participativa para la enseñanza aprendizaje del diseño. Actas de diseño. (ISSN: 18502032). Recuperado de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2d6debc2-c1f3-4133-b08b-c2de65a889d0%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=155158551&db=edb>

Escudero, C. & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial Utmach.

Espinoza, J, Ramos, E y Orosco, J. (2023). Municipal digital government from the perception of citizens. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1).

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002023000100131&lang=es

Espinoza, J, Ramos, E y Orosco, J (2023). Municipal digital government from the perception of citizens. *Revista Internacional de Investigación e Ciencias Sociales*, 19 (1), 131-140.

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=8a850939-9e41-493c-a6d1-ee5805e265a7%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=171330461&db=a9h>

Fallas más frecuentes en un proceso de transformación digital. (13 de julio del 2020). Plataforma Gobierno Digital. Recuperado de <https://gobiernodigital.pe/noticias/fallas-mas-frecuentes-en-un-proceso-de-transformacion-digital/>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo. Universidad Continental. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>

González, D, Medina, A, Medina, Y, Assafiri, Y y Nogueira, D. (2021). Using Knowledge Identification As A Process Management and Improvement Tool. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 1–12. <https://bit.ly/3zyNe2u>

Gómez, C y De la Garza, D. (2023). Social networks and public administration: The challenges and opportunities of governments in the era of digital communication. *Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 39(1). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86342023000200083&lang=es

Guamán, K, Hernández, E y Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. Universidad de Cienfuegos. (ISSN: 1990-8644). Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.fadad6b9bbcf466080c6add7a04ed469&lang=es&site=eds-live>

- Ghaedi, R. Valizadeh-Haghi, S. Ahmadi, E. Zeraatkar, Z. and Baghestani, A. (2020). Gaps Between Users Expectations and their Perceptions on Service Quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A Case Study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 40(2), 134-135. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=dab42e0d-8c28-43f3-8e58-f552349d0244%40redis>
- Granados, M. Jiménez, C. y Villanueva, E. (2021). Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública. [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Posgrado. <https://repositorio.esan.edu.pe/items/8a67ac81-3ef9-4ef0-b9f8-207e0a2c706a>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Palma, H. Niebles, L. y Pitre, R (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia et Technica*, 26(01), 18-19. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24401/16481>
- Koonsanit, K & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3136-3156. <https://bit.ly/3zrEET0>
- Lapuente & Van de Walle (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance Wiley*, 33(3), 470-471. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/gove.12502>
- Lee-Geiller, S. (2023). Developing Digital Governance: South Korea as a Global Digital Government Leader. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information*, 28(1), 156-157. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=dab42e0d-8c28-43f3-8e58->

[f552349d0244%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=62291452&db=eoah](https://www.peruano.pe/busquedas/elperuano.pe/dispositivo/NL/1945737-1)

Ley N°31170 (21 de abril del 2021). Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1945737-1>

Morales, I, Morillo, J, Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S2602-84842020000200032>

Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. Oxford University Press. Recuperado de <https://issuu.com/malurojas19/docs/56-metodologia-de-la-investigacion-carlos-i.-munoz>

OECD (2023) Digital government index. OECD public governance Policy Paers. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5172485-indice-de-gobierno-digital-dgi-ocde-2023>

Ospina, M, Vera, S y Zambrano, K. (2024). Financial administration information systems (FMIS) in smart public governance: an exploration of the Colombian case. OPERA-Observatorio de Políticas, *Ejecución y Resultados de la Administración Pública*, 34 (1), 31-55. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c3b6cf7c-2792-4346-95bb-6636e959d761%40redis>

Pillaca (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio latinoamericano en tiempos de covid-19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834>

Pillco, M. (2021). Prestaciones de servicio y atención integral en niños del programa nacional cuna más en tiempos de pandemia Abancay, 2020. Universidad César Vallejo. (Tesis de maestría). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64084>

- Ramírez, A. (2020). La construcción social de la confianza en investigación cualitativa. El caso de la Vega Alta del Segura (Región de Murcia). *EMPIRIA. Revista de metodología de ciencias*. Recuperado de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=4b54be05-ab25-41f5-ae1c-8a9c47056c89%40redis>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(11),163-179. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868768012>
- Santos, Z. (2018). Evaluación de los servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales, según el modelo de gobierno electrónico peruano. Universitat de Barcelona. (Tesis de maestría). Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf
- Solórzano, E. (2020). Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador-2019. Universidad César Vallejo. (Tesis de maestría). Recuperado de file:///C:/Users/Raymond/Desktop/RAYMOND%20ESTUDIOS/2022/GESTION%20PUBLICA/ANTECEDENTES/NACIONALES/Solórzano_ÁEL-SD.pdf
- Toro-García, A, Gutiérrez-Vargas, C y Correa-Ortiz, L (2020). Estrategias de gobierno para la construcción de estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Sociedad*, 12(22),71-102. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235>
- Velásquez, M (2024). Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023. (Tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138318/Velasquez_HMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcaíno, P, Cedeño, R y Maldonado, R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

Wolpes, O. (2022). Challenges of the Electronic Government to Transform Public Administration in Cuba. *Retos de la Dirección*, 16(1), 126-156. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S2306-91552022000100126>

Weitzenboeck, E. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. *Administrative Sciences*, 11(4), 20-21. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/4/149>

