

## “ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL... DÍA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA” (23 DE JUNIO)

### DATOS NACIONALES



- En 2014, 2 millones 394 mil 635 personas laboraban en las administraciones públicas estatales y 993 mil 583 en las administraciones públicas municipales.
- Entre 2012 y 2014, aumentó el número de administraciones públicas estatales que dispusieron de sitios Web exclusivos en las áreas de: educación, salud, desarrollo social, comunicaciones, transportes y obras públicas.
- En 2015, del total de la población adulta que reside en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, 22% de los hombres y 18.7% de las mujeres hicieron uso de páginas Web del gobierno para el llenado y/o envío de formatos relacionados con algún trámite público.
- Entre 2013 y 2015 el porcentaje de trámites realizados directamente en las instalaciones de gobierno disminuyó y aumentaron los trámites a través de internet, cajero automático o kiosko inteligente. No obstante, la mayoría de los trámites siguen haciéndose de manera presencial.
- En 2015 los tres trámites que se realizaron con mayor frecuencia a través de internet, fueron los fiscales con 31.1%, seguidos de los servicios municipales con 7.5% y pago de tenencia o impuesto vehicular con 5.9%.
- En 2015, el 82.4% de las personas de 18 años y más que usaron internet para hacer algún trámite público mencionó haber estado satisfecho con dicha gestión.

El 20 de diciembre de 2002, la Organización de las Naciones Unidas designó el 23 de junio como el Día de la Administración Pública, con el fin de reconocer el trabajo de los funcionarios públicos y el valor que tiene la administración pública en el proceso de desarrollo de cada uno de los países<sup>1</sup>. En este contexto, este documento a cargo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) tiene como objetivo mostrar el tamaño que guarda la Administración Pública en sus distintos ámbitos, los servicios que el gobierno brinda a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), así como la respuesta de los ciudadanos en el uso de estas herramientas electrónicas como medio para interactuar con el gobierno.

El INEGI cuenta con diversos Censos Nacionales de Gobierno que ofrecen información sobre la composición y recursos humanos que laboran en las administraciones públicas federal, estatal y municipal, así como de algunos aspectos de su gestión.



Asimismo, a través de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) se pueden conocer las experiencias, percepciones y formas de interacción de la población de 18 años y más que reside en áreas urbanas de cien mil habitantes y más y que ha realizado trámites, pagos o solicitudes de servicios ante alguna instancia gubernamental, así como la calidad de los servicios públicos<sup>2</sup>.

## 1. Características generales de la Administración Pública

La Administración Pública tiene como objetivo planear, organizar, administrar y evaluar procesos que son necesarios para que el poder ejecutivo, en cualquiera de los tres órdenes de gobierno, cumpla con las funciones que le han sido asignadas y que son fundamentales para mejorar las condiciones de bienestar y desarrollo de la población<sup>3</sup>. En nuestro país la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la organización del Estado, sus ámbitos de acción y las funciones que deben tener los distintos poderes, los cuales a su vez están integrados por instituciones públicas que se articulan para cumplir con los objetivos planteados en los instrumentos de planeación nacional. Estas son las instituciones de la Administración Pública, que fundamentan su existencia y funcionamiento en el Artículo 90 Constitucional, las cuales se clasifican en centralizadas, descentralizadas o paraestatales dependiendo de su nivel de autonomía de gestión y/o técnica, cuyos recursos y estructura organizacional responden a los fines para los cuales fueron creadas<sup>4</sup>.

En la actualidad, se espera que la Administración Pública responda a las necesidades de la población con prácticas administrativas modernas y eficaces, donde los ciudadanos puedan encontrar los servicios que necesitan de manera eficiente y transparente.<sup>5</sup>

De acuerdo con el Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015 (CNGSPSPE) y el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2015 (CNGMD); en 2014 existían 2 mil 157 instituciones públicas en el ámbito estatal, en las cuales laboraban un total de 2 millones 394 mil 635 personas. De este total, 47% fueron hombres y 53% mujeres. Mientras, en el ámbito municipal el total de instituciones fueron 42 mil 726 que contaron con una plantilla de 993 mil 583 personas, integrada por 67 % y 33% de hombres y mujeres, respectivamente (ver Cuadro 1). En contraste con el ámbito estatal donde la participación laboral de las mujeres fue mayor que los hombres, en la esfera municipal el número de servidores públicos hombres fue casi el doble que las mujeres.

**Instituciones y personal en las administraciones públicas, según ámbito de gobierno 2014**

Cuadro  
1

Instituciones y personal	Total		Ámbito			
	Absolutos	Relativos	Estatal		Municipal <sup>1</sup>	
			Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Total de instituciones	44,883	100	2,157	5	42,726	95
Personal	3,388,218 <sup>2</sup>	100	2,394,635	100	993,583 <sup>2</sup>	100
Hombres	1,792,844	53	1,129,806	47	663,038	67
Mujeres	1,591,729	47	1,264,829	53	326,900	33

Nota: La información se refiere a las instituciones y personal registrados al 31 de diciembre. Los totales corresponden a la suma de las cifras proporcionadas por las administraciones públicas de las entidades federativas que contaron con datos o elementos para responder sobre este tema.

<sup>1</sup> De los 2 441 municipios y 16 delegaciones de la Ciudad de México que conformaban el territorio nacional al momento del levantamiento del Censo, tres no proporcionaron información para esta sección. Su distribución por entidad federativa es la siguiente: uno de Chiapas y dos de Oaxaca. Las cifras no incluyen lo correspondiente a 1 municipio, mismo que al momento de la aplicación del cuestionario no contó con datos o elementos para responder sobre este tema. Para el caso de la Ciudad de México se hace referencia a los gobiernos delegacionales de las demarcaciones territoriales en las que se dividía.

<sup>2</sup> Se incluyen 3 mil 645 personas de las cuales no se especificó el sexo.

