



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la
atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito
fiscal_Cajamarca

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

AUTOR:

Rafael Idrogo, César Adreano (ORCID: 0000-0002-9100-7296)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria.

A Dios, el gran arquitecto del universo.

A mis padres, Guillermo Rafael Cayotopa y Aurelia Idrogo Díaz, por darme la vida, brindarme amor y cariño, educarme e inculcarme solidos valores que guían mi vida.

A mi esposa, Judith Lourdes Calderón Terrones, por su apoyo, aliento y comprensión permanente.

A mis hijos, César David y Luis Adriano Rafael Calderón, quienes son mi fortaleza.

Agradecimiento.

A Dios, por concederme una vida y salud llena de felicidad, aprendizaje, retos y experiencia.

A mi familia, por el apoyo incondicional y motivación en mi desarrollo personal, familiar y profesional.

A mi asesor de tesis, Dra. María Elena Cotrina Cabrera, por la enseñanza, orientación, paciencia y guía para el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Indice de tablas.....	v
Indice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- MARCO TEORICO.....	4
III.- METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	17
3.4. Técnica e Instrumento de recopilación de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV.- RESULTADOS.....	21
V.- DISCUSIÓN.....	32
VI.- CONCLUSIONES.....	38
VII.- RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Indice de tablas.

Tabla 1	21
Población participante	21
Tabla 2.....	22
Datos del total de la variable dependiente de atención al usuario.....	22
Tabla 3	24
Datos de frecuencia del total agrupados de la variable dependiente	24
Tabla 4	25
Datos totales de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.....	25
Tabla 5	27
Datos de frecuencia del total agrupados de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.....	27
Tabla 6	29
Datos totales de la dimensión de servicio público.....	29
Tabla 7	30
Datos de frecuencia del total agrupados de la sobre dimensión de servicio público.....	30

Indice de figuras

Figura 1	23
Histograma de frecuencia sobre atención al usuario.....	23
Figura 2.....	25
Histograma respecto a la variable de atención al usuario.....	25
Figura 03.....	27
Histograma de la frecuencia total sobre dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital	27
Figura 4	28
Histograma sobre el total agrupado de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital	28
Figura 5	30
Histograma de la frecuencia total sobre dimensión de servicio público.....	30
Figura 6	31
Histograma sobre el total agrupado de la dimensión de servicio público.....	31

Resumen

La presente investigación titulada Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca, 2022, tuvo como propósito proponer se implemente políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario. Se trata de una investigación básica con un enfoque cuantitativo-descriptivo con propuesta, diseño propositivo no experimental, con la finalidad de aprovechar la información recogida con la técnica el fichaje y datos recopilado con el cuestionario, sin maniobrar variables, sino que se analizó y realizó observando situaciones de la realidad y datos recolectados en un determinado tiempo. Para contrastar la variable dependiente de atención al usuario se contó con la colaboración de setenta usuarios, quienes fueron atendidos en el distrito fiscal; obteniéndose como resultado que las políticas de gobierno digital constituye una estrategia de transformación digital de la administración pública e incide directamente en el nivel de calidad del servicio público que recibe el ciudadano usuario, ello implica un cambio de cultura y mentalidad en el usuario interno y externo, además, se requiere transitar de una Administración Centralizada en el usuario a una dirigida por este, solo así podemos avanzar en el cierre de brechas.

Palabras clave: Política, gobierno digital, servicio público, ciudadano usuario.

Abstract

The present investigation entitled Implementation of digital government policies for district user service in the Public Ministry of a prosecutor_Cajamarca, 2022, had the purpose of proposing the implementation of digital government policies to optimize user service. This is a basic research with a quantitative-descriptive approach with a proposal, non-experimental purposeful design, in order to take advantage of the information collected with the signing technique and data collected with the questionnaire, without manipulating variables, but rather analyzed and carried out observing situations of reality and data collected in a given time. To contrast the dependent variable of user service, we had the collaboration of seventy users, who were served in the fiscal district; obtaining as a result that the policies of digital government constitute a strategy of digital transformation of the public administration and directly affect the level of quality of the public service that the user citizen receives, which implies a change of culture and mentality in the internal user and external , in addition, it is necessary to move from a centralized administration in the user to one directed by it, only in this way can we advance in closing gaps.

Keywords: Politics, digital government, public service, citizen user.

I.- INTRODUCCIÓN.

Los estados Europeos que más han avanzado en políticas de Gobierno Electrónico, según el Instituto Vasco de Competitividad – Fundación Deusto, como Estonia, Finlandia y Holanda, han entendido que la administración del Estado y la burocracia en la misma resulta ser onerosas, y que para acceder a los servicios públicos solo necesitaban una conexión a Internet, para ejercer el derecho al sufragio, renovar carnet de conducir, obtener citas médicas, consultar recetas médicas, acceder al historial médico, presentar reclamos, firmar documentos, etc., lo que ha conllevado a desaparecer la utilización del papel, exista mayor interacción con la población, menor tráfico, ahorrar tiempo y dinero, mantener un ecosistema eficiente, transparente y seguro.

En nuestro País, con la finalidad de optimizar la administración pública e instituir un Estado democrático, descentralizado y se encuentre al servicio del ciudadano, el día 29 de enero de 2002, se promulgo la Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley 27658), mediante esta se decretó al Estado en proceso de innovación en sus diferentes entidades, instancias, organizaciones y procedimientos, instituyendo principios, acciones, mecanismos y herramientas; asimismo, con el D.S. 004-2013-PCM se autorizó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, fijando como pilares la transparencia, eficiencia y la gestión por resultados, a fin de alcanzar un Estado moderno que sea capaz de garantizar que los ciudadanos en general accedan a servicios y bienes de calidad, de manera pertinente, oportuna y equitativa, que conlleve a reducir las brechas sociales y económicas existentes.

En ese orden, la modernización se orienta a todos los entes públicos que conforman los Organismos Autónomos, el Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Locales, sin transgredir la autonomía que la ley les otorga; en tal sentido, el Ministerio Público, como ente autónomo, defensor de la legalidad, los intereses públicos y derechos de los ciudadanos, persecutor del ilícito penal y reparación civil y como representante de la colectividad en juicio, dentro de su plan de trabajo tiene

que adoptar políticas de gobierno digital, con el fin de lograr los indicados objetivos y constituirse en una institución moderna al servicio del ciudadano, en tanto, no se cuenta con la digitalización de carpetas fiscales, un sistema virtual integral que permita la revisión de la información que contiene las investigaciones tanto por personal interno como por el usuario, falta de una plataforma virtual para presentación de escritos, casilla electrónica o correo electrónico, ello genera que los usuarios (litigantes, abogados, etc.) se trasladen hasta las instalaciones de la sede institucional con la finalidad de informarse sobre el estado y avance en el trámite de las investigaciones; si bien, el artículo 324 de Código Adjetivo Penal, instituye que la investigación penal tiene carácter reservada, las partes pueden enterarse de su contenido de manera directa o por intermedio de su abogado apersonado, quienes pueden solicitar copias de los actuados; empero, dicha norma no prohíbe que las partes legitimadas puedan acceder u otorgue la información de las carpetas fiscales mediante plataformas virtuales, debiendo adoptarse las medidas de seguridad, como utilización de claves, vinculación con correos electrónicos, etc.

En tal sentido, cabe hacernos la pregunta ¿Cómo incide la implementación de políticas del gobierno digital en la atención del usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público?.

Con el fin de brindar una respuesta a nuestra interrogante, resulta necesario definir en qué consiste la política de innovación de la gestión pública, gobierno digital e impacto al utilizar las tecnologías de la información y comunicación (en adelante TICs) dentro de la gestión institucional del Ministerio Público, con la finalidad de mejorar la gestión, dado que transparenta la información y permite obtener logros significativos y grandes beneficios, tanto para la institución pública como para la población, disminuyendo costos y tiempo para el ciudadano, reducción de costos de operación debido a la gestión automatizada, el acceso a la información es continuo, flexible, durante las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana, además a mayor transparencia al momento de acceder de la información evita los actos de corrupción.

El presente trabajo se justifica en que la implementación de las TICs tiene un rol trascendental en la modernización de la administración pública, porque permite acceder oportunamente a servicios básicos como salud, educación, trabajo, etc., excluyendo barreras que empiezan desde las geográficas hasta burocráticas. En tal sentido, todas las instituciones públicas, entre ellas, el distrito fiscal del Ministerio Público, en el ámbito de sus facultades, tienen el deber adoptar políticas de gobierno digital, con el fin de brindar un servicio de manera eficiente y efectivo, independientemente del lugar en que se encuentre el administrado; si bien es cierto, la implementación de las TICs no es la panacea en la atención eficiente del usuario, en tanto no es una solución autónoma, pero resulta ser un mecanismo más que permite la atención oportuna, porque se tiene que enfrentar a varios obstáculos, como la falta de internet en algunas zonas del distrito fiscal, falta de presupuesto para implementar acciones de gobierno digital, etc., pero de alguna manera mejora la gestión institucional, como lo habíamos indicado precedentemente, transparenta la información y permite obtener logros significativos y grandes beneficios, tanto para el Estado como para la población.

Como objetivo general nos hemos trazado proponer que se implemente políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público.

Como objetivos específicos, identificar el nivel de atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público, diseñar y planificar el uso de acciones de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público, validar la utilización de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público.

En el trabajo de investigación se desarrollaron la variable independiente de políticas de gobierno digital con sus respectivas dimensiones consistente en: la prestación de servicios por medio del uso de las TICs, implementación de TICs, seguridad y confianza digital, soporte jurídico; así como, la variable dependiente de atención al usuario con sus dimensiones consistente en: conocimiento de políticas y planes de gobierno digital y servicio público.

II.- MARCO TEORICO.

En el plano nacional e internacional se han realizado diversas investigaciones respecto a la utilidad de las políticas de gobierno digital en las diversas organizaciones e instituciones públicas y privadas con diferentes puntos de vista, las cuales se analizarán para abordar el objeto de la investigación.

En el ámbito nacional, sobre el gobierno digital, encontramos la investigación de Cosquillo (2022), quien en su trabajo titulado gobierno digital y la gestión municipal que tuvo como objeto establecer en qué medida el gobierno digital aqueja la administración municipal; habiéndose concluido que por la facilidad en el manejo del uso de servicios digitales aumenta la interacción ante el uso del papel impreso, de igual manera coadyuva a la transparencia, motivo a que los ciudadanos mantienen una mejor comunicación y conocimiento de la información que brinda la institución, lo cual permite realizar un control sobre la misma.

Calmett (2021) en su investigación encaminada a determinar la influencia del E – Gobierno en el perfeccionamiento de la gestión municipal, señala que con el uso de las TICs permite brindar mejor servicio a la población, en tanto sirven para almacenar, procesar y transmitir información en menor tiempo y a una gran cantidad de personas a la vez, de tal manera se brinda un mejor servicio, se alcanza los objetivos en el tiempo propuesto y se promueve la observancia de la normatividad sobre el acceso a la información pública, ello permite la participación de la población en su conjunto, resultando necesario que la entidad y la sociedad se acostumbren a usar las tecnologías.

Atalaya y Tarazona (2020) en su tesis encaminada a identificar los componentes críticos que permita implementar el gobierno digital en nuestro Estado, concluye que con la introducción de tecnología en el Estado se logró hacer más eficiente la gestión pública, convirtiéndose en un medio para servir al ciudadano, como fin último del Estado, por lo que una vez identificado los factores críticos, el Perú con el fin de migrar del gobierno electrónico a gobierno digital, necesita conocer y comprender los factores y variables que afecta el progreso para

planificar y formalizar la digitalización, a efectos de encaminar sus esfuerzos para facilitar la implementación del gobierno digital; asimismo, ha precisado que el Gobierno Electrónico y Gobierno Digital se encuentran estrechamente relacionados, empero el gobierno electrónico tiene como estrategia introducir la tecnología a la administración estatal, mientras que el fin último del Gobierno Digital consiste en mejorar los servicios que se entrega a los ciudadanos.

Barco (2019) en su investigación de maestría encaminada a proponer estrategias encaminadas a la implementación de acciones de Gobierno Electrónico con el fin de mejorar el servicio al usuario en la gestión pública; se ha concluido que las tecnologías conforman las bases del Gobierno Electrónico que permite que interactúen las instituciones públicas y ciudadanos, ello demanda un cambio en la forma de organización del gobierno y servicio al ciudadano, toda vez que el gobierno electrónico posibilita que la administración pública tenga una correspondencia más directa con la población, de tal manera que acrecienta la capacidad de respuesta e incrementa la eficacia y eficiencia, con menores recursos económicos, financieros, materiales, humanos y sociales; consecuentemente, el Gobierno Electrónico tiene como fin realizar un uso eficiente de las TICs para mejorar la gestión interna y brindar un mejor servicio al público usuario, pudiendo realizar cualquier trámite ante las instituciones públicas a través de la red de internet.

Simón (2018) en su trabajo relacionado al gobierno electrónico e influencia en la administración municipal, se determinó que concurre una significativa influencia entre el gobierno electrónico y la administración pública, misma que depende de factores externo, interno y relacional, siendo que el factor interno y relacional tienen una influencia directa y significativa frente al factor externo.

En el plano internacional, hemos identificado la tesis de Martínez (2021), de México, en su tesis cuyo objetivo ha sido conocer y analizar los beneficios de implementar un gobierno electrónico en el sector público municipal, a fin de propiciar el desarrollo local, se ha determinado que el gobierno electrónico constituye una herramienta importante para optimizar la misión en la administración

pública, porque permite perfeccionar la calidad de procedimientos y servicios que se ofrece a la ciudadanía, genera una mayor participación ciudadana, fomenta la transparencia y el acceso a la información, por ello constituye un excelente aliado para la toma de decisiones y contribuye al bienestar común; en tal sentido, se debe priorizar la virtualidad, estableciendo la condiciones necesarias para que el ciudadano elija su derecho de utilizar herramientas tecnológicas al momento de solicitar un trámite o solicitar un servicio, lo realice de forma virtual o presencial.