ANEXOS
Anexo 1

TABLA DE CATEGORIZACIÓN

Título: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?</p> <p>¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023?</p> <p>¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023</p> <p>Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023</p> <p>Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023</p>	<p>Categoría 01: Gobierno Digital</p> <p>Categoría 02: Calidad de los servicios</p>	<p>Mesa de partes electrónica</p> <p>Automatización de procesos</p> <p>Carpeta Electrónica Fiscal</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Expectativas del usuario externo</p> <p>Simplificación administrativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico</p> <p>Participantes: Total 08 01 Fiscal Provincial 03 Fiscales Adjuntos Provinciales 03 Asistentes en función fiscal 01 ingeniero del Área de informática</p> <p>Recolección de datos: Técnica entrevista Instrumento: la guía de entrevista</p>

Categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores
Gobierno digital	Ospina et al. (2024) señala que el gobierno digital se define como el uso de tecnologías digitales que forman parte de los planes de modernización del Estado para crear valor público, siendo que está constituido por organizaciones, actores estatales, asociaciones de ciudadanos, servicios y acceso a los datos.	Mesa de partes electrónica Automatización de procesos Carpeta Fiscal Electrónica	C1
Calidad en los servicios	Lapuente y Van de Walle (2020) refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia.	Satisfacción del usuario externo Expectativas del usuario externo Simplificación administrativa	C2

Anexo 2
GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023".

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/grado académico:

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una institución pública Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una institución pública Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

.....
.....
.....
.....
.....

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

.....
.....
.....
.....
.....

Objetivo específico 3
Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

.....

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una institución pública, Lima 2023?

.....

.....

.....

.....

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?



FIRMA

Lima de..... 2024.

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Gobierno digital

Definición de la categoría: Ospina et al. (2024) señala que el gobierno digital se define como el uso de tecnologías digitales que forman parte de los planes de modernización del Estado para crear valor público, siendo que está constituido por organizaciones, actores estatales, asociaciones de ciudadanos, servicios y acceso a los datos.

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	e	e	
			c	i	r	v	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	
			c	i	i	a	
			i	a			
Gobierno Digital	Mesa de partes electrónica	¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación	1	1	1	1	NINGUNA

	Automatización de procesos	administrativa de una Institución pública, Lima 2023?					
		¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Carpeta Fiscal Electrónica	¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Calidad de los servicios

Definición de la categoría: Lapuente y Van de Walle (2020) refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	S	C	C	R	Observación
Calidad de los servicios	Satisfacción del usuario externo	En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Expectativas del usuario externo	¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué problemas considera que existen con la carpeta	1	1	1	1	NINGUNA

	Simplificación administrativa	fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?					
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?	1	1	1	1	NINGUNA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recolección de información
Nombres y apellidos del experto	HERMES ANIVAL CASTAÑEDA MENDIETA
Documento de identidad	70544481
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Dirección General de Electrificación Rural
Cargo	Secretario Técnico PAD
Número telefónico	995959335
Firma	 Mg. Hermes Anival Castañeda Mendieta ABOGADO CAL. 10055
Fecha	06/06/2024

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Gobierno digital

Definición de la categoría: Ospina et al. (2024) señala que el gobierno digital se define como el uso de tecnologías digitales que forman parte de los planes de modernización del Estado para crear valor público, siendo que está constituido por organizaciones, actores estatales, asociaciones de ciudadanos, servicios y acceso a los datos.

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	S	C	C	R	Observación
			u	f	l	o	
			i	a	h	e	
			c	r	e	v	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	
			c	i	i	a	
			i	a			
			a				
Gobierno Digital	Mesa de partes electrónica	¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación	1	1	1	1	NINGUNA

	Automatización de procesos	administrativa de una Institución pública, Lima 2023?					
		¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Carpeta Fiscal Electrónica	¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA


Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Calidad de los servicios

Definición de la categoría: Lapuente y Van de Walle (2020) refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	S	C	C	R	Observación
Calidad de los servicios	Satisfacción del usuario externo	En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Expectativas del usuario externo	¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué problemas considera	1	1	1	1	NINGUNA

	Simplificación administrativa	que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?					
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?	1	1	1	1	NINGUNA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recolección de información
Nombres y apellidos del experto	Estany Lizbeth Dominguez Correa
Documento de identidad	74704386
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio Público
Cargo	Asistente en Función Fiscal
Número telefónico	945022604
Firma	 Estany Lizbeth Dominguez Correa
Fecha	06-06-2024

Anexo 3

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Gobierno digital

Definición de la categoría: Ospina et al. (2024) señala que el gobierno digital se define como el uso de tecnologías digitales que forman parte de los planes de modernización del Estado para crear valor público, siendo que está constituido por organizaciones, actores estatales, asociaciones de ciudadanos, servicios y acceso a los datos.

Categoría	Subcategoría	Pregunta de entrevista	S	C	C	R	Observación
			u	f	l	o	
			i	a	h	e	
			c	r	e	v	
			i	d	e	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	
			c	i	i	a	
			i	a			
			a				
Gobierno Digital	Mesa de partes electrónica	¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación	1	1	1	1	NINGUNA

	Automatización de procesos	administrativa de una Institución pública, Lima 2023?					
		¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Carpeta Fiscal Electrónica	¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA


Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría Calidad de los servicios

Definición de la categoría: Lapuente y Van de Walle (2020) refirieron que la celeridad y transparencia es fundamental para brindar una atención de calidad a los usuarios, por lo que no es suficiente con brindar una atención amable a la ciudadanía al momento de atenderles, sino que es necesario que se atiendan sus requerimientos de manera pronta y sin burocracia.