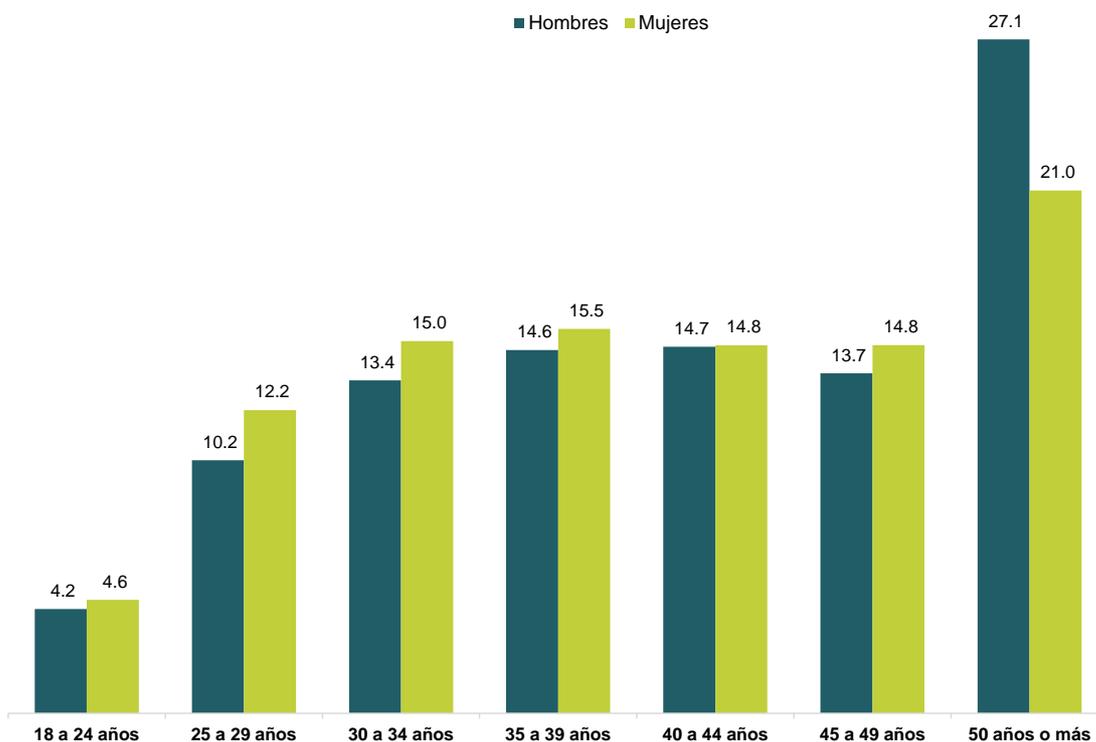
Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015. INEGI. Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2015.



Al analizar la distribución del personal que laboraba en las administraciones públicas estatales por grupos de edad y sexo, se observa en la Gráfica 1 que entre los servidores públicos menores de 50 años de edad, la proporción de mujeres fue ligeramente mayor a la proporción de empleados hombres. Por otro lado, el grupo de jóvenes de 18 a 29 años de edad representó 15.6% respecto del total del personal laborando. Cabe destacar que a nivel estatal, alrededor de 40% de los servidores públicos hombres y 35.8% de las mujeres se encontraban en el rango de edad de 45 años o más.

**Personal en las administraciones públicas estatales,  
por grupo de edad y sexo  
2014**  
(Porcentaje)

Gráfica 1



Nota: La información se refiere a las instituciones y personal registrados al 31 de diciembre. Los totales corresponden a la suma de las cifras proporcionadas por las administraciones públicas de las entidades federativas que contaron con datos o elementos para responder sobre este tema. En el 2.1% tanto de los hombres como de mujeres que laboraban en las administraciones públicas estatales no fue especificada su edad.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015.

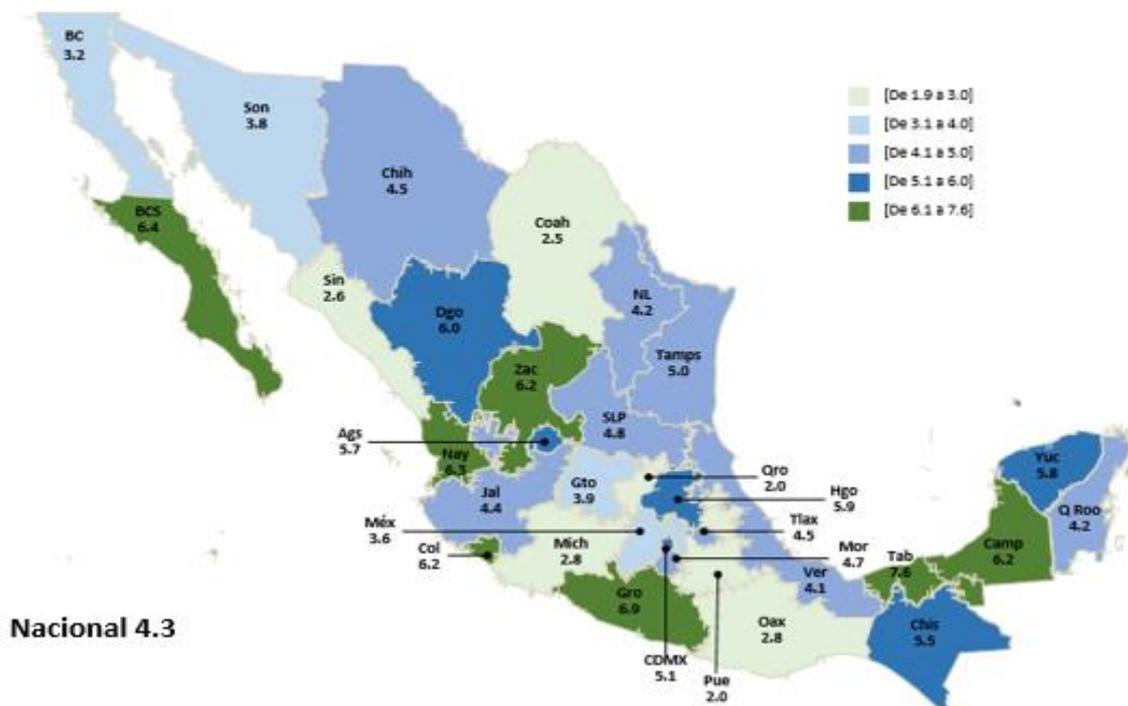
En el Mapa<sup>a</sup> 1 se puede apreciar la tasa de personal laborando en las administraciones públicas estatales y municipales por cada 100 habitantes para cada entidad federativa. A nivel nacional, en 2014 había 4.3 servidores públicos por cada 100 habitantes. Las tres entidades federativas con las tasas más altas, fueron: Tabasco, Guerrero y Baja California Sur, con 7.6, 6.9 y 6.4 servidores públicos por cada 100 habitantes respectivamente. Por otro lado, Puebla y Querétaro fueron las entidades que presentaron las menores tasas, con 2 servidores públicos por cada 100 personas.