En Colombia, se encontraron las investigaciones de Tinoco (2020), quien en su estudio en relación a implementación de políticas de gobierno digital en los tramites y procesos de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, se ha trazado analizar el avance de ejecución de planes de gobierno digital desde la percepción de los funcionarios; habiendo llegado a la conclusión que se entiende la importancia y obligación legal de las autoridades en la implementación de políticas de e-gobernanza en los procesos de administración pública, el Estado colombiano al contar con una política de gobierno digital, muestra que ha avanzado con la tendencia mundial, empero, existen entidades que no han podido aprovechar estas políticas, privando a la ciudadanía y a la entidad de las ventajas en términos de crecimiento económico en relación a otros escenarios que han cumplido con implementar las plataformas tecnológicas. Así como la tesis de Tello (2020) relacionada a la ejecución del Gobierno Electrónico en tres municipios del país de Colombia, orientada a establecer los factores que obstaculizan o facilitan la implementación de la estrategia de gobierno en línea; cuya averiguación ha permitido verificar que existen más factores que obstaculiza en relación a los que facilita la implementación del gobierno en línea, como la pésima conectividad, con una reducida cobertura en la mayoría de los lugares urbanos, es interrumpido y tardío, lo que origina que los entes no puedan colgar información y los ciudadanos puedan revisarlo.

Luna (2019), México, en su tesis orientada a evaluar la eficiencia de los servicios y tramites por medio de la utilización de tecnologías de la información, se ha establecido que la administración pública por medio de las transformaciones y nuevas acciones en la gestión, ha logrado mejorar sus recursos, encontrándose el

gobierno digital dentro de las transformaciones que involucra el uso de las TICs con la finalidad de innovar y mejorar los servicios e información brindado a los ciudadanos, simplificar y optimizar los procesos de soporte institucional, así como, establecer canales que permita la transparencia e interacción de la población.

En Madrid, Lizardo (2018), en su trabajo doctoral sobre el gobierno electrónico y percepción de la corrupción, ha logrado determinar que en los países de América Latina, a mayor nivel de implementación del gobierno electrónico los ciudadanos tienen un menor grado de percepción de la corrupción, pero para ello también es necesario que los países tengan un nivel de institucionalidad adecuado, confianza, madurez política y democrática.

Ahora, desarrollaremos los aspectos teóricos de la variable de políticas de gobierno digital con sus respectivas dimensiones e indicadores.

En cuanto a la dimensión de prestación de servicios públicos a través de las TIC, la Organización de los Estados Americanos (OEA, s.f.) afirma que el Gobierno Electrónico consiste en aplicar las TICs a la actividad de la administración pública, con la finalidad de ofrecer un excelente servicio al ciudadano y aumentar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. En el mismo sentido, la Comisión de Asuntos Constitucionales de la Unión Europea (2017) señala que el gobierno electrónico se refiere al empleo de la Tecnología de la Información y Comunicación al quehacer de la administración pública y, en particular, el gobierno electrónicamente preste los servicios, bienes e información a la sociedad. Usar las TIC, para Bravo, Gracia, Hernández, López, Furlong, Isario y Galván (2008), viene hacer un sistema tecnológico con los que se manipula, recibe y procesa información, facilita la comunicación entre dos o más interlocutores; entonces, las TIC no son solo informática y computadoras, toda vez que no es un sistema aislado sino en unión con otras a través de una red; tampoco es solo tecnologías de emisión y difusión, en tanto que no solo sirve para divulgar información sino que permite una comunicación interactiva; es decir, se trata de un proceso donde se fusiona las tecnologías de la comunicación, información y difusión y, soluciones informáticas.

Como parte del Objetivo Estratégico número Dos de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, aprobado con R.M. 274-2006-PCM, consistente en establecer y desarrollar una plataforma de red transaccional del Estado. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), con Decreto Supremo 083-2011-PCM (21/10/2011), creó la Plataforma de Interoperatividad del Estado (PIDE), con el fin de implementar bienes y servicios utilizando medios electrónicos, intercambio digital de datos e información entre los entes estatales por internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos, a fin de garantizar que los ciudadanos accedan a los servicios y bienes ofertados en red. La secretaria de Gobierno Digital (2017) precisa que la interoperabilidad es la capacidad de organizaciones y sistemas diversos y dispares para intercambiar información y conocimiento entre sus sistemas digitales con la finalidad de alcanzar objetivos comunes y consensuados y, con el objeto de lograr beneficios recíprocos.

La adopción de políticas de gobierno digital resulta ser necesario para optimizar, flexibilizar, agilizar, transparentar y abaratar procesos o acciones en el sector público, creando plataformas para interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras; esta transformación es un cambio de paradigma en la acción pública, en tanto, fusiona el manejo de las TICs con la gestión, administración y planificación, a manera de una nueva forma de gobierno. A ello se debe agregar que se cuenta con un Sistema Nacional de Transformación Digital (D.U. 006-2020 del 08.01.2020), que tiene como función técnica-normativa, es decir, que no solo se encarga de formular estrategias sobre transformación digital sino que también desarrolla la regulación de las actividades digitales, asimismo establece mecanismos de articulación y colaboración con los diversos actores privados, públicos y colectividad civil en el contexto digital.

Conforme a la Plataforma Digital Única del Estado (2022), la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital con el fin de reducir la utilización de papel en la administración pública, se encargará de implementar la Plataforma Digital de Gestión Documental – cero papel, que permitirá acceder a realizar trámites digitalmente.

En relación a la dimensión de implementación de las TIC, Naser (2021) afirma que encontrándonos ante el contexto de la cuarta revolución industrial, denominada sociedad de la información y del conocimiento, caracterizada por la inteligencia de negocios, la tecnología, la automatización y la robótica, el hombre tiene un papel trascendental en la adopción de políticas públicas, donde los estados y los ciudadanos asumen grandes desafíos, con la finalidad de satisfacer las diversas necesidades, de acuerdo a los procesos que se vienen presentando en el mundo físico y digital, así como, el manejo de las tecnologías de la información y comunicación que aparecen y desaparecen rápidamente. En nuestro País cogiendo las recomendaciones efectuadas por la OCDE (2014), con el D.S. 022-2017-PCM se creó la Secretaria de Gobierno Digital (SEGDI) como un órgano de línea rectora del Sistema Nacional de Transformación Digital, encargada de liderar los procesos de transformación digital e innovación tecnológica. En la política treinta y cinco del Acuerdo Nacional (2017) se estableció que el Estado impulsará su modernización a través de la implementación de las TIC, con enfoque descentralizado e integral. Posteriormente, en el mes de septiembre de 2017, se emitió el Decreto Legislativo 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, implantando los cimientos para que la administración pública se encamine hacia la transformación digital del gobierno, e impone la obligación de que se adopte un plan de gobierno digital dentro de todos los entes estatales.

Con el D.S. 033-2018-PCM de fecha 23/03/2018, se creó la Plataforma Digital Única del Estado, pudiendo acceder con la dirección electrónica www.gob.pe, implantado disposiciones orientadas al desarrollo del gobierno digital en la administración de los diferentes entes estatales, detalladas en la Ley 27444 en su artículo I del Título Preliminar, aprobado por el D.S. 006-2017-JUS, exceptuando a las personas jurídicas que aparecen en el literal 8 del apartado indicado.

Electronic IDentification (2020) precisa que la administración digital es la que ha culminado el proceso de digitalización, innovando y optimizando la gestión pública, utilizando las nuevas tecnologías, ello conllevará a que se revierta no solo

la mejora de los servicios, se cree nuevos, reduce y optimiza el gasto público, sino que impulsa la economía de los países.

Sobre la dimensión seguridad y confianza digital –identidad digital-, la Secretaria del Gobierno Digital (2018) definió a la identidad digital como el conjunto de atributos que individualiza e identifica a una persona en el entorno digital. Huerta, Torres y Lagunes (2018) señalan que la identidad digital que una persona tiene, se halla acompañada por ciertos niveles de seguridad que se utiliza en los diversos perfiles virtuales, conformado por cierto grado de visibilidad de los datos e información personal que se facilita en cada una de las aplicaciones o cuentas que se tiene para ingresar a servicios digitales.

Para utilizar las tecnologías digitales y datos de las diversas entidades públicas, encaminado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, con el fin de ofrecer seguridad y confianza digital, se implementó el empleo del certificado y la firma digital, que permite avalar técnica y jurídicamente la identidad de una persona en el Internet. Los certificados digitales tuvieron su origen en el año 2000, con la emisión de la Ley de certificados y firmas digitales (Ley 27269), siendo el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el delegado de implementarlo a fin de acelerar y proteger los procesos y tramites que realizan los ciudadanos con la administración pública; el día 19 de junio de 2008, se aprobó el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados digitales, D.S. 052-2008-PCM, el cual tiene como objetivo regular tanto en el sector público como en el privado, el uso de firma digital y la infraestructura de firma electrónica, que abarca la acreditación y vigilancia de las Entidades de Certificación, Registro o Verificación; empero recién en el 2012 se emitió el primer certificado digital a una persona jurídica, la demora se debió a que en nuestro país no contaba con la tecnología necesaria para su implementación.

Mediante D.S. 026-2016-PCM (28 abril 2016), se aprobó medidas para fortalecer la infraestructura gubernamental relacionada a la firma electrónica y ejecución gradual de la firma digital en el sector público y privado.

Sobre la dimensión soporte jurídico de apoyo, con el fin de obtener una plataforma con mejoras continuas en los servicios, en línea se brinda información en relación al progreso de la gestión, situación de los procedimientos de la entidad, de esta manera se puede controlar las acciones operativas que facilita el funcionamiento de servicios y acierto de acciones y objetivos estratégicos de la institución. La Carta Magna en el artículo 2 numeral 5, tiene el fundamento principal sobre gobierno digital, donde se establece que de la entidad pública se puede solicitar información sin expresión de causa. La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promueve la transparencia de la actividad pública y regula el derecho de acceso a la información, esta ley obliga a las entidades públicas brinde la información necesario al usuario. De igual forma, conforme al Decreto Supremo 022-2017-PCM, la Secretaria de Gobierno Digital se encarga formular políticas en los tres niveles de gobierno, normas, planes, lineamientos y estrategias. Se creó la Plataforma de Interoperabilidad del Estado con el Decreto Supremo 083-2011-PCM, que permite intercambiar datos, información y conocimiento. Ley de Firmas y certificados Digitales; entre otras normas.

En relación a la variable dependiente de atención al usuario, sus dimensiones e indicadores. Empezaremos por desarrollar la dimensión de conocimiento de políticas de gobierno digital; por un lado, la OCDE recomendó que con el fin de fortalecer el sendero hacia un gobierno digital, se debe lograr digitalizar empleando un enfoque coherente e integrado en todo el Estado, debiendo ser esta más amigable con el usuario y transparente. Empero, para el éxito de la política de gobierno digital que se viene implementando de manera progresiva por medio de la innovación de políticas orientadas a modernizar el sistema de la gestión, mucho tiene que ver que el ciudadano tenga conocimiento de políticas de gobierno digital, con la finalidad pueda utilizar los medios tecnológicos y pueda acceder a los servicios públicos de manera óptima. El ciudadano además de conocer las políticas de modernización debe socializarse con el sistema digital, como indica Gonzales (2020) debe confluir el ente público que administra recursos digitalmente, optimiza operaciones, simplifica procesos y logra eficiencia en el servicio y, la utilización de las TIC por parte de los pobladores que les permita acceder a los bienes y servicios mediante el internet, con ello se logra eficacia en el servicio. De igual manera, obliga

al ciudadano a conocer los diversos controles de identidad digital y normas que regulan el acceso a los servicios mediante las diversas plataformas digitales.

Respecto a la dimensión de servicio público, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI (PCM, 2013), señaló que en el gobierno electrónico se emplea las TIC para acelerar procedimientos, impulsar la competitividad de la nación y aproximar el gobierno a la población. Dicha transformación digital, según Gonzales (2020) facilitará que los pobladores accedan a la provisión de servicios públicos a través de internet, desde donde se puede informar sobre la situación de todos los niveles de gobierno, realizar trámites ante los entes estatales y propicia un vínculo entre el ciudadano y el Estado. Sin embargo, pese a los esfuerzos efectuados por el Estado, en la Latin American Cities Conferences - INNOVATION & TECHNOLOGY AS ENGINES OF ECONOMIC DEVELOPMENT (2016), concluyeron que a pesar que nuestro País en la última década ha tenido un extraordinario crecimiento económico, en relación a los países de la región viene retrasado en la modernización y aplicación de las tecnologías. Por tanto es fundamental que se fortalezca los espacios de ciencia y tecnología, con el objetivo de promover el acceso a los servicios públicos en los lugares donde no se encuentran disponibles, acortando de esta manera la brecha digital, ello permitirá que nuestro País continúe con su crecimiento económico, propicie la competitividad e innovación, así como la inclusión social. Sobre ello, el Consultor Internacional en Transformación Digital P. Bermúdez (comunicación personal, 16 de marzo del 2018), hace énfasis en que se debería redoblar los esfuerzos en la transformación digital encaminado a potenciar los servicios públicos del Estado, priorizando la digitalización de servicios, que no se considera su potencial, por eso es que la ONGEI no cuenta con el apoyo ni presupuesto del Estado, debiendo entender que hay un solo gobierno y por tanto un portal único.

Con fecha 23 de mayo de 2018, se emitió el D.S. 056-2018-PCM aprobando la política de gobierno al año 2021, la misma que contiene cinco ejes y los lineamientos prioritarios de gestión, en el segundo lineamiento del segundo eje denominado "Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad", existe un compromiso por parte del Estado Peruano en mejorar la prestación de los servicios

públicos, de tal modo que se pueda lograr que la ciudadanía satisfaga sus necesidades, siendo necesario para ello, la innovación en la gestión del Estado (Gobierno digital). En este contexto, cabe señalar que dentro de los lineamientos de actuación de las entidades públicas hacia una innovación de gestión pública (Lineamientos 001-2019-SGP), la modernización de gestión es entendida como un proceso de cambios constantes, lo que implica que se tiene que adoptar mecanismos, herramientas y técnicas, con el objetivo de optimizar lo que hacen la administración pública, de esta manera conlleva crear bienestar en las personas y la sociedad, es decir generar valor público, el mismo que se crea cuando el Estado interviene para resolver dificultades de interés público, propicia oportunidades en favor de las actuales y futuras generaciones o ayuda alcanzar los anhelos que como país quiere alcanzar, para ello se requiere que la gestión pública tenga un enfoque estratégico que permita escoger y usar la mejor herramienta y mecanismo para asegurar que respondan de manera valiosa oportuna, eficiente y eficaz a las expectativas y necesidades de la población.

