



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico en tiempos de covid-19 en atención de reclamos
en la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, Lima 2021.

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

AUTORA:

Parvina Hernández, Aurora Clemencia (ORCID: 0000-0002-1535-3154)

ASESORA:

Mtra Quiñones Li, Aura Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización y Reforma del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis:

A Ricardo A. Vásquez Parvina,
mi hijo, por ser el motor que me
impulsa a superarme día a día
y por sus palabras de aliento al
verme trabajar y estudiar.

Agradecimiento

A todos mis familiares por ser el apoyo emocional y por el cariño brindado día a día.

A todos los compañeros de la entidad en la que laboro por el apoyo brindado en el desarrollo de mi tesis.

A mi asesora Mtra. Aura Elisa Quiñones Li, por guiarme y motivarme en sacar a la luz esta tesis.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz	14
3.3 Escenario de estudio	15
3.4 Participantes	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6 Procedimientos	16
3.7 Rigor científico	17
3.8 Método de análisis de la información	17
3.9 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VII. REFERENCIAS	30
VIII. ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías y Subcategorías de la investigación.....	15
Tabla 2. Composición de la muestra.....	16
Tabla 3. Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos al mejorar los canales de comunicación con el público usuario.....	18

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gobierno electrónico en tiempos de covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, Lima 2021”, surge al evidenciar que la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 no cuenta con ciertas estrategias para la atención oportuna de reclamos presentados por el público usuario en estos tiempos de pandemia, logrando la desconfianza en una entidad pública. Se tuvo como objetivo principal demostrar que el gobierno electrónico tendrá mayor efectividad en la atención de reclamos si mejoramos los canales de comunicación con el público usuario de la UGEL N° 01; empleando el enfoque cualitativo, diseño fenomenológico con orientación explicativa. Se realizó la recolección de datos mediante cuestionario elaborado en base a dos categorías: Efectividad del gobierno electrónico en la atención de reclamos y la Implementación de canales de comunicación en la UGEL N° 01. La muestra censal estuvo compuesta de 80 personas entre personal de la UGEL y el público usuario.

Se llegó a la conclusión que se debe implementar los canales de comunicación para lograr la efectividad del gobierno electrónico en la atención de reclamos en la UGEL N° 01.

Palabras clave: Gobierno digital, Tecnologías de la información, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present research entitled "E-government in times of covid-19 in attention of claims in the UGEL 01 - San Juan de Miraflores, Lima 2021", arises from the evidence that the Local Educational Management Unit N° 01 does not have certain strategies for the timely attention of claims presented by the user public in these times of pandemic, achieving distrust in a public entity. The main objective was to demonstrate that e-government will be more effective in dealing with complaints if we improve the channels of communication with the public user of the UGEL N° 01; using the qualitative approach, phenomenological design with explanatory orientation. Data collection was carried out by means of a questionnaire based on two categories: Effectiveness of e-government in handling complaints and the implementation of communication channels in UGEL N° 01. The census sample consisted of 80 people, including UGEL personnel and users.

It was concluded that communication channels should be implemented to achieve the effectiveness of e-government in the attention of complaints in UGEL N° 01.

Keywords: Digital government, Information technology, User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo fue demostrar que el gobierno electrónico tendrá mayor efectividad en la atención de reclamos en tiempos de pandemia si es que se mejoran los canales de comunicación con el público usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) N° 01-SJM.

El gobierno electrónico comprende al conjunto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), para que las entidades del Estado puedan mejorar el servicio brindado a los ciudadanos, hacer que se mejore la efectividad de la gestión pública, y por último transparentar la participación ciudadana; en este sentido, el Estado Peruano cuenta con el Decreto Legislativo N° 1412-2018 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y el Decreto Supremo N° 029-2021 de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), que aprueba su Reglamento.

En su trabajo de investigación, Mesa (2014) dijo que el gobierno electrónico va a contribuir a la modernización del Estado pero que en nuestro país todavía no se cuenta con ello, es necesario trabajar para lograr un cambio de impacto en la gestión pública. A pesar de que ya desde hace varios años estamos siendo parte de este avance tecnológico no podemos negar que muchos pobladores carecen de los conocimientos básicos para acceder a esta modernización tan ansiada y por su parte el Estado hace poco para cerrar las brechas digitales.

Al respecto, Gutiérrez (2019) cuando analizó la modernización en Chile señaló que el uso de las tecnologías evidenció que existió una gran parte de la población que no contó con acceso a internet por lo tanto no pudieron recibir los servicios que el Estado chileno tenía para ellos. Esta brecha digital mencionó, debe ser abordada de manera conjunta con las demás desigualdades que tuvo el país con la finalidad que todos los ciudadanos tuvieran una participación social activa. También Gómez et al., (2018) en sus estudios de TICs y servicios tecnológicos en entidades públicas de Colombia mencionaron que la falta de conexión entre ambas pudo ser porque no existió un buen fortalecimiento a las capacidades y menos el seguimiento para implementar estos servicios por parte del ente regulador.

Con el problema sanitario que estamos pasando, es imprescindible que la tecnología esté a disposición de la población en general y que las entidades públicas puedan atender a su público usuario de forma pertinente y oportuna.

Una entidad del Estado debe buscar cerrar las brechas de desigualdad por lo que fortalecer el Gobierno Electrónico es una buena oportunidad para que las gestiones sean más efectivas, rápidas, transparentes y que el ciudadano se sienta atendido a pesar de las limitaciones que pueda tener.

En la UGEL 01 inmersa en temas tan importantes como la educación, se viene atendiendo al público usuario a través de las plataformas electrónicas. Desde que empezó la pandemia por el coronavirus en el año 2019 (Covid-19), los ciudadanos utilizaron diversas redes sociales para quejarse de la inoperancia de la mesa de partes virtual, pidieron por esos medios que se les atiendan o simplemente recurrieron a otras entidades para dar a conocer su descontento por la falta de atención, también vimos que desde que se levantó la cuarentena se acercaron a la sede para buscar ayuda en ingresar sus solicitudes, denuncias u otras gestiones que deseaban realizar o saber el estado en el que se encontraban sus reclamos y si finalmente serían atendidos.

Luego de realizar su trabajo de investigación, Moreno (2019) concluyó que los links de la UGEL 01 fueron de fácil acceso, pero no hizo la debida difusión de los mismos, haciendo que los usuarios congestionaran las 30 ventanillas de atención que tiene. Han pasado dos años desde su investigación y los usuarios siguen sin tener mucho acceso a las plataformas de atención de reclamos porque la entidad no hizo la debida difusión, además, nos encontramos en otro contexto por lo que la atención no puede ser presencial, lo que perjudicó la imagen de la entidad.

Surgió como problema general: ¿Por qué el gobierno electrónico no es tan efectivo en tiempos de Covid-19 para la atención de reclamos en la UGEL 01?, además se tuvo como problemas específicos: ¿Qué problemas presentan los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual de la UGEL 01 para realizar sus reclamos?, ¿Cómo percibe el público usuario la efectividad de la plataforma virtual en la atención de reclamos? y ¿Cómo percibe el público usuario la relación entre los canales de comunicación y la atención de los funcionarios de la UGEL N° 01?

La justificación del presente trabajo fue contribuir con la entidad pública UGEL 01 identificando los diversos problemas que se han presentado para hacer que el público usuario muestre su descontento en la atención de sus reclamos con la finalidad de subsanar los errores y darle atención oportuna y pertinente y de esta manera confíen en la resolución de sus expedientes presentados y se acerquen

más a una entidad del Estado a través del gobierno electrónico. El presente trabajo será una investigación explicativa porque se determinarán las causas por las que el gobierno electrónico es poco efectivo en la atención de reclamos lo que tendrá como alternativa de solución implementar los canales de comunicación con el público usuario en la UGEL 01. El diseño será un estudio básico, fenomenológico con enfoque de investigación cualitativo con orientación explicativa, no experimental.

Al tener un acercamiento con los usuarios se pudo identificar diversas causas por las que no perciben que el gobierno electrónico es efectivo en tiempos de Covid 19 para la atención de reclamos en la UGEL 01, lo que me lleva a tener como objetivo general: demostrar que el gobierno electrónico tendrá mayor efectividad en la atención de reclamos si mejoramos los canales de comunicación con el público usuario de la UGEL 01. Se tuvieron como objetivos específicos los siguientes: identificar los problemas que presentan los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual para realizar sus reclamos, describir la percepción del usuario en relación a la efectividad del uso de la plataforma virtual en la atención de reclamos y describir la percepción del usuario en relación a los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL N° 01.

La hipótesis general del trabajo fue: El gobierno electrónico en la UGEL 01 no es tan efectivo en la atención de reclamos porque falta implementar los canales de comunicación con el público usuario. Se tuvieron las siguientes hipótesis específicas: los usuarios presentan problemas en la presentación de reclamos por mesa de partes virtual porque la plataforma no es de fácil acceso y hay poca difusión de tutoriales para su uso, los usuarios perciben que la plataforma virtual en atención de reclamos es poca efectiva porque no son atendidos de manera oportuna y por último los usuarios perciben que los canales de comunicación y atención de los funcionarios no los ayuda cuando presentan algún reclamo porque no reciben orientación adecuada a sus respuestas ni el trato que esperan recibir.

Ante ello, se tuvieron como categorías: la efectividad del gobierno electrónico en la atención de reclamos y la implementación de canales de comunicación en la UGEL 01.

II MARCO TEÓRICO

Desde el mes de marzo del año 2020 nuestro país vivió una situación difícil y complicada, con Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declaró el estado de emergencia nacional por la pandemia. Ante el confinamiento y el trabajo desde casa, se generó la necesidad de contar con una señal estable de internet, todos nos tuvimos que adecuar a la situación y muchos tuvimos que aprender sobre la marcha a utilizar herramientas que no habíamos usado hasta ese momento. En el sector educación se evidenció la gran brecha digital existente, por ejemplo, los docentes tuvieron que dejar sus pizarras para utilizar sus celulares, laptop, pc, entre otros. Los padres de familia también tuvieron que familiarizarse con la tecnología para apoyar a sus hijos a ingresar a las clases virtuales, obtener vacantes, realizar reclamos diversos que en muchas ocasiones no tuvieron respuesta de la entidad.

La categoría de efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos tuvo como bases teóricas a la Organización de Estados Americanos, cuando dijo que el gobierno electrónico consiste en utilizar las TICs en todas las entidades del Estado para mejorar los servicios recibidos por los ciudadanos. Es así que cuando una persona ingresaba un reclamo a una entidad pública debió ser atendido de manera eficiente y transparente y confiando en la gestión pública.

Por otro lado, Náser y Concha (2011) mencionaron que al unir las TICs con los servicios prestados al público usuario se tuvieron entidades con una administración mucho más ágil, transparente y más efectiva; asimismo, mencionaron que entre los múltiples beneficios que trae consigo el gobierno electrónico fueron que el ciudadano pudo participar activamente, lo acercó a las entidades públicas y se fortaleció la modernización y eficacia del Estado.

Para esta categoría se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones de acuerdo a De Armas, R. y De Armas A. (2011): externa que se asoció a la interacción del público con el servicio recibido; la interna estuvo relacionada a la organización interna de la entidad; la relacional estuvo considerada en la interacción entre entidades y la promocional se refirió al desarrollo del mismo en todos sus ámbitos. Para la externa se tuvieron como indicadores el dominio del uso de las TICs, acceso a información y reducción del tiempo; para la interna se tuvieron tutoriales o boletines, impacto en la gestión pública, infraestructura tecnológica y personal capacitado; para la relacional se tuvieron difusión de plataformas para

reclamos y acercamiento con el gobierno y por último para la promocional se tuvieron participación activa y desarrollo de cursos para el uso de las TICs.

Nuestro país contó con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM en el que todo ciudadano pudo expresar su inconformidad o insatisfacción por algún servicio recibido en una entidad pública y debió ser atendido en un tiempo máximo de 30 días contados a partir del día siguiente de ingresado dicho reclamo. También se contó con la Resolución Vice Ministerial N° 019-2019 del Ministerio de Educación, que indicó que todo ciudadano que ingresó un reclamo por la plataforma identicole debió tener una respuesta en un plazo máximo de quince días hábiles

Tal como mencionó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial – CCL (2020) que ante la crisis sanitaria que estuvimos viviendo, muchas entidades públicas se estuvieron digitalizando y los ciudadanos estuvieron accediendo a trámites en línea como por ejemplo la mesa de partes virtual. Ante ello, Fernández (2018) refirió que los usuarios percibieron que no se estuvo mejorando las plataformas y las nuevas TIC, además, también sugirieron que se utilice como medios de comunicación al WhatsApp y los mensajes de texto.

Se pudieron haber realizado grandes cambios, pero tal como lo dice Escalante (2016), la limitada asignación de presupuesto dificultó que se implemente o mejore el gobierno electrónico, además que las acciones que debieron realizar para ello debieron ser contempladas en los POI respectivos.

La categoría Implementación de canales de comunicación tuvo como base teórica a Canel (2018) quien señaló que la comunicación se lleva a cabo en un contexto en el que se comparten realidades, en el que existen personas que necesitan ser escuchadas y que la persona que escucha interprete adecuadamente dicha necesidad para poder atenderla. Dicho ello entonces todo ciudadano debió percibir que fue atendido con amabilidad, respeto y empatía. Esta categoría tuvo como subcategorías a la inclusión y a la capacidad de respuesta. Para la inclusión se tuvieron como indicadores acceso y uso de las TICs y buen trato y para la capacidad de respuesta se tuvieron a la empatía de los funcionarios públicos y confianza en el servicio.