<sup>a</sup> No se incluyó el personal que laboraba en las dependencias del ámbito federal



**Tasa del personal que labora en las administraciones públicas estatales y municipales por cada 100 habitantes, según entidad federativa 2014**

Mapa 1



Nota: La información se refiere a las instituciones y personal registrados al 31 de diciembre. Los totales corresponden a la suma de las cifras proporcionadas por las administraciones públicas de las entidades federativas que contaron con datos o elementos para responder sobre este tema. De los 2 441 municipios y 16 delegaciones de la Ciudad de México que conformaban el territorio nacional al momento del levantamiento del Censo, tres no proporcionaron información para esta sección. Su distribución por entidad federativa es la siguiente: uno de Chiapas y dos de Oaxaca. Las cifras no incluyen lo correspondiente a 1 municipio, mismo que al momento de la aplicación del cuestionario no contó con datos o elementos para responder sobre este tema. Para el caso de la Ciudad de México se hace referencia a los gobiernos delegacionales de las demarcaciones territoriales en las que se dividía.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015.

INEGI. Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2015.

CONAPO. Proyecciones de la Población 2010-2050

## 2. El uso de tecnologías de comunicación y la prestación de servicios públicos

Para atender de mejor manera las demandas de la población y aprovechando los avances en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la Administración Pública ha ido incorporando herramientas tecnológicas para facilitar la interacción con los ciudadanos, principalmente a través de sitios Web, con los cuales se pretende mejorar y simplificar la gestión de trámites y servicios gubernamentales haciéndolos más ágiles y eficientes<sup>6</sup>. Por otro lado, la interacción con los ciudadanos a través de las plataformas tecnológicas, no sólo reduce los costos de transacción asociados a la gestión de trámites, sino además facilita la participación ciudadana en el diseño, seguimiento y evaluación del ejercicio público orientado a atender las necesidades sociales. Los elementos de gestión de lo que se ha dado por llamar “gobierno electrónico” fortalecen el ejercicio de transparencia y rendición de cuentas de la función gubernamental<sup>7</sup>.

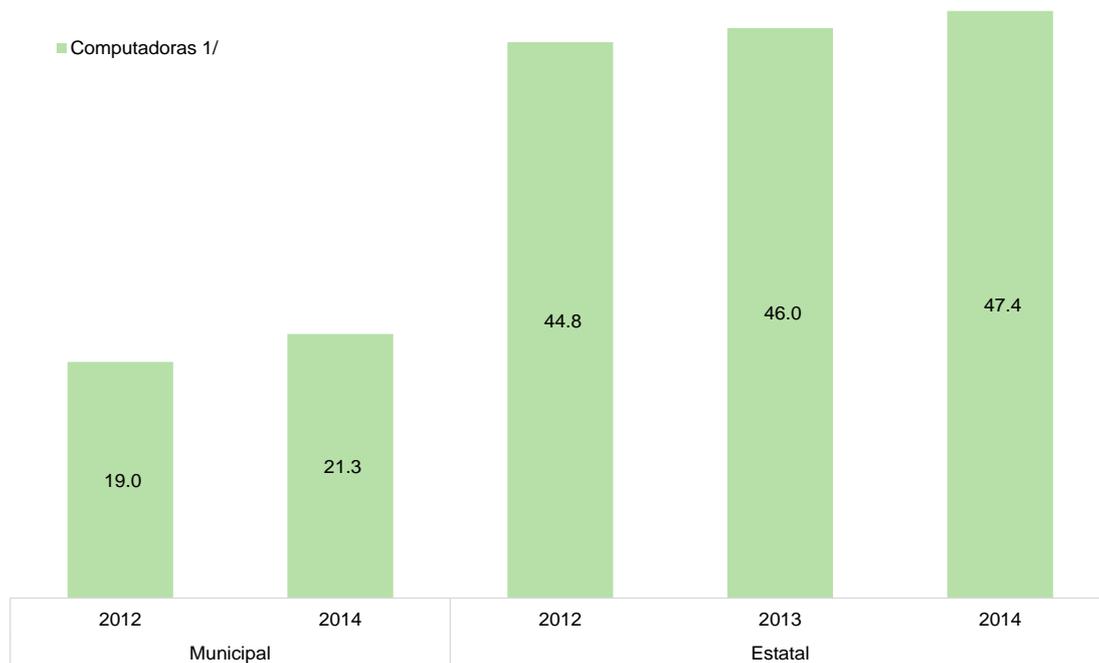
Para entender la capacidad de respuesta de las administraciones públicas, es importante conocer los insumos con los que cuentan para ejercer sus funciones, sean estos recursos humanos, materiales, financieros y recursos tecnológicos.



En la Gráfica 2 se observa que entre 2012 y 2014 hubo un ligero aumento en el número de computadoras por cada cien servidores públicos tanto en las administraciones públicas estatales como en las municipales, 2.6 y 2.3 puntos porcentuales, respectivamente. A pesar de este aumento, el rezago entre ambos órdenes de gobierno es notorio, mientras que a nivel estatal la razón es de 1 computadora por cada 2 funcionarios públicos, a nivel municipal esta relación es alrededor de 1 a 5.

**Razón de computadoras en las administraciones públicas por cada cien funcionarios, según ámbito de gobierno y año  
Serie anual 2012 a 2014**

Gráfica 2



1/ Se incluyen computadoras de escritorio y portátiles.