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP), se orienta a generar valor público, es decir, que las acciones públicas crean resultados efectivos en respuesta a las necesidades y expectativas de las personas y la sociedad en conjunto, ello implica la obligación de pasar del enfoque de cumplimiento de funciones al enfoque de la determinación de valor, es decir, que se tiene que identificar la razón de la entidad en función a expectativas y necesidades de la persona, determinar los productos a prestar y en base a ello organizar los procesos para una mejor atención; atendiendo a ello, la norma técnica ha definido calidad de servicios como la medida en que los bienes y servicios que brinda la administración pública satisface las expectativas y necesidades de las personas, para conseguir este fin los entes públicos se organizan de manera efectiva a fin de lograr los resultados esperados con el uso de los recursos.

Finalmente, es de resaltar que con fecha 13 de abril de 2022, se publicó la Ley 31449, que tiene como objetivo fortalecer el laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado, con el fin de promover la modernización en el

sector público a nivel nacional, encaminado a encontrar soluciones a través de mecanismos, de innovación digital, innovación abierta e innovación social por medio de la transformación digital, con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos centrado en los ciudadanos;

Electronic IDentification (2020) ante los fracasos en la digitalización de los procesos en la gestión pública y desafíos que se enfrentan los entes estatales, insta a la administración a transformarse porque conlleva a tres beneficios: se obtiene un control absoluto en los procesos, pues contribuye a la transparencia y registra digitalmente todas las operaciones; reduce tiempo y costos en todos los procesos, tanto para el usuario interno e instituciones como para los tramites que realizan los usuarios externos; un servicio impecable en todos niveles de gobierno, todo vez que se recibe un servicio ágil, rápido, satisfactorio y completamente accesible.

Entonces, la definición de gobierno digital viene hacer la evolución del gobierno electrónico que los Estados estuvieron desarrollando en las últimas décadas, si bien es cierto, tanto el gobierno electrónico como el digital están orientados al uso de la digitalización y las TICs, el gobierno digital tiene un enfoque más amplio. Al respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2014), al gobierno digital la definió como el que utiliza la tecnología digital como parte de la estrategia de reforma de los gobiernos a efectos de crear valor público y; que para que los gobiernos logren tal objetivo ha establecido seis dimensiones principales que incluyen un cambio a enfoque colaborativo, necesidad de adquirir nuevas habilidades, cambio de mentalidad y cultura de los servidores del estado y un enfoque encaminado a proteger la privacidad y seguridad de datos, las cuales permiten avanzar en el cierre de brechas, siendo las siguientes recomendaciones, transitar de una Administración Centralizada en el usuario a una dirigida por el usuario, realización de políticas y entrega de servicios reactivos a proactivos, de un gobierno centrado en información a un sector público manejado por data, de digitalización de procesos existentes a digitalización por diseño, de un gobierno como proveedor de servicios a un gobierno con una plataforma para la co-creación de valor público y, de acceso a la información abierto por defecto.

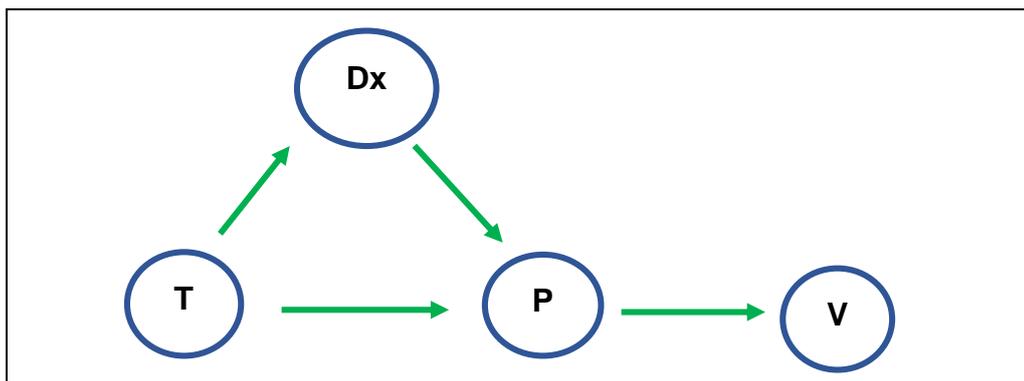
III.- METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y Diseño de la investigación.

El Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación – 2018 (CONCYTEC), refiere que nos encontramos ante una investigación científica de tipo básica, cuando esta sirve para entender diversos aspectos fundamentales de los hechos o fenómenos observables y las relaciones entre sí, en tanto que el objetivo de la indagación tiende a entender y profundizar los conocimientos de un cúmulo de hechos con el fin de captar mejor sus peculiaridades, procurando detallar las particularidades propias de los hechos observables, con la aplicación de estrategias, programas y herramientas que acceden una variación en la realidad. Por su parte Hernández Sampier (2014) indica que una investigación es básica, porque trata de profundizar los conocimientos de un contexto o realidad natural de los fenómenos para aportar al avance constante de la sociedad y responda a los desafíos de la humanidad. Esteban (2018) agrega que una investigación es básica porque es aprovechada como cimiento para la investigación aplicada y es transcendental para el desarrollo de la ciencia. En la investigación se utilizó el diseño no experimental, pues como indica Hernández, Fernández y Baptista (2014), se ejecuta sin maniobrar deliberadamente variables, por ello que es empírica y sistemática, teniendo como intención describir y caracterizar el fenómeno por medio de variables determinadas.

En nuestra investigación hemos utilizado el enfoque cuantitativo – descriptivo con propuesta; que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en una investigación descriptiva se aprovecha el recojo de datos de un pueblo para demostrar que existe un problema y; es propositiva, porque conforme a Hurtado (2010), sobre la base del problema detectado se planteará una propuesta de solución, que fue validado a criterio de juicio de expertos.

Consecuentemente, el diseño es propositivo, no experimental y con propuesta, Siendo el siguiente esquema:



Leyenda:

Dx: Recojo de información

T: Revisión de teoría

P: Propuesta

V: Validación de contenido y constructo a criterio de juicio de expertos

3.2. Variables y Operacionalización.

Nuestra investigación se basó en las siguientes variables.

Variable independiente: Políticas de gobierno digital.

La norma que reglamenta la Ley de Gobierno Digital, define a la gobernanza digital como el cúmulo de estructuras, roles, herramientas, normas y procesos encaminado a evaluar, articular, dirigir y supervisar la adopción y utilización de la tecnología digital e información y el avance de innovación digital en el Estado y, al gobierno digital lo conceptualiza como el uso estratégico de las tecnologías digitales e información en la gestión con el fin de crear valor público.

Variable dependiente: Atención al usuario.

Sobre la gestión de la calidad del servicio en el ámbito público, en la Norma Técnica se ha establecido que tal es considerado como la medida en que los servicios y bienes que brinda el gobierno satisfacen las expectativas y necesidades de la población, para eso, los entes públicos se organizan efectivamente a efectos de lograr el resultado deseado con la utilización de los capitales públicos.

Sobre operacionalización de variables ver tabla. (Anexo 01).

3.3. Población, Muestra y Muestreo.

Para nuestro trabajo de investigación, la población según Tamayo (2004) viene a ser el conjunto de personas que muestran rasgos comunes o detalles específicos, en nuestro caso la población estuvo conformada por un promedio de setenta (70) usuarios del distrito fiscal del Ministerio Público, correspondiente a una semana de atención, de lunes a viernes.

La población estuvo determinada por un promedio de setenta (70) usuarios, correspondiente a una semana, de lunes a viernes, de un distrito fiscal del Ministerio Público, conformada por litigantes y abogados.

Criterios de inclusión:

En la presente investigación participaron los usuarios (litigantes, abogados, etc.) de un distrito fiscal, correspondiente a una semana de atención al público, de lunes a viernes.

Criterios de exclusión:

Ningún usuario.

Muestra:

La muestra fue determinada a través del método del muestreo.

La muestra está dada por el 100% del total de usuarios, correspondiente a una semana de atención (lunes a viernes), esto es, 70 personas (litigantes y abogados) de un distrito fiscal del Ministerio Público.

El muestreo fue mediante una selección aleatoria, a efectos de medir la asertividad de las variables, que conforme a Hernández et al. (2014), el muestreo busca estudiar las relaciones que se verifica entre una variable en una determinada población así como su distribución en la muestra de estudio

El muestreo se dio de forma aleatoria.

3.4. Técnica e Instrumento de recopilación de datos.

En la presente investigación se usaron técnicas de campo y gabinete, en la primera técnica se aplicó un cuestionario encaminado a obtener información con el objetivo de determinar el grado de calidad de atención al usuario, habiéndose aplicado directamente al usuario, así como, utilizando los diversos medios de comunicación como llamadas telefónicas, video llamadas, formatos Google, etc., el mismo que consta de un total de veinticuatro (24) ítems, dividido en dos (02) dimensiones, conocimiento de políticas y planes de gobierno digital y servicio público, cuyas dimensiones fueron subdivididas en nueve (09) indicadores. En la segunda técnica se usó el fichaje bibliográfico con el fin de procesar datos e información correspondiente a la introducción y marco teórico del trabajo de investigación.

Sobre la validación de nuestro instrumento relacionado a la variable dependiente, resultó necesario considerar la opinión de juicio de tres expertos, señores: Mg. Closver Sánchez Rodríguez, Dr. Luis Arturo Montengro Camacho y Luis Montenegro Camacho, quienes luego de evaluar el instrumento con la finalidad de validar la viabilidad del trabajo de investigación, brindaron su conformidad en el diseño del instrumento.

Posteriormente, se empleó la confiabilidad del Alfa de Cronbach, los informes de expertos y el valor del Alfa de Cronbach, que resulta ser necesario para determinar la consistencia e interrelación entre los ítems del instrumento, cuyo valor debe encontrarse entre 0,7 - 1.0; para ello nos hemos apoyado en quince (15) colaboradores con la finalidad de elaborar la prueba piloto, habiéndose obtenido el siguiente resultado.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	24

3.5. Procedimientos.

Se realizó el estudio bibliográfico en base al problema planteado, logrando procesar, organizar y analizar la información teórica, facilitando la operacionalización de variables, que condujeron a construir el instrumento consistente en un cuestionario respecto a la atención del usuario que contiene preguntas de fácil comprensión, así como, el diseño de la propuesta.

Se conversó personalmente con los usuarios (litigantes, abogados, procuradores, etc.) que asistieron a las instalaciones del distrito fiscal del Ministerio Público con la finalidad de empezar el proceso de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos.

Caparlar y Dönmez (2016) señalan que una investigación planificada orientada a la recopilación sistemática, la interpretación y evaluación de datos, contribuye a la ciencia, por eso es que el tesista debe encaminarse a realizar dicha operación a efectos de alcanzar sus objetivos.

Para examinar la información recopilada se usó la estadística descriptiva para la elaboración de gráficos y tablas estadísticas. Dicho proceso fue necesario para procesar la información recibida mediante el uso de la prueba de comprensión lectora a través de la utilización de paquetes estadísticos por medio del manejo de SPSS versión 26, además, se utilizó el software Excel conforme a la escala de Likert usando los rangos: bajo, regular y alto, según al cuestionario aplicado a setenta usuarios.

3.7. Aspectos éticos.

Se respetó las autorías de las publicaciones que sirvieron de base para el trabajo de investigación haciendo una adecuada citación. Respeto a los principios éticos que rigen en una investigación, como respeto a la dignidad humana, el principio de beneficencia y principio de justicia. Del mismo modo, se respetaron las directrices emitidas por la Universidad César Vallejo respecto a la ejecución de las investigaciones en la Escuela de Postgrado; de igual forma, se ha contado con el asentimiento de los usuarios que conforman la muestra, se ha protegido la información brindada por los mismos, lo cual ha permitido analizar e interpretar los resultados y llegar a determinadas conclusiones.

IV.- RESULTADOS.

Haciendo un análisis de los datos recopilados mediante el cuestionario sobre la variable dependiente atención al usuario, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 1

Población participante.

		TOTALVAR			TOTALD		TOTALVA
		IABLEDEP			1	TOTALD2	RIABLED
		ENDIENTE			(Agrupad	(Agrupada	EPENDIE
		TOTA	TOTA	ENDIENTE	a))	NTE
		LD1	LD2				(Agrupada
)
N	Válido	70	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	36.29	32.33	68.61	2.24	2.36	2.33
	Mediana	36.50	32.50	70.00	2.00	2.00	2.00
	Moda	40	36	66 ^a	2	2	2
	Desv. estándar	5.569	5.447	10.282	.550	.591	.583
	Suma	2540	2263	4803	157	165	163

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

Como es de verse de la tabla 01, el cuestionario fue aplicado a sesenta personas mayores de edad, quienes son usuarios del distrito fiscal, correspondiente al 100% de la población que concurre a dicha institución durante cinco días hábiles, esto es, de lunes a viernes.