Categoría	Subcategoría	Preguntas	S	C	C	R	Observación
			u	f	o	e	
			i	a	h	e	
			c	r	e	e	
			i	c	r	v	
			d	e	a	a	
			e	a	n	n	
			n	d	c	c	
			c	i	i	a	
			a				
Calidad de los servicios	Satisfacción del usuario externo	En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
	Expectativas del usuario externo	¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		¿Qué problemas considera	1	1	1	1	NINGUNA

	Simplificación administrativa	que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?					
		¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?	1	1	1	1	NINGUNA
		señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?	1	1	1	1	NINGUNA

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recolección de información
Nombres y apellidos del experto	Raymond Fernando Vargas Lopez
Documento de identidad	70023312
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio Público
Cargo	Asistente en Función Fiscal
Número telefónico	922175478
Firma	
Fecha	06-06-2024

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistado/a: Ana María Figueroa Almengor

Profesión: Abogada

Cargo: Fiscal Provincial

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

Considero que es satisfactoria, ya que implica un ahorro de tiempo y dinero para el usuario, quien ya no tiene que gastar en transporte a la entidad ni tiempo en concurrir a la institución pública; asimismo, existe un mejoramiento del servicio en la administración pública, toda vez que las respuestas a las peticiones también se pueden brindar mediante el sistema digital; no obstante considero que existe en el usuario un tanto la pérdida de las formalidades en el sentido que algunas peticiones que las deben hacer formalmente las hacen de manera informal, a través por ejemplo del correo electrónico de la mesa de partes virtual.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Si vemos el costo-beneficio, considero que implica un ahorro de tiempo y dinero para el usuario, quien ya no tiene que gastar en transporte a la entidad ni tiempo en concurrir a la institución pública.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Capacitación del personal encargado de la atención al usuario en los temas a informar.

Garantizar siempre la permanencia de una persona encargada de la atención al usuario.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

La falta de capacitación del personal para el manejo del sistema digital.

Sólo funciona en el ámbito de la administración.

Lentitud del sistema ante la saturación de la red.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Que se capacite al personal para el buen manejo del sistema digital.

Que se brinde el soporte tecnológico adecuado para evitar saturaciones de la red y otros.

Que el soporte tecnológico se brinde de forma inmediata ante el requerimiento.

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Considero que se acortan los plazos para dar respuesta a una petición.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Considero que sí.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Que la totalidad de los actos que se desarrollan en la entidad sean de manera digital.

Que se capacite a todo el personal involucrado en el sistema o gobierno digital.

Que se dote al personal de equipos de cómputo de calidad.

Que se dote de personal informático capacitado al 100% para la solución de todo tipo de inconvenientes.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Que el personal encargado de los procesos sea el idóneo.

Que el personal cumpla una meta diaria de respuesta a los administrados.

Que se respeten los plazos señalados en la Ley de Procedimiento Administrativo General.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Aún en el despacho corporativo penal no se cuenta con la carpeta fiscal electrónica, sino con la carpeta fiscal física. Aún no se ha implementado.

No obstante, lo anterior, casi el 90% de las carpetas están digitalizadas.

Consideramos que en los casos que se den incidiría de manera favorable, ya que se agilizaría su obtención por los usuarios de manera eficaz y rápida; asimismo creo que el usuario tendría que adaptarse progresivamente a la implementación, debido a que por muchos años existe la carpeta fiscal física.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

En el despacho corporativo no se ha implementado la carpeta fiscal electrónica, no obstante, suponemos que cuando corresponda remitir la carpeta fiscal electrónica al Poder Judicial, se vería la forma de poder tener acceso a la misma de manera electrónica o poder contar con una base de datos donde podamos acceder a ella.

Asimismo, considero que deberían crearse los mecanismos necesarios a fin de que éstas sean conocidas solo por las personas involucradas, y que no puedan ser sujetas a alteraciones por terceros o a acceso de personas no involucradas o que no sean parte.

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?


Que cuente con personal capacitado para la formación de la carpeta fiscal electrónica.

Que cuente con sistemas de seguridad para evitar su acceso por personas ajenas al sistema.

Que se cuenten con mecanismos de seguridad para evitar su alteración.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

Ninguno.



FIRMA

Lima, 24 de junio del 2024.

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistado/a: Paola del Carmen BRINGAS FARÍAS

Cargo: Fiscal Adjunto Provincial

Profesión: Abogada

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

El gobierno digital tiene una serie de implicancias importantes, pues contribuye significativamente a mejorar la eficiencia, transparencia, seguridad y calidad de los servicios judiciales que se ofrecen a la ciudadanía, tal es el caso que, la digitalización permite una tramitación más rápida de los documentos, reduciendo tiempo de espera para los usuarios, asimismo, los ciudadanos a través del portal de transparencia, pueden acceder a datos sobre el funcionamiento de la Fiscalía, es más a través de plataformas digitales pueden hacer seguimiento a sus casos.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Permite a los usuarios y abogados litigantes presentar escritos desde el lugar donde se encuentren, sin la necesidad de constituirse personalmente, promoviendo la equidad en el acceso a la justicia, mejora notablemente la satisfacción del usuario al proporcionar un servicio eficiente, accesible y seguro. Los usuarios ahorran tiempo y dinero en desplazamientos, incluso pueden monitorear el estado de sus solicitudes en tiempo real, esta plataforma poco a poco se viene implementando a nivel nacional.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Proporcionar información clara y accesible sobre los servicios, procedimientos y derechos de los usuarios, tanto en formatos impresos como digitales, brindar un servicio justo, eficiente y respetuoso de los derechos de todos los involucrados.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

Por parte de los usuarios, se ha podido observar que a la fecha continúan presentando denuncias, escritos y otros documentos en forma física, probablemente porque desconocen la existencia de la mesa de partes electrónica, los correos electrónicos institucionales que maneja cada Despacho, aún se sienten vulnerables a utilizar los servicios digitales. Por parte de los servidores y funcionarios se observa que en su mayoría poco a poco se han ido adaptando al nuevo método de trabajo, por ejemplo, dentro de la Institución remitir documentos a través de la Carpeta Electrónica Administrativa.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Que, los usuarios puedan hacer seguimiento del ingreso de sus documentos a través de la plataforma, también debe haber disponibilidad de canales de asistencia, como chat en línea, correo electrónico o teléfono, para resolver dudas y problemas de los usuarios.