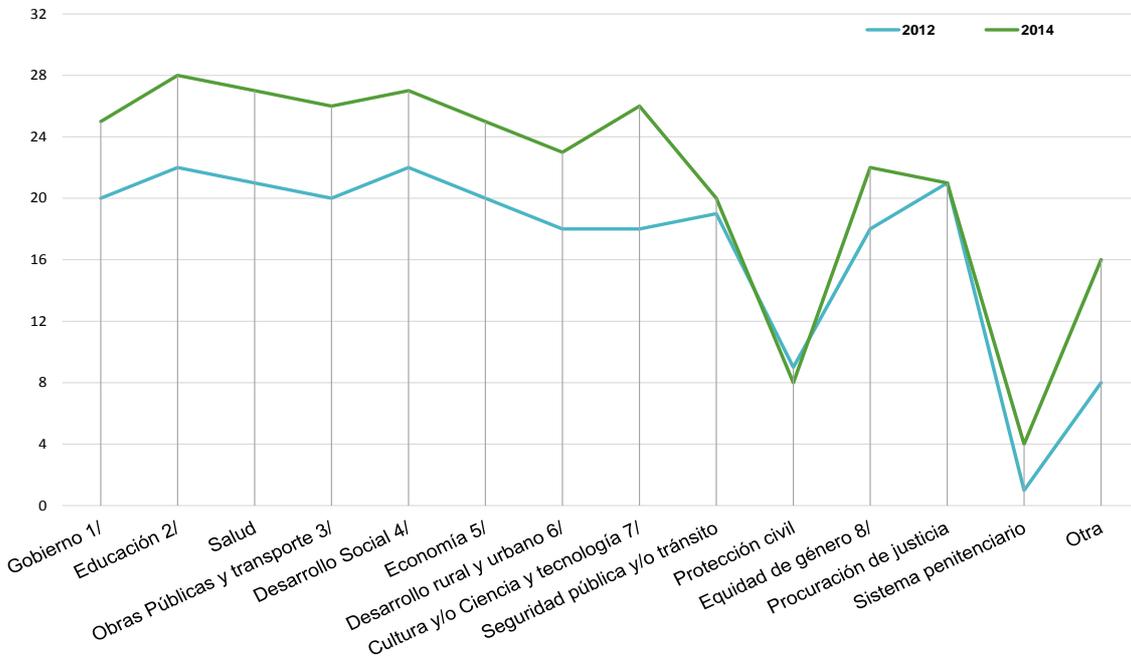
Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales, 2013, 2014 y 2015.  
INEGI. Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2013 y 2015

De acuerdo con los CNGSPSPE, entre 2012 y 2014 aumentó el número de entidades que reportaron disponer de sitios Web exclusivos para las distintas áreas del gobierno, independientes al sitio Web general de la administración pública estatal, principalmente en las áreas de educación, salud, desarrollo social, comunicaciones, transportes y obras públicas. En 2014, 28 administraciones públicas estatales reportaron tener un sitio Web exclusivo para brindar información y hacer trámites de servicios educativos; en 27 entidades hubo un sitio especial relacionado con servicios de salud y otro específico para el área de desarrollo social. Sitios concretos en los temas de cultura, ciencia y/o tecnología se reportaron en 26 entidades federativas. Por otro lado, sólo algunas entidades federativas reportaron tener un sitio Web sobre acciones de protección civil o de información relacionada con el sistema penitenciario (Ver Gráfica 3).



**Administraciones públicas estatales con instituciones que contaban con un sitio WEB independiente al sitio WEB general de la administración pública estatal, por instituciones seleccionadas 2012 y 2014**

Gráfica 3



1/ Incluye Despacho del ejecutivo, Gobierno, Mejora de la gestión gubernamental, Oficialía mayor o Administración, Contraloría interna, Planeación y/o Evaluación, Transparencia, Asuntos jurídicos y/o Consejería jurídica.

2/ Incluye Educación básica, Educación media superior y Educación Superior.

3/ Incluye Obras Públicas, comunicaciones y/o transportes, medio ambiente y ecología y agua potable, alcantarillado y saneamiento.

4/ Incluye Seguridad social, Desarrollo social, Desarrollo integral de la familia (DIF), Participación ciudadana y Vivienda

5/ Incluye Tesorería, Desarrollo económico, Trabajo y Turismo.

6/ Incluye desarrollo rural y desarrollo urbano y/o asuntos metropolitanos.

7/ Incluye cultura física y/o deporte, Artes y/o Cultura y Ciencia y tecnología.

8/ Incluye Derechos de las Mujeres.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2013 y 2015.

En 2014, 31 entidades federativas reportaron contar con sistemas informáticos para la gestión, procesamiento, o seguimiento de trámites y servicios. Al analizar por tipo de gestión, en la Gráfica 4 se observa el número de administraciones públicas estatales que contaron con sistemas informáticos para los distintos trámites y/o servicios públicos, 30 entidades tenían sistemas para la realización de pago de impuestos (sin incluir tenencia); 28 para la declaración patrimonial de servidores públicos y 28 para el pago del impuesto sobre la tenencia vehicular. La mayoría de los estados reportaron tener sistemas informáticos para gestiones relacionadas con el control vehicular o para realizar trámites en planteles educativos. Por otro lado, sólo algunas entidades reportaron tener sistemas para la gestión de trámites relacionados con la construcción, obra y/o remodelación de viviendas, para tramitar la verificación vehicular, o para brindar algún tipo de asesoría jurídica o psicológica a los ciudadanos.



**Número de administraciones públicas estatales con sistemas informáticos para cada uno de los trámites y/o servicios públicos enlistados 2014**

Gráfica 4



Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales, 2015.

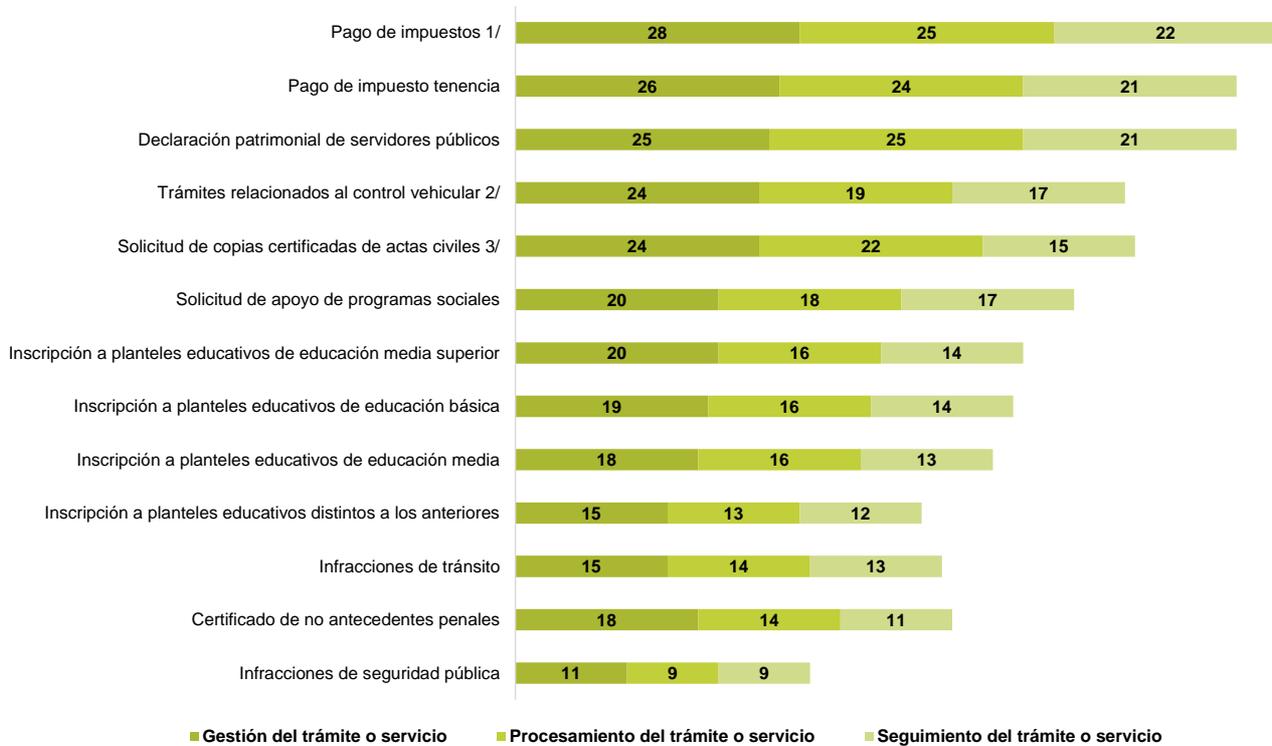
El uso de las plataformas informáticas posibilita diferentes niveles de interacción con las instancias del gobierno, algunos sistemas sólo ofrecen información sobre trámites y servicios, otros permiten iniciar gestiones, otros darle seguimiento al proceso del trámite y en otros se puede atender completamente el trámite o servicio de manera electrónica. Dependiendo del tipo de trámite, se suele combinar la gestión vía electrónica con la presencia física en la dependencia gubernamental. Por ejemplo, la Gráfica 5 muestra que en el caso del pago de impuestos, 28 dependencias estatales contaban con sistemas para la gestión del trámite: en 25 de ellas se podía procesar el pago del impuesto y en 22 entidades se contaba con sistemas que permitían darle seguimiento a dicho trámite.