Tabla 2

Datos del total de la variable dependiente de atención al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	41	1	1.4	1.4	1.4
	45	2	2.9	2.9	4.3
	48	1	1.4	1.4	5.7
	53	1	1.4	1.4	7.1
	54	2	2.9	2.9	10.0
	55	1	1.4	1.4	11.4
	58	3	4.3	4.3	15.7
	60	2	2.9	2.9	18.6
	61	1	1.4	1.4	20.0
	62	4	5.7	5.7	25.7
	63	2	2.9	2.9	28.6
	64	2	2.9	2.9	31.4
	65	2	2.9	2.9	34.3
	66	5	7.1	7.1	41.4
	67	3	4.3	4.3	45.7
	68	1	1.4	1.4	47.1
	69	1	1.4	1.4	48.6
	70	3	4.3	4.3	52.9
	71	3	4.3	4.3	57.1
	72	3	4.3	4.3	61.4
	73	5	7.1	7.1	68.6
	74	4	5.7	5.7	74.3
	75	1	1.4	1.4	75.7
	76	3	4.3	4.3	80.0
	77	1	1.4	1.4	81.4
	78	2	2.9	2.9	84.3
	79	1	1.4	1.4	85.7
	80	1	1.4	1.4	87.1

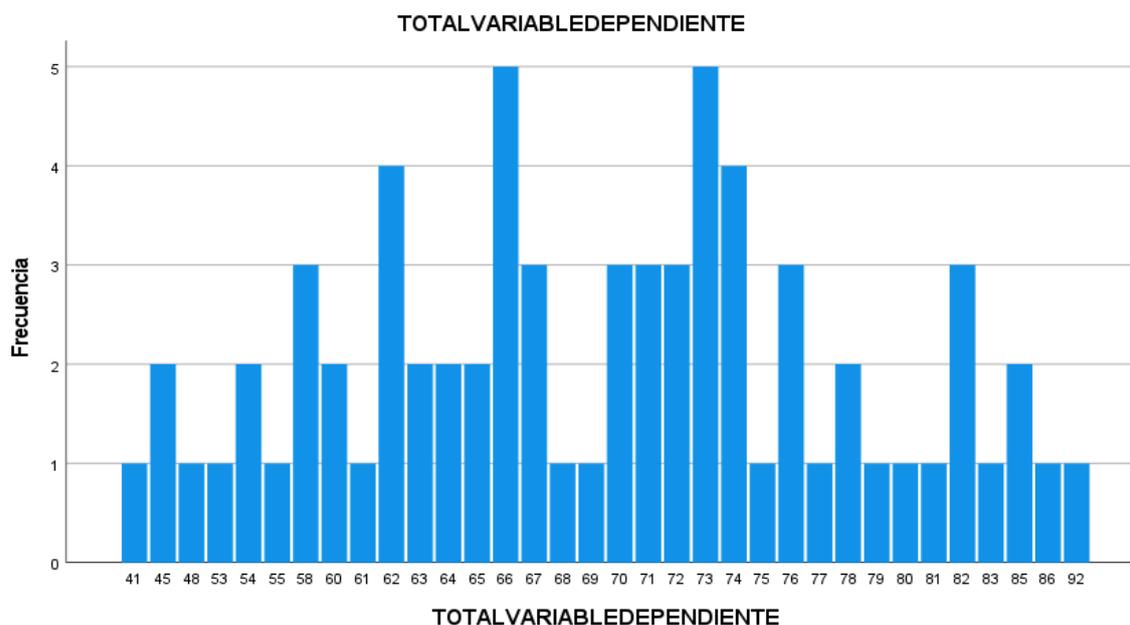
81	1	1.4	1.4	88.6
82	3	4.3	4.3	92.9
83	1	1.4	1.4	94.3
85	2	2.9	2.9	97.1
86	1	1.4	1.4	98.6
92	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

Según el grafico 02, en relación a la frecuencia se observa que el menor porcentaje equivale al 1.4% y el valor máximo equivale a 7.1%.

Figura 1

Histograma de la frecuencia sobre atención al usuario.



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 01 se observa que la frecuencia que mayor alcanzado es el total de 66 y 73, estos tiene un porcentaje de 7.1%.

Tabla 3

Datos de frecuencia del total agrupados de la variable dependiente.

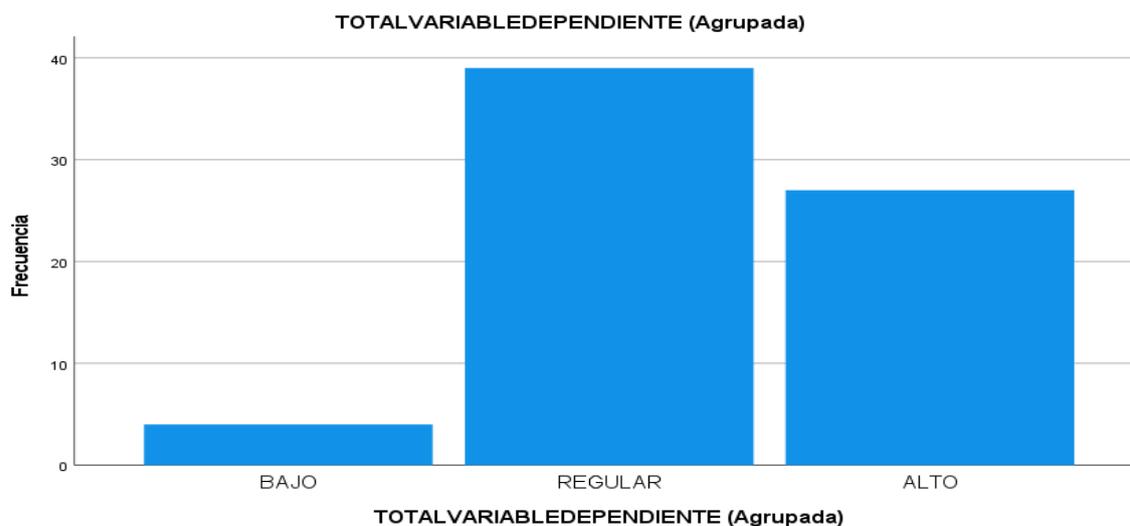
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	5.7	5.7	5.7
	REGULAR	39	55.7	55.7	61.4
	ALTO	27	38.6	38.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la tabla 03 en relación a la variable atención al usuario, se verifica que 04 usuarios encuestados calificaron como “bajo”, que representa al 5.7% del total, 39 encuestados calificaron como “regular” representando al 55.7% del total, mientras que el 27 personas encuestadas calificaron al servicio como alto; sin embargo, al sumar el porcentaje del valor “bajo” y “regular”, asciende al 61,4%, lo que permite concluir que el distrito fiscal viene utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones para prestar el servicio público, empero pese a los esfuerzos resulta insuficiente.

Figura 2

Histograma respecto a la variable de atención al usuario



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 02 podemos verificar que el nivel “regular” de atención al usuario representa el 55.7% del total de usuarios, el cual representa una mayor frecuencia en relación a los demás niveles, equivalente a 39 usuarios.

Tabla 4

Datos totales de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21	2	2.9	2.9	2.9
	24	1	1.4	1.4	4.3
	26	1	1.4	1.4	5.7
	29	2	2.9	2.9	8.6
	30	6	8.6	8.6	17.1
	31	2	2.9	2.9	20.0
	32	1	1.4	1.4	21.4

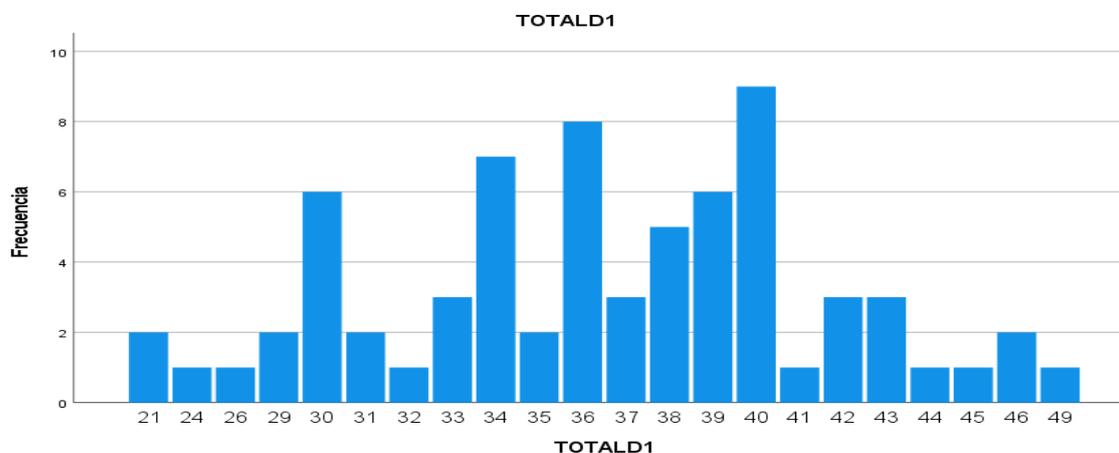
33	3	4.3	4.3	25.7
34	7	10.0	10.0	35.7
35	2	2.9	2.9	38.6
36	8	11.4	11.4	50.0
37	3	4.3	4.3	54.3
38	5	7.1	7.1	61.4
39	6	8.6	8.6	70.0
40	9	12.9	12.9	82.9
41	1	1.4	1.4	84.3
42	3	4.3	4.3	88.6
43	3	4.3	4.3	92.9
44	1	1.4	1.4	94.3
45	1	1.4	1.4	95.7
46	2	2.9	2.9	98.6
49	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

Según el grafico 02, en relación a la frecuencia se observa que el menor porcentaje equivale al 1.4% y el valor máximo equivale a 12.9%.

Figura 03

Histograma de la frecuencia total sobre dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 01 se observa que la frecuencia que mayor alcanzado es el total de 40, equivalente al porcentaje de 12.9%.

Tabla 5

Datos de frecuencia del total agrupados de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.

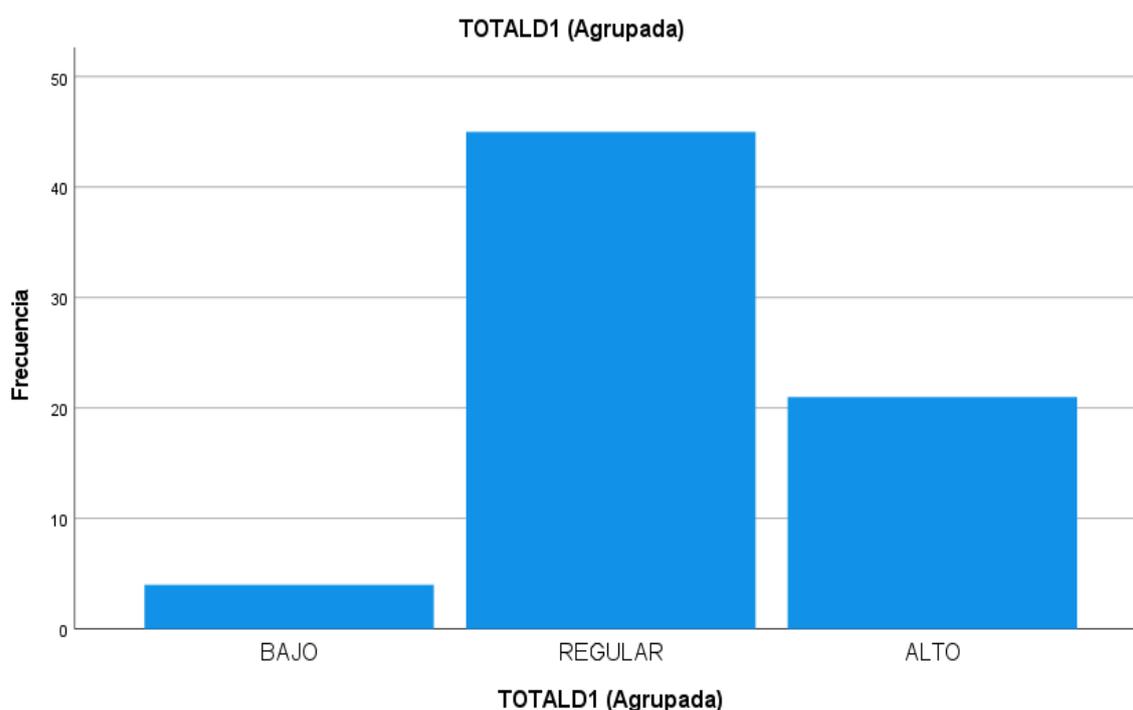
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	5.7	5.7	5.7
	REGULAR	45	64.3	64.3	70.0
	ALTO	21	30.0	30.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la tabla 05 en relación a la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital, se advierte que verifica 04 usuarios encuestados calificaron como “bajo”, que representa al 5.7% del total, 45 encuestados calificaron como “regular” representando al 64.3% del total, mientras que el 21 personas encuestadas calificaron como alto; empero, al existir un porcentaje del valor “bajo” y “regular”, que asciende al 70%, conlleva a concluir que existe un gran porcentaje que desconoce o tiene poco conocimiento sobre los planes del gobierno digital.

Figura 4

Histograma sobre el total agrupado de la dimensión de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 04 podemos observar que el nivel “regular” de conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital representa el 64.3% del total de usuarios, es decir tiene una mayor frecuencia en relación a los demás niveles, equivalente a 45 usuarios.

Tabla 6*Datos totales de la dimensión de servicio público.*

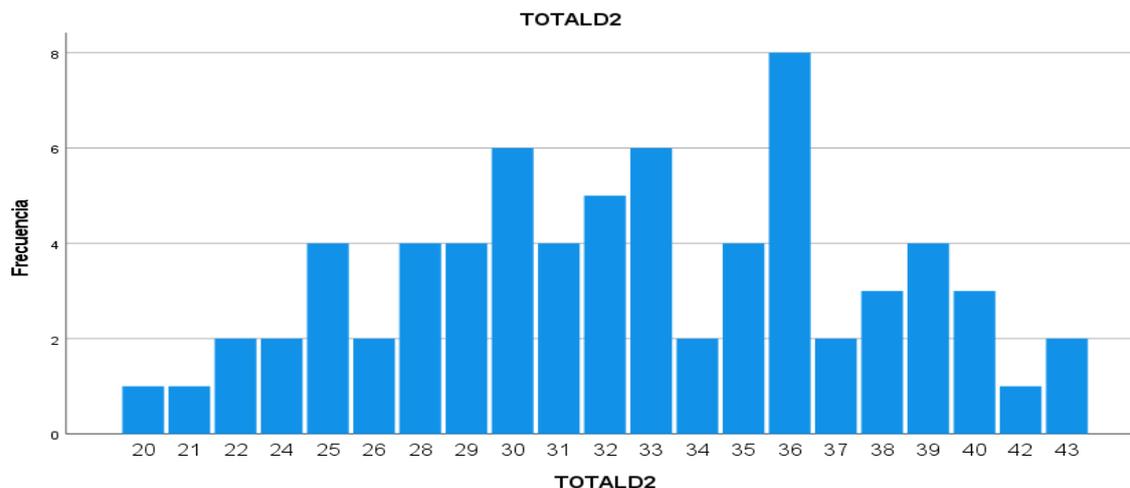
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20	1	1.4	1.4	1.4
	21	1	1.4	1.4	2.9
	22	2	2.9	2.9	5.7
	24	2	2.9	2.9	8.6
	25	4	5.7	5.7	14.3
	26	2	2.9	2.9	17.1
	28	4	5.7	5.7	22.9
	29	4	5.7	5.7	28.6
	30	6	8.6	8.6	37.1
	31	4	5.7	5.7	42.9
	32	5	7.1	7.1	50.0
	33	6	8.6	8.6	58.6
	34	2	2.9	2.9	61.4
	35	4	5.7	5.7	67.1
	36	8	11.4	11.4	78.6
	37	2	2.9	2.9	81.4
	38	3	4.3	4.3	85.7
	39	4	5.7	5.7	91.4
	40	3	4.3	4.3	95.7
	42	1	1.4	1.4	97.1
	43	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

Según el gráfico 06, en relación a la frecuencia se observa que el menor porcentaje equivale al 1.4% y el valor máximo equivale a 11.4%.