Se debieron fortalecer los canales de comunicación en atención al público para que en realidad se hubiese sentido escuchado y atendido, se tuvieron varios canales que se pudieron utilizar, pero no se les dio la importancia que necesitaban. Ante ello, Hernández et al., (2021) concluyeron que, en tiempos de pandemia fue

necesario tener una comunicación especial, basada en la afectividad, en la que se explicó de manera clara y con la verdad sobre lo que consultó una determinada persona. Al respecto, Rodríguez (2020) refirió que la gestión de la información fue muy importante en las entidades del Estado y su relación con los ciudadanos, pero va depender del uso que estas entidades hagan de esa información para que garanticen que sea en beneficio de la sociedad.

La UGEL 01 se basó en la Resolución de Secretaría General N° 140-2020 del Ministerio de Educación que estableció que por motivos de pandemia se tuvieron los canales de atención virtual y telefónico al ciudadano y que se le debió notificar mediante el correo electrónico o el buzón electrónico siempre y cuando el ciudadano lo hubiese autorizado. Uno de los canales de comunicación masivos y con mayor influencia fue el mensaje de texto porque pudo ser leído en cualquier lado y fue accesible prácticamente a toda la población por lo que se debió implementar de inmediato para que la población hubiese sentido que fue atendida.

Asimismo, Moreno (2019), dijo que los canales de comunicación fueron la base para que los usuarios recepcionen la información que una determinada entidad quiso difundir, se tuvieron una gama de canales de comunicación, sin embargo, fue necesario tener en cuenta cuál de ellas se debió utilizar para llegar a la mayor cantidad de personas. Se debió tener en cuenta que los mensajes que se dieron debieron ser claros y directos, a tal punto que los usuarios entendiesen lo mismo que la entidad quería dar a conocer. La comunicación tuvo éxito cuando el usuario percibió que fue personalizada y sintió que sus necesidades fueron atendidas, para ello fue imprescindible que se haya conocido qué canales de comunicación fueron los más empleados por los usuarios.

Como antecedentes nacionales referente al gobierno electrónico se tuvieron a la PCM y Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) (2013) que dijeron que nuestro país apostó por la inclusión social en el uso de las nuevas tecnologías, apuntó a la modernización del Estado y los ciudadanos debieron sentir que tuvieron mayor participación en él. En el Perú se dio inicio desde el gobierno transitorio del presidente Valentín Paniagua, a partir del año 2001 se usaron las TICs en las entidades del Estado para mejorar la gestión y se creó el portal del estado peruano a cargo de la PCM, en el año 2003 se creó la ONGEI de la PCM encargado de todo el sistema informático y gobierno electrónico del país.

En el 2007 el Ministerio de Educación empezó a entregar una laptop por niño y a docentes de zonas rurales con la finalidad de integrarlos a las TICs, durante el 2012 se iniciaron proyectos con entidades públicas que impulsaron el desarrollo del gobierno electrónico, en el año 2013 se dio inicio al proyecto piloto de inclusión digital yachaywasi en los valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro, así mismo se empezó a compartir software entre entidades públicas.

Por otro lado, en la UGEL Chíncha, Yataco (2018) mencionó que en esta entidad se necesitó realizar varios cambios como actualizar información en la página web, agilizar los trámites realizados por los usuarios, implementar aplicativos, capacitaciones a los funcionarios para una mejor atención, digitalizar documentos, entre otros. En una de sus conclusiones, Menacho et al., (2020) mencionaron que el Estado debió fortalecer las nuevas tecnologías, por ejemplo, creando aplicativos más accesibles, utilizando los mensajes de texto y algo muy utilizado últimamente, los mensajes por WhatsApp. Se debió tener en cuenta lo investigado por Naveros (2020) quien dijo que existen docentes que les faltó capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, asimismo no contaron con el software o con el soporte técnico adecuado para que hubieran impartido sus clases de manera óptima.

Asimismo, Flores (2020) concluyó que los adultos mayores no fueron incluidos en la alfabetización digital y que se debió considerar como un reto el acercarlos a la tecnología para que no se sintieran excluidos. Si queríamos cerrar brechas digitales debimos tener en cuenta a Choquenaira (2018) cuando realizó un estudio con ciudadanos quechua-hablantes, cuyo sector de jóvenes mencionaron que se sentirían excluidos si no pudieran acceder al internet, sin embargo, las personas adultas no sintieron ello porque no es común utilizar el internet, asimismo, señaló que la pobreza en que viven no les permitió costear un dispositivo o el servicio de internet, muchas veces estuvieron en lugares donde no había conectividad o en su defecto había mala señal dificultando su interacción con alguna entidad del Estado.

Por otro lado, Perales (2021) dio a conocer que el 70% de los ciudadanos de una entidad pública estuvieron de acuerdo en que la implementación del gobierno electrónico ayuda a la población en su participación e información por lo que sería necesario repotenciarlo para beneficio de su propia comuna. Al respecto, Navarro (2021) determinó que en una entidad pública su población percibió un nivel bajo en

atención de sus consultas, transparencia, utilidad de sus medios tecnológicos de información; mientras que la relación del funcionario con el público la percibieron como regular. Por otro lado, Del Villar (2020) recomendó que la entidad adquiriera tecnología vigente, asimismo, debió fortalecer las capacidades digitales y el uso de las TICs de los colaboradores para que la entidad haya podido adaptarse a los nuevos procesos.

En relación a la implementación de canales de comunicación en el contexto nacional, el Ministerio de Educación puso a disposición líneas telefónicas gratuitas, difundió un correo para consultas y un link para acceder al seguimiento de su trámite. La UGEL debió difundir estas líneas de atención y si fue necesaria la atención presencial se debió tener en cuenta todos los protocolos de bioseguridad. Mediante vía telefónica se tuvo que agendar una cita y se le devolvió la confirmación por mensaje de texto. En las pautas de atención en la plataforma de atención al ciudadano figuraban el contacto visual con el ciudadano, amabilidad, educación y cortesía, adecuado vocabulario, entre otros.

En el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 2017-2021 se mencionó la necesidad que el ciudadano interactúe con la entidad para poder recibir sus comentarios y sugerencias y se mejoren los servicios que se reciben en línea. Al respecto, Morales (2019) en su investigación en un gobierno local concluyó que existió un gran porcentaje de usuarios insatisfechos con la atención recibida aduciendo la falta de empatía, cortesía, entre otros aspectos; esto se sumó a que no existió ningún programa en el que se incluía capacitaciones a los servidores públicos.

Asimismo, Del Maestro (2020) determinó en su investigación que un gobierno local debió contar con un plan de gobierno electrónico actualizado a las demandas de los ciudadanos, también dijo que fue necesario escuchar cada cierto tiempo a los ciudadanos respecto al servicio que estuvieron recibiendo y así poder mejorarlos; la finalidad siempre fue que los usuarios se sintieran atendidos y que la entidad hubiese brindado un servicio de calidad. Por otro lado, Muro (2021) mencionó que fue importante que el jefe de las TICs de un gobierno local debió tener en cuenta que los sistemas fuesen de fácil acceso a los ciudadanos y debió existir una retroalimentación con los funcionarios para haber logrado mejorar los servicios.

También, Lozano (2019) mencionó que en la UGEL Santa se debió incentivar a los servidores públicos para mejorar el servicio a los usuarios y tener una mejor productividad, asimismo, dijo que se debió fortalecer la comunicación a través de las redes sociales para que el público usuario esté totalmente informado. Ripalda (2019) dijo que la gestión pública hubiese sido más eficiente si se implementaban otros canales de información como las redes sociales, también fue necesario contar con personal capacitado para potenciar las tecnologías que se tuvieron. Asimismo, Canales (2020) mencionó en su primera conclusión que un gobierno local peruano utilizó el Facebook para brindar información oportuna e interactuar con sus ciudadanos respetando las normas comunicacionales.

En el contexto internacional sobre efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos Martínez (2017) en el estudio de las webs de gobiernos locales de México, Chile, Colombia y Uruguay, concluyó entre otras cosas que, si bien es cierto el gobierno digital rompió barreras entre la administración pública y los ciudadanos todavía faltó que se acerquen más; la idea fue que se brinde los servicios con mayor rapidez y hubiese empleado una comunicación directa con los ciudadanos, entonces surgieron las dificultades en el uso de los portales. Ante ello, Ruiz (2017) en su estudio realizado en España, llegó a la conclusión que las personas conocidos como milenials fueron los más asiduos a las redes sociales en sus actividades diarias.

Por otro lado, Cabero y Ruiz (2018) mencionaron que el sector educación en España, tuvo el compromiso de lograr que las personas hayan adquirido los conocimientos básicos para que no se sintieran excluidos tanto social ni digitalmente. Asimismo, dijo que de nada sirve asegurar la conectividad o dispositivos tecnológicos a aquellos que no contaban con recursos para conseguirlo, esto fue más allá, fue necesario capacitarlos en el uso de las TICs para que hayan podido insertarse en un mundo cada vez más digitalizado. Esto se hubiese logrado siempre y cuando se hubieran hecho planes educativos para trabajar con la población de diferentes estratos sociales y grupos etarios.

Por otro lado, Pérez et al., (2016) en su investigación realizada en México mencionaron que los adelantos tecnológicos no llegaron a todos los ciudadanos, carecieron de una ley general en la que se sumasen los esfuerzos de todas las entidades del gobierno y haya apuntado hacia un gobierno digital unificado. En esa línea, Wohlers y Bernier (2016) dijeron que, en Estados Unidos, Alemania, Francia

y Japón el uso del internet permitió que sus ciudadanos hayan accedido a gran cantidad de servicios que se ofrecieron, así también se notó que existió una buena participación en línea, sin embargo, a pesar de todo el adelanto tecnológico que tuvieron, todavía existió una brecha digital que dificultó la interacción entre los ciudadanos y la administración.

Al respecto, Anderson et al., (2015) refirieron que las TICs hicieron que los ciudadanos hayan participado más activamente a través del mundo digital y recomendaron que los servidores públicos estén capacitados mediante programas de formación serios, también fue necesario captar a los trabajadores con más dominio del tema y a los líderes para asegurar el éxito del enfoque sostenible que debió tener el sistema digital. También, Aljarallah y Lock (2020) mencionaron que el gobierno electrónico sería efectivo y sostenible en el tiempo si hubiesen contado con un marco y diseños que sostengan a la administración electrónica. Para ello sugirieron que los ministerios del gobierno se hubiesen apoyado en lograr la sostenibilidad del gobierno electrónico.

Asimismo, Przeybilovicz et al., (2018) refirieron que existió cuatro dimensiones cuando analizaron una entidad en gobierno electrónico y fueron la infraestructura, los servicios electrónicos recibidos, la inclusión de los ciudadanos en el mismo y la transparencia electrónica. Además, señalaron que fue necesario darle la importancia a las TIC para revolucionar los aspectos diversos en que se desarrollaron las ciudades pudiendo haberlas convertido en ciudades inteligentes. Asimismo, Sheryazdanova et al., (2020) concluyeron que los servicios que se brindaron de manera digital aportaron en reducir los niveles de corrupción, no fue la única forma de lograrlo, pero ayudaron mucho en ello.

Por otro lado, Henrique et al., (2018) refirieron que el uso que hicieron del internet y otras tecnologías dependieron del sector social al cual pertenece un ciudadano y pudo ser la evidencia clara de que se estuvo trabajando para cerrar la brecha digital. Los sectores con menos recursos económicos estuvieron accediendo a las TIC con mayor regularidad porque existieron lugares con wifi o internet gratuito. Aunque también mencionaron que su estudio no lo realizaron en zonas rurales y fue ahí donde se encontró menor acceso a las TIC. Además, Lara et al., (2013) manifestaron que una web logró un buen desarrollo cuando el nivel educativo del país fue alto, por lo que utilizaron más las TIC para dar información a

sus ciudadanos, por ejemplo, señalaron que Estados Unidos tuvo mayor nivel en relación a España y Canadá, aunque México todavía tendrá que trabajar en el tema.

También, Villoria y Ramírez (2013) refirieron que, en los países desarrollados, la inclusión digital quedó en segundo plano porque dio mayor relevancia a la economía y la eficiencia. Los ciudadanos corrieron el riesgo de limitarse a aceptar lo que recibieron sin ser escuchados ni tuvieron la participación ciudadana a la que se debió apuntar. Asimismo, Criado y Gil (2013) concluyeron que la exclusión digital no solo se dio por falta de conectividad sino también por falta de uso pertinente, entonces fue necesario identificar a aquellos que sí tuvieron los medios para acceder para que se animen a realizarlo. Martins et al., (2010) mencionaron que, en Brasil, el sector público contó con un presupuesto ya establecido lo que generó un retraso en la mejora de las TIC, existieron barreras que no fueron superadas porque no se trabajaron en forma planificada, unificada en bien del ciudadano.

Además, Henrique y Reinhard (2015) señalaron que las políticas públicas en Brasil debieron dar mayor importancia a los telecentros para acortar la brecha digital, esto sumado al incremento del uso de las TICs desde los hogares pudieron acortar las limitaciones de los ciudadanos. Bouzas-Lorenzo y Mahou-Lago (2015) concluyeron que las webs de muchos gobiernos de Latino América mostraron mucha practicidad en su uso, pero tuvieron ciertas dificultades como la poca interrelación entre el usuario y la administración, no se evidenció la real participación ciudadana y no hubo mucha confidencialidad.

Por otro lado, Warf (2014) dijo que el gobierno electrónico ayudó a los ciudadanos porque tuvieron acceso a realizar trámites de manera más rápida, así como también dar la opinión del servicio recibido. Por la brecha digital que persistió en América Latina todavía existieron ciudadanos excluidos de los beneficios del gobierno electrónico. Asimismo, Manzano (2016) concluyó que en España el 85% de la población utilizó al menos una red social, sin embargo, fueron los menores de 45 años los que los utilizaron con mayor frecuencia. También mencionó la importancia de generar espacios públicos o cibercafés con wifi gratuito para que hubiesen estado al alcance de todos, sobre todo en países en vía de desarrollo. También Phil (2010) concluyó en que las herramientas de la web debieron ser utilizadas en beneficio de la entidad, la idea fue combinar todas las redes y herramientas sociales, esta conexión debió ser de fácil acceso.