Para la mayoría de los trámites y/o servicios indagados en el CNGSPSPE, no todos los sistemas informáticos disponibles en las entidades tuvieron la función de atender la gestión del trámite hasta su finalización.



**Administraciones públicas estatales por condición de existencia de sistemas informáticos para trámites y/o servicios seleccionados según el tipo de función para el que fueron utilizados dichos sistemas 2014**

Gráfica 5



1/ No incluye el pago de tenencia.

2/ No incluye el cambio de propietario de vehículo.

3/ Se refiere a actas de nacimiento, matrimonio o defunción.

Fuente: INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015.

Si bien, el uso de las plataformas electrónicas para la gestión de información, trámites y/o servicios en las instancias públicas transforma la manera en que los ciudadanos y las empresas se relacionan con el gobierno, esta interacción no será completa si los ciudadanos no hacen uso de estas nuevas herramientas<sup>8,9</sup>.

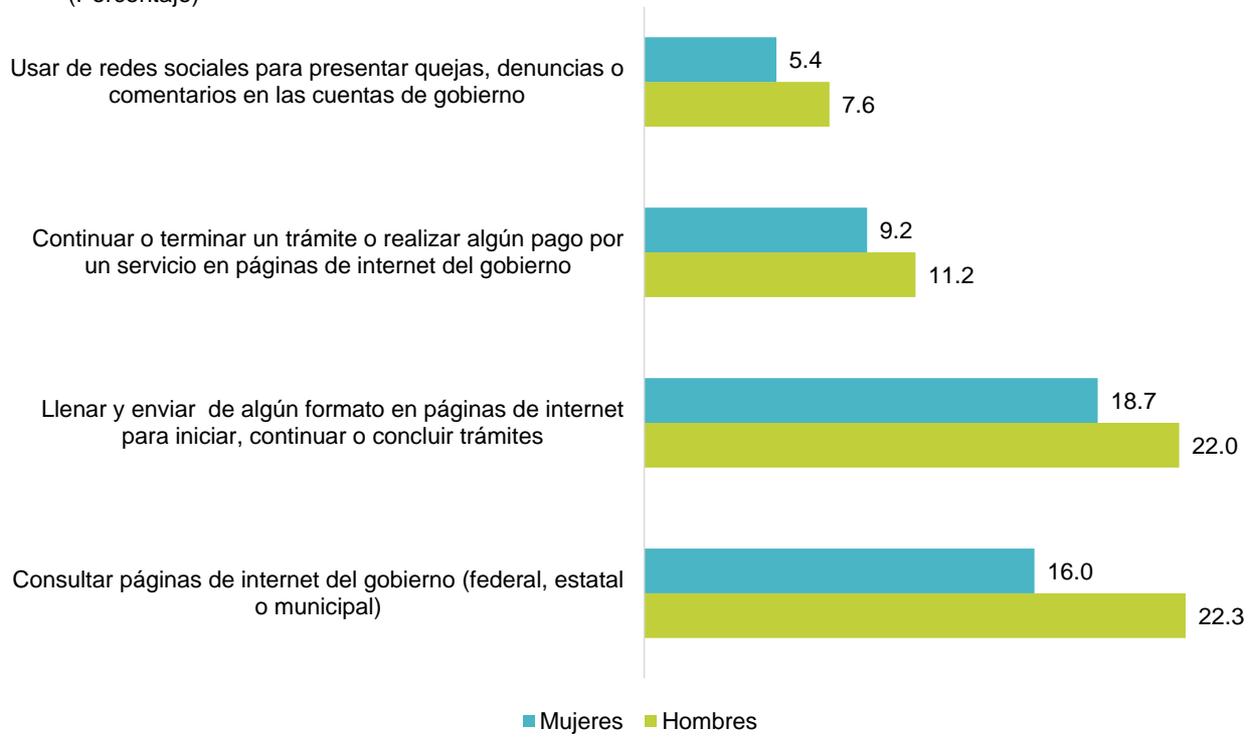
### 3. Ciudadanía y gobierno electrónico

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) revela que 22% de los hombres y 18.7% de las mujeres de 18 años y más, que residen en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, hicieron uso de páginas Web del gobierno para el llenado y/o envío de formatos relacionados con algún trámite público, mientras que 22.3% de hombres y 16% de mujeres mencionaron haberlas consultado para obtener información; estos fueron los dos principales motivos que tuvieron las personas al ingresar a las páginas Web de las instituciones gubernamentales.