Figura 5

Histograma de la frecuencia total sobre dimensión de servicio público.



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 01 se observa que la frecuencia que mayor alcanzado es el total de 36, equivalente al porcentaje de 11.4%.

Tabla 7

Datos de frecuencia del total agrupados de la sobre dimensión de servicio público.

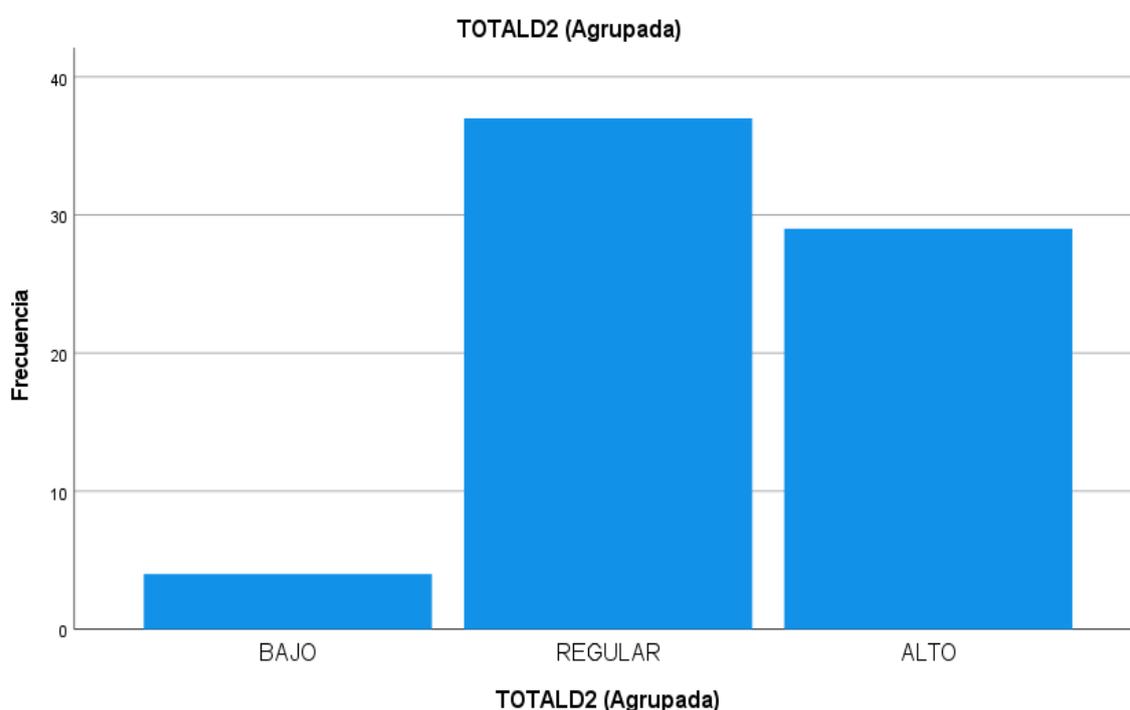
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	BAJO	4	5.7	5.7	5.7
	REGULAR	37	52.9	52.9	58.6
	ALTO	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la tabla 07 en relación a la dimensión de servicio público, se advierte que verifica 04 usuarios encuestados calificaron como “bajo”, que representa al 5.7% del total, 37 encuestados calificaron como “regular” representando al 52.9% del total, mientras que el 29 personas encuestadas calificaron como alto; empero, al existir un porcentaje del valor “bajo” y “regular”, que asciende al 58.6%, conlleva a concluir que se presenta un porcentaje deficiente en la atención del usuario.

Figura 6

Histograma sobre el total agrupado de la dimensión de servicio público.



Nota: Cuestionario para medir la atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

De la figura 06 podemos observar que el nivel “regular” de atención al usuario representa el 52.9% del total de usuarios, el cual representa una mayor frecuencia en relación a los demás niveles, equivalente a 37 usuarios.

V.- DISCUSIÓN.

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer la implementación de políticas de gobierno digital con la finalidad de mejorar el nivel del servicio público en un distrito fiscal del Ministerio Público, teniendo en cuenta directrices internacionales y nacionales como recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, política de modernización de la gestión pública del Estado Peruano, Plan Nacional de Gobierno Digital, lineamientos brindados por la Secretaria de Gobierno Digital, entre otros; cuya transformación digital no solo permite contar con un ente público moderno que en su gestión utiliza las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) sino que la prestación de bienes y servicios son alcanzados a los ciudadanos de manera adecuada y oportuna, generando valor público en el sector justicia.

En tal sentido, al encontrarnos en la era de la información y conocimiento, el uso de las TICs se convierte en una herramienta básica de la administración pública, pues permite la interacción entre el Estado y ciudadano, requiriendo según Tupia (2019) no solo la utilización de un medio tecnológico sino de un cambio cultural en el uso de las TIC orientada a fortalecer los esfuerzos encaminado atender más y mejor al poblador.

Ante ello, el Ministerio Público con la finalidad de promover un sistema fiscal orientado al servicio del ciudadano, se ve en la necesidad de cambiar la organización tradicional por una organización por procesos e impulsar la transformación digital en beneficio de la sociedad y el usuario interno; al ciudadano se le deberá garantizar el acceso, participación y generar mejores oportunidades en igualdad de condiciones, tanto en las zonas urbanas como rurales.

Entonces, según la investigación de Atalaya y Tarazona (2020) adoptar políticas de gobierno digital no es solo introducir el uso de las TIC en la gestión pública sino mejorar el servicio público, ello implica que el ente público cuente con un sistema digital que permita al ciudadano acceder a servicios públicos, que pasa por digitalizar procesos y colocarlos al servicio del ciudadano; además se requiere

que la institución cree plataformas digitales amigables y de fácil acceso, contenga la información necesaria de orientación al usuario, como tutoriales, guías rápidas, etc.

Por otro lado, debemos citar el trabajo de Simón (2018), quien ha concluido que existe factores externos e internos que influyen entre el gobierno electrónico y la administración pública, siendo el factor interno es el que tiene mayor influencia mayor frente al externo, es decir, que es primordial que el usuario interno conozca y maneje las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs); igualmente, para el funcionamiento de los planes de gobierno digital es indispensable que existe una verdadera interoperabilidad entre las instituciones públicas, entendida, conforme a la Secretaria de Gobierno Digital (2017), como la capacidad de las organizaciones en general para intercambiar información y conocimiento entre sus sistemas digitales con la finalidad de alcanzar objetivos comunes y consensuados, así como, lograr objetivos mutuos; resultando, según Guzmán (201) indispensable para la gestión del conocimiento y para que la entidad obtenga una mayor eficiencia y dirección.

Igualmente, como se había expuesto en el marco teórico de la presente investigación, el gobierno digital entre sus beneficios para el ente público y el administrado se encuentra la reducción de costos y tiempo en sus procesos, motivo a que el ciudadano desde el lugar donde se encuentre puede acceder a los servicios digitales, pudiendo brindar y acceder a la información sin la necesidad de realizar mayores gastos que contar con acceso al internet, dejando de utilizar papel, pues su uso implica una sobre explotación de los árboles que causa efectos negativos a la naturaleza, además la Fundación de la Cámara de Comercio de los Estados Unidos (2016) considero que el uso de papel en las empresas se encontraba en la categoría más grande de desperdicio y que al reducir su uso lograría ahorrar grandes cantidades de dinero.

Respecto a este extremo también es necesario contar con mecanismos de seguridad y confianza, como conocer y familiarizarse con el uso del certificado y firma digital, que contiene caracteres que identifica a una persona en el entorno

digital, ello permite confiar al momento de acceder al servicio público e información digital; apoyado en la normatividad como: leyes, reglamentos, protocolos y lineamientos.

Entre los objetivos específicos nos hemos trazado identificar el nivel de atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público; como es de verse, la implementación del gobierno digital es todo un proceso de innovación de la institución pública, cambio de perspectiva del personal interno y administrado; para verificar el grado de atención al usuario, se ha utilizado como instrumento un cuestionario de veinticuatro (24) ítems, dividido en dos (02) dimensiones, subdivididas en nueve (09) indicadores, el mismo que fue sometido a juicio de expertos para la respectiva validación, para posteriormente someterlo a la confiabilidad del Alfa de Cronbach y el valor del Alfa de Cronbach, con el fin de determinar la consistencia e interrelación entre los ítems del instrumento, obteniéndose un valor de .943; luego, dicho instrumento fue aplicado a sesenta (70) personas mayores de edad, quienes son usuarios del distrito fiscal, entre litigantes, abogados en general, procuradores públicos, etc., correspondiente al 100% de la población que concurre a dicha institución durante cinco días hábiles, de lunes a viernes; habiéndose obtenido datos que conllevan a concluir lo siguiente: de la tabla 2 y la figura 1, en cuanto a la frecuencia se ha determinado que el menor porcentaje equivale al 1.4% y el valor máximo equivale a 7.1%; igualmente, de la tabla 3 y figura 2, se verifica que el 5.7% calificaron la atención al usuario como “bajo”, el 55.7% del total calificaron como “regular”, por lo que al sumar los dos porcentajes del valor “bajo” y “regular”, asciende al 61,4%, lo que permite concluir que pese a los esfuerzos que viene realizando el distrito fiscal en relación a la prestación de servicios mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones, resulta insuficiente para satisfacer las expectativas de la población usuaria, es decir, no se viene cumpliendo con el objetivo principal del gobierno digital, tal como establece la norma técnica de calidad de servicios en el Sector Público.

En cuanto a la medición de la dimensión sobre conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital, de la grafico 2 y figura 3, la frecuencia se encuentra

entre el 1.4% y el 12.9%; también se determinó, de la tabla 5 y figura 4, que el 5.7% del total calificaron como bajo y el 64.3% calificaron con regular, es decir que el 70% de encuestados desconoce o tiene poco conocimiento sobre los planes del gobierno digital y manejo de este.

En relación a la dimensión de servicio público, de la tabla 6 y figura 5, se aprecia una frecuencia mínima equivale al 1.4% y un valor máximo equivale a 11.4%; ahora de la tabla 7 y figura 6, se concluye que el valor “bajo” representa el 5.7% del total y el 52.9% de los encuestados calificaron como “regular”, empero, al existir un porcentaje del valor “bajo” y “regular”, asciende a 58.6%, ello conlleva a concluir que se presenta un porcentaje deficiente en la atención del usuario, por lo que la institución pública deberá orientar sus esfuerzos a mejorar la atención al ciudadano.

Otro de nuestros objetivos han consistido en diseñar, planificar y validar el uso de acciones de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público; al encontrarnos en la era de la transformación digital y el conocimiento, resulta necesario introducir el uso de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) en la administración de justicia, específicamente en la labor que desempeña los despachos fiscales del distrito fiscal del Ministerio Público, en tanto, permite que estos sean transparentes, confiables y ágiles, en respuesta a las demandas del usuario.

En tal sentido, teniendo en cuenta la política de modernización de la administración pública, normatividad sobre gobierno digital y disposiciones establecidas por la Secretaria de Gobierno Digital, además atendiendo lo expuesto por la Escuela de Política y Alto Gobierno (2017) que la implementación de planes de gobierno digital mejora la competitividad (tramites rápidos que conlleva ahorros), buen gobierno (eficaz por el uso de información y avance de procesos), transparencia (facilita el acceso a la información), calidad de servicio (acceso), innovación (oportunidades) y empoderamiento (oportunidad de participación para el ciudadano), nos permitimos elaborar un plan que representa una alternativa y oportunidad para que los despachos fiscales utilizando las TICs dejen de ser lentos

e ineficaces al prestar el servicio público colocando como núcleo central al ciudadano, requiriendo para la adopción y éxito de las políticas del gobierno, centrarnos en el aspecto de alfabetización digital, donde no solo se requiere saber y utilizar un mecanismo digital sino en comprender y usarlo, con el fin de mejorar la vida del usuario externo o que el usuario interno sea más productivo y eficiente; es necesario elaborar un plan encaminado a erradicar la alfabetización digital, planteando las siguientes estrategias, personal del área de informática del Ministerio Público lleve a cabo diversos talleres encaminado a conocer en que consiste la utilización de los medios tecnológicos en la administración pública, redes de comunicación; taller sobre las plataformas digitales de comunicación más usadas, con la finalidad de conocer y utilizar las plataformas Zoom, Hangouts Meet de Google, skape; taller sobre importancia del uso de la certificado y firma digital, con el objetivo de impulsar el uso en los servicios electrónicos que permite agilizar los tiempos, generar confianza y seguridad de la información que contiene los sistemas digitales; taller de inducción de los sistemas de información como el CEA (Carpeta Electrónica Administrativa), SGF (Sistema de Gestión Fiscal) y Sistemas2 y generador de notificaciones, con el fin de optimizar el uso de estos servicios electrónicos; taller para fortalecer el uso de los medios de comunicación y plataformas de comunicación virtual, con la finalidad de mejorar el servicio público; proponer que se diseñe, apruebe y difunda videotutoriales sobre el uso de sistemas digitales, que permita orientar y usar al usuario interno y externo; se diseñe, apruebe y difunda guías tutoriales sobre el uso de sistemas digitales, que sirva de nortes para el usuario interno y externo.

Nuestro trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de adoptar políticas de transformación digital en un distrito fiscal del Ministerio Público, a través del uso y aprovechamiento de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC), con la finalidad de que servicio encomendado consiga tener valor público, es decir, cumpla con el nivel de exigencia de satisfacción que espera el beneficiario, sea de calidad, oportuno, eficaz y eficiente y, a la vez estos planes vayan de la mano con la política de modernización adoptado por el Estado peruano, pues no solo permite fortalecer la relación del Estado y el ciudadano, sino que también conlleva a mejorar la calidad de vida y desarrollo socio económico de la población.

