



LA TRANSICIÓN HACIA EL GOBIERNO DIGITAL

THE TRANSITION TOWARD DIGITAL GOVERNMENT

Diego Enrique Maidana Mendoza

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

dmaidana9@gmail.com

María Mirtha Elizabeth Aguilera de Biereg

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

mirthyaguilera24@gmail.com

Edemir González Larrea

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

edemirtais@gmail.com

Matías Fernando Lugo

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

matiaslugo_98@hotmail.com

Ángela Patricia González Olmedo

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

apgonzalezpy@gmail.com

RESUMEN

La transición hacia el gobierno digital constituye un proceso estratégico para fortalecer las instituciones públicas, mejorar la prestación de servicios y consolidar la confianza ciudadana en el Estado. En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, orientado a promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas mediante instituciones eficaces, responsables y transparentes, este artículo analiza la relación entre la digitalización gubernamental y el fortalecimiento de la gestión pública. El objetivo del trabajo es examinar de qué manera el gobierno digital contribuye a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la reducción de prácticas administrativas ineficientes o discrecionales. La metodología empleada es cualitativa, descriptiva y documental, basada en la revisión sistemática de informes institucionales, documentos oficiales y literatura académica publicada entre 2015 y 2025. El análisis se centró en experiencias de países en desarrollo, con énfasis en los desafíos de implementación, brecha digital, capacidades institucionales y uso estratégico de datos públicos. Los resultados muestran que las plataformas digitales permiten simplificar trámites, ampliar el acceso a la información, mejorar la trazabilidad de los procesos administrativos y generar canales más directos de interacción entre ciudadanía e instituciones. Asimismo, se evidencian limitaciones asociadas a infraestructura tecnológica, alfabetización digital y coordinación interinstitucional. Se concluye que el gobierno digital no debe entenderse únicamente como incorporación de tecnología, sino como una transformación organizacional y cultural que puede contribuir directamente al cumplimiento del ODS 16 si se desarrolla con criterios de inclusión, seguridad, transparencia y sostenibilidad institucional.

PALABRAS CLAVE: desarrollo sostenible, gobierno digital, instituciones públicas, ODS 16, transparencia.

ABSTRACT

The transition toward digital government constitutes a strategic process for strengthening public institutions, improving service delivery, and consolidating citizens' trust in the State. Within the framework of Sustainable Development Goal 16, aimed at promoting peaceful, just, and inclusive societies through effective, accountable, and transparent institutions, this article analyzes the relationship between government digitalization and the strengthening of public management. The objective of the paper is to examine how digital government contributes to transparency, accountability, citizen participation, and the reduction of inefficient or discretionary administrative practices. The methodology used is qualitative, descriptive, and documentary, based on the systematic review of institutional reports, official documents, and academic literature published between 2015 and 2025. The analysis focused on experiences from developing countries, with emphasis on implementation challenges, the digital divide, institutional capacities, and the strategic use of public data. The results show that digital platforms make it possible to simplify procedures, expand access to information, improve the traceability of administrative processes, and create more direct channels of interaction between citizens and institutions. Likewise, limitations associated with technological infrastructure, digital literacy, and interinstitutional coordination are evident. It is concluded that digital government should not be understood solely as the incorporation of technology, but as an organizational and cultural transformation that can directly contribute to the achievement of SDG 16 if it is developed according to criteria of inclusion, security, transparency, and institutional sustainability.

KEYWORDS: digital government, public institutions, SDG 16, sustainable development, transparency.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los Estados enfrentan el desafío de modernizar sus estructuras administrativas para responder con mayor rapidez, transparencia y calidad a las demandas sociales. La ciudadanía exige trámites más simples, acceso oportuno a la información pública y mecanismos de participación que reduzcan la distancia entre las instituciones y las personas. En este contexto, la transición hacia el gobierno digital se configura como una estrategia de transformación institucional orientada a mejorar la eficiencia de la gestión pública, fortalecer la rendición de cuentas y ampliar el acceso equitativo a los servicios estatales.