Al respecto, Jamal y Anwar (2021) refirieron que en muchos países se implementaron aplicaciones para dar un mejor servicio a los ciudadanos, en Iraq, por ejemplo, se tuvo una actitud positiva al uso del internet porque aprendieron a usarlo y les fue de fácil uso. Esto permitió que los ciudadanos utilicen con mayor frecuencia el gobierno electrónico.

Asimismo, García y Plasencia (2020) en su investigación en Cuba concluyeron que para informatizar una determinada institución fue necesario contar en los equipos de trabajo con representantes de los diferentes actores, en el que se debió incluir al público usuario. Ante lo dicho, los expertos en sistemas tecnológicos debieron diseñar los portales web o los aplicativos de las entidades públicas teniendo en cuenta que fueron los pobladores los que hicieron uso de los mismos y que no contaban en su mayoría con los conocimientos y habilidades tecnológicas de los expertos. Asimismo, Mohammed y Tume (2020) concluyeron que fue necesario mejorar las estrategias para fortalecer el gobierno electrónico a través de una buena conectividad, la comunicación y empoderar al ciudadano en capacidades digitales. Para lograrlo las entidades tuvieron que trabajar un plan, que debió ser revisado y mejorado constantemente

En el contexto internacional sobre la implementación de canales de comunicación, Arab y Diaz (2015) mencionaron que la ciber comunicación se dio a través de las redes y se ajustó a los parámetros de una comunicación, con la diferencia que entre persona y persona hubo un dispositivo tecnológico. En relación al tema, Mayer-Schönberger y Lazer (2007) hicieron mención de la importancia de la capacidad informativa, resaltaron lo relevante de la interacción entre los funcionarios públicos, el público usuario, la información que se emite y sus intermediarios. Concluyeron en que se debió mejorar la comunicación a través de las tecnologías para haber logrado mayor eficiencia de las entidades públicas en la atención a los ciudadanos.

También, Kofi et al., (2020) refirieron que si los ciudadanos recibieron un servicio de calidad pues hubiesen recomendado que sus grupos familiares y sociales también los usen, acercando de esta manera al gobierno con sus ciudadanos. Por otro lado, Cheng (2010) concluyó que los trabajadores de una entidad en Malasia prefirieron utilizar la comunicación cara a cara con sus directores porque fue más efectiva, sin embargo, en dicha entidad el tipo de comunicación más utilizada fue a través de la tecnología, refirieron que el verse

hizo que se pueda realizar repreguntas, ante ello, los jefes debieron tener en cuenta los beneficios de una mejor comunicación con sus empleados.

Por otro lado, Belaanche y Casaló (2015) dijeron que se debió invertir más en potenciar los servicios en la administración electrónica, buscar que hubiesen sido accesibles a todos, se debió tratar de hacer mayor publicidad de las ventajas del gobierno electrónico con aquellas personas que mostraron actitud positiva con los servicios recibidos. También, Baxter (2017) mencionó que los ciudadanos no siempre tuvieron una buena retroalimentación cuando utilizaron las plataformas web, no recibieron respuestas efectivas por lo que pudo llevarlos a evitar la participación a través de las TICs. En el gobierno de Bahía Blanca, Argentina, Díaz y Gutiérrez (2020) llegaron a la conclusión que, ante la pandemia vivida, los usuarios necesitaron respuestas rápidas a sus consultas por lo que ese gobierno local potenció el facebook haciendo que la entidad y los ciudadanos hayan interactuado con más frecuencia, aunque todavía en mínimo porcentaje.

Asimismo, Rodríguez et al., (2015) concluyeron que los mensajes de texto se utilizaron en todo el mundo para que las entidades públicas pudiesen brindar información a los ciudadanos, sin embargo, en Argentina, hizo falta contar con mayor presupuesto y entabló acciones en conjunto con otras entidades para poder mejorar las soluciones que brindaron las tecnologías. No solo se trató de hacer aplicativos vistosos sino también debieron ser de fácil uso y que no generó desgaste de la memoria del dispositivo. Asimismo, Lozano (2019) refirió que la comunicación fue indispensable en las entidades actuales y fue la base para el desarrollo de todos los procesos que en ella se dieron para lograr los resultados esperados.

Por otro lado, Men (2015) mencionó la importancia del liderazgo de los jefes en una entidad para que exista una efectiva comunicación al interno y se refleje con el público usuario. Dijeron que los jefes debieron tener una comunicación amical, receptiva, atenta, empática, asertiva, sin perder la contundencia, debieron estar preparados para utilizar todo tipo de comunicación tradicional e incluido las TICs más actuales. Al respecto, Peral-Peral et al., (2015) señalaron que fue necesario difundir las ventajas que ofrecieron las redes sociales para los adultos mayores con la finalidad de que no se sintieran excluidos socialmente y se comuniquen por esos medios. También, Cantamutto (2018) concluyó que, para muchas personas, los mensajes de texto fueron de comunicación instantánea, aunque para otros fueron los e-mail o apuntes por lo que pudieron ser revisados en tiempos más largos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tal como lo expresó Corona (2016) la investigación es un proceso primordial para resolver problemas teniendo en cuenta los diversos campos en que se desenvuelve la sociedad y es nuestro deber buscar soluciones para beneficio de los ciudadanos. Esta investigación fue básica de acuerdo a su finalidad, fenomenológico, con enfoque de investigación cualitativo con orientación explicativa y método inductivo.

Tal como definió Maxwell (2019) la investigación cualitativa nos ayudó a comprender una determinada realidad desde la perspectiva del público objetivo, fue flexible, dirigidas a explicaciones de los resultados obtenidos y describió los fenómenos encontrados. Al utilizar una investigación cualitativa nos dio la facilidad de utilizar diversos instrumentos para la recolección de datos.

El trabajo tuvo un diseño fenomenológico porque al tener un determinado fenómeno se trató de buscar comprenderlo mediante las experiencias vividas por un determinado público, llegar al punto de identificar los puntos comunes que tienen en relación al fenómeno investigado, tal como lo señaló Hernández y Mendoza (2018). También mencionaron que la investigación fue básica porque nos llevó a comprender fenómenos y hechos que se pueden observar, además, tuvo orientación explicativa porque pretendió responder por las causas del fenómeno presentado.

3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización apriorística

Las categorías trabajadas fueron:

- Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos, De Armas, R. y De Armas A. (2011) expresaron que fue el conjunto de acciones que se debieron dar entre los ciudadanos y el gobierno para mejorar la efectividad de sus servicios, además refirieron que las dimensiones del gobierno electrónico son externa, interna, relacional y promocional.
- Implementación de canales de comunicación, Montoya (2020) quien dijo que para que la comunicación haya sido efectiva no solo necesitó a la tecnología o que el receptor haya respondido, sino que fue importante que dicha comunicación haya producido bienes para la construcción de una sociedad mejor.

Tabla 1. *Categorías y Subcategorías de la investigación:*

Categorías	Subcategorías	Indicador
Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos	Externa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dominio del uso de las TICs ➤ Acceso a información ➤ Reducción del tiempo
	Interna	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutoriales o boletines ➤ Impacto en la gestión pública ➤ Infraestructura tecnológica ➤ Personal capacitado
	Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difusión de plataformas para reclamos. ➤ Acercamiento con el gobierno.
	Promocional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación activa ➤ Desarrollo de cursos para el uso de las TICs.
Implementación de canales de comunicación	Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceso y uso de las TICs. ➤ Buen trato.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empatía de los funcionarios públicos. ➤ Confianza en el servicio.

3.3 Escenario de estudio

El trabajo de investigación se llevó a cabo en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 del distrito de San Juan de Miraflores, es una entidad pública que pertenece al sector educación con ejecución descentralizada, goza de autonomía, y tiene la responsabilidad del servicio educativo ofrecido en las instituciones educativas y programas educativos en los distritos de su jurisdicción: San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacamac, Lurín, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María del Mar, Pucusana y Chilca.

3.4 Participantes

Los participantes fueron los ciudadanos en general que presentan reclamos ante hechos sucedidos en el contexto educativo, a pesar de encontrarnos realizando atención virtual por la coyuntura de la pandemia. Los participantes fueron personas mayores de edad, de ambos sexos, se tuvo en cuenta en forma aleatoria el horario. Para este trabajo de investigación se proyectó un total de 80 personas, teniendo en cuenta a personal que labora en la UGEL 01 y al público usuario que ingresaba sus reclamos ya sea en forma virtual o presencial.

La muestra contó con 80 observaciones de las cuales el 92% correspondió a encuestas realizadas al público usuario y el 7,5% representa al personal de la UGEL 01 cuyos cargos están relacionados estrechamente a la recepción de expedientes y atención de reclamos.

Tabla 2. *Composición de la muestra.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	UGEL 01 PERSONAL	6	7,5
	PÚBLICO USUARIO JOVEN Y ADULTO	63	78,75
	PÚBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	11	13,75
	Total	80	100,0

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según mencionaron Hernández y Mendoza (2018), en una investigación cualitativa se busca obtener datos que luego de analizarlos serán información valiosa para nuestra investigación. Se realizó entrevistas estructuradas a través de un cuestionario.

Con la finalidad de que esta investigación tuviera una mayor confiabilidad del sentir de los entrevistados hice 80 (ochenta) entrevistas aplicando un cuestionario, cuya validez de este instrumento se dio a través del juicio de expertos, tres profesionales que garantizaron que la recolección de datos se dio de manera eficaz. Con la intención de conocer la percepción del público usuario se aplicó un cuestionario en forma presencial en algunos casos y vía un formulario virtual a otros tantos.

3.6 Procedimiento

Para poder realizar las entrevistas y recoger la información requerida se inició con la elaboración del cuestionario, luego se envió el instrumento de recolección de datos para la validación respectiva a los tres expertos. Al mismo tiempo se pidió autorización a la entidad pública en la que se haría el trabajo de

investigación, UGEL 01 y conté con oficio en el que me permitió realizar dicho trabajo de investigación en la entidad mencionada. Coordiné con el público usuario para poder hacerle la entrevista, en algunos casos se hizo en forma presencial manteniendo los protocolos de bioseguridad que la coyuntura exige, en otros casos se hicieron llamadas telefónicas a los usuarios quienes luego de explicarles la razón de la llamada aceptaron contestar el cuestionario y en otros casos aceptaron el envío de un formulario on line y realizaron el llenado del mismo. Para realizar el análisis de la información recolectada se utilizó la triangulación, en la que se han contrastado los resultados de las encuestas a tres grupos de personas además de analizar documentación pertinente.

3.7 Rigor científico

Se ha tenido en cuenta que todo lo desarrollado en esta investigación se basó en evidencias y puede ser demostrado tal como lo indica Rodríguez (2020), así también mencionó que una investigación cualitativa debe tener dos características que son la pertinencia y relevancia. En el presente trabajo se tuvo en cuenta la respuesta de cada persona sin intención de influenciarlos y ser totalmente imparciales para que los datos sean confiables.

3.8 Método de análisis de datos

Se hizo la recolección de datos mediante el cuestionario validado por juicio de expertos y se pasaron los datos a un archivo Excel, para la fiabilidad y validez del trabajo se realizó la triangulación mediante el análisis de las encuestas realizadas a los tres grupos de personas, así como a documentación pertinente, luego se hizo la discusión, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.9 Aspectos éticos

El presente trabajo fue realizado teniendo en cuenta un enfoque ético, respetando la autonomía de los entrevistados y fue autorizada por la UGEL 01 para aplicar el instrumento de recolección de datos con su público usuario. Todos los entrevistados dieron su consentimiento para aplicarles el cuestionario, se respetó su anonimato con la finalidad de asegurar que las respuestas fuesen lo más ajustadas a la realidad de los usuarios.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron en base a la recolección de datos, así como la discusión que se hizo de la misma. La muestra contó con 80 observaciones de las cuales el 78.75% correspondieron a encuestas realizadas hacia el público usuario joven y adulto; el 13,75% correspondió al público usuario adulto mayor y, por último, el personal de la UGEL 01 representó el 7.5% de la muestra, directos encargados de los temas tratados. Las edades fueron separadas según las categorías del Instituto Nacional de Estadística e Informática: joven (18 a 29 años), adulto (30 a 59 años) y adulto mayor (60 a más).

Resultados para el objetivo general: demostrar que el gobierno electrónico tendrá mayor efectividad en la atención de reclamos si mejoramos los canales de comunicación con el público usuario de la UGEL 01.

Tabla 3. *Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos al mejorar los canales de comunicación con el público usuario.*

Categoría	Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos
Sub categoría	Externa
Personal UGEL	Manifestaron que ingresaron con facilidad a la página web, la mesa de partes virtual fue de fácil acceso, tuvo acceso a formatos para presentar reclamos, a veces su reclamo fue atendido antes del mes de presentado, consideró que la atención remota es más rápida que la presencial. Aunque ningún funcionario se comunicó cuando ingresó algún reclamo.
Público usuario joven y adulto	El 63,4% manifestó que desconocían cómo ingresar a la página web, el 82,5% dijo que la mesa de partes virtual nunca fue de fácil acceso, el 87,3% señaló que nunca tuvo acceso a formatos para presentar reclamos, el 84,1% dijeron que sus reclamos nunca fueron atendidos antes del mes de presentados, el 90,4% señaló que la atención remota nunca fue más rápida que la presencial. El 87,3% dijo que ningún funcionario se comunicó cuando ingresó algún reclamo.