Del estudio de la normatividad sobre la modernización del Estado mediante la transformación digital, estudio de bibliografía y los resultados del análisis del cuestionario sobre el grado de calidad de servicio público que vienen recibiendo los usuarios del distrito fiscal del Ministerio Público mediante el uso de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TICs), se ha verificado diversos problemas relacionados con la implementación, conocimiento y utilidad de los medios tecnológicos en la administración pública, encaminado a prestar un servicio público de calidad orientado en el ciudadano, que sea eficaz, efectivo y oportuno en protección y defensa de sus derechos, estos planes no solo resultan ser un mecanismo de modernización institucional sino que trae diversos beneficios en favor del Estado y ciudadano, que excluyen barreras que van desde las territoriales hasta burocráticas, disminuye costos y recursos y permite mantener un medio ambiente sostenible y equilibrado.

Si bien, con la implementación de planes de gobierno digital se busca atender eficientemente al usuario con valor público; empero, no representa una solución autónoma, toda vez que se requiere de la concurrencia de otros factores como masificar la conectividad al internet en todo el territorio, un mayor presupuesto para la adquisición y renovación de equipos, entre otros, pero resulta ser una política que permite una atención oportuna, porque se tiene que enfrentar a varios obstáculos, pero de alguna manera optimiza la gestión institucional, representado en prestar un mejor servicio, simplifica procesos institucionales, permite crear canales de comunicación entre el estado y el ciudadano, de tal manera que aumenta la transparencia y participación ciudadana; por otro lado, debemos mencionar que permite obtener logros significativos y grandes beneficios, tanto para el Estado como para la población, reduciendo los costos de procesos en beneficio del ente público, pues existiendo la interoperabilidad al interior del estado y disponibilidad de bienes y servicios digitales, se logra neutralizar recursos logísticos, tecnológicos y humanos, y el ahorro para el ciudadano se encuentra representado en utilizar menor tiempo en los trámites, menos desplazamientos, reducción de tarifas.

VI.- CONCLUSIONES

1. El gobierno digital se encamina a efectuar un uso estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) entendidas como un conjunto de servicios, redes, software y aparatos, colocando al ciudadano como núcleo de los servicios públicos, por tanto, el servicio que se preste mediante mecanismos digitales tiene como fin crear valor público.
2. La adopción de políticas de gobierno digital representa una transformación digital como política de modernización del Estado peruano, que permite al ente público ofrezca servicios con trámites sencillos, ágiles y alcanzables para el ciudadano y, este los reciba de manera oportuna, eficaz y a un menor costo, lo cual representa un mayor nivel en la calidad de atención al ciudadano usuario.
3. Un adecuado diseño y planteamiento de políticas de gobierno digital, implica que la entidad pública cuente con un sistema digital que permita al ciudadano acceder a servicios públicos, que pasa por digitalizar procesos y colocarlos al servicio del ciudadano y, este cuente con capacidad para ingresar utilizando los medios tecnológicos y aproveche el servicio disponible, en ese orden de ideas la entidad tiene el deber capacitar al personal interno y externo.
4. El Estado peruano desde mucho antes de que se produzca la pandemia COVID – 19, ha emitido diversas normas con la finalidad modernizar la administración pública por medio de una transformación digital con la finalidad de ofrecer servicios eficientes y oportuno, sin embargo los esfuerzos realizados son insuficientes, pero sí asumimos que se trata de un proceso cultural nos encaminará hacia un impacto positivo en la innovación, productividad, crecimiento económico y reducción del desempleo.

VII.- RECOMENDACIONES

1. Como política del gobierno digital se optimice los procesos de prestación de los servicios públicos con la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), en procura de mejorar el nivel de atención al usuario.
2. Se brinde una continua capacitación al usuario interno y externo, con el objetivo de que tomen conocimiento y les permita realizar un adecuado manejo de los sistemas de información y puedan acceder a los servicios que ofrece el Estado, lo cual beneficia no solo de la institución sino también del ciudadano y permite una mayor interacción entre la administración pública – administrado.
3. Se recomienda que los sistemas de información que cuenta el Ministerio Público se unifiquen y permita el ingreso desde una plataforma única, asimismo, se procure una mayor interoperabilidad entre entes públicos.
4. Se procure implementar mejoras en los procesos, los mismos que deben ser amigables y de fácil acceso, apoyándose de videotutoriales y guías didácticas.
5. Se fortalezca el uso de los diversos medios de comunicación digital que permitan atender y difundir información oportunamente en beneficio del usuario.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional (2017), política 35. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento, recuperado de <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/35-sociedad-de-la-informacion-y-sociedad-del-conocimiento/>
- Atalaya, D & Tarazona, I. (2020) Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo, presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Alta Dirección, 2020. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18347/ATALAYA_PINEDO_TARAZONA_SANCHEZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barco, G. (2019). Estrategias en la Implementación de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque; Universidad Señor de Sipán, recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6320/Carri%c3%b3n%20Barco%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermúdez, P. Consultor Internacional en Transformación Digital, Knowmad, Empresario, Mistagogo, Profesor, Expositor, Escritor y mil cosas más..., 16 de marzo del 2018. <https://pablobermudez.com/2018/03/19/cuales-serian-los-beneficios-de-implementar-un-gobierno-digital-en-peru/>
- Bravo L, García F, Hernández M, López C, Furlong M, Isario L & Galván N (2008), Análisis de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) en México, recuperado de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/150/TIC_en_Mexico.pdf

Calmett, J. (2021). Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caparlar, C. & Dönmez, A. (2016). What is Scientific Research and How Can it be Done? Turk J Anaesthesiol Reanim 2016; 44: 212-8. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5019873/pdf/tard-44-4-212.pdf>

Comisión de Asuntos Constitucionales (2017), Informe sobre la democracia digital en la Unión Europea: posibilidades y retos (2016/2008(INI)). Parlamento Europeo. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0041_ES.pdf

Cosquillo, S. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16949/Cosquillo_Is.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Decreto Legislativo 957, aprobó el nuevo Código Procesal Penal (NCPP), promulgado el 22 de julio de 2004, diario oficial El Peruano, publicado el 29 de julio de 2004.

Decreto Supremo 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, publicado en el diario oficial El Peruano, el 19 de julio de 2008. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357172/DS_052-2008-PCM.pdf

Decreto Supremo 083-2011-PCM, crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, publicado en el diario oficial El Peruano, el 21 de octubre de 2011.

Decreto Supremo 004-2013-PCM, aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, diario oficial El Peruano, publicado el 09 de enero del 2013.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Decreto Supremo 022-2017-PCM, aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, publicado en el diario oficial El Peruano, el 28 de febrero de 2017,
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-organizacion-y-decreto-supremo-n-022-2017-pcm-1491051-1>

Decreto Supremo 056-2018-PCM, aprueba la Política General de Gobierno al año 2021, publicado en el diario oficial El Peruano, el 24 de mayo de 2018.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-general-de-gobierno-decreto-supremo-n-056-2018-pcm-1651713-2>

Decreto Legislativo 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, publicado en el diario oficial El Peruano, el 13 de septiembre de 2018,
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>

Decreto Supremo 033-2018-PCM, crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, publicado en el diario oficial El Peruano, el 23 de marzo de 2018,
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-crea-la-plataforma-digital-unica-del-est-decreto-supremo-n-033-2018-pcm-1629595-1>

Decreto Supremo 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el diario El Peruano, el día 02 de febrero d 2019.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

Decreto Supremo 006-2020-JUS, Decreto Supremo que establece criterios y procedimiento especial para la recomendación de Gracias Presidenciales para los adolescentes privados de libertad, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, publicado en el diario oficial El Peruano, el 01 de mayo de 2020- <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-establece-criterios-y-procedimiento-espe-decreto-supremo-no-006-2020-jus-1865974-2>

Electronic IDentification (2020), Administración digital: cómo impulsarla y multiplicar el PIB, recuperado de <https://www.electronicid.eu/es/blog/post/administracion-digital/es>

Electronic IDentification (2020), Qué es el GovTech y por qué está en el punto de mira, recuperado de <https://www.electronicid.eu/es/blog/post/que-es-el-govtech/es>

Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación, editorial Universidad Santo Domingo de Guzmán. Recuperado de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Fundación de la Cámara de Comercio de los Estados Unidos (2016). PAPER SAVING OPPORTUNITIES, BENEFITS, AND LEADERS. Recuperado de https://environmentalpaper.org/wp-content/uploads/2018/07/EPN_NA_Reduction_FactSheet_2018.pdf

GOBERNA - Escuela de Política y Alto Gobierno del Instituto Universitario Ortega y Gasset, centro adscrito a la Universidad Complutense de Madrid. 2017, recuperado de <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>

Gonzales, E. Blog de la escuela de postgrado de la Universidad Continental, ha publicado “La gestión pública y la transformación digital”, 2020. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-publica-y-la-transformacion-digital>

Guzmán, C. La interoperabilidad entre entidades y la gestión del conocimiento. Blog de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental. Recuperado de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-interoperabilidad-entre-entidades-y-la-gestion-del-conocimiento>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Huerta, G., Torres, C. & Lagunes, A. La gestión de la identidad digital y sus dimensiones, 2018, recuperado de [file:///C:/Users/Cesar%20Rafael%20Idrogo/Downloads/Lagestiondelaidentidaddigitalysusdimensiones%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Cesar%20Rafael%20Idrogo/Downloads/Lagestiondelaidentidaddigitalysusdimensiones%20(1).pdf)

Instituto Vasco de Competitividad – Fundación Deusto, 2017. <https://www.orquestra.deusto.es/euskadi-economia-digital/2017/servicios-publicos-digitales.phtml>

Latin American Cities Conferences: Innovación y Tecnología como Motores de Desarrollo Económico (2016, 21 de enero). https://www.as-coa.org/sites/default/files/Lima%20Agenda_CC%20final%20edit.pdf

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, publicado en el Diario El Peruano, el día 30 de enero de 2002. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 27806, publicado en el diario oficial El Peruano,

Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público, Ley N° 31449, publicado en el diario El Peruano, el día 13 de abril de 2022. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-fortalece-el-laboratorio-de-gobierno-y-transformacio-ley-n-31449-2058360-1>

Ley 27269, Ley de certificados y firmas digitales, de fecha ocho de mayo de 2000, <https://fiadi.org/wp-content/uploads/2017/10/LEY-27269-FIRMA-DIGITAL.pdf>

Lizardo, A. (2018), tesis doctoral, Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/> el 02/05/2020

Lineamientos N° 001-2019-SGP – Principios de actuación para la modernización de la Gestión Pública, 2019. <file:///C:/Users/Cesar%20Rafael%20Idrogo/Desktop/TESIS%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA/Lineamientos-N%C2%B0-001-2019-SGP-PCM1.pdf>

Luna, I. (2019). Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital, presentado en la Universidad Autónoma Del Estado De México, 2019. <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, P (2021). Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local. Análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García. Universidad

Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, recuperado de http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/5048/FEVAQ-M-2021-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. CEPAL.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Naser, A. (coord.), "Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

Organización de Estados Americanos (OEA, s.f.), sobre e-Gobierno.

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

OCDE (2016). Estudios de la OCDE sobre PUBLIC GOVERNANCE REFORM – PERU HIGHLIGHTS. Recuperado de

<https://www.oecd.org/countries/peru/estudios-de-la-ocde-sobre-gobernanza-publica-peru-9789264265226-es.htm>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022). Recuperado de

<https://www.gob.pe/744-plataforma-digital-de-gestion-documental>

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) - Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), (2013, octubre), primera edición, Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú - La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC.

[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)

Resolución de Secretaría De Gobierno Digital 005-2018-PCM/SEGDI, aprueba Aprueban Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, publicado en el diario oficial El Peruano, el día 22 de diciembre de 2018. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N_005-2018-PCMSEGDI20190829-25578-1jv6r28.pdf

Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, de fecha 27 de febrero de 2019, aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

Secretaria de Gobierno Electrónico, “Modelo de Gestión Documental”, 2017. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N_001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf

Simón, W. (2018) tesis “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016”, presentado ante la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf

Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Cuarta Edición, Editorial Limusa S.A, México. Obtenido de https://books.google.com/cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Tello, D. Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso, Universidad Externado de Colombia. Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales. Maestría en Gobierno y Políticas Públicas, mayo 2020. <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020->

Implementacion del gobierno electronico en tres municipios de sexta categoria en Colombia Un estudio de caso?sequence=1&isAllowed=y

Tinoco, C. (2020). Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias Universidad Externado de Colombia, Colombia. Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/3485/JIA-spa-2020-Implementacion_de_la_politica_publica_de_gobierno_digital_en_los_procedimientos_y_tramites_de_la_Alcaldia?sequence=2&isAllowed=y

Tupia, M. (2019). La Transformación digital de la administración pública [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://puntoedu.pucp.edu.pe/voces-pucp/la-transformacion-digital-de-la-administracion-publica/>

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Título de la tesis: "Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal _ Cajamarca"

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Variable independiente: Políticas de Gobierno Digital</i>	<i>La norma que reglamenta la Ley de Gobierno Digital, define a la gobernanza digital como el cúmulo de estructuras, roles, herramientas, normas y procesos encaminado a evaluar, articular, dirigir y supervisar la adopción y utilización de la tecnología digital e información y el avance</i>	<i>Es la aplicación de las tecnologías digitales y datos a la administración pública, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población usuaria</i>	<i>Prestación de servicios a través de las TICs</i>	<i>Prestación de servicios a través de las TICs</i>	<i>Ordinal</i>	
				<i>Sistema digital de acceso a los usuarios.</i>		
				<i>Manejo de las TICs</i>		
				<i>El uso transversal de las TICs.</i>		
				<i>Interoperabilidad</i>		
				<i>Cero papel</i>		
			<i>Implementación de las TICs</i>	<i>Creación de un sistema digital.</i>		

	<i>de innovación digital en el Estado y, al gobierno digital lo conceptualiza como el uso estratégico de las tecnologías digitales e información en la gestión con el fin de crear valor público</i>			<i>Menor costo para la entidad pública</i>		
			<i>Seguridad y confianza digital (identidad digital)</i>	<i>Familiaridad con el sistema digital</i>		
				<i>Uso de certificado digital</i>		
				<i>Uso de firma digital.</i>		
			<i>Soporte jurídico de apoyo.</i>	<i>Reglamentos</i>		
				<i>Protocolos</i>		
				<i>Lineamientos</i>		
<i>Variable dependiente: Atención al usuario.</i>	<i>Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público ha establecido que la calidad de servicios viene hacer la medida en que los bienes y servicios que brinda el Estado satisface las</i>	<i>Considerado como el acceso del usuario a los servicios públicos, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, a través el uso de</i>	<i>Conocimiento de políticas y planes sobre gobierno digital.</i>	<i>Orientación al usuario a través de la web.</i>	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario, análisis documental</i>
				<i>Acceso a servicios públicos.</i>		
				<i>Socialización del sistema digital.</i>		
				<i>Conocimiento de las reglas de controles</i>		

	<p><i>necesidades y expectativas de las personas, para ello las entidades públicas se organizan de manera efectivo con el fin de lograr el resultado esperado con el uso de los recursos.</i></p>	<p><i>las tecnologías de la información y comunicaciones</i></p>	<p><i>Servicio público</i></p>	<p><i>Reducción de costos y tiempo.</i></p>		
				<p><i>Eficiencia.</i></p>		
				<p><i>Eficacia</i></p>		
				<p><i>Transparencia</i></p>		
				<p><i>Participación ciudadana</i></p>		

Anexo 2: CUESTIONARIO.