El gobierno digital comprende el uso planificado de tecnologías de la información, datos, plataformas interoperables y canales electrónicos para rediseñar procesos públicos y mejorar la relación entre Estado y ciudadanía. Esta perspectiva supera la simple digitalización de formularios, ya que implica revisar procedimientos, fortalecer capacidades institucionales y promover una cultura de gestión basada en evidencia. De acuerdo con Janowski (2015), la evolución del gobierno digital avanza desde la incorporación tecnológica hacia modelos más contextualizados, participativos y orientados por políticas públicas.

La temática adquiere especial relevancia en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, que promueve instituciones eficaces, responsables e inclusivas. El cumplimiento de este objetivo requiere mecanismos que garanticen transparencia, acceso a la justicia, participación ciudadana y reducción de la corrupción. En tal sentido, el gobierno digital puede contribuir a que las instituciones públicas documenten mejor sus procesos, publiquen información verificable y habiliten servicios más accesibles para distintos sectores de la población (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024).

Desde la literatura científica, la transformación digital se entiende como un proceso que modifica prácticas, estructuras y formas de creación de valor dentro de las organizaciones. Vial (2019) sostiene que la transformación digital implica cambios organizacionales profundos derivados del uso de tecnologías digitales, por lo que su implementación en el sector público requiere liderazgo, planificación, capacidades humanas y evaluación permanente. En la misma línea, la Organisation for Economic Co-operation and Development (2020) destaca que los

gobiernos digitales maduros deben ser proactivos, centrados en el usuario, impulsados por datos y capaces de coordinar acciones entre instituciones.

La justificación del presente estudio radica en que la digitalización gubernamental se ha convertido en una condición necesaria para fortalecer la gobernanza democrática y reducir desigualdades en el acceso a servicios públicos. En países en desarrollo, la modernización tecnológica puede generar beneficios importantes, pero también enfrenta obstáculos vinculados con infraestructura, conectividad, alfabetización digital, seguridad de la información y resistencia al cambio. Por ello, resulta pertinente analizar el gobierno digital no solo como herramienta técnica, sino como política pública orientada al desarrollo sostenible.

El objetivo general del artículo es analizar la relevancia de la transición hacia el gobierno digital como mecanismo para el cumplimiento del ODS 16. De manera específica, se busca identificar sus contribuciones a la eficiencia institucional, la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana, así como reconocer los principales desafíos que limitan su implementación efectiva.

MATERIALES Y METODOLOGÍA

La investigación adopta un enfoque cualitativo, con diseño descriptivo y documental. Este tipo de estudio resulta adecuado porque permite analizar conceptos, políticas, informes institucionales y aportes académicos relacionados con la transformación digital del sector público sin recurrir a mediciones experimentales. El corpus de análisis estuvo conformado por documentos oficiales vinculados con el ODS 16, informes internacionales sobre gobierno digital, documentos de organismos multilaterales y artículos científicos especializados en administración pública, transparencia y transformación digital (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020; Vial, 2019).

La delimitación temporal abarca el período 2015–2025, etapa en la que el gobierno digital adquirió mayor relevancia en las agendas de desarrollo sostenible y modernización estatal. La delimitación espacial se centra en experiencias de países en desarrollo, debido a que estos contextos enfrentan retos particulares asociados con brecha digital, disponibilidad de infraestructura, capacidades institucionales y acceso desigual a servicios públicos. El análisis no

se orienta a evaluar un país específico, sino a identificar patrones generales aplicables a administraciones públicas que buscan avanzar hacia modelos de gestión más transparentes, inclusivos y eficientes.

El procedimiento metodológico se desarrolló en cuatro etapas. En primer lugar, se realizó la selección de fuentes mediante criterios de pertinencia temática, actualidad y relación directa con gobierno digital, ODS 16 y gestión pública. En segundo lugar, se efectuó una lectura analítica de los documentos para identificar conceptos, hallazgos y enfoques recurrentes. En tercer lugar, se organizaron los contenidos en categorías de análisis: eficiencia administrativa, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, inclusión digital y desafíos de implementación. Finalmente, se elaboró una síntesis interpretativa orientada a relacionar los hallazgos con el objetivo general del estudio.