Público usuario adulto mayor	El 90,9% desconocían cómo ingresar a la página web, el 81,8% manifestó que la mesa de partes virtual nunca fue de fácil acceso y que nunca tuvieron acceso a formatos para presentar reclamos, además que sus reclamos nunca fueron atendidos antes del mes de presentados y que la atención remota nunca fue más rápida que la presencial. El 81,8% dijo que ningún funcionario se comunicó cuando ingresó algún reclamo.
Sub categoría	Interna
Personal UGEL	El 100% conocieron boletines o tutoriales que guiaron la presentación de reclamos, la atención de los funcionarios fue la adecuada, contaron con comunicación en tiempo real. Para el 83,3% casi siempre los reclamos no fueron atendidos en menor tiempo porque tuvo tecnología inadecuada. Para el 83,3% la orientación brindada por el funcionario fue la adecuada.
Público usuario joven y adulto	El 88,8% dijo que conocieron boletines o tutoriales que lo guiaran en la presentación de reclamos, para el 83,3% mencionó que casi nunca la atención de los funcionarios fue adecuada, el 79,3% dijo que la UGEL nunca tuvo comunicación en tiempo real. Para el 87,3% mencionó que sus reclamos no se atendieron en menor tiempo porque a veces tuvo tecnología inadecuada. El 82,5% dijo que el funcionario nunca le brindó orientación adecuada.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% no conocieron boletines o tutoriales que lo guiaran en la presentación de reclamos, el 63,6% dijo que la atención de los funcionarios nunca fue adecuada, el 81,8% mencionó que la UGEL nunca tuvo comunicación en tiempo real. Para el 100% la UGEL no atendió sus reclamos en menor tiempo porque tuvo tecnología inadecuada, el 81,8% dijo que el funcionario nunca le brindó orientación adecuada.
Sub categoría	Relacional
Personal UGEL	El 83,3% dijo que casi siempre la UGEL hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en reclamos, habían escuchado del

	funcionamiento de la plataforma identicole, casi siempre hicieron el seguimiento de su expediente a través de la web y el 100% mencionó que casi siempre sintió que la UGEL lo ayudó cuando presentó algún reclamo.
Público usuario joven y adulto	El 84,1% dijo que la UGEL nunca hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en reclamos, el 87,3% manifestó que nunca escucharon de la plataforma identicole. El 82,5% dijo que nunca hizo el seguimiento de su expediente a través de la web y nunca sintieron que la UGEL los ayudó cuando presentaron un reclamo.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% consideró que nunca la UGEL hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en reclamos, el 81,8% nunca escuchó de la plataforma identicole. El 81,8% nunca hizo el seguimiento de su expediente a través de la web y nunca sintieron que la UGEL los ayudó cuando presentaron un reclamo.
Sub categoría	Promocional
Personal UGEL	El 66,6% dijo que casi nunca fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos, el 83,3% dijo que casi nunca se le pidió sugerencias para mejorar la atención ni se le pidió calificar la atención recibida. El 83,3% dijo que siempre estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre manejo de las TICs y consideró que se debió difundir estos cursos para adultos.
Público usuario joven y adulto	El 100% dijo que nunca fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos, nunca le pidieron sugerencias para mejorar la atención y nunca le pidieron calificar la atención recibida. El 76% estuvo dispuesto a realizar un curso virtual sobre manejo de las TICs y el 80,9% consideró que se debió difundir estos cursos para adultos.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% dijo que nunca fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos, mientras que el 100% señaló que nunca le pidieron sugerencias para mejorar la atención y nunca le pidieron calificar la atención recibida. El 81,8% estuvo dispuesto a realizar

	un curso virtual sobre manejo de las TICs y el 100% manifestó que se debió difundir estos cursos para adultos.
Conclusión final	<p>La percepción del personal de UGEL fue más positiva en comparación con los dos grupos de público usuario. En los dos grupos de público usuario manifestaron una serie de problemas para el ingreso a la plataforma de la UGEL, uso de la mesa de partes virtual, desconocimiento de documentos de guía, desconfianza en que sean atendidos en tiempo oportuno y pertinente, desconocimiento de la plataforma identicole que le hubiera resuelto su reclamo en menor tiempo, los que influyeron en que el público usuario se generara una mala imagen de la entidad pública.</p> <p>Entre las coincidencias encontradas tuvimos que ningún personal se comunicó luego de ingresar su reclamo, creen que los reclamos no fueron atendidos en menor tiempo porque la entidad tiene tecnología inadecuada. Además, no fueron invitados a sugerir mejoras, evaluar el servicio recibido o calificar la atención del funcionario. Asimismo, todos están dispuestos a realizar cursos virtuales sobre manejo de TICs y se deben difundir para beneficiar al público adulto.</p>
Categoría	Implementación de canales de comunicación
Sub categoría	Inclusión
Personal UGEL	El 83,3% dijo que casi siempre fue atendido cuando llamó a los teléfonos de la entidad, el 100% refirió que nunca le respondieron cuando hizo un reclamo por Facebook o correo electrónico. El 83,3% dijo que casi siempre sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensaje de texto. Dijeron que siempre y casi siempre fueron atendidos en forma amigable y respetuosa, el 83,3% dijo que casi siempre la atención fue personalizada y que casi siempre fue escuchado con interés y le ofrecieron soluciones.
Público usuario	El 88,8% dijeron que nunca fue atendido cuando llamaron a los teléfonos de la entidad, el 76% dijo que nunca le respondieron

joven y adulto	cuando hizo algún reclamo por Facebook o por correo electrónico. Para el 96,8% dijeron que siempre sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensaje de texto. Para el 90,4% nunca o casi nunca fueron atendidos en forma amigable y respetuosa, mientras que el 92% dijo que la atención nunca fue personalizada. El 93,6% mencionó que nunca fue escuchado con interés ni le ofrecieron soluciones.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% dijo que nunca fue atendido cuando llamaron a los teléfonos de la entidad, el 81,8% mencionó que nunca le respondieron cuando hizo algún reclamo por Facebook o por correo electrónico. El 100% dijo que sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensaje de texto. Para el 81,8% nunca fueron atendidos en forma amigable y respetuosa, además consideraron que nunca recibieron atención personalizada. El 72,7% refirió que nunca fue escuchado con interés ni le ofrecieron soluciones.
Sub categoría	Capacidad de respuesta
Personal UGEL	El 83,3% dijo que casi siempre pudieron repreguntar al funcionario público, asimismo dijeron que la comunicación con el funcionario siempre se dio en un ambiente empático. También dijeron que casi siempre la información brindada por el funcionario fue confiable y oportuna; por último, el 100% manifestó que casi siempre confiaron en que los funcionarios le resolverían su reclamo.
Público usuario joven y adulto	El 82,5% dijo que a veces pudo repreguntar al funcionario público, el 73% consideró que la comunicación con el funcionario casi nunca se dio en un ambiente empático. El 84,1% dijo que casi nunca la información brindada por el funcionario fue confiable y oportuna y que a veces confiaron en que los funcionarios le resolverían su reclamo.
Público usuario	El 72,7% señaló que nunca pudo repreguntar al funcionario público, el 81,8% dijo que la comunicación con el funcionario nunca se dio en un ambiente empático. Para el 81,8% la información brindada

adulto mayor	por el funcionario nunca fue confiable y oportuna y que nunca confiaron en que los funcionarios le resolverían su reclamo.
Conclusión final	La percepción del personal de UGEL fue positiva en relación a los dos grupos de público usuario, manifestaron haber tenido una serie de dificultades en relación a los canales de comunicación porque no se sintieron atendidos, no recibieron respuestas oportunas y sobre todo percibieron una inadecuada atención por parte del funcionario público generando desconfianza en el funcionario lo ayude en la resolución de su reclamo. Por otra parte, se tuvieron coincidencias entre los tres grupos, como que no les contestaron cuando hicieron consultas por Facebook o por correo electrónico, además de que consideraron que hubiese sido oportuno que les informen del estado de sus expedientes presentados mediante una llamada telefónica o un mensaje de texto.

Resultados para el Objetivo Específico 1: Identificar los problemas que presentan los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual para realizar sus reclamos.

La percepción del personal de la UGEL fue más positiva en comparación a los dos grupos de público usuario, sin embargo, todos coincidieron que se debió contar con tecnología adecuada, los funcionarios debieron comunicarse con los que ingresaban reclamos. El público usuario tuvo varios inconvenientes que dificultaron el uso de la plataforma virtual teniendo una percepción negativa del servicio recibido.

Resultados para el Objetivo Específico 2: Describir la percepción del usuario en relación a la efectividad del uso de la plataforma virtual en la atención de reclamos.

Los dos grupos de público usuario tuvieron una percepción negativa con respecto a la atención de sus reclamos, generando una mala imagen de la entidad. Se debió realizar mayor difusión de la plataforma especializada IDENTICOLE para asegurar la atención oportuna y pertinente de los casos presentados.

Resultados para el Objetivo Específico 3: Describir la percepción del usuario en relación a los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL.

Se evidenció que fue necesario contar con personal idóneo que conteste las llamadas telefónicas de los usuarios, responda las dudas que hubo a través de las redes sociales o el correo electrónico. El público usuario no confió en el funcionario público ni en la entidad para la solución de sus reclamos presentados.

La discusión de los resultados se realizó teniendo en cuenta las respuestas del personal de la UGEL 01 quienes fueron los directos responsables de la mesa de partes virtual, equipo de tecnología y responsables de la atención de los expedientes; también se tuvo en cuenta las respuestas de los dos grupos de público usuario encuestado y por último documentos o autores que hablaron del tema.

La hipótesis general fue: el gobierno electrónico en la UGEL 01 no fue tan efectivo en la atención de reclamos porque faltó implementar los canales de comunicación con el público usuario.

Se tuvo como resultados en ambas categorías, una percepción bastante distinta entre el personal de la UGEL 01 y el público usuario; mientras que el personal de la UGEL tuvo una respuesta positiva, el público usuario dejó en claro que el gobierno electrónico no les fue tan efectivo para la atención de sus reclamos y que no se sintieron atendidos, no fueron escuchados, no tuvieron respuestas, entre otros. fue importante basarse en Násier y Concha (2011) cuando dijeron que es necesario unir las TICs con los servicios dados a los usuarios para evidenciar una entidad más efectiva donde el ciudadano participó activamente y se fortaleció la modernización del Estado.

Por otro lado, Canel (2018) señaló que una buena comunicación se dio cuando se compartió realidades, escuchando a quien necesitó ser escuchado y sobre todo interpretando sus necesidades para haberle dado atención. Asimismo, Hernández et al., (2021) refirió que en tiempos de pandemia se debió tener una comunicación especial, basada en la afectividad. Ante ello, Moreno (2019) dijo que la comunicación tuvo éxito cuando el usuario lo sintió personalizada y que sus necesidades fueron atendidas, para lo que es necesario que se haya conocido los canales de comunicación más usados por el público. Por último, Mohammed y Tume (2020) dijeron que para fortalecer el gobierno electrónico es necesario la comunicación y empoderar al ciudadano en capacidades digitales.

Así mismo, se evidenció que los adultos mayores tuvieron más inconvenientes por el manejo de las TICs. Ante esto se debió tener en cuenta a

Flores (2020) cuando dice que se debe incluir a los adultos mayores en la alfabetización digital y es un reto para las entidades acercarlos a las TICs. Asimismo, Peral-Peral et al., (2015) recomendaron que se difundan las ventajas de las redes sociales para adultos mayores y poder acercarlos a las TICs.

Para la hipótesis específica 1: los usuarios presentaron problemas en la presentación de reclamos por mesa de partes virtual porque la plataforma no fue de fácil acceso y hubo poca difusión de tutoriales para su uso.

El personal de UGEL 01 tuvo una percepción positiva en general, aunque mencionaron que no se les pidió sugerencias para mejorar la atención, así como tampoco les pidieron calificar la atención recibida.

Por su parte, el público usuario respondió que no conocieron cómo ingresar a la página web, sin embargo, utilizaron redes sociales como el Facebook, ante esto fue necesario tener en cuenta a Canales (2020) cuando dijo que el Facebook ayudó a brindar información y una entidad podría interactuar mejor con su público usuario. Asimismo, debemos tener en cuenta a Phil (2010) cuando dijo que se debió utilizar todas las redes sociales posibles para beneficio de la entidad y que hubiesen sido de fácil acceso al ciudadano. Al respecto, Moreno (2019) encontró que los links de la web de la UGEL 01 son de fácil acceso, pero no se hace la debida difusión de la misma. Por otro lado, Ripalda (2019) mencionó que se debió implementar las redes sociales y tener personal capacitado para haber potenciado las tecnologías que se tenían. Asimismo, Yataco (2018) mencionó que fue necesario actualizar información en la página web, agilizar trámites, implementar aplicativos, capacitar a los funcionarios entre otros.

También dijeron que nadie se comunicó con ellos para indicarles si estaba correcto o no el ingreso de su expediente, la plataforma virtual no es de fácil acceso, no encontraron formatos para ingresar sus reclamos, no accedieron a boletines o tutoriales para que los guíe. Al respecto García y Plasencia (2020), dijeron que los encargados de los sistemas tecnológicos debieron tener en cuenta al ciudadano que no tenía experiencia en estas tecnologías para haber diseñado las plataformas web o aplicativos y hacerlos mucho más sencillos para su uso.

Consideraron que fue mejor la atención de manera presencial que en forma virtual, no fueron invitados a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos, tampoco se les pidió sugerencias para la mejora de la atención, así como tampoco calificaron la atención que recibieron. Se debió tener en cuenta el Decreto

Legislativo N° 1412-2018-PCM que mencionó que, la participación ciudadana es la finalidad del gobierno digital y se debe asegurar la inclusión digital de todos los ciudadanos. Asimismo, el Decreto Supremo 029-2021-PCM señaló que las entidades públicas debieron realizar encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía sobre el servicio digital recibido con la finalidad de mejorar la atención brindada.

En lo que sí estuvieron de acuerdo los grupos encuestados fue en la disposición de participar de cursos virtuales sobre el manejo de las TICs y consideraron importante que se difundan estos cursos en personas adultas. Esto se apoyó en la Presidencia del Consejo de Ministros y ONGEI (2013) que refirieron que se debió apoyar la inclusión social en el uso de las tecnologías y que todos los ciudadanos debieron sentirse incluidos.