Instrumento de recojo de datos sobre la variable atención al usuario.

Estimado colaborador (a), el presente instrumento tiene como objetivo recoger información en relación a la implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario (litigantes, abogados, etc.) en un Distrito Fiscal del Ministerio Público; por ello, se le agradece brinde una respuesta responsable y objetiva a la preguntas formuladas, de tal manera contribuirá con el desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de enunciados, Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a la escala valorativa siguiente:

1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre

Orientación al usuario a través de la web.		1	2	3	4
1	¿Ha ingresado alguna vez a la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público?.				
2	¿Cree Usted que la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público contiene la información necesaria de orientación al usuario?.				
Acceso a servicios públicos.					
3	¿En alguna oportunidad ha realizado trámites ante el Distrito Fiscal utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?.				
4	¿Cree Usted que las herramientas tecnológicas e informáticas que emplea el Distrito Fiscal son suficientes para acceder a los servicios públicos que ofrece?.				

5	¿Conoce algún servicio que brinde el Distrito Fiscal mediante plataformas digitales?.				
Socialización del sistema digital.					
6	En los dos últimos años, ¿Usted ha recibido capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?.				
7	¿Considera usted que la institución debe capacitar al usuario en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?.				
8	¿Estaría dispuesto a recibir algún servicio del Distrito Fiscal mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?.				
Conocimiento de las reglas de controles.					
9	¿El Distrito Fiscal garantiza el derecho de protección de los datos personales?.				
10	¿El Distrito Fiscal garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información en el entorno digital?.				
Reducción de costos y tiempo.					
11	¿Considera Usted que al recibir el servicio público de manera digital ahorraría tiempo y dinero?.				
12	¿Considera usted que recibir el servicio de manera digital se cumple con la política de cero papel?.				
13	¿Cree Usted que al prestar el servicio mediante el uso de las TICs reduce la contaminación ambiental?.				
Eficiencia.					
14	¿Cree usted que, implementando plataformas digitales mejorará el servicio del Distrito Fiscal?.				
15	¿Cree Usted, que recibiendo los servicios utilizando las TICs se ahorra recursos?.				

16	¿Considera Usted, como un avance el poder acceder digitalmente a los servicios públicos desde el lugar donde se encuentre?.				
Eficacia.					
17	¿Considera usted que el servicio que brinda el Distrito Fiscal del Ministerio Público, es de calidad?.				
18	¿Cree usted, que los procedimientos de atención en la entidad, están acorde a la expectativa del usuario?.				
19	¿Cree usted, que el Distrito Fiscal del Ministerio Público viene aplicando la normatividad de modernización y gobierno digital?, por ejemplo, utilizar plataformas digitales, uso de correo institucional, etc.				
Transparencia					
20	¿Considera Usted que el portal de transparencia del Distrito Fiscal del Ministerio Público está publicando información actualizada?.				
21	¿A través de algún medio digital puede acceder a la información sobre el estado de las investigaciones?.				
22	¿En alguna oportunidad ha utilizado el teléfono, whatsapp, correo electrónico, etc., para solicitar información sobre las investigaciones?.				
Participación ciudadana					
23	¿Estaría dispuesto a capacitarse en el uso de las TICs para recibir servicios de manera digital?.				
24	¿Cree Usted, que al brindar la información mediante el uso de las tecnologías digitales permitirá una mayor interacción entre el ciudadano y el Estado?.				

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE UN DISTRITO FISCAL _ CAJAMARCA.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL	Orientación al usuario a través de la web.	1. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público?	X		X		X		X		
			2. ¿Cree Usted que la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público contiene la información necesaria de orientación al usuario?	X		X		X		X		
		Acceso a servicios públicos.	3. ¿En alguna oportunidad ha realizado trámites ante el Distrito Fiscal utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		
			4. ¿Cree Usted que las herramientas tecnológicas e informáticas que emplea el Distrito Fiscal son suficientes para acceder a los servicios públicos que ofrece?	X		X		X		X		
			5. ¿Conoce algún servicio que brinde el Distrito Fiscal mediante plataformas digitales?	X		X		X		X		
		Socialización del sistema digital	6. En los dos últimos años, ¿Usted ha recibido capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		

		7. ¿Considera usted que la institución debe capacitar al usuario en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
		8. ¿Estaría dispuesto a recibir algún servicio del Distrito Fiscal mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
	Conocimiento de las reglas de controles	9. ¿El Distrito Fiscal garantiza el derecho de protección de los datos personales?	X		X		X		X	
		10. ¿El Distrito Fiscal garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información en el entorno digital?	X		X		X		X	
	Reducción de costos y tiempo	11. ¿Considera Usted que al recibir el servicio público de manera digital ahorraría tiempo y dinero?	X		X		X		X	
		12. ¿Considera usted que recibir el servicio de manera digital se cumple con la política de cero papel?	X		X		X		X	
		13. ¿Cree Usted que al prestar el servicio mediante el uso de las TICs reduce la contaminación ambiental?	X		X		X		X	
	Eficiencia	14. ¿Cree usted que, implementando plataformas digitales mejorará el servicio del Distrito Fiscal?	X		X		X		X	
		15. ¿Cree Usted, que recibiendo los servicios utilizando las TICs se ahorra recursos?	X		X		X		X	
		16. ¿Considera Usted, como un avance el poder acceder digitalmente a los servicios públicos desde el lugar donde se encuentre?	X		X		X		X	
		17. ¿Considera usted que el servicio que brinda el Distrito Fiscal del Ministerio Público, es de calidad?	X		X		X		X	
		18. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención en la entidad, están acorde a la expectativa del usuario?	X		X		X		X	

Servicio público.	Eficacia	19. ¿Cree usted, que el Distrito Fiscal del Ministerio Público viene aplicando la normatividad de modernización y gobierno digital?, por ejemplo, utilizar plataformas digitales, uso de correo institucional, etc.	X		X		X		X	
	Transparencia	20. ¿Considera Usted que el portal de transparencia del Distrito Fiscal del Ministerio Público está publicando información actualizada?.	X		X		X		X	
		21. ¿A través de algún medio digital puede acceder a la información sobre el estado de las investigaciones?.	X		X		X		X	
		22. ¿En alguna oportunidad ha utilizado el teléfono, whatsapp, correo electrónico, etc., para solicitar información sobre las investigaciones?.	X		X		X		X	
	Participación ciudadana	23. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en el uso de las TICs para recibir servicios de manera digital?.	X		X		X		X	
		24. ¿Cree Usted, que al brindar la información mediante el uso de las tecnologías digitales permitirá una mayor interacción entre el ciudadano y el Estado?.	X		X		X		X	

Fuente: Elaboración propia

Grado y Nombre del Experto: Mag. Clover Sánchez Rodríguez

Maestro en Ciencias, Derecho

Firma del experto :


 EXPERTO EVALUADOR
 40400385

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Implementación de Políticas de Gobierno Digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un Distrito Fiscal _ Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

3. TESISISTA:

Br. César Adreano Rafael Idrogo.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2022


Firma/DNI 40400385

EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**
Nombres **CLOSVÉR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40400365**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
Rector **MONTOYA MESTANZA ANGELMIRO**
Secretario General **RODRIGUEZ LESCANO VICTOR ELI**
Director De La Escuela De Post Grado **PAREDES OLIVA VALENTIN VICTOR**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS
DERECHO**
Fecha de Expedición **14/10/16**
Resolución/Acta **1837-2016-UNC**
Diploma **A01173055**
Fecha Matrícula **03/04/2009**
Fecha Egreso **28/10/2013**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Julio de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 0000827710**

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 2022.07.20 11:28:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE UN DISTRITO FISCAL _ CAJAMARCA.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL	Orientación al usuario a través de la web.	1. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público?	X		X		X		X		
			2. ¿Cree Usted que la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público contiene la información necesaria de orientación al usuario?	X		X		X		X		
		Acceso a servicios públicos.	3. ¿En alguna oportunidad ha realizado trámites ante el Distrito Fiscal utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		
			4. ¿Cree Usted que las herramientas tecnológicas e informáticas que emplea el Distrito Fiscal son suficientes para acceder a los servicios públicos que ofrece?	X		X		X		X		
			5. ¿Conoce algún servicio que brinde el Distrito Fiscal mediante plataformas digitales?	X		X		X		X		
		Socialización del sistema digital	6. En los dos últimos años, ¿Usted ha recibido capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		

		7. ¿Considera usted que la institución debe capacitar al usuario en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
		8. ¿Estaría dispuesto a recibir algún servicio del Distrito Fiscal mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
	Conocimiento de las reglas de controles	9. ¿El Distrito Fiscal garantiza el derecho de protección de los datos personales?	X		X		X		X	
		10. ¿El Distrito Fiscal garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información en el entorno digital?	X		X		X		X	
	Reducción de costos y tiempo	11. ¿Considera Usted que al recibir el servicio público de manera digital ahorraría tiempo y dinero?	X		X		X		X	
		12. ¿Considera usted que recibir el servicio de manera digital se cumple con la política de cero papel?	X		X		X		X	
		13. ¿Cree Usted que al prestar el servicio mediante el uso de las TICs reduce la contaminación ambiental?	X		X		X		X	
	Eficiencia	14. ¿Cree usted que, implementando plataformas digitales mejorará el servicio del Distrito Fiscal?	X		X		X		X	
		15. ¿Cree Usted, que recibiendo los servicios utilizando las TICs se ahorra recursos?	X		X		X		X	
		16. ¿Considera Usted, como un avance el poder acceder digitalmente a los servicios públicos desde el lugar donde se encuentre?	X		X		X		X	
		17. ¿Considera usted que el servicio que brinda el Distrito Fiscal del Ministerio Público, es de calidad?	X		X		X		X	
		18. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención en la entidad, están acorde a la expectativa del usuario?	X		X		X		X	

Servicio público.	Eficacia	19. ¿Cree usted, que el Distrito Fiscal del Ministerio Público viene aplicando la normatividad de modernización y gobierno digital?, por ejemplo, utilizar plataformas digitales, uso de correo institucional, etc.	X		X		X		X	
	Transparencia	20. ¿Considera Usted que el portal de transparencia del Distrito Fiscal del Ministerio Público está publicando información actualizada?	X		X		X		X	
		21. ¿A través de algún medio digital puede acceder a la información sobre el estado de las investigaciones?	X		X		X		X	
		22. ¿En alguna oportunidad ha utilizado el teléfono, whatsapp, correo electrónico, etc., para solicitar información sobre las investigaciones?	X		X		X		X	
	Participación ciudadana	23. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en el uso de las TICs para recibir servicios de manera digital?	X		X		X		X	
		24. ¿Cree Usted, que al brindar la información mediante el uso de las tecnologías digitales permitirá una mayor interacción entre el ciudadano y el Estado?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho*

Firma del experto :



Luis Arturo Montenegro Camacho
 LIC. ESTADÍSTICA
 MG. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 COESP 362

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Implementación de Políticas de Gobierno Digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un Distrito Fiscal _ Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

3. TESISISTA:

Br. César Adreano Rafael Idrogo.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo03 de junio del 2022



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 202

Firma/ DNI. 16641200
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**
Nombres **LUIS ARTURO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16641200**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **20/12/17**
Resolución/Acta **0422-2017-UCV**
Diploma **052-023316**
Fecha Matricula **05/01/2013**
Fecha Egreso **31/12/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL: 0000768951

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 18/06/2022 02:57:34-0900

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE UN DISTRITO FISCAL _ CAJAMARCA.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ATENCIÓN AL USUARIO	CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL	Orientación al usuario a través de la web.	1. ¿Ha ingresado alguna vez a la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público?	X		X		X		X		
			2. ¿Cree Usted que la página web del Distrito Fiscal del Ministerio Público contiene la información necesaria de orientación al usuario?	X		X		X		X		
		Acceso a servicios públicos.	3. ¿En alguna oportunidad ha realizado trámites ante el Distrito Fiscal utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		
			4. ¿Cree Usted que las herramientas tecnológicas e informáticas que emplea el Distrito Fiscal son suficientes para acceder a los servicios públicos que ofrece?	X		X		X		X		
			5. ¿Conoce algún servicio que brinde el Distrito Fiscal mediante plataformas digitales?	X		X		X		X		
		Socialización del sistema digital	6. En los dos últimos años, ¿Usted ha recibido capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X		

		7. ¿Considera usted que la institución debe capacitar al usuario en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
		8. ¿Estaría dispuesto a recibir algún servicio del Distrito Fiscal mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)?	X		X		X		X	
	Conocimiento de las reglas de controles	9. ¿El Distrito Fiscal garantiza el derecho de protección de los datos personales?	X		X		X		X	
		10. ¿El Distrito Fiscal garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información en el entorno digital?	X		X		X		X	
	Reducción de costos y tiempo	11. ¿Considera Usted que al recibir el servicio público de manera digital ahorraría tiempo y dinero?	X		X		X		X	
		12. ¿Considera usted que recibir el servicio de manera digital se cumple con la política de cero papel?	X		X		X		X	
		13. ¿Cree Usted que al prestar el servicio mediante el uso de las TICs reduce la contaminación ambiental?	X		X		X		X	
	Eficiencia	14. ¿Cree usted que, implementando plataformas digitales mejorará el servicio del Distrito Fiscal?	X		X		X		X	
		15. ¿Cree Usted, que recibiendo los servicios utilizando las TICs se ahorra recursos?	X		X		X		X	
		16. ¿Considera Usted, como un avance el poder acceder digitalmente a los servicios públicos desde el lugar donde se encuentre?	X		X		X		X	
		17. ¿Considera usted que el servicio que brinda el Distrito Fiscal del Ministerio Público, es de calidad?	X		X		X		X	
		18. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención en la entidad, están acorde a la expectativa del usuario?	X		X		X		X	

Servicio público.	Eficacia	19. ¿Cree usted, que el Distrito Fiscal del Ministerio Público viene aplicando la normatividad de modernización y gobierno digital?, por ejemplo, utilizar plataformas digitales, uso de correo institucional, etc.	X		X		X		X	
	Transparencia	20. ¿Considera Usted que el portal de transparencia del Distrito Fiscal del Ministerio Público está publicando información actualizada?.	X		X		X		X	
		21. ¿A través de algún medio digital puede acceder a la información sobre el estado de las investigaciones?.	X		X		X		X	
		22. ¿En alguna oportunidad ha utilizado el teléfono, whatsapp, correo electrónico, etc., para solicitar información sobre las investigaciones?.	X		X		X		X	
	Participación ciudadana	23. ¿Estaría dispuesto a capacitarse en el uso de las TICs para recibir servicios de manera digital?.	X		X		X		X	
		24. ¿Cree Usted, que al brindar la información mediante el uso de las tecnologías digitales permitirá una mayor interacción entre el ciudadano y el Estado?.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Montenegro Camacho*

DNI. 16672474

Firma del experto :

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Implementación de Políticas de Gobierno Digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un Distrito Fiscal _ Cajamarca.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre atención al usuario en un Distrito Fiscal del Ministerio Público.