Los requerimientos técnicos considerados para el análisis incluyen conectividad, interoperabilidad de sistemas, disponibilidad de datos públicos, seguridad de la información, formación de funcionarios y accesibilidad de las plataformas digitales. Estos elementos fueron seleccionados porque condicionan el alcance real de las políticas de gobierno digital y permiten valorar si la tecnología contribuye efectivamente a instituciones públicas más abiertas, confiables y sostenibles.

RESULTADOS

Eficiencia administrativa y simplificación de trámites

Los resultados del análisis documental evidencian que la transición hacia el gobierno digital genera impactos significativos en la eficiencia administrativa y en la calidad de los servicios públicos. Diversos informes internacionales señalan que la digitalización permite reducir tiempos de respuesta, simplificar trámites y optimizar la gestión interna de las instituciones estatales, lo que contribuye directamente al fortalecimiento de la capacidad operativa del sector público (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020).

La reducción de trámites presenciales constituye uno de los efectos más visibles del gobierno digital. La posibilidad de iniciar solicitudes, realizar seguimientos y recibir respuestas por medios electrónicos disminuye costos de traslado, tiempos de espera y cargas administrativas para la ciudadanía. En las instituciones públicas, la automatización de procesos

permite ordenar expedientes, evitar duplicaciones y mejorar la disponibilidad de información para la toma de decisiones.

Transparencia y acceso a la información pública

Se identificó un incremento sustancial en el acceso a la información pública mediante plataformas digitales. La disponibilidad de datos abiertos, portales de transparencia y sistemas de consulta en línea facilita que la ciudadanía pueda acceder a información relevante de manera rápida y equitativa. Este avance constituye un elemento clave para la construcción de instituciones más transparentes y responsables, en concordancia con las metas del ODS 16 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024).

El acceso digital a la información pública fortalece el control social porque permite que ciudadanos, medios de comunicación, organizaciones civiles y órganos de fiscalización consulten datos relevantes sin depender exclusivamente de solicitudes presenciales. Los portales de transparencia y los sistemas de datos abiertos facilitan el seguimiento de presupuestos, contrataciones, indicadores de gestión y resultados institucionales, lo que aumenta la posibilidad de detectar irregularidades y promover decisiones públicas mejor fundamentadas.

Rendición de cuentas y trazabilidad institucional

Otro resultado relevante es el fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas. La implementación de sistemas electrónicos de seguimiento de trámites, auditorías digitales y registros automatizados permite mejorar la trazabilidad de los procesos administrativos. Esto reduce la discrecionalidad, limita oportunidades de corrupción y promueve una mayor fiscalización ciudadana (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

La trazabilidad digital también favorece la auditoría posterior de las decisiones administrativas. Cuando los procesos quedan registrados en sistemas electrónicos, es posible identificar responsables, fechas, cambios realizados y etapas cumplidas. Esta característica reduce la discrecionalidad, mejora el control interno y crea condiciones para que las instituciones respondan de manera más clara ante solicitudes de información, reclamos o investigaciones.

Participación ciudadana e inclusión digital

El análisis muestra que el gobierno digital contribuye a ampliar los espacios de participación ciudadana mediante herramientas como consultas públicas en línea, plataformas de denuncias y sistemas de interacción directa con instituciones estatales. Estas iniciativas favorecen la inclusión social y fortalecen la confianza de la ciudadanía en el Estado, consolidando así instituciones más abiertas y participativas.

Sin embargo, los resultados también revelan que la participación digital no es automática ni universal. Para que las plataformas sean realmente inclusivas, deben considerar condiciones de accesibilidad, lenguaje claro, protección de datos personales y alternativas para personas con baja conectividad o escasas competencias digitales. De lo contrario, el gobierno digital puede reproducir desigualdades existentes y limitar el alcance del ODS 16.

Desafíos de implementación y