Para la hipótesis específica 2: los usuarios percibieron que la plataforma virtual en atención de reclamos fue poca efectiva porque no fueron atendidos de manera oportuna.

El personal de la UGEL tuvo una percepción positiva, sin embargo, el público usuario respondió que sus reclamos no fueron atendidos antes del mes de presentado el expediente. Esto difirió de lo dicho en el Decreto Supremo 007-2020-PCM en el que se dio un tiempo máximo de un mes para que un reclamo fuese atendido. El público usuario también respondió que nunca escucharon del funcionamiento de la plataforma identicole para la atención de reclamos a instituciones educativas, esto se debió difundir ya que si tuvimos en cuenta la Resolución Vice Ministerial N° 019-2019 del Ministerio de Educación, todo ciudadano que presentó un reclamo mediante la plataforma identicole, debió tener solución en 15 días como máximo, es por ello que se hizo necesario que se hiciera la difusión de la plataforma.

Para la hipótesis específica 3: los usuarios percibieron que los canales de comunicación y atención de los funcionarios no los ayudó cuando presentaron algún reclamo porque no recibieron orientación adecuada a sus respuestas ni el trato que esperaban recibir.

También tuvimos que el personal de la UGEL 01 lo percibió de manera positiva, sin embargo, el público usuario refirió que no los atendieron cuando realizaron llamadas telefónicas a la UGEL, no les respondieron cuando hicieron sus reclamos por Facebook o por correo electrónico, Ante esto se contó con la

Resolución de Secretaría General N° 140-2020 del Ministerio de Educación, que informaban los diversos canales de atención virtual y una central telefónica con varios anexos, además de un correo para que los ciudadanos hubiesen podido hacer sus consultas y un link para que hayan realizado el seguimiento de sus expedientes ingresados.

También es importante considerar a Baxter (2017) cuando dice que los ciudadanos no reciben buena y oportuna información a través de las webs haciendo que se pierda el interés de utilizar las TICs. El público usuario también refirió que hubiese sido mejor que le informaran del estado de sus expedientes mediante una llamada telefónica o mensajes de texto, ante ello es importante tomar en cuenta a Fernández (2018) quien recomienda utilizar al Whats App y los mensajes de texto como medios de comunicación. Además, Menacho et al., (2020) dijeron que se debió crear aplicativos más accesibles, utilizando mensajes de texto o por whats app.

El público usuario también mencionó que no consideró haber recibido atención personalizada, amigable, respetuosa, no se sintieron escuchados con interés, no les brindaron soluciones a sus reclamos, no sintió que pudo realizar repreguntas al funcionario público, no confía en que le resolverán sus problemas, entre otros. Por todo ello, es necesario tener en cuenta a Lozano (2019) cuando dice que debemos incentivar a los servidores públicos para mejorar el servicio brindado. Asimismo, Mayer-Schönberger y Lazer (2007) dijeron que fue importante la interacción entre los funcionarios públicos, el público usuario, la información que se emite y sus intermediarios.

V. CONCLUSIONES

1. En la muestra del público usuario de la UGEL N° 01 se logró explorar sobre la percepción de la efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos en tiempos de Covid-19, detectando varios inconvenientes con la plataforma virtual y en la implementación de los canales de comunicación tanto en la difusión de la información como en la atención que recibieron, por lo que generó que los usuarios no confiaran en que la entidad les resolvería sus reclamos.
2. En relación a los problemas que presentaron los usuarios al haber querido utilizar la plataforma virtual en la atención de reclamos, el público percibió que no fue de fácil acceso o hubo poca difusión de los tutoriales para su uso, asimismo, no se les tuvo en cuenta para dar sugerencias ni evaluar el servicio recibido. Sin embargo, el público usuario manifestó estar de acuerdo con participar de cursos para contar con las capacidades y destrezas de las TICs.
3. En cuanto a la percepción del usuario en relación a la efectividad del uso de la plataforma virtual en la atención de reclamos manifestaron que los reclamos que presentaron no fueron atendidos en el tiempo oportuno y no existió difusión de plataformas como identicole que pudo haber atendido dichos reclamos en un plazo máximo de quince días, por lo que esto también influyó en que los usuarios no confiaran en esta entidad pública.
4. En relación a los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL N° 01, el público usuario percibió muchas deficiencias en la comunicación con los funcionarios de la entidad, por ejemplo, no contaron con un sistema de comunicación en tiempo real por ninguno de los medios utilizados, sintieron que la atención y orientación recibida no fue la adecuada y no sintieron haber recibido un buen trato por parte de los funcionarios.
5. La pandemia vivida nos dejó como aprendizaje que debemos fortalecer las capacidades en las TICs en todos los ciudadanos para que el gobierno electrónico esté a su servicio desde el lugar en el que se encuentre y confíe en que una entidad pública lo atenderá de manera oportuna y pertinente.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los responsables de la plataforma web de la UGEL N° 01 se recomienda mejorar el acceso y hacer más amigable la web. Asimismo, a los responsables de comunicación de la entidad se recomienda mayor difusión de todos los canales de comunicación que tiene la UGEL 01 en atención de reclamos con la finalidad que el público usuario se sienta atendido.
2. A los responsables de la plataforma web de la UGEL N° 01, se recomienda tener en cuenta la participación activa del público usuario, dando mayor énfasis al adulto mayor, para que puedan evaluar el servicio recibido, dar sugerencias en el uso de la plataforma virtual y puedan calificar la atención recibida; con la finalidad de corregir las dificultades identificadas y se evite que tengan que acudir hasta la sede sobre todo en estos tiempos de emergencia sanitaria. Además, deberían implementar cursos dirigidos al público usuario sobre el manejo de las TICs y contribuir al cierre de la brecha digital que tenemos en nuestro país.
3. A los responsables de la implementación tecnológica y coordinador de trámite documentario de la UGEL 01, deben de realizar una mayor difusión de la plataforma identicole para reclamos en instituciones educativas puesto que el usuario podría ser atendido en un plazo máximo de quince días. Al responsable del área de supervisión y gestión del servicio educativo recomendar que tenga en cuenta no exceder el tiempo de atención de expedientes para que sea oportuno.
4. Al responsable de comunicaciones y trámite documentario se recomienda que se implemente un servicio de atención al usuario que tenga en cuenta todos los medios y redes sociales; además realizar talleres, capacitaciones u otros en los que se oriente a los funcionarios para que realicen una atención y orientación efectiva, amigable, respetuosa, personalizada y en un ambiente empático.
5. Se recomienda realizar futuros trabajos de investigación en relación a la atención de reclamos en una entidad pública, fortalecimiento de capacidades en las TICs a los ciudadanos en general, así como la calidad de atención del funcionario público a ciudadanos adultos mayores, quechua hablantes o con algún tipo de discapacidad.

VII. REFERENCIAS

- Aljarallah, S. y Lock, R., (2020). An Investigation into Sustainable e-Government in Saudi Arabia. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1),pp. 1-16, available online at www.ejeg.com
- Anderson, D., Wu, R., Cho, J.-S., y Schroeder, K. (2015). *E-Government Strategy, ICT and Innovation for Citizen Engagement*. NY: Springer <https://link.springer.com/content/pdf/bfm%3A978-1-4939-3350-1%2F1.pdf>
- Arab, E., y Diaz, A. (2015). Impacto de las redes sociales e internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Revista Médica Clínica CONDES*, Vol 26, N° 1, pp. 7-13. <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Impacto%20de%20las%20redes%20sociales%20e%20internet%20en%20la%20Adolescencia%20Aspectos%20positivos%20y%20negativos%20.%20Elias%20A.pdf>
- Baxter, D. J. (2017). E-Governance and E-Participation Via Online Citizen Budgets and Electronic Lobbying: Promises and Challenges. *World Affairs*. Vol 180, N° 4, pp 4-24. <https://www.jstor.org/stable/26510624>
- Belaanche, D. y Casalo, L.V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*. Vol 19, pp 1-11. https://zaquan.unizar.es/record/57106/files/texto_completo.pdf
- Bouzas-Lorenzo, R. y Mahou-Lago, X. M. (2015). An evaluation of citizen service web portals in Latin America. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*. Vol 28, N° 1, pp 99-114. <file:///C:/Users/Ugel01/Downloads/ARLA-08-2013-0118.pdf>
- Cabero, J. y Ruiz, J. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Inclusión: Reformulando la brecha digital. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Educativa*, Vol 9, pp 16-30. <file:///C:/Users/Ugel01/Downloads/2665-8692-1-PB.pdf>
- Canales, V.F. (2020). *La participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50508>

- Canel, M. J. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública*. Primera edición electrónica. Fondo de Cultura Económica. <https://books.google.com.pe/books?id=PM6FDwAAQBAJ&pg=PA495&dq=FASES+Y+DIMENSIONES+DEL+GOBIERNO+ELECTR%C3%93NICO+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewj5irXyrOrwAhUAGrkGH2BcMQ6AEwA3oEACAcQAq#v=onepage&q=FASES%20Y%20DIMENSIONES%20DEL%20GOBIERNO%20ELECTR%C3%93NICO%202015&f=false>
- Cantamutto, L. (2018). *Estrategias pragmáticas de la comunicación por SMS en español bonaerense* (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Sur). <https://www.aacademica.org/lucia.cantamutto/35>
- Cheng, L. (2010). Face-to-face Versus Computer-mediated Communication: Exploring Employees Preference of Effective Employee Communication Channel. *International Journal for the Advancement of Science & Arts*. Vol 1, N° 2. https://www.academia.edu/538403/Face_to_face_Versus_Computer_mediated_Communication_Exploring_Employees_Preference_of_Effective_Employee_Communication_Channel?auto=download
- Choquenaira, Y.C. (2018). *Gobierno electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17408>
- Corona, J. (2016). Investigación científica. A manera de reflexión. *MediSur*, 14(3), 243-244. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300002&lng=es&tlng=es
- Criado, I. y Gil-García, R. (2013). Electronic Government and Public Policy Current Status and Future Trends in Latin America. *Gestión y Política Pública*. pp 3-48. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001
- De Armas, R. y De Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECT

RONICO FASES DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACION

Del Maestro, M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020.*

(Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49817>

Del Villar, J.R. (2020). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 San Juan de Lurigancho-2020.*

(Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48533>

Díaz, L. A. y Gutiérrez, E. M. (2020) Utilización de la red social

Facebook por parte del gobierno de Bahía Blanca en tiempo de Coronavirus. Análisis de factores que influyen las interacciones en las publicaciones; *Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur*, Documento de Trabajo; 5-2020; pág. 1-15.

https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/108402/CONICET_Digital_Nro.d19f7492-79b1-4ea1-95e6-712d8d057519_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital

Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el estado de emergencia nacional por la pandemia Covid-19.

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412.

Escalante, P. I. (2016). *Problemática de la Implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador.* (Tesis de maestría.

Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5915>

Fernández, E. R. (2018). *Implementación del Gobierno Electrónico en las Entidades Públicas del Perú.* (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo).

Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17579>

- Flores Cabello, L.M. (2020). La alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. *ComHumanitas*. Volumen 11 Número 2, pág. 65-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7666283>
- García Baluja, W.; Plasencia Soler, J.A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*. Vol. 14, N° 3. Pág. 124-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-18992020000300124&lng=pt&nrm=iso
- Gómez, y Marulanda, V. (2018). Las tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios tecnológicos en las entidades públicas del triángulo del café en Colombia. *Información Tecnológica*, Vol 29, Núm 4, pág. 119-126. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000400119&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*, volumen 29 (2), 259-280. <https://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- Henrique de Araujo, M. y Reinhard, N. (2015). Factors Influencing the Use of Electronic Government Services in Brazil. *REGGE*, Vol 22, n° 4, pp 585-596. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S180922761630145X>
- Henrique de Araujo, M.; Reinhard, N. y Cunha, M. A. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis base don measures of Access and users internet skills. *Brazilian Journal of Public Administration*. https://www.researchgate.net/publication/327187075_Electronic_governme nt_services_in_Brazil_An_analysis_based_on_measures_of_access_and_users_internet_skills
- Hernández, J.; Garbey, E. y Enríquez, I. J. (2021). Importancia de la perspectiva afectiva e intercultural en la comunicación profesional en tiempos de crisis. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 20(1), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2021000100018&lng=es&tlng=es

- Hernández, R.; Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- IEDEP, Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (2020). El camino del gobierno peruano hacia la digitalización. *Revista La Cámara*, pág 5-7. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/200914.pdf>
- Jamal, A. B. y Govand, A. (2021). Factors Influencing the Citizens Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engeneering, Business and Management*. Vol 5, N° 1. <https://aipublications.com/ijebm/detail/factors-influencing-the-citizens-acceptance-of-electronic-government/>
- Kofi, I.; Guohua, Z. y Chuanyong, L. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE journals*, vol10, issue:2. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020933593>
- Lara, M. A., Pina, V. y Torres, L. (2013). Electronic Government and Accountability in Regional and State Administration. *Gestión y política pública*. pp 105-135. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-10792013000400004&lng=en&nrm=iso
- Lozano, A. (2019). *Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa-Ancash-2018*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36997>
- Lozano, J. (2019). The role of corporate communication in intelligent organizations. *Journal of Management*. Vol 35, pp 105-117. https://www.researchgate.net/publication/338458442_The_role_of_corporate_communication_in_intelligent_organizations
- Manzano, B. (2016). Cyberculture, ICT and Social Networks: New forms of communication for families. *Pixel-Bit*. N° 49, pp 195-206. [https://www.academia.edu/39401353/CIBERCULTURA TIC Y REDES SOCIALES NUEVAS FORMAS DE COMUNICACION PARA LAS FAMILIAS CYBERCULTURE ICT AND SOCIAL NETWORKS NEW FORMS OF COMMUNICATION FOR FAMILIES](https://www.academia.edu/39401353/CIBERCULTURA_TIC_Y_REDES_SOCIALES_NUEVAS_FORMAS_DE_COMUNICACION_PARA_LAS_FAMILIAS_CYBERCULTURE ICT AND SOCIAL NETWORKS NEW FORMS OF COMMUNICATION FOR FAMILIES)
- Martínez, F. (2017). *Gobierno electrónico en América Latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales web de administraciones*