3. TESISISTA:

Br. César Adreano Rafael Idrogo.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo03 de junio del 2022



Firma/DNI16672474
EXPERTO
Dr. Luis Montenegro Camacho



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**
Nombres **LUIS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16672474**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRUALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **17/06/2014**
Resolución/Acta **0742-2014-UCV**
Diploma **A1670953**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768138

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0800

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <http://volios.sunedu.gob.pe>



***PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DEL
DISTRITO FISCAL DEL MINISTERIO
PÚBLICO***



PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DEL DISTRITO FISCAL DEL MINISTERIO PÚBLICO.

1.- Introducción.

El presente plan de gobierno digital del distrito fiscal del Ministerio Público, se fundamenta en la necesidad de adoptar acciones de transformación digital institucional a través del uso y aprovechamiento de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC), con el fin de que el servicio encomendado consiga tener valor público, es decir, cumpla con el nivel de satisfacción que espera el beneficiario, sea de calidad, oportuno, eficaz y eficiente y, a la vez estos planes vayan de la mano con la política de modernización adoptado por el Estado peruano, pues no solo permite fortalecer la relación del Estado y el ciudadano, sino que también conlleva a mejorar la calidad de vida y desarrollo socio económico de la población.

Encontrándonos en la era de la transformación digital y el conocimiento, es necesario introducir el uso de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) en la administración de justicia, específicamente en la labor que desempeña los despachos fiscales del distrito fiscal del Ministerio Público, en tanto, permite que estos sean transparentes, confiables y ágiles. En tal sentido, teniendo en cuenta la política de modernización de la administración pública, normatividad sobre gobierno digital y disposiciones establecidas por la Secretaria de Gobierno Digital, se elabora el presente plan que representa una alternativa y oportunidad para que los despachos fiscales utilizando las TICs dejen de ser lentos e ineficaces al prestar el servicio público colocando como núcleo central al ciudadano.

2.- Objetivo.

El objetivo general del presente plan es diseñar una estrategia para aplicar adoptar políticas de gobierno digital en un distrito fiscal del Ministerio Público con el fin de optimizar el servicio público en beneficio del usuario.

3.- Fundamentos.

3.1. Definición de Gobierno digital.

Actualmente es indiscutible el impacto que genera el uso de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) en la humanidad, pues permite una constante interacción entre sí, lo cual no ha sido ajeno en el sector privado quienes la han aprovechado para interactuar con sus clientes sino que también los gobiernos han identificado el potencial para llegar a los lugares más recónditos del territorio, procurar la inclusión y lo más importante es que la administración pública traspasa las fronteras de un Estado. Al respecto la Organización de Estados Americanos define al gobierno electrónico como aplicación de las TICs a la administración del sector público. Y el reglamento de la Ley de Gobierno Digital conceptualiza al gobierno digital como uso de las tecnologías digitales e información en la administración pública encaminado a crear valor público. La Escuela de Política y Alto Gobierno (2017) precisa que la implementación de planes de gobierno digital mejora la competitividad (tramites rápidos que conlleva ahorros), buen gobierno (eficaz por el uso de información y avance de procesos), transparencia (facilita el acceso a la información), calidad de servicio (acceso), innovación (oportunidades) y empoderamiento (oportunidad de participación para el ciudadano).

3.2.- Normatividad.

- Constitución Política del Perú.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley 27658).
- Decreto Supremo 081-2013-PCM (Política Nacional de Gobierno Electrónico).
- Decreto Legislativo 1412 (Ley de Gobierno Digital).
- Decreto de Urgencia 006-2020 (Sistema Nacional de Transformación Digital).
- Decreto de Urgencia 007-2020 (Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento).

- Decreto Supremo 033-2018-PCM (crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano).
- Resolución de la Fiscalía de la Nación 1093-2020-MP-FN (Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 del Ministerio Público).
- Resolución Ministerial 119-2018-PCM (creación de Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública).
- Resolución de Secretaria de Gobierno Digital 004-2018-PCM/SEGDI (Lineamientos del Líder de Gobierno Digital).
- Resolución de Secretaria de Gobierno Digital 005-2018-PCM-SEGDI (Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital).

3.3.- Campo.

Se basa en la normatividad de modernización del Estado mediante la transformación digital, estudio de bibliografía y los resultados del análisis del nivel del servicio público que vienen recibiendo los usuarios del distrito fiscal del Ministerio Público mediante el uso de la Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC), de donde se evidencia diversas falencias respecto a la implementación, conocimiento y utilidad de los medios tecnológicos con la finalidad de prestar el servicio público de calidad orientado en el ciudadano con el fin de ofrecer una atención eficaz, efectiva y oportuna en protección y defensa de sus derechos, resultando ser no solo un mecanismo de modernización institucional sino que trae diversos beneficios en favor del Estado y ciudadano, pues excluyen barreras que van desde las territoriales hasta burocráticas, disminuye costos y recursos. Dichas razones motivan proponer un plan de gobierno digital en el distrito fiscal del ministerio público con miras a optimizar el servicio público mediante el uso de las TICs.

4.- Estructura y plan de acción.

Para llegar a la transformación digital de una institucional pública implica pasar por diversos cambio que van desde fortalecer los servicios tecnológicos que cuenta la entidad pública que aseguren optimizar procesos, asegurar la disponibilidad del

servicio, promover la digitalización, mejorar el riesgo de la información procesada; pero para el funcionamiento y éxito de las políticas del gobierno, resulta necesario tratar el tema de alfabetización digital, donde no solo se requiere saber utilizar un mecanismo digital sino en comprender y usarlo, con el fin de mejorar la vida del usuario externo o que el usuario interno sea más productivo y eficiente. En tal sentido, se presenta las estrategias para implementar políticas de gobierno digital en un distrito fiscal del Ministerio Público con el fin de optimizar el servicio público, desde el aspecto alfabetización digital. Posteriormente, se esbozará algunas recomendaciones que ayudará a las estrategias permitan concretizar el objetivo trazado.

Tabla.

Alfabetización digital (taller 1)

Taller 1. Tecnologías de la Información y Comunicaciones.						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Introducción. Concepto de TIC Aplicaciones informáticas Recursos telemáticos: Redes de comunicación - comunicación asincrónica - Acceso a páginas web - Comunicación Sincrónica		Área de informática del Ministerio Público	Conocer en que consiste las TIC, clases de TIC, uso de las TIC	Usuario interno y externo	Virtual (plataforma Meet, Zoom, etc.)	Recursos internos del Ministerio Público

Tabla.

Alfabetización digital (taller 2)

Taller 2. Plataformas de comunicación virtual						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Introducción. Clases de comunicación virtual Manejo de Plataformas de comunicación más usada. - Plataforma Zoom - Plataforma Hangouts Meet de Google Plataforma Skype.		Área de informática del Ministerio Público	Conocer y utilizar las diversas plataformas virtuales de comunicación.	Usuario interno y externo	Virtual (plataforma Meet, Zoom, etc.)	Recursos internos del Ministerio Público

Tabla.

Alfabetización digital (taller 3)

Taller 3. Firma y certificado digital						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Introducción. Concepto de		Área de informática	Impulsar el uso	Usuario interno y	Virtual (plataforma	Recursos internos del

identidad digital		ca del	del	externo	rma	Ministerio
Definición de certificado digital		Ministerio Público.	certifica do y firma		Meet, Zoom, etc.)	Público.
Definición de firma digital		Experto en firma certificad o y firma digital (RENIEC)	digital en los servicios públicos			
Impacto que genera el uso de la firma y certificado digital en los servicios públicos						

Tabla.

Alfabetización digital (taller 4)

Taller 4. Inducción de los sistemas informáticos						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Introducción. Definición de sistemas de información		Área de informática del Ministerio Público.	Optimizar el uso de los sistemas de información	Usuario interno.	Virtual (plataforma Meet, Zoom, etc.)	Recursos internos del Ministerio Público.
Importancia de los sistemas digitales - Carpeta Electrónica Administrativa - Sistema de Gestión Fiscal - Sistemas2 - Generador de Notificaciones.						

Ventajas y desventajas o limitaciones de los sistemas de información.						
---	--	--	--	--	--	--

Tabla.

Alfabetización digital (taller 5)

Taller 5. Fortalezca el uso de medios y plataformas de comunicación virtual						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
<p>Introducción.</p> <p>Rescatar ventajas del empleo de los diversos medios de comunicación y plataformas virtuales en mejora del servicio público encomendado, como: Plataforma Zoom, Plataforma Hangouts Meet de Google, Plataforma Skype, WhatsApp, uso masivo del correo institucional, llamadas telefónicas, vídeollamadas, etc.</p>		<p>Área de informática del Ministerio Público.</p>	<p>Fortalecer el uso de los medios y plataformas de comunicación virtual</p>	<p>Usuario interno y externo.</p>	<p>Virtual (plataforma Meet, Zoom, etc.)</p>	<p>Recursos internos del Ministerio Público.</p>

Tabla.

Alfabetización digital (diseño de videotutoriales)

Diseño, aprueba y difunda videotutoriales sobre el uso de sistemas digitales.						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Diseño, aprueba y difunda videotutoriales.		Área de informática del Ministerio Público.	Optimizar el uso de los sistemas de información	Usuario interno y externo	Página web del Ministerio Público	Recursos internos del Ministerio Público.

Tabla.

Alfabetización digital (diseño de guías rápidas)

Diseño, aprueba y difunda guías sobre el uso de sistemas digitales.						
Sesiones	Fecha	Responsable	Objetivo	Destinatario	Lugar	Financiamiento
Diseño, aprueba y difunda guías		Área de informática del Ministerio Público.	Optimizar el uso de los sistemas de información	Usuario interno y externo	Página web del Ministerio Público	Recursos internos del Ministerio Público.

DIAGNOSTICO

Actores: Ministerio Público y usuario interno y externo

- Tecnologías de la información y comunicaciones.
- Plataformas de comunicación virtual.
- Firma y certificado digital.
- Inducción de los sistemas informáticos.
- Fortalecimiento del uso de medios y plataformas de comunicación virtual.
- Diseño, aprueba y difunda videotutoriales sobre el uso de sistemas digitales.
- Diseño, aprueba y difunda guías sobre el uso de sistemas digitales.

Distrito fiscal moderno

Servicio público de calidad

Aprovechamiento de los recursos

Distrito fiscal del Ministerio Público oportuno, eficiente y eficaz, al servicio del ciudadano.

Actores: Ministerio Público y usuario interno y externo

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL PARA UN DISTRITO
FISCAL DEL MINISTERIO PÚBLICO.**

Yo, Clover Sánchez Rodríguez, identificado con DNI N° 40400385, con Grado Académico de Maestro en Ciencias - Derecho, en la Universidad Nacional de Cajamarca, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000827718.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Plan de gobierno digital para un distrito fiscal del Ministerio Público, correspondiente a la Tesis Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: introducción, objetivo, normatividad, campo, estructura y plan de acción.

La propuesta corresponde a la tesis: "Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

El plan presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.

Mg. Closver Sánchez Rodríguez, Código de registro de Sunedu 0000827718, con Centro de labores en el Ministerio Público, N° de celular 969687314.


EXPERTO EVALUADOR
40400385

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL PARA UN DISTRITO
FISCAL DEL MINISTERIO PÚBLICO.**

Yo, Luis Arturo Montenegro Camacho, identificado con DNI N° 16641200, con Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000768151.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Plan de gobierno digital para un distrito fiscal del Ministerio Público, correspondiente a la Tesis Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: introducción, objetivo, normatividad, campo, estructura y plan de acción.

La propuesta corresponde a la tesis: "Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la aplicación y Pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.

Mg. MSc, Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho, Código de registro de Sunedu 0000768151, con Centro de labores en la Universidad César Vallejo, N° de celular: 979 599 638



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 267

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16641200

EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL PARA UN DISTRITO
FISCAL DEL MINISTERIO PÚBLICO.**

Yo, Luis Montenegro Camacho, identificado con DNI N° 16672474, con Grado Académico de Doctor en Administración de la Educación en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000768138

Hago constar que he leído y revisado la propuesta Plan de gobierno digital para un distrito fiscal del Ministerio Público, correspondiente a la Tesis Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: introducción, objetivo, normatividad, campo, estructura y plan de acción.

La propuesta corresponde a la tesis: "Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		

7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la aplicación y Pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.

Mg. MSc, Dr. Luis Montenegro Camacho, Código de registro de Sunedu 0000768138, con Centro de labores en la Universidad César Vallejo, N° de celular: 949 531 920

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO