EL ECONOMISTA

Fecha	Sección	Página
13.08.2015	Empresas y Negocios	22

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Ernesto Piedras epiedras@the-ciu.net

Métricas y avances en gobierno móvil

Para que se haga una realidad el *e-ciudadano* y el *m-ciudadano* (aquel que desarrolla sus derechos y servicios desde plataformas móviles), resulta una condición sine qua non la existencia de su contraparte institucional, el *e-gobierno* y el *m-gobierno*. De ahí la conveniencia de desarrollar esos espacios de interactividad ubicua entre ambos agentes.

De acuerdo con la OCDE, el *m-gobierno* resulta de la interacción entre las tecnologías móviles y las tecnologías de la información y la comunicación, a través de la creación de aplicaciones móviles, con el objetivo de prestar servicios de participación ciudadana, salud, educación, seguridad pública, entre otros, a la población. En el caso mexicano, estos espacios de interacción materializados en aplicaciones móviles han resultado limitados en sus alcances efectivos.

En promedio un *smartphone* cuenta hoy con 38 aplicaciones precargadas y descargadas. Sin embargo, cuesta mucho trabajo encontrar uno de estos dispositivos que cuente con una de estas *apps* de servicios de gobierno. En el orden federal, sólo tres de cada 100 *smartphones* cuentan con alguna de estas aplicaciones.

Si bien, el país registra avances importantes en habilitadores de conectividad móvil, con una adopción a la fecha de 60% de teléfonos inteligentes del total de líneas móviles (equivalente a 64 millones de dispositivos) y una creciente penetración a servicios de banda ancha móvil, ese universo de conectividad tan sólo alcanza un promedio de 17,000 descargas de aplicaciones pertenecientes al gobierno federal.

Estas métricas sobre gobierno móvil en México, del estudio "Hacia un gobierno móvil: aspectos de oferta y demanda de aplicaciones móviles públicas" (www.the-siu.net/siu_0k/pdf/SIU-AppMoviles2015.pdf, The Social Intelligence Unit), identifican que a nivel estatal, incluso en el caso más exitoso como es el DF, no existe un nivel de adopción y satisfacción significativo y aprobatorio en torno al uso de aplicaciones de gobierno.

A nivel municipal, las agencias gubernamentales son las instancias más próximas a los ciudadanos y sería razonable esperar que generaran el mayor flujo de demanda por servicios públicos y satisfactores. Sin embargo, tan sólo 31% de los municipios más poblados del país cuenta con aplicaciones móviles habilitadas para prestar algún servicio público a sus ciudadanos.

Los órganos municipales de gobierno que ofrecen servicios a través de aplicaciones repiten patrones similares a los de sus contrapartes a nivel federal y estatal, registrando una restringida adopción de la magnitud de 1,187 descargas por cada aplicación.

Entre las razones de esta acotada adopción figuran aquellas de oferta, como la frecuencia de actualización de estas herramientas de interactividad o la difusión de éstas en redes sociales y pági-

Continúa en siguiente hoja

Página 1 de 2
$ 40086.00
Tam: 262 cm2

nas web institucionales, así también las referidas al grado de educación digital y satisfacción en su uso por parte de los ciudadanos. Una propuesta para impulsar el desarrollo de aplicaciones de utilidad gubernamental, que sean coherentes con las necesidades ciudadanas, consiste en desarrollar estrategias digitales que cuenten con líneas de acción enfocadas a la esfera móvil, capaces de coordinar esfuerzos de desarrollo, comunicación, difusión, contenido y población objetivo de las aplicaciones de gobierno.

Ahí radica parte de la importancia de contar con una agenda o estrategia digital estatal y tan sólo encuentra el estudio que siete de las 32 entidades federativas cuentan ya con una.

Lo anterior confirma que a la fecha las aplicaciones de gobierno en sus tres órdenes no alcanzan aún a ser ese eslabón pendiente entre el *m-ciudadano* y el *m-gobierno*.

Cabe reiterar que si el *m-gobierno* es un espacio digital y ubicuo dedicado a la ciudadanía, y las tecnologías móviles se encuentran en franca adopción en nuestro país, entonces las aplicaciones móviles gubernamentales deberán jugar un papel central como herramientas conciliadoras entre los demandantes y oferentes de servicios públicos.