- locales de México, Chile, Colombia y Uruguay.* (Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México). Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>
- Martins de Lala, M.; Vlegas, M.A.; Ramos, A.R. y Mazzon, J. A. (2010). Electronic Government Policies in Brazil: context, ict management and outcomes. *RAE: Revista de Administração de Empresas*. Vol 51, pp 43-57. <https://www.scielo.br/j/rae/a/nHJZxQbvGdTMXhRVtKSbkBk/?lang=en&format=html>
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de Investigación Cualitativa*. Editorial Gedisa, S.A. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZLewDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT351&dq=TIPO+Y+DISE%C3%91O+DE+INVESTIGACI%C3%93N&ots=fl1vywq3yJ&sig=jBATXn5CXttNKCmlPXtjB_Ryr5k#v=onepage&q=TIP O%20Y%20DISE%C3%91O%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N&f=false
- Mayer-Schönberger, V. y Lazer, D. (2007). *Governance and Information Technology. From electronic government to information government*. The MIT Press. [https://books.google.com.pe/books?id=xhd-9HzSqdMC&lpg=PR11&ots=XKDZGKORrf&dq=Viktor%20Mayer-Sch%C3%B6nberger%20y%20David%20Lazer%20\(2007\).%20Governance%20and%20Information%20Technology&lr&hl=es&pg=PR3#v=onepage&q=Viktor%20Mayer-Sch%C3%B6nberger%20y%20David%20Lazer%20\(2007\).%20Governance%20and%20Information%20Technology&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xhd-9HzSqdMC&lpg=PR11&ots=XKDZGKORrf&dq=Viktor%20Mayer-Sch%C3%B6nberger%20y%20David%20Lazer%20(2007).%20Governance%20and%20Information%20Technology&lr&hl=es&pg=PR3#v=onepage&q=Viktor%20Mayer-Sch%C3%B6nberger%20y%20David%20Lazer%20(2007).%20Governance%20and%20Information%20Technology&f=false)
- Men, R. (2015). The internal communication role of the chief executive officer: Communication channels, style, and effectiveness. *Public Relations Review*. Vol 41, issue 4, pp 461-471. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.021>
- Menacho I., Camarena J., Fernández E., Ibarguen F. y Supo F (2020). Gobernanza: Reforma y Modernización del Estado. *Revista inclusiones*, volumen 7, pp 120-121. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/issue/view/68>
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. (Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6721>

- Mohammed, K. N. y Tume, T. (2020). E-Government Strategies as a Modern Perspective of Learning Organizations: Practical Study in the Directorate of Work-Iraq of Anbar. *Revista Internacional de Filosofía y Teoría Social*. pp 65-78. <file:///C:/Users/Ugel01/Downloads/Dialnet-EGovernmentStrategiesAsAModernPerspectiveOfLearnin-7406151.pdf>
- Morales, M. E. (2019). *Propuesta de un programa de relaciones públicas para mejorar la atención al cliente externo de la Municipalidad Distrital de Olmos 2015*. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14491>
- Moreno, J. R. (2019). *El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37699>
- Moreno, Ó. (2019). ¿Cuáles son los canales de comunicación más efectivos? *Instasent*. <https://www.instasent.com/blog/cuales-son-los-canales-de-comunicacion-mas-efectivos>
- Montoya, A. C. (2020). *La comunicación y el enigma de la relación*. Ediciones Universidad de Navarra S.A. https://www.eunsa.es/libro/la-comunicacion-y-el-enigma-de-la-relacion_108276/
- Muro, L. F. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén-2019*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55591>
- Náser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) y de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Serie Gestión Pública N° 73. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/\\$FILE/el_gobierno_electro.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/733C01131C63268305257B1100757BD1/$FILE/el_gobierno_electro.pdf)
- Navarro, R. L. (2021). *Gobierno electrónico y desarrollo sostenible en la gerencia regional de control de Lambayeque, Contraloría general de la República*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53234>

- Naveros, W. A. (2020). *Adopción del uso de las TIC como gestión de políticas públicas educativas en Institución Educativa 2 de Mayo Callao 2019*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44704>
- OEA (Secretaría de Asuntos Políticos). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Gobierno Electrónico*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- ONGEI y PCM (2013). *Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Primera edición. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Osiptel (2017). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2021*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1202017/Res027-2017-CD_PEGE.pdf
- Peral-Peral, B., Arenas, J. y Villarejo, Á. F. (2015). De la brecha digital a la brecha psico-digital: Mayores y redes sociales. *Comunicar, Revista científica de Educomunicación*, Vol XXIII, N° 45, pp 57-64. [file:///C:/Users/Ugel01/Downloads/10.3916_C45-2015-06%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ugel01/Downloads/10.3916_C45-2015-06%20(2).pdf)
- Perales, J. I. (2021). *Gobierno Electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020*. (Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55220>
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., y Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*. Año 5, Núm 9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>
- Phil, B. (2010). Be where the conversations are: The critical importance of social media. *Business Information Review*. Vol 27, N° 4, pp 248-252. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>
- Przeybilovicz, E.; Cunha, M. A. y De Souza, F. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: who they are and what they need to devolp e-government and smart city initiatives. *Brazilian Journal of Public Administration*. FGV EBAPE. <https://www.scielo.br/j/rap/a/5wHzDB68Tp7H7STqVkjTd8B/?lang=en&format=pdf>

- Ripalda, J. F. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año VII, Número: Edición Especial, Artículo 48. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216>
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *Alcance*, volumen 9 (22), pp 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez R.; Vera P.; Marko I.; Alderete C. y Conca A. (2015). El gobierno electrónico y la Implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*. Volumen 3 (5), pp 187-196. https://www.researchgate.net/publication/295839979_El_Gobierno_Electronico_y_la_Implementacion_de_las_TIC_para_Brindar_Nuevos_Canales_de_Comunicacion
- Rodríguez, A. (2020). Rigor científico, pertinencia y relevancia en los artículos científicos. *Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada*. <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>
- RSG N° 140-2020-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada “Medidas para la atención a los ciudadanos en el contexto de Estado de Emergencia por el Coronavirus (COVID-19) en el Ministerio de Educación”.
- Ruiz, J. J. (2017). “Millennials y redes sociales: estrategias para una comunicación de marca efectiva”, *Miguel Hernández Communication Journal*, nº8, pp. 347 a 367. <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5191/1/196-867-1-PB.pdf>
- RVM N° 019-2019-MINEDU, que aprueba la Norma Técnica denominada “Norma que regula el funcionamiento del Portal Web “identicole” y de su plataforma interna de gestión de consultas y reclamos”.
- Sheryazdanova, G.; Nurtazina, R.; Byulegenova, B. y Rystina, I. (2020). Correlation Between E-Government and Corruption Risks in Kazakhstan. *Artículos Utopía y Praxis Latinoamericana. Revista Internacional de Filosofía y Teoría*

Social. Volumen 25 (1), pp 41-48.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/33670>

Villoria, M. y Ramírez, Á. (2013). Development Stages of Electronic Government Models: An Analysis from Political Theory. *Gest. Polit. Pública (online)*. Vol. 22 pp 69-103.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-10792013000400003&lng=es&nrm=i&lng=en

Warf, B. (2014). Geographies of E-Government in Latin America and the Caribbean. *Journal of Latin American Geography*. Vol 13, N° 1.

<https://www.jstor.org/stable/24395841>

Wohlers, T. E. y Bernier, L. L. (2016). *Setting Sail into the Age of Digital Local Government: Trends and Best Practices*. Springer.

https://pucp.ent.sirsi.net/client/es_ES/campus/search/results?qu=Setting+Sail+into+the+Age+of+Digital+Local+Government%3A+Trends+and+Best+Practices.&te=

Yataco, C. W. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28128>

VIII. ANEXOS

Matriz Cualitativa

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Subcategoría	Información de:				Fuente documental										
							Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Observación											
							Modernización y Reforma del Estado	En tiempos de pandemia vemos que muchas personas quieren hacer sus reclamos en forma presencial en la UGEL 01, sin embargo, no pueden por la coyuntura. Mencionan que nadie les da respuesta de su caso presentado, no saben hacer el seguimiento o simplemente no les contestan por los canales que figuran en la web.	¿Por qué el gobierno electrónico no es tan efectivo en tiempos de Covid-19 para la atención de reclamos en la UGEL N° 01-SJM?	Demostrar que el gobierno electrónico tendrá mayor efectividad en la atención de reclamos si mejoramos los canales de comunicación con el público usuario de la UGEL N° 01.		<p>Identificar los problemas que presentan los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual para realizar sus reclamos.</p> <p>Describir la percepción del usuario en relación a la efectividad del uso de la plataforma virtual en la atención de reclamos.</p> <p>Describir la percepción del usuario en relación a los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL N° 01.</p>	Efectividad del Gobierno Electrónico en Atención de Reclamos	Externa	Autoidades de la entidad	Espectativas en atención de reclamos	Público usuario	Ítem del 1 al 7	Náser, A. y Concha, G		
														Interna	Relacional	Promocional	Inclusión	Ítem del 8 al 14	Ítem del 15 al 18	Ítem del 19 al 23	De Armas, R y De Armas, A.
														Capacidad de Respuesta				Ítem del 8 al 11			Montoya, A.
											Hernández, J., Garbey, E. y Enriquez I.										

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos.	De Armas, R. y De Armas A. (2011) expresaron que fue el conjunto de acciones que se debieron dar entre los ciudadanos y el gobierno para mejorar la efectividad de sus servicios, además refirieron que las dimensiones del gobierno electrónico son externa, interna, relacional y promocional.	El gobierno electrónico es cuando una entidad pública hace uso de las tecnologías de información y comunicación para ayudar a su público usuario en la resolución de un reclamo. Para analizar las dimensiones de la categoría en cuestión se utilizó la	Externa	Dominio del uso de las TICs Acceso a información Reducción del tiempo Tutoriales o boletines	Escala de Likert -Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca
			Interna	Impacto en la gestión pública Infraestructura tecnológica Personal capacitado Difusión de plataformas para reclamos.	
Implementación de canales de comunicación.	Montoya (2020) quien dijo que para que la comunicación haya sido efectiva no solo necesitó a la tecnología o que el receptor haya respondido, sino que fue importante que dicha comunicación haya producido bienes para la construcción de una sociedad mejor.	Los canales de comunicación son el conjunto de medios que se utilizan para que los emisores transmitan mensajes a los receptores, por lo que deben ser implementados teniendo en cuenta las características del público usuario. Para analizar las dimensiones de la categoría en cuestión se utilizó la interpretación obtenida en las encuestas realizadas.	Relacional	Acercamiento con el gobierno. Participación activa	Escala de Likert -Siempre -Casi siempre -A veces -Casi nunca -Nunca
			Promocional	Desarrollo de cursos para el uso de las TICs. Acceso y uso de las TICs. Buen trato.	
			Inclusión	Empatía de los funcionarios públicos. Confianza en el servicio.	
			Capacidad de respuesta		

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 20 de mayo de 2021
Carta P. 0147-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Mtro
LUIS ALBERTO YATACO RAMÍREZ
DIRECTOR
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 01 - SAN JUAN DE MIRAFLORES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PARVINA HERNÁNDEZ, AURORA CLEMENCIA; identificada con DNI N° 09627090 y con código de matrícula N° 7002483317; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01 - San Juan de Miraflores, Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PARVINA HERNÁNDEZ, AURORA CLEMENCIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

Mtra. Sandra Marivel Durán Wong

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2021, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestra.

El título nombre del proyecto de investigación es:
Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de categorización y subcategorías.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

AURORA CLEMENCIA PARVINA HERNÁNDEZ
DNI 09627090

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021

°	CATEGORIAS / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	EFFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ATENCIÓN DE RECLAMOS.							
1	¿Conoce cómo ingresar a la página web de la UGEL 01?	X		X		X		
2	¿Utiliza redes sociales como el Facebook o instagram?	X		X		X		
3	¿Al ingresar un reclamo, algún personal se ha comunicado con usted para informarle el estado de su expediente?	X		X		X		
4	¿Cree que la mesa de partes virtual de la UGEL es de fácil acceso?	X		X		X		
5	¿Tiene acceso a formatos para la presentación de reclamos en la página web de la UGEL 01?	X		X		X		
6	¿Su reclamo es atendido antes del mes de presentado por la mesa de partes virtual?	X		X		X		
7	¿Considera que la atención remota de la UGEL es más rápido que	X		X		X		

	la atención en forma presencial?							
8	¿Conoce algún boletín o tutorial en el que lo guíen para realizar el ingreso de su expediente a la UGEL?	X		X		X		
9	¿Cree que los boletines o tutoriales son de fácil entendimiento?	X		X		X		
10	¿Considera que la atención de los funcionarios de la UGEL 01 es la adecuada?	X		X		X		
11	¿Cree que es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial?	X		X		X		
12	¿La UGEL 01 tiene alguna forma de comunicación en tiempo real?	X		X		X		
13	¿Cree que sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la UGEL 01 tiene tecnología inadecuada?	X		X		X		
14	¿Considera que los funcionarios públicos le brindan orientación adecuada?	X		X		X		
15	¿Considera que la UGEL 01 hace la adecuada difusión de plataformas especializadas para la presentación de reclamos?	X		X		X		
16	¿Ha escuchado del funcionamiento de la plataforma IDENTICOLE para la atención de reclamos a Instituciones Educativas?	X		X		X		

17	¿Alguna vez hizo el seguimiento de su expediente a través de la web de la UGEL?	X		X		X		
18	¿Siente que la UGEL 01 lo ayuda cuando presenta algún reclamo?	X		X		X		
19	¿Fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL 01?	X		X		X		
20	¿Alguna vez se le pidió sugerencias para mejorar la atención de reclamos?	X		X		X		
21	¿En algún momento le han pedido calificar la atención recibida?	X		X		X		
22	¿Estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre el manejo de las TICs?	X		X		X		
23	¿Considera importante que se difundan cursos para el uso de las TICs a personas adultas?	X		X		X		
	IMPLEMENTACION DE CANALES DE COMUNICACIÓN.	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted es atendido cuando llama a los teléfonos que figuran en la web?	X		X		X		
2	¿Le responden cuando hace algún reclamo por el Facebook o por el correo electrónico?	X		X		X		
3	¿Reconoce los íconos del portal web?	X		X		X		

4	¿Sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensajes de texto?	X		X		X		
5	¿Usted es atendido en forma amigable y respetuosa?	X		X		X		
6	¿Considera que recibe atención personalizada?	X		X		X		
7	¿Es escuchado con interés y le ofrecen soluciones?	X		X		X		
8	¿Puede repreguntar al funcionario público y obtener respuestas hasta culminar la atención?	X		X		X		
9	¿Considera que la comunicación con el funcionario se da en un ambiente empático?	X		X		X		
10	¿La información que le brinda el funcionario es confiable y oportuna?	X		X		X		
11	¿Confía en que los funcionarios de la UGEL le resolverán su reclamo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

El instrumento es aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mtra. Sandra Marivel Durán Wong

DNI: 21519843

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

Lima, 03 de junio del 2021



Maestra en Gestión Pública

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

Mtra. Neomi Melsi Maguiña Polanco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2021, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestra.