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Las tareas automatizadas se completan mucho más rápido que las realizadas manualmente, reduciendo significativamente los tiempos de espera, pues los documentos y solicitudes se direccionan automáticamente a las personas adecuadas sin retrasos.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Si, efectivamente entre instituciones del estado se daría un intercambio tecnológico, los documentos se serian remitidos en forma digital y en relación a los usuarios ahorrarían tiempo y dinero, toda vez que desde el lugar en que se encuentren pueden remitir o recibir documentos digitales.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Que los servicios en línea (plataforma) funcionen las 24 horas, que sea de fácil acceso para los usuarios, la institución debe innovar poco a poco, porque la transformación digital llegó para quedarse.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Reducir las barreras burocráticas, plataformas digitales de la Institución deben asignar al usuario una contraseña para que verifique el estado de su solicitud, peticionar información, peticionar copias digitales, solicitar el impulso de sus documentos, sin la necesidad de constituirse personalmente.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

El usuario y los abogados podrán acceder de manera rápido al contenido de las carpetas, sin la necesidad de sacar citar en el Despacho para lectura de carpeta en físico.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

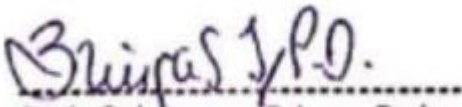
Que los usuarios demoren en adaptarse al cambio, así como el personal no esté debidamente capacitado para el manejo del sistema.

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Capacitar a los trabajadores, contar con un equipo técnico en caso se presentara inconvenientes en el sistema, adquirir equipos que almacenen gran cantidad de documentos, asimismo, debe ser supervisado cada cierto tiempo por el órgano de control a efectos de verificar el buen manejo de la Carpeta Electrónica Administrativa.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

No.


FIRMA

Lima, 24 de junio del 2024.

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistado/a: Joselyn Alejandrina SANCHEZ OBREGON

Cargo: Fiscal Adjunta Provincial

Profesión: Abogada

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

Es básicamente impulsar la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Gracias a la mesa de partes electrónica el usuario, tiene la información de manera inmediata, sin trasladarse a la entidad correspondiente a fin de solicitar una información, como a su vez se solicita trámites y/u otros a través de la misma, ahorrando el tiempo y Distancia del usuario.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Como acciones, considero que se debería brindar mayor información a través de los canales de televisión o redes sociales a fin de que el usuario tenga acceso a las distintas plataformas del estado, de manera oportuna y eficaz.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

Problemas talvez en el adulto mayor, ya que se les dificulta el manejo de la tecnología como, por ejemplo, las entrevistas virtuales o declaraciones, los mismos que se han logrado con ayuda de algún familiar y no por si solos.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Rapidez en la tramitación de los documentos, gestión ágil y eficiente, que la página no solo esté disponible en español sino en lenguas como el quechua y el aimara, para el fácil acceso de los usuarios.

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Va ayudar a reducir la carga administrativa, va mejorar la eficiencia operativa, va aumentar la transparencia y calidad del servicio, y va optimizar el uso de recursos.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Si, porque poco a poco va a reducir el manejo de documentos físicos, siendo de beneficio para los usuarios quienes desde el lugar donde se encuentran podrá verificar el estado de sus documentos digitales, y a la institución le va a reducir costos de almacenamiento de documentos físicos, transporte, etc.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Generar cultura digital en los usuarios y servidores, a través de videos tutoriales los mismos que deben ser difundidos a través de sus páginas web como Facebook, tik tok, etc.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Que, exista celeridad en la tramitación de documentos a través de la Mesa de Partes virtual de la Institución, atender al ciudadano en el menor tiempo posible, que la institución pública constantemente mantenga actualizado su página con los correos electrónicos y teléfonos de las oficinas.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Los usuarios podrán hacer seguimiento del avance de sus casos por ellos mismos o a través de sus abogados, tendrán acceso a los escritos que presenten todas las partes, podrán ingresar las veces que consideren necesario, por lo tanto, será de gran beneficio para los usuarios y personal fiscal.


11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

Si existe falla en el internet, la configuración electrónica, las partes ni personal fiscal no van a tener acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica.

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Que, el internet funcione en óptimas condiciones, evitar fallas técnicas, crear de un sistema ante hackeos, que sea de fácil acceso para los usuarios.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista? Ninguno.



FIRMA

Lima, 25 de junio del 2024.

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistado/a: JAIME ENRIQUE DE LA CRUZ AGÜERO

Cargo: Fiscal Adjunto Provincial

Profesión: Abogado

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

El gobierno digital tiene una implicancia fundamental en la calidad de los servicios públicos al facilitar la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la gestión. En Lima 2023, esto se traduce en una mejora significativa en la experiencia del usuario, reducción de tiempos de espera, mayor precisión en la información y una administración más eficiente de recursos.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

La mesa de partes electrónica incide positivamente en la satisfacción del usuario externo al simplificar la recepción y gestión de documentos. Esto reduce los trámites presenciales, disminuye errores en la recepción de documentos y agiliza la respuesta a las solicitudes, mejorando así la experiencia del usuario al hacer los servicios más accesibles y eficientes.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Es crucial implementar capacitaciones continuas para el personal en el uso de las herramientas digitales, asegurar la disponibilidad constante de los sistemas electrónicos, mejorar la comunicación con los usuarios sobre los servicios disponibles y sus procedimientos, así como recoger retroalimentación para ajustar y mejorar continuamente los procesos.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

Algunos problemas identificados incluyen resistencia al cambio por parte del personal, falta de infraestructura tecnológica adecuada, dificultades en la integración de sistemas preexistentes y desafíos en la seguridad de datos y ciberseguridad.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Para optimizar la mesa de partes electrónica, es crucial realizar una planificación exhaustiva que incluya pruebas piloto antes de la implementación completa, asegurar un soporte técnico robusto, actualizar regularmente el software, implementar medidas de seguridad de la información y educar a los usuarios sobre su uso adecuado.