**Población que interactuó con el gobierno a través de internet según motivo de la interacción 2015**  
 (Porcentaje)

Gráfica 6



Nota: Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, Tablet entre otras. Los relativos fueron calculados con base al listado de trámites indagados en la encuesta, respecto a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

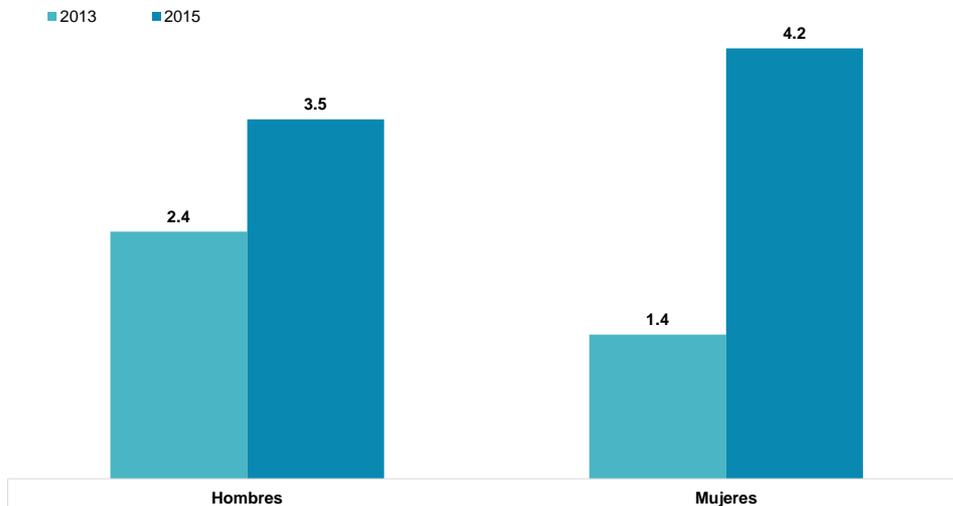
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015.

En la Gráfica 7 se puede apreciar que el porcentaje de la población que realizó algún pago, trámite o solicitud de servicios públicos a través de internet aumentó visiblemente entre 2013 y 2015, principalmente en las mujeres. En 2013, 1.4% de mujeres mencionaron haber usado el internet para realizar algún trámite público; esta proporción aumentó a 4.2% en 2015. La proporción de hombres que usaron el internet para hacer gestiones gubernamentales fue de 2.4% en 2013 y de 3.5% en 2015.



**Personas que realizaron al menos un trámite, pago y/o solicitud de servicios públicos por internet según sexo, 2013 y 2015 (Porcentaje)**

Gráfica 7



Nota: Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, Tablet entre otras. Los relativos fueron calculados con base en el listado de trámites indagados en la encuesta, respecto a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2013 y 2015.

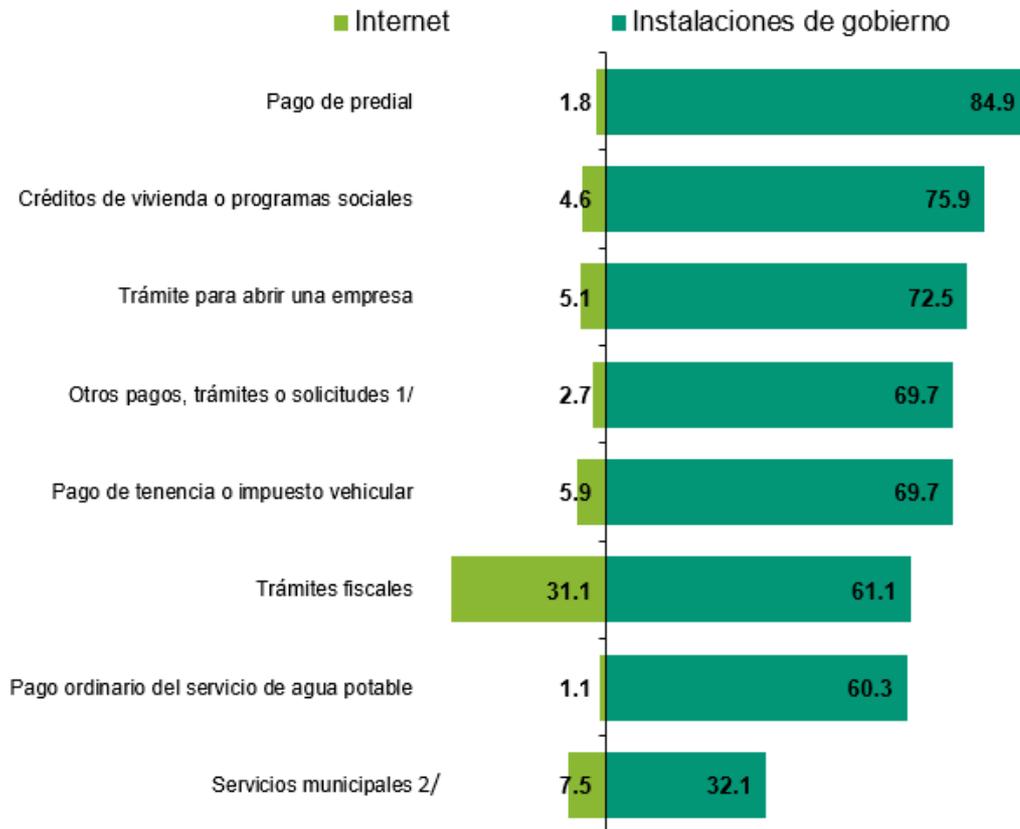
En la Gráfica 8 se observa que los tres trámites de mayor frecuencia realizados por internet fueron: trámites fiscales, con 31.1%; solicitud de servicios municipales<sup>10</sup> con 7.5%; y pago de tenencia o impuesto vehicular, con 5.9%.

Estos niveles del uso del internet para realizar gestiones ante oficinas públicas fueron relativamente bajos si se comparan con la proporción de trámites realizados personalmente en las instalaciones del gobierno, cuyos porcentajes fueron mayores a 60%, en la mayoría de los trámites.



**Trámites o pagos de servicios públicos realizados según lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó 2015**  
 (Porcentaje)

Gráfica 8



Nota: Se refiere a la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos indagados en la encuesta, que la población de 18 años y más, residentes en áreas urbanas de cien mil habitantes o más experimentó personalmente.

1/ En "Otros pagos, trámites o solicitudes" se incluyen "Trámites ante el INE", "Carta de antecedentes no penales", "Cartilla del servicio militar", entre otros.

2/ Se refiere a solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015.