El título nombre del proyecto de investigación es:
Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de categorización y subcategorías.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

AURORA CLEMENCIA PARVINA HERNÁNDEZ
DNI 09627090

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021

*	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	EFFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ATENCIÓN DE RECLAMOS.							
1	¿Conoce cómo ingresar a la página web de la UGEL 01?	x		x		x		
2	¿Utiliza redes sociales como el Facebook o Instagram?	x		x		x		
3	¿Al Ingresar un reclamo, algún personal se ha comunicado con usted para informarle el estado de su expediente?	x		x		x		
4	¿Cree que la mesa de partes virtual de la UGEL es de fácil acceso?	x		x		x		
5	¿Tiene acceso a formatos para la presentación de reclamos en la página web de la UGEL 01?	x		x		x		
6	¿Su reclamo es atendido antes del mes de presentado por la mesa de partes virtual?	x		x		x		
7	¿Considera que la atención remota de la UGEL es más rápido que la atención en forma presencial?	x		x		x		
8	¿Conoce algún boletín o tutorial en el que lo guíen para realizar el Ingreso de su expediente a la UGEL?	x		x		x		
8	¿Cree que los boletines o tutoriales son de fácil entendimiento?	x		x		x		

10	¿Considera que la atención de los funcionarios de la UGEL 01 es la adecuada?	x		x		x	
11	¿Cree que es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial?	x		x		x	
12	¿La UGEL 01 tiene alguna forma de comunicación en tiempo real?	x		x		x	
13	¿Cree que sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la UGEL 01 tiene tecnología inadecuada?	x		x		x	
14	¿Considera que los funcionarios públicos le brindan orientación adecuada?	x		x		x	
15	¿Considera que la UGEL 01 hace la adecuada difusión de plataformas especializadas para la presentación de reclamos?	x		x		x	
16	¿Ha escuchado del funcionamiento de la plataforma IDENTICOLE para la atención de reclamos a Instituciones Educativas?	x		x		x	
17	¿Alguna vez hizo el seguimiento de su expediente a través de la web de la UGEL?	x		x		x	
18	¿Siente que la UGEL 01 lo ayuda cuando presenta algún reclamo?	x		x		x	
18	¿Fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL 01?	x		x		x	
20	¿Alguna vez se le pidió sugerencias para mejorar la atención de reclamos?	x		x		x	
21	¿En algún momento le han pedido calificar la atención recibida?	x		x		x	

22	¿Estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre el manejo de las TICs?	x		x		x		
23	¿Considera importante que se difundan cursos para el uso de las TICs a personas adultas?	x		x		x		
IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN.								
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted es atendido cuando llama a los teléfonos que figuran en la web?	x		x		x		
2	¿Le responden cuando hace algún reclamo por el Facebook o por el correo electrónico?	x		x		x		
3	¿Reconoce los iconos del portal web?	x		x		x		
4	¿Sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensajes de texto?	x		x		x		
6	¿Usted es atendido en forma amigable y respetuosa?	x		x		x		
8	¿Considera que recibe atención personalizada?	x		x		x		
7	¿Es escuchado con interés y le ofrecen soluciones?	x		x		x		
8	¿Puede repreguntar al funcionario público y obtener respuestas hasta culminar la atención?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación con el funcionario se da en un ambiente empático?	x		x		x		

10	¿La información que le brinda el funcionario es confiable y oportuna?	x		x		x		
11	¿Confía en que los funcionarios de la UGEL le resolverán su reclamo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Es procedente su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mtra. Magulfa Polanco, Neomi Melal

DNI: 09685478

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

Lima, 03 de junio del 2021



Neomi Melal Magulfa Polanco
Maestra en Gestión Pública

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Mtro. Luis Alberto Yataco Ramírez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2021, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestra.

El título nombre del proyecto de investigación es:
Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de categorización y subcategorías.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

AURORA CLEMENCIA PARVINA HERNÁNDEZ
DNI 09627090

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Gobierno Electrónico en tiempos de Covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01- San Juan de Miraflores, Lima 2021

°	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	EFFECTIVIDAD DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ATENCIÓN DE RECLAMOS.							
1	¿Conoce cómo ingresar a la página web de la UGEL 01?	X		X		X		
2	¿Utiliza redes sociales como el Facebook o instagram?	X		X		X		
3	¿Al ingresar un reclamo, algún personal se ha comunicado con usted para informarle el estado de su expediente?	X		X		X		
4	¿Cree que la mesa de partes virtual de la UGEL es de fácil acceso?	X		X		X		
5	¿Tiene acceso a formatos para la presentación de reclamos en la página web de la UGEL 01?	X		X		X		
6	¿Su reclamo es atendido antes del mes de presentado por la mesa de partes virtual?	X		X		X		
7	¿Considera que la atención remota de la UGEL es más rápido que	X		X		X		

	la atención en forma presencial?						
8	¿Conoce algún boletín o tutorial en el que lo guíen para realizar el ingreso de su expediente a la UGEL?	X		X		X	
9	¿Cree que los boletines o tutoriales son de fácil entendimiento?	X		X		X	
10	¿Considera que la atención de los funcionarios de la UGEL 01 es la adecuada?	X		X		X	
11	¿Cree que es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial?	X		X		X	
12	¿La UGEL 01 tiene alguna forma de comunicación en tiempo real?	X		X		X	
13	¿Cree que sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la UGEL 01 tiene tecnología inadecuada?	X		X		X	
14	¿Considera que los funcionarios públicos le brindan orientación adecuada?	X		X		X	
15	¿Considera que la UGEL 01 hace la adecuada difusión de plataformas especializadas para la presentación de reclamos?	X		X		X	
16	¿Ha escuchado del funcionamiento de la plataforma IDENTICOLE para la atención de reclamos a Instituciones Educativas?	X		X		X	

17	¿Alguna vez hizo el seguimiento de su expediente a través de la web de la UGEL?	X		X		X		
18	¿Siente que la UGEL 01 lo ayuda cuando presenta algún reclamo?	X		X		X		
19	¿Fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL 01?	X		X		X		
20	¿Alguna vez se le pidió sugerencias para mejorar la atención de reclamos?	X		X		X		
21	¿En algún momento le han pedido calificar la atención recibida?	X		X		X		
22	¿Estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre el manejo de las TICs?	X		X		X		
23	¿Considera importante que se difundan cursos para el uso de las TICs a personas adultas?	X		X		X		
	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN.	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted es atendido cuando llama a los teléfonos que figuran en la web?	X		X		X		
2	¿Le responden cuando hace algún reclamo por el Facebook o por el correo electrónico?	X		X		X		
3	¿Reconoce los íconos del portal web?	X		X		X		

4	¿Sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensajes de texto?	X		X		X		
5	¿Usted es atendido en forma amigable y respetuosa?	X		X		X		
6	¿Considera que recibe atención personalizada?	X		X		X		
7	¿Es escuchado con interés y le ofrecen soluciones?	X		X		X		
8	¿Puede repreguntar al funcionario público y obtener respuestas hasta culminar la atención?	X		X		X		
9	¿Considera que la comunicación con el funcionario se da en un ambiente empático?	X		X		X		
10	¿La información que le brinda el funcionario es confiable y oportuna?	X		X		X		
11	¿Confía en que los funcionarios de la UGEL le resolverán su reclamo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

El instrumento presentado es coherente y está alineado a lo que se investiga, por ello, considero que el instrumento es aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mtro. Yataco Ramírez, Luis Alberto

DNI: 21815782

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Lima, 03 de junio del 2021



Maestro en Gestión Pública

**ENCUESTA DE APRECIACIÓN SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO
EN TIEMPOS DE COVID-19 EN ATENCIÓN DE RECLAMOS
EN LA UGEL 01- SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2021**

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su apreciación respecto a la efectividad del gobierno electrónico en atención de reclamos en tiempos de Covid 19 en la UGEL N° 01. Si usted lo considera puede colocar su nombre y edad.

NOMBRE: _____ EDAD: _____

INSTRUCCIONES: Lea cada una de las preguntas y marque con una (X) en la alternativa que más se ajuste a su apreciación.

CATEGORÍA: Efectividad del Gobierno Electrónico en Atención de Reclamos.

1. ¿Conoce cómo ingresar a la página web de la UGEL 01?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
2. ¿Utiliza redes sociales como el Facebook o Instagram?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
3. ¿Al ingresar un reclamo, algún personal se ha comunicado con usted para informarle el estado de su expediente?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
4. ¿Cree que la mesa de partes virtual de la UGEL es de fácil acceso?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
5. ¿Tiene acceso a formatos para la presentación de reclamos en la página web de la UGEL 01?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
6. ¿Su reclamo es atendido antes del mes de presentado por la mesa de partes virtual?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
7. ¿Considera que la atención remota de la UGEL es más rápida que la atención en forma presencial?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
8. ¿Conoce algún boletín o tutorial en el que lo guíen para realizar el ingreso de su expediente a la UGEL?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
9. ¿Cree que los boletines o tutoriales son de fácil entendimiento?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()

10. ¿Considera que la atención de los funcionarios de la UGEL 01 es la adecuada?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
11. ¿Cree que es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
12. ¿La UGEL 01 tiene alguna forma de comunicación en tiempo real?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
13. ¿Cree que sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la UGEL 01 tiene tecnología inadecuada?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
14. ¿Considera que los funcionarios públicos le brindan orientación adecuada?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
15. ¿Considera que la UGEL 01 hace la adecuada difusión de plataformas especializadas para la presentación de reclamos?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
16. ¿Ha escuchado del funcionamiento de la plataforma IDENTICOLE para la atención de reclamos a instituciones educativas?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
17. ¿Alguna vez hizo el seguimiento de su expediente a través de la web de la UGEL 01?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
18. ¿Siente que la UGEL 01 lo ayuda cuando presenta algún reclamo?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
19. ¿Fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL 01?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
20. ¿Alguna vez se le pidió sugerencias para mejorar la atención de reclamos?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
21. ¿En algún momento le han pedido calificar la atención recibida?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
22. ¿Estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre el manejo de las TICs?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
23. ¿Considera importante que se difundan cursos para el uso de las TICs a personas adultas?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()

CATEGORÍA: Implementación de Canales de Comunicación.

1. ¿Usted es atendido cuando llama a los teléfonos que figuran en la web?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
2. ¿Le responden cuando hace algún reclamo por el Facebook o por el correo electrónico?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
3. ¿Reconoce los íconos del portal web?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
4. ¿Sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante una llamada telefónica o mensajes de texto?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
5. ¿Usted es atendido en forma amigable y respetuosa?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
6. ¿Considera que recibe atención personalizada?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
7. ¿Es escuchado con interés y le ofrecen soluciones?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
8. ¿Puede repreguntar al funcionario público y obtener respuestas hasta culminar la atención?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
9. ¿Considera que la comunicación con el funcionario se da en un ambiente empático?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
10. ¿La información que le brinda el funcionario es confiable y oportuna?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()
11. ¿Confía en que los funcionarios de la UGEL le resolverán su reclamo?
Siempre () Casi siempre () A veces () Casi Nunca () Nunca ()

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO

BASE DE DATOS

Marca temporal	GRUPO	NOMBRES Y APELL	EDAD	CATEGORIA	INDICADOR	1. ¿Conoce	2. ¿Utiliza	3. ¿Al ingresar	4. ¿Cree que	5. ¿Tiene acc	6. ¿Su recla	7. ¿Consider	8. ¿Conoce	9. ¿Cree que	10. ¿Conside	11. ¿Cree que
6/9/2021 13:15:13	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	60	EXTERNA	huaccharaquiazmin@gmail.com	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
6/9/2021 15:43:15	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	60	EXTERNA		Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
6/9/2021 19:41:27	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	65	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/9/2021 19:50:43	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	62	EXTERNA		Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 13:47:30	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	66	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 13:58:57	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	61	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 14:39:05	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	62	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 15:28:56	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	62	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 15:34:05	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	63	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 15:36:08	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	61	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6/10/2021 15:44:13	PUBLICO USUARIO ADULTO MAYOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	60	EXTERNA		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca

Marca temporal	GRUPO	NOMBRES Y APELL	EDAD	CATEGORIA	INDICADOR	1. ¿Conoce	2. ¿Utiliza	3. ¿Al ingresar	4. ¿Cree que	5. ¿Tiene acc	6. ¿Su recla	7. ¿Consider	8. ¿Conoce	9. ¿Cree que	10. ¿Conside	11. ¿Cree que
6/7/2021 18:49:02	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	28	EXTERNA		Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
6/7/2021 18:55:59	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	36	EXTERNA		Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
6/7/2021 18:57:18	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	40	EXTERNA		Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
6/7/2021 20:05:56	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	36	EXTERNA		Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
6/7/2021 20:20:15	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	50	EXTERNA		Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
6/9/2021 9:50:21	UGEL 01 PERSONAL	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	33	EXTERNA		Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1b08mHZBaNchpIBRTeXmpqw1YFGQDnyE/edit?usp=sharing&oid=103212818296447875671&rtfpof=true&sd=true>

TRIANGULACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO

Resultados para el Objetivo Específico 1: Identificar los problemas que presentan los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual para realizar sus reclamos.

Problemas que presentaron los usuarios al querer utilizar la plataforma virtual.

Categoría:	1. ¿Qué problemas presentaron al querer utilizar la plataforma virtual?
Personal UGEL	El 100% refirieron que no tuvieron inconvenientes al ingresar a la plataforma virtual, consideraron que la mesa de partes virtual es de fácil acceso, también manifestaron que ningún personal de la UGEL se comunicó cuando ingresaron el reclamo por mesa de partes virtual. Además, dijeron que casi siempre es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial. El 83,3% dijeron que casi siempre los reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la entidad tiene tecnología inadecuada y que casi siempre realizaron el seguimiento de su expediente a través de la mesa de partes virtual.
Público usuario joven y adulto	El 63,4% de este público no conocen cómo ingresar a la plataforma virtual de la UGEL, el 82,5% dijeron que la mesa de partes virtual nunca es de fácil acceso. El 88,8% manifestó que nunca se comunicaron cuando ingresó el reclamo por mesa de partes virtual. El 82,5% dijo que nunca es mejor utilizar la página web que ir de manera presencial. El 87,3% dijeron que a veces sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la entidad tuvo tecnología inadecuada. El 82,5% nunca realizó el seguimiento de su expediente por mesa de partes virtual.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% de este público no conocen cómo ingresar a la plataforma virtual, el 81,8% manifestaron que la mesa de partes virtual nunca es de fácil acceso y que nunca fue mejor utilizar la página web que ir de manera presencial, el 100% manifestaron

	que ningún personal de la UGEL se comunicó cuando ingresó su reclamo por mesa de partes virtual. El 100% dijo que sus reclamos no son atendidos en menor tiempo porque la entidad tuvo tecnología inadecuada. El 81,8% nunca hizo seguimiento de su expediente por mesa de partes virtual.
Conclusión 1	La percepción del personal de UGEL fue más positiva en relación a los dos grupos del público usuario. El público usuario en general desconoció cómo ingresar a la plataforma, aunque los adultos mayores en mayor proporción. Las similitudes existentes entre los tres grupos fueron que creen que los reclamos no fueron atendidos en menor tiempo porque la entidad tuvo tecnología inadecuada; también coincidieron en que el personal de la UGEL no se comunica con la persona que ingresa un reclamo.
	2. ¿Tiene el apoyo de formatos, boletines o tutoriales para que lo guíen en el ingreso de sus reclamos?
Personal UGEL	Todos manifestaron haber tenido acceso a formatos para presentar sus reclamos, además siempre conocieron boletines o tutoriales para que lo guíen para ingresar sus reclamos y que éstos fueron de fácil entendimiento.
Público usuario joven y adulto	El 87,3% dijeron que nunca tuvieron acceso a formatos para presentar reclamos, el 88,8% nunca conocieron boletines o tutoriales que lo guiaran para presentar reclamos.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% manifestó que nunca tuvieron acceso a los formatos para presentar sus reclamos, nunca conocieron algún boletín o tutorial que lo guiaran para presentar reclamos.
Conclusión 2	La percepción del personal de la UGEL fue positiva a diferencia de la percepción de los dos grupos de público usuario ya que con un alto porcentaje manifestaron no tener acceso a formatos para presentar reclamos o no conocieron boletines o tutoriales.
	3. ¿Fue invitado a participar en la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL 01 y dar sugerencias para su mejora?

Personal UGEL	El 83,3% manifestaron que casi nunca fueron invitados a participar de la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL, ni se les pidió sugerencias para mejorar la atención de reclamos, ni les pidieron calificar la atención recibida.
Público usuario joven y adulto	El 100% manifestó que nunca fue invitado a participar de la evaluación de los servicios ofrecidos por la UGEL, asimismo nunca les pidieron sugerencias para mejorar ni les pidieron calificar la atención recibida.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% dijo que nunca fue invitado a evaluar los servicios ofrecidos, al 100% nunca le pidieron sugerencias para mejorar la atención ni les pidieron calificar la atención recibida.
Conclusión 3	Existió coincidencia en que los tres grupos manifestaron que la entidad no hizo participar en la evaluación de servicios recibidos, no pudieron dar sugerencias para mejorar ni calificaron la atención recibida.
	4. ¿Estaría dispuesto a realizar un curso virtual sobre el manejo de las TICs?
Personal UGEL	El 83,3% manifestaron que siempre estarían dispuesto a realizar el curso, así como consideraron importante que se difundan estos cursos para personas adultas.
Público usuario joven y adulto	El 76,1% estuvo dispuesto a realizar el curso, mientras que el 80,9% consideró importante que difundieran estos cursos para personas adultas.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% estuvo dispuesto a realizar el curso y el 100% dijeron que es importante difundir estos cursos para personas adultas.
Conclusión 4	Existe coincidencia en que un gran porcentaje en los tres grupos encuestados estuvieron dispuestos a realizar cursos para manejo de las TICs y que se debe difundir para personas adultas.
Conclusión Objetivo Específico 1	La percepción del personal de la UGEL fue más positiva en comparación a los dos grupos de público usuario, sin embargo, todos coincidieron que se debió contar con tecnología adecuada, los funcionarios debieron comunicarse con los que ingresaban

	reclamos. El público usuario tuvo varios inconvenientes que dificultaron el uso de la plataforma virtual teniendo una percepción negativa del servicio recibido.
--	--

Resultados para el Objetivo Específico 2: Describir la percepción del usuario en relación a la efectividad del uso de la plataforma virtual en la atención de reclamos.

Percepción del usuario a la efectividad del uso de la plataforma virtual en atención de reclamos.

Categoría:	1. ¿Percibió que la plataforma virtual fue efectiva en atención de reclamos?
Personal UGEL	Todos percibieron que a veces los reclamos fueron atendidos antes del mes. Todos mencionaron que casi siempre la atención remota de la UGEL fue más rápida que la atención de forma presencial. Percibieron que la UGEL tuvo alguna forma de comunicación en tiempo real. El 83,3% manifestaron que casi siempre la UGEL hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en atención de reclamos.
Público usuario joven y adulto	El 84,1% dijo que su reclamo nunca fue atendido antes del mes, el 90,4% dijeron que la atención remota nunca fue más rápida que la atención de forma presencial. El 82,5% dijeron que la UGEL nunca tuvo comunicación en tiempo real. El 84,1% dijo que la UGEL nunca hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en atención de reclamos.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% dijeron que su reclamo nunca fue atendido antes del mes, nunca consideran que la atención remota sea más rápida que la presencial, nunca percibieron que hubo comunicación en tiempo real. El 90,9% dijeron que la UGEL nunca hizo la adecuada difusión de plataformas especializadas en atención de reclamos.
Conclusión 1	Existieron marcadas diferencias de percepción entre el personal de UGEL y los dos grupos del público usuario, para estos últimos se contó con un alto porcentaje de insatisfacción

	sobre todo porque sus reclamos no fueron atendidos incluso después del mes.
	2. ¿Ha escuchado del funcionamiento de la plataforma IDENTICOLE para la atención de reclamos a instituciones educativas?
Personal UGEL	El 83,3% manifestaron que casi siempre escucharon del funcionamiento de esta plataforma para atención de reclamos.
Público usuario joven y adulto	El 87,3% dijeron que nunca escucharon del funcionamiento de esta plataforma para atención de reclamos.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% dijeron que nunca escucharon del funcionamiento de esta plataforma para la atención de reclamos.
Conclusión 2	Mientras que el personal de la UGEL conoció esta plataforma especializada, los dos grupos del público usuario tuvo un alto porcentaje de desconocimiento, que en su momento pudo haber resuelto su reclamo en menor tiempo.
	3. ¿Siente que la UGEL 01 lo ayuda cuando presenta algún reclamo?
Personal UGEL	El 83,3% manifestó que casi siempre los funcionarios públicos brindaron orientación adecuada. El 100% consideraron que casi siempre la UGEL los ayuda cuando presentan algún reclamo.
Público usuario joven y adulto	el 82,5% dijeron que los funcionarios nunca le brindaron orientación adecuada y que nunca percibieron que la UGEL los ayudó cuando presentaron algún reclamo.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% dijeron que nunca los funcionarios públicos le brindaron orientación adecuada, además que nunca sintieron que la UGEL lo ayudó con sus reclamos.
Conclusión 3	La percepción de satisfacción es muy contradictoria, para el personal UGEL es positiva mientras que para los dos grupos de público usuario fue negativa por no recibir la orientación que esperaban.
Conclusión Objetivo Específico 2	Los dos grupos de público usuario tuvieron una percepción negativa con respecto a la atención de sus reclamos, generando una mala imagen de la entidad. Se debió realizar

	mayor difusión de la plataforma especializada IDENTICOLE para asegurar la atención oportuna y pertinente de los casos presentados.
--	--

Resultados para el Objetivo Específico 3: Describir la percepción del usuario en relación a los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL.

Percepción del usuario con los canales de comunicación y atención de los funcionarios de la UGEL.

Categoría:	1. ¿Fue atendido por algún medio cuando se comunicó con la entidad?
Personal UGEL	El 83,3% consideró que casi siempre fue atendido cuando llamó a los teléfonos que figuran en la web. El 100% dijeron que nunca le respondieron cuando hizo algún reclamo por el Facebook o por correo electrónico. El 83,3% mencionaron que casi siempre sería más conveniente que le informen el estado de su reclamo mediante llamada telefónica o mensaje de texto.
Público usuario joven y adulto	El 88,8% nunca fue atendido por teléfono, el 76% nunca le respondieron por Facebook o por correo electrónico, el 96,8% consideró que le deben informar el estado de sus reclamos por llamada telefónica o mensaje de texto.
Público usuario adulto mayor	El 90,9% nunca fue atendido por teléfono, al 81,8% nunca le respondieron por Facebook o por correo electrónico, el 100% consideró que le deben informar del estado de sus reclamos por llamada telefónica o mensaje de texto.
Conclusión 1	Las diferencias que existieron fueron que el personal UGEL manifestó haber tenido atención de las llamadas telefónicas mientras que para los dos grupos de público usuario esto no fue así. Los tres grupos coinciden en que nunca les respondieron cuando hicieron consultas por Facebook o por correo electrónico. También coincidieron en que se debió informar del estado de los reclamos por llamada telefónica o mensaje de texto.

	2. ¿Cómo percibió la atención del funcionario de la UGEL?
Personal UGEL	El 83,3% consideró que casi siempre fue atendido en forma amigable y respetuosa, percibieron que recibieron atención personalizada, así mismo sintieron que fueron escuchados con interés y le ofrecieron soluciones, pudieron repreguntar al funcionario público. El 83,3% consideró que siempre la comunicación con el funcionario se dio en un ambiente empático.
Público usuario joven y adulto	El 90,4% mencionaron que nunca o casi nunca fueron atendidos en forma amigable y respetuosa el 92% señaló que nunca recibió atención personalizada. El 93,6% mencionó que nunca fue escuchado con interés ni le ofrecieron soluciones. El 82,5% refirió que a veces pudo repreguntar al funcionario. El 73% dijo que casi nunca la comunicación con el funcionario se dio en un ambiente empático.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% nunca fue atendido en forma amigable y respetuosa, nunca recibieron atención personalizada. El 72,7% dijo que nunca fue escuchado con interés ni le ofrecieron soluciones, nunca pudo repreguntar al funcionario. El 81,8% percibió que la comunicación con el funcionario nunca se dio en un ambiente empático.
Conclusión 2	La percepción del personal de la UGEL fue positiva mientras que los dos grupos de público usuario tuvieron un alto porcentaje de percepción negativa ya que no sintieron ser atendidos ni escuchados, generando una mala imagen del funcionario y la entidad.
	3. ¿La información brindada por el funcionario es confiable y oportuna?
Personal UGEL	El 83,3% consideró que la información que le brindó el funcionario fue confiable y oportuna y el 100% confiaron en que casi siempre le resolverían su reclamo.

Público usuario joven y adulto	El 82,5% refirió que la información que le brindó el funcionario casi nunca fue confiable y oportuna. El 84,1% a veces confió que le resolverían su reclamo.
Público usuario adulto mayor	El 81,8% dijo que nunca recibió información confiable y oportuna del funcionario, además percibieron que nunca confiaron en que les resolverían su reclamo.
Conclusión 3	Las respuestas entre el personal UGEL y los dos grupos de público usuario fueron muy contradictorias, mientras para los primeros fue positiva, para los dos últimos fue bastante negativa, quedando claro que no confiaron en la atención del funcionario ni en que la entidad le resolverá su problema.
Conclusión Objetivo Específico 3	Se evidenció que fue necesario contar con personal idóneo que conteste las llamadas telefónicas de los usuarios, responda las dudas que había a través de las redes sociales o el correo electrónico. El público usuario no confió en el funcionario público ni en la entidad para la solución de sus reclamos presentados.