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

La automatización de procesos simplifica la administración pública al reducir la carga de trabajo manual, eliminar errores humanos, agilizar la respuesta a solicitudes y mejorar la precisión y consistencia de los datos. Esto permite a los empleados públicos concentrarse en tareas estratégicas y mejorar la eficiencia general de la institución.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Sí, la implementación del gobierno digital juega un papel crucial en la simplificación administrativa al estandarizar procedimientos, mejorar la coordinación entre departamentos, facilitar el acceso a la información y reducir la burocracia. Esto conduce a una gestión más eficiente de recursos y tiempos.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Recomiendo invertir en infraestructura tecnológica actualizada, establecer políticas claras de ciberseguridad y protección de datos, promover una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptabilidad, y asegurar una formación continua del personal en competencias digitales.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Es esencial formar equipos multidisciplinarios para diseñar y ejecutar estrategias de simplificación administrativa, desarrollar manuales de procedimientos claros y accesibles, implementar sistemas de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las reformas, y fomentar una cultura de mejora continua.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

La implementación de la carpeta fiscal electrónica mejora las expectativas del usuario al proporcionar acceso rápido y seguro a la información fiscal, reducir tiempos de espera en consultas y trámites, y garantizar la integridad y confidencialidad de los datos. Esto mejora la transparencia y eficiencia del servicio público.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

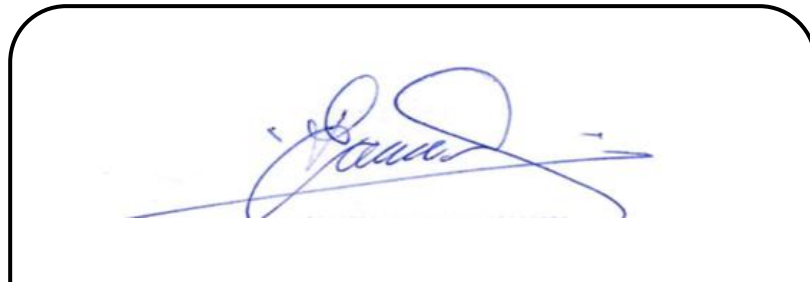
Algunos problemas incluyen la resistencia al cambio entre los usuarios y personal administrativo, posibles dificultades técnicas en la implementación y la necesidad de garantizar la interoperabilidad con otros sistemas internos y externos.

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Se deberían implementar campañas de sensibilización y formación para usuarios y empleados, asegurar la compatibilidad y adaptabilidad del sistema con otras plataformas tecnológicas, establecer políticas claras de seguridad de la información y realizar actualizaciones periódicas del software.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

Es importante considerar que la implementación exitosa del gobierno digital no solo depende de la tecnología en sí, sino también de factores críticos como la capacitación continua del personal, la integración efectiva de sistemas, y la gestión eficiente del cambio organizacional. Estos elementos son fundamentales para maximizar los beneficios del gobierno digital y asegurar que realmente mejore la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos de Lima en el año 2023.



FIRMA

Lima 27 de junio del 2024.

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistada: CLAUDIA YARUMY ORTIZ CARRIÓN

Cargo: Asistente en Función Fiscal

Profesión: Abogada

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

La implicancia del gobierno digital al principio si fue un poco difícil, ya que muchos de los ciudadanos y trabajadores no estábamos acostumbrados al uso de tecnológicas y demás medios telemáticos, así como la utilización de plataformas digitales, entre otros sistemas virtuales, sin embargo, estos resultaron de mucha utilidad ya nos permitieron agilizar las comunicaciones, procedimientos y recepción de documentos.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Genera satisfacción en la mayoría de usuarios, ya que, por temas de distancia, económicos, tiempo, las mesas de partes virtuales ayudan mucho. Por otro lado, cuando

existe mesa de partes virtual y se realiza el envío por correo electrónico no existe mayor trámite, al igual que cuando se ingresan documentos por página virtual.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Atención de calidad, debe incluir un trato amable, orientación en el trámite a realizar y absolver las dudas y/o consultas de manera precisa.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

- Acceso al internet, fallas en el servicio
- Desconocimiento de utilización de plataformas digitales
- Procesamiento de información.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

- No se solicite mucha información, solamente se adjunte los documentos y el nombre de la persona de quien lo realiza.
- El registro de seguimiento, se consigne un número telefónico de atención para realizar la verificación posterior.

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Agilizan las comunicaciones, procedimientos y recepción de documentos.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Si, ya que la recepción de documentos y tramitación se realiza de manera más rápida y todo quedara registrado y digitalizado en el sistema.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

- Capacitación a los trabajadores y usuarios
- Tutoriales y videos informativos
- Atención plataforma de 24 horas.
- Atención telefónica

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

- Recepción y derivación de documentos al área respectiva de manera sistemática
- Mesa de partes electrónicas de mero trámite.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Genera gran expectativa ya que los usuarios tendrán acceso de manera rápida a los documentos obrantes en la carpeta fiscal, tomando conocimiento de lo presentado.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

Falta de conocimiento del manejo, existencia de un sistema seguro para el almacenamiento de los documentos.