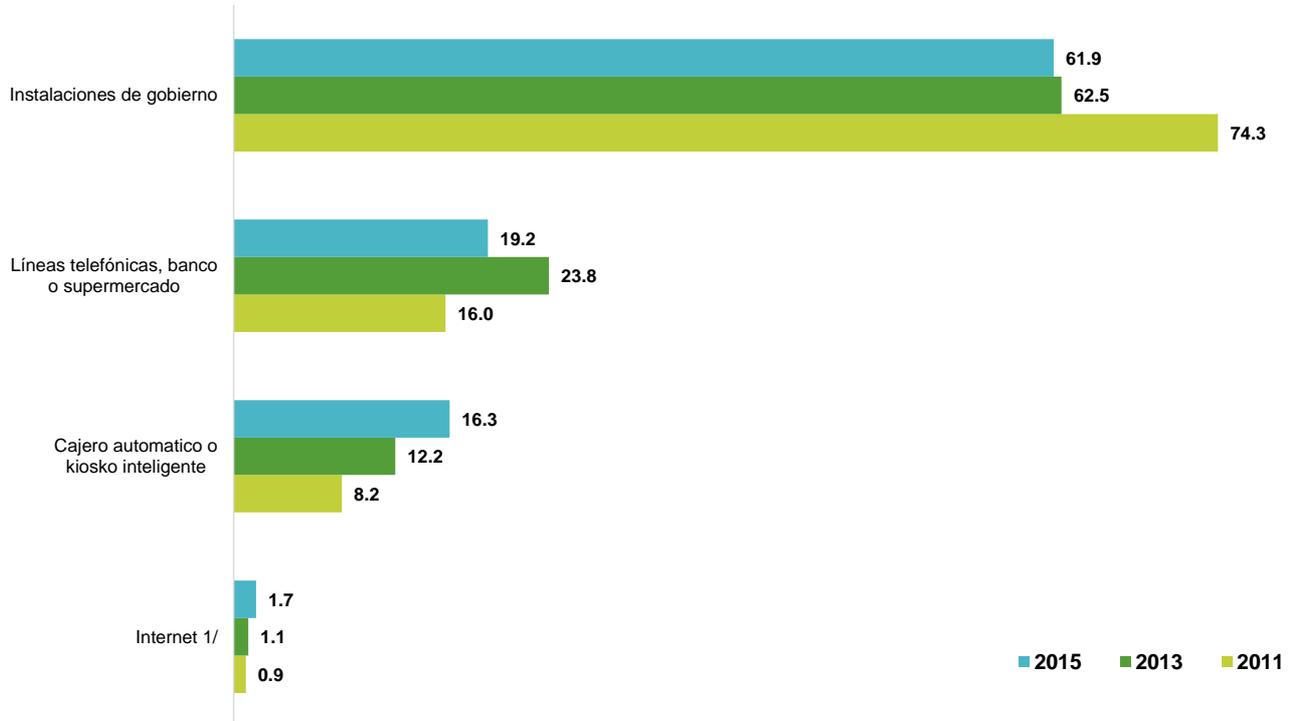
No obstante que los trámites realizados personalmente en las instalaciones del gobierno fueron la forma de interacción más recurrente, entre 2011 y 2015 la proporción de gestiones llevadas a cabo de manera presencial disminuyó de 74.3% en 2011 a 61.9% en 2015, lo que representa una baja de 12.4 puntos porcentuales (ver Gráfica 9).

Asimismo, entre 2011 y 2015 se observó un aumento significativo –casi del doble– en el uso de kioscos, cajeros automáticos o supermercados para realizar trámites o pagos de servicios públicos. Por otra parte, si bien la proporción de trámites gestionados por internet aumentó de 0.9 a 1.7% en 2015, este medio de interacción siguió siendo el menos usado entre los medios disponibles. En general, estos resultados muestran que los ciudadanos adoptan y diversifican la manera en cómo interactúan con el gobierno.



**Trámites o pagos de servicios públicos realizados, según el lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó 2011, 2013 y 2015**  
(Porcentaje)

Gráfica 9



Nota: Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos indagados en la encuesta, que el informante experimentó personalmente; excepto "Contacto presencial con autoridades de seguridad pública". Se excluyen a nivel nacional los casos corresponden a la respuesta "no sabe / no responde" y a la respuesta "no ha concluido el trámite o pago". Los informantes fueron las personas de 18 años y más residentes en viviendas particulares en áreas urbanas de 100 000 habitantes y más.

1/ Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, Tablet entre otras. Para el 2011, esta cifra solo es de carácter informativo ya que no es estadísticamente representativa.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG); 2011, 2013 y 2015.

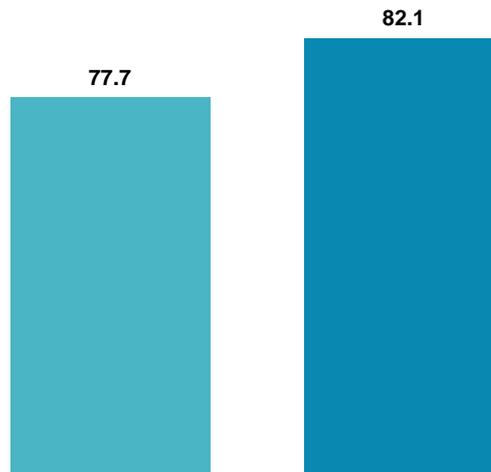
En la siguiente gráfica se aprecia que en 2015 el porcentaje de trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos realizados por internet en los cuales los usuarios no enfrentaron algún problema aumentó 4.4 puntos porcentuales respecto a 2013. Cabe señalar que 99.1% de los casos donde hubieron problemas, estos estuvieron relacionados con fallas en la conexión a internet.



**Trámites realizados por internet en los que el usuario no enfrentó algún problema**  
**2013 y 2015**  
(Porcentaje)

Gráfica  
10

■ 2013 ■ 2015



Nota: Se refiere a los trámites, pagos o solicitudes de servicios y otros contactos indagados en la encuesta que el informante experimentó personalmente; excepto "Contacto presencial con autoridades de seguridad pública", que fueron realizados a través de internet (página web, aplicaciones de celular, Tablet, etc.) por las personas de 18 años y más que habitan en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

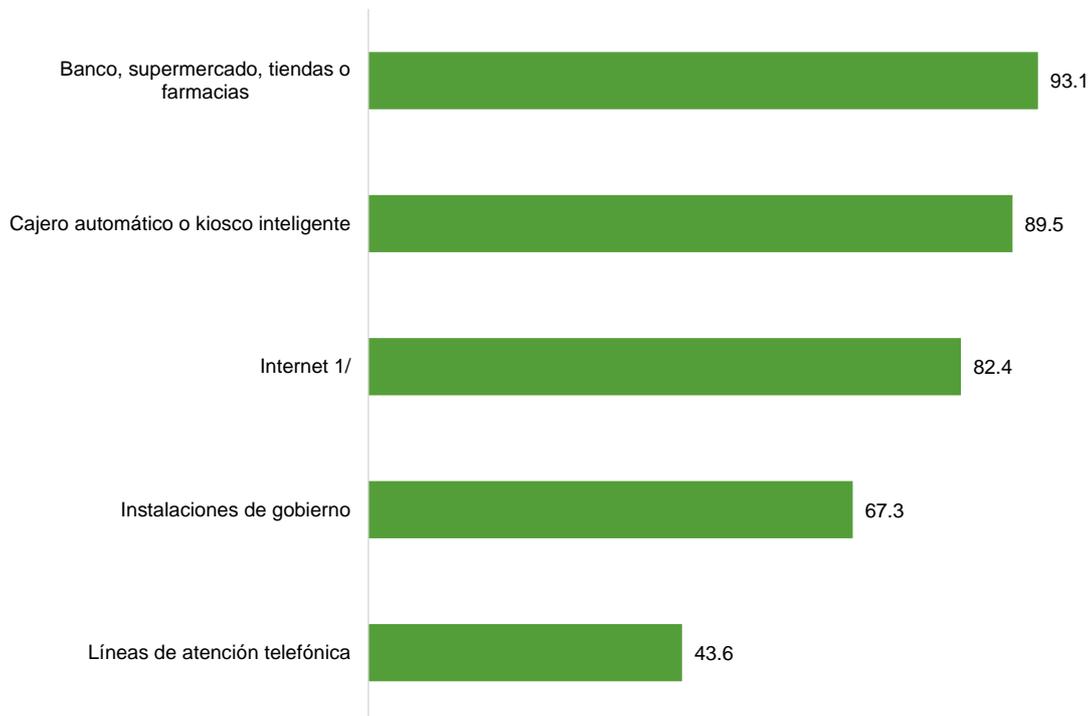
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2013 y 2015.

Finalmente, al indagar sobre la satisfacción general en los trámites realizados a través de diversos medios, la Gráfica 11 muestra que alrededor de 90% de las personas de 18 años y más dijeron estar satisfechas con los trámites o pagos de servicios públicos llevados a cabo en sitios externos a las instalaciones del gobierno, como: cajeros automáticos, supermercados, kioscos, etc. Asimismo, el 82.4% de las personas que usaron el internet para hacer algún trámite público mencionó haber estado satisfecha con la gestión del mismo. En contraste, los trámites realizados vía telefónica o de manera presencial en las instalaciones del gobierno tuvieron los menores porcentajes de población satisfecha: 43.6 y 67.3% respectivamente.



**Satisfacción general en trámites realizados, por tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó 2015**  
(Porcentaje)

Gráfica  
11



Nota: Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos indagados en la encuesta, que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto presencial con autoridades de seguridad pública". Se tomaron en cuenta las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

1/ Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, Tablet entre otras.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015.

En el marco de la conmemoración del Día de la Administración Pública, este boletín busca resaltar la importancia de las instituciones públicas para atender las demandas ciudadanas y los medios que disponen para interactuar con la población. Acorde con las exigencias de los tiempos actuales, son cada vez más las entidades que ponen a disposición de los usuarios herramientas tecnológicas para la gestión de trámites o para el pago de servicios públicos. Prácticamente en todas las entidades federativas se pueden hacer trámites vía internet, aunque la operatividad varía entre entidades y tipo de servicios, prevaleciendo la modalidad mixta donde se combina el inicio del trámite vía electrónica con la presencia física en la oficina gubernamental. Los trámites relacionados con pagos de servicios son los que tienen mayores facilidades para ser atendidos vía electrónica.

Por otro lado, son cada vez más las personas que usan el internet para interactuar con el gobierno, principalmente lo hacen para buscar información o para llenar formatos o iniciar un trámite. Si bien, la mayoría de los trámites públicos aún se hacen de manera personal, entre 2013 y 2015 hubo un aumento en los trámites realizados por internet y a través de medios alternos (kioscos, cajeros bancarios, supermercados, etc.). Hoy en día, una alta proporción de ciudadanos están satisfechos con estos medios alternativos para la gestión de trámites. Esta preferencia por los medios electrónicos para la gestión de servicios públicos no sólo se asocia a una disminución en los costos de transacción, puede ser además un instrumento para el fortalecimiento del ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, y un medio para la participación ciudadana en los asuntos públicos.



## REFERENCIAS

- Albavera, Fernando. (2003). “*Planificación Estratégica y gestión pública por objetivos*”, Repositorio Digital, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile, pp.23.
- CEPAL, (2012), “*Panorama de la gestión pública en América Latina en la Hora de la Igualdad*”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. SEGOB. (Fecha de consulta: 12 de marzo de 2016) [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_29ene16.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_29ene16.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (2015), *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG): Marco Conceptual*, INEGI, México
- Munive, Enrique y Munive, Erika. (2009). “*Alfabetización tecnológica: El reto del gobierno electrónico en México*”, Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research: Social Networks: Making Connections between Citizens, Data and Government. Digital Government Society of North America, pp. 143-152.
- Naser, Alejandra y Concha Gastón. (2011), “*Gobierno electrónico (GE): Definiciones, evolución, tendencias y beneficios*”, El gobierno electrónico en la gestión pública, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Santiago de Chile, pp. 41.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Día de las Naciones Unidas para la Administración Pública*, (Fecha de consulta: 9 de marzo de 2016) <http://www.un.org/es/events/publicserviceday/>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), (2015), “*Government at a Glance*”, OECD publishing, Paris
- Uvalle, Ricardo. (2004). “*El control y la evaluación en la Administración Pública*”, Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, vol. XLVII, núm. 192, septiembre-diciembre, pp. 43-70

---

<sup>1</sup> ONU (2015)

<sup>2</sup> INEGI (2015)

<sup>3</sup> Uvalle (2004), pp. 43

<sup>4</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

<sup>5</sup> Albavera (2003), pp. 23

<sup>6</sup> Munive & Munive (2009), pp.145

<sup>7</sup> OECD (2015), pp. 145-151

<sup>8</sup> CEPAL (2012), pp. 80

<sup>9</sup> Naser y Gastón (2011), pp. 41.

<sup>10</sup> Se refiere a solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable.