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Implementación de equipos tecnológicos, recursos humanos y capacitación.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista? No.


72409883

FIRMA

Lima, 18 de junio 2024.

Anexo 2
GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistada: ELIZABETH FIORELLA SEGURA TERAN

Profesión/grado académico: ABOGADA – MAGISTER EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL

Cargo: Asistente en Función Fiscal

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

En la actualidad el uso de herramientas tecnológicas contribuye de manera positiva y celeridad en las Instituciones Públicas, ya que a través del internet hoy en día podemos tener acceso a diversos espacios públicos y privados que coadyuvan con la modernización y el desarrollo de las labores que se ejercen en las diversas instituciones.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Es una herramienta de fácil acceso a los usuarios, ya que no solo permite acceder desde un computador o equipo móvil a la mesa de partes de las Instituciones públicas, sino en ahorro de tiempo o recorrido hasta una Institución fiscal, es una herramienta que

satisface en gran manera al usuario ya que facilita los accesos a la solicitud y recepción de información, acción que permite tener información en tiempo más reducido y con el ahorro de papel contribuyendo a la ecología.

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

En primer lugar, es la atención al usuario, que debe ser un trato cordial a los usuarios en todo momento, ya que ellos son el deber de nuestras labores, orientándolos sus gestiones a realizar, la capacitación al personal administrativo resulta importante y fundamental.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

La poca capacitación al personal, muchas veces el personal ingresa a un trabajo en una institución pública sin ser capacitado en los sistemas que se manejan de forma interna.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Lo principal sería que cada mesa de partes electrónica tramite las solicitudes de forma celeridad, y que, en el manejo de pestañas de opciones, no sea sólo de acuerdo a lo que plantea la institución, sino lo que el usuario quiera obtener por parte de la misma, muchas veces las funciones ya están establecidas.

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Porque permite la sincronización de la gestión administrativa, en los procesos de gestión, dirección, planeación y otros que van a generar la viabilidad en el desempeño y alcanzar las metas deseadas en la Institución.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Si, ya que mediante el gobierno digital accedemos a los diversos servicios que cada Institución tiene al servicio de la ciudadanía, es un puente digital entre el ciudadano y el estado en el caso de Instituciones Públicas en el acceso a los servicios públicos haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad con el ciudadano.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

La implementación de nuevas tecnologías, digitalización, elaboración de estrategias para una adaptación eficiente a la era digital y la capacitación al trabajador para ello, adaptarse a la modernidad podría resultar innovador y difícil para algunos para ello se debe concientizar al funcionario público sobre las nuevas prácticas digitales.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Sobre los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las entidades públicas, y sobre los procesos administrativos y servicios

- Mejorar la atención al ciudadano
- Modernizar el sistema de gestión documental
- Realizar una simplificación de servicios en el Tupa de cada Institución.
- **Capacitación al personal**

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

En principio es un documento que simplifica la recopilación de datos de acuerdo a los ingresos de las actuaciones procesales en sede fiscal.

Es coadyuvador en las labores que se realizan dentro la Institución ya que por medio de ella se ingresa información que es destinada a brindar al ciudadano y con ello la simplificación de los trámites y operaciones por la interoperabilidad con otras instituciones públicas.

Dentro del sistema Fiscal y Judicial disminuirá los costos de operación y mantenimiento por el menor uso de recursos tanto para los usuarios como para los integrantes de la institución.

Asimismo va reducir la concurrencia de los usuarios a las sedes fiscales para la búsqueda de información ya que se puede orientar de manera virtual online usando las herramientas tecnológicas.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

La falta de capacitación al personal administrativo

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Que se realice las actualizaciones correspondientes, por ello debe brindarse el soporte técnico profesional de manera continua.

Que se capacite al personal de forma periódica para que tenga acceso a las actualizaciones.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

Que se continúe en la implementación de políticas y herramientas tecnológicas en las Instituciones públicas y privadas, ya que de esa manera los beneficiarios será los usuarios quienes buscan el acceso a la información de forma continua.



Elizabeth Fiorella Segura Teran
ABOGADA. CAL 74812
Magister en Derecho Penal y Proc. Penal .

FIRMA

Lima, 18 de junio del 2024.

ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistada: MARIANA CARMEN DEL ROSARIO FLORES VALLE

Cargo: Asistente en Función Fiscal

Profesión: Abogada

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

Una profunda, en los tiempos actuales que a consecuencia de la pandemia COVID 19 se aceleró drásticamente la práctica digital del administrado en busca del acceso virtual a los servicios gubernamentales, en ese sentido, su implicancia solo irá en aumento hasta que llegue el momento de tornar todo a la virtualidad, por eso, las instituciones deben (a partir de los cambios normativos necesarios) incorporar procedimientos de acceso célere y práctico a sus servicios para considerar sus servicios como óptimos, lo contrario sería desaparecer.....

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

En congruencia con lo señalado en mi respuesta anterior, la implementación de las mesas de partes electrónicas agregan ventajas que la presencialidad impedía, como ejercer derechos fundamentales con plenitud, como por ejemplo, el de Recurrir, pues ya no se constriñe por la necesidad de un servidor o funcionario que recepcione los documentos, así pues, en las elevaciones de actuados por mesa de partes de los despachos fiscales, el horario de atención virtual se extendió ahora hasta la 23:59 horas del quinto día hábil, esto brinda un elemento diferenciador positivo del Ministerio Público en la percepción ciudadana.....

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

En el tenor del contexto descrito en el punto precedente, es importante agilizar la atención mediante la simplificación de los pasos necesarios para la presentación de documentos, automatizando su recepción.....

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

En mi opinión, señalando las dificultades burocráticas que implican la recepción de documentos por parte de los usuarios, en especial de aquellos casos donde los usuarios carecen de medios económicos para acceder al servicio de internet en zonas pobres o alejadas.....

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Creando puntos de acceso a internet en comisarías o centros comunales que permitan recibir las denuncias o reclamos, además de la existencia de una guía de uso breve y didáctica.....

Objetivo específico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Facilitando el acceso al aparato estatal, en el caso específico de los operadores de justicia (Ministerio Público, Poder Judicial, Indecopi, etc.) permite que el usuario tenga una respuesta más inmediata y próxima.....

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Evidentemente, porque no requiere que el usuario se traslade hasta la institución, sino que la tiene al alcance de su mano (en su celular)

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Como ya adelante en mi respuesta a la pregunta 5, las recomendaciones son esencialmente crear facilidades para el usuario final de las instituciones quienes se relacionan mejor con la tecnología q es amigable, de allí q se puedan incorporar canales de atención en las redes sociales virtuales más conocidas.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Cómo reitero, todo proceso debe ser simplificado a su mínima expresión, pero sin que esto signifique dejar de lado las formalidades que aseguren su correcta aplicación.....

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Permite al usuario un acceso cercano y constante, casi en tiempo real de las disposiciones fiscales y proveídos emitidos por el representante del Ministerio Público.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

Los problemas fundamentalmente tienen que ver con las formas de acreditar la recepción de los documentos emitidos, que el usuario de su conformidad.


12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Crear un procedimiento para la recepción también automatizada de los documentos emitidos a los usuarios, de manera que no se supedite a una respuesta de conformidad, sino que se entienda notificado válidamente con la incorporación de un correo electrónico general asignado a los usuarios desde su incorporación como ciudadanos, cómo se hace con el DNI, es decir, que se les

asigne uno para efectos legales desde su mayoría de edad y para propósitos generales del Estado.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

Que se incorpore al muestreo la cantidad de personas que acceden a servicios virtuales en las instituciones públicas, cómo un complemento informativo.....


FIRMA

Lima 18 de junio del 2024

Anexo 2
GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".

Entrevistado/a: CARLOS AZULA MONDRAGON

Cargo/profesión/grado académico: Especialista Administrativo /
INFORMATICA

Objetivo general

Establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

1.- ¿Cuál es la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023?

el gobierno electrónico y digital, garantiza una gestión pública efectiva y transparente evitando la burocracia en todos los procesos administrativos; asimismo, busca optimizar los recursos con que cuenta las instituciones públicas y coadyuvar al desarrollo de la sociedad.

Objetivo específico 1

Establecer de qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

2.- ¿De qué manera la implementación de la mesa de partes electrónica incide en la satisfacción del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Disminución de tiempos, gastos en transporte, impresión en papel. Disminución el riesgos de daño o pérdida de documentos. Por ultimo agiliza los procesos documentales .

3.- ¿Qué acciones considera usted que se deben tomar para que se brinde una atención de calidad a los usuarios que acuden a una Institución Pública, Lima 2023?

Entre las principales acciones a tomar en cuenta son: Escucha activa sobre la inquietud del usuario, mostrar comprensión y empatía con los usuarios, conocer bien sus inquietudes u orientarle al área correspondiente, ser claro en nuestra comunicación, resolver sus problemas cuanto antes sea posible y ser paciente y amable con los usuarios.

4.- En su opinión, ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación del gobierno digital en una Institución Pública Lima 2023?

Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales. En muchas ocasiones son desperdiciados recursos por parte de los organismos gubernamentales cuando existe una duplicación de tareas, o bien, existen sedes sobrecargados, y áreas en donde se desaprovechan recursos, por ejemplo algunas áreas con equipos informáticos con poco uso y otros sobrecargado de tareas.

5.- En su opinión, ¿Qué soluciones plantearía para que la mesa de partes electrónica funcione de manera correcta en una Institución Pública Lima 2023?

Para lograr ello se requiere una infraestructura tecnologica adecuada, renovando los servidores, implementando politicas de seguridad y software actualizado. Igualmente mejorar las interfaces de los usuarios que sean con una interfaz intuitiva para el usuario y adecuada. Mejora en la gestion de datos y digitalizacion y brindar capacitaciones constantes a los usuarios de las nuevas implementaciones tecnologicas.

Objetivo especifico 2

Establecer de qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023

6.- ¿De qué manera la automatización de procesos incide en la simplificación administrativa de una Institución pública, Lima 2023?

Reduciéndose las tareas manuales y repetitivas, aceleración de procesos, transparencia puesto que se puede realizar rastreo de actividades y de registro de decisiones.

7.- ¿Considera que la implementación del gobierno digital coadyuva a la simplificación administrativa en una Institución Pública, Lima 2023?

Mas que simplificar las tareas administrativas permite optimizar el trabajo por motivo que muchas tareas rutinarias se esta dejando a la tecnología y dejar el trabajo de los usuarios para una función mas productiva respecto a los usuarios.

8.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que el gobierno digital funcione de manera correcta en una Institución Pública, Lima 2023?

Se requiere abordar distintos aspectos tecnológicos como organizativos y de gestión, como son: Desarrollo de una estrategia clara respecto a la planificación e involucración de las partes interesadas, inversión en tecnología , actualización de equipos, redes y seguridad de la información.

9.- ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que la simplificación administrativa se aplique de manera correcta en una institución pública, Lima 2023?

Realizar una planificación adecuada involucrando a las partes interesadas, realizar un mapeo y rediseño de procesos y aplicar e implementar las tecnologías requeridas para dichos fines. Sin olvidar de la capacitación constante al personal.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023

10.- ¿De qué manera la implementación de la carpeta fiscal electrónica incide en las expectativas del usuario externo en una Institución Pública, Lima 2023?

Acceso rápido y conveniente a la información desde cualquier lugar, según su necesidad. Transparencia respecto a sus procesos o casos presentados, reducción de tiempo, papeleo, notificaciones.

11.- ¿Qué problemas considera que existen con la carpeta fiscal electrónica en una Institución Pública, Lima 2023?

Principalmente la brecha digital, que se presenta en nuestro país, donde todo se concentra en lima y en provincias hay varias zonas que no cuentan con la tecnología adecuada o simplemente es inexistente. Resistencia al cambio de algunos usuarios, capacitaciones a veces ineficientes, la falta de una adecuada integración con los sistemas existentes

12.- ¿Qué soluciones plantearía usted para que la carpeta fiscal electrónica funcione de manera óptima en una Institución Pública, Lima 2023?

Todo parte de implementar una solución tecnológica robusta, seguridad y protección de datos, integración de sistemas y capacitación y desarrollo del personal. Mejorar la accesibilidad e inclusión tecnológica, realizar monitoreo y evaluación y mejora continua.

13.- señale usted si existe algún comentario adicional que desee agregar a la presente entrevista?

Ninguno.



Lima 28 de Junio 2024.

FIRMA

Anexo 5

Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

(enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: Ana María Figueroa Almengor

Firma: 

Fecha y hora: 24-06-2024 17:00 horas

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continúa, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: Paola del Carmen Bringas Fariñas

Firma(s): Bringas Fariñas, P.D.

Fecha y hora: 24 de junio de 2024 a las 13:00h.

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.

3



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: *Joselyn A. Sanchez Obregon*

Firma: 

Fecha y hora: *25 de Junio del 2024 16:00 h.*

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: *Jaime Enrique De La Cruz Agüero*

Firma: 

Fecha y hora: *27-06-2024*

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: *Gaudia Yaniny Ortiz Carrion*

Firma: *[Firma manuscrita]*

Fecha y hora: *18 de junio de 2024 15:00*

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.

3



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: *Elizabeth Fiorella Segura Caran*

Firma: 

Fecha y hora: *18 JUN 2024
16:00 Hrs*

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

(enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocio Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: MARJUMA CARMEN DEL ROSARIO FLORES VALLE

Firma:



Fecha y hora: 18/06/24 17:00 hrs.

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023

Investigadora: Mónica Rocío Rodríguez Girón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023", cuyo objetivo general es; establecer la implicancia del gobierno digital en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante (posgrado) del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución.



Describir el impacto del problema de la investigación.

A medida que emergen nuevas tecnologías en el mundo, las personas experimentan cambios significativos en su vida diaria, buscando simplificar actividades mediante la adopción de innovaciones y su integración en diversos ámbitos. Junto con su aplicación en actividades comerciales o de entretenimiento, tanto organizaciones públicas como privadas consideran relevante aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de su gestión, además a nivel internacional se ha evidenciado que la brecha digital continua, ya que muchas personas aún no tienen acceso a las nuevas tecnologías implementadas, en la mayoría de los casos por falta de conocimiento sobre la existencia de estos nuevos sistemas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada "Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023".
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará utilizando medios tecnológicos; las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Mónica Rocío Rodríguez Girón, email mrodriguezgir@ucvvirtual.edu.pe y la Asesora Dra. Nilsa Sifuentes Pinto, email nsifuentes25@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y apellidos: CARLOS ALBERTO AZUJA MONDRAGÓN

Firma: 

Fecha y hora: 28-Jun-2024 17:00

Anexo 8

Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

Re: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Mendoza Clavijo Monica Paola <momendoza@mpfn.gob.pe>

Mié 12-06-2024 15:47

Para:MóNiCa Rodríguez G. <m_rodriguez19@hotmail.com>

RECIBIDO.

El mar, 11 jun 2024 a la(s) 11:40 p.m., MóNiCa Rodríguez G. (m_rodriguez19@hotmail.com) escribió:
Buenas noches estimado Doctor

Mediante la presente adjunto la solicitud, a través del cual la suscrita con fines estrictamente de investigación académica, solicito a su digna persona, me otorgue el permiso, para obtener información en la institución que usted representa, con el objetivo de desarrollar mi tesis de maestría en Gestión Pública.

Agradezco de antemano su gentileza de su atención al presente documento.

Atte.

Abogada Mónica Rocío Rodríguez Girón

DNI N° 43829035

Estudiante de Maestría en Gestión Pública

Correo electrónico: m_rodriguez19@hotmail.com



MINISTERIO PÚBLICO
OFICINA DE ASesoría

Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores

Distrito Fiscal de Lima Norte

Av. Carlos Izaguirre N° 176 - Distrito de Independencia

Cynthia Gutierrez Flores

Asistente Administrativo

Encargada de la Mesa de Partes

Telef:

Central: 625-5555 Anexo 31003

**Sumilla: Solicito autorización para realizar
trabajo de investigación de tesis**

Señor:

MARCO ANTONIO YAIPÉN ZAPATA

Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Norte

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo, manifestarle que, dentro de mi formación académica, como estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, contempla realizar una tesis para obtener el grado de MAESTRA, siendo que la suscrita viene desarrollando el trabajo de investigación titulado *"Gobierno digital y su implicancia en la calidad de los servicios que brinda una Institución Pública, Lima 2023"*.

En tal sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente, para que la suscrita pueda obtener información, en el Distrito Fiscal que usted representa, específicamente en la Sede "Maldonado", permitiendo de esa manera desarrollar mi investigación de tesis.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.



Mónica Rocío Rodríguez Girón
DNI 43829035

Código de alumna N° 7003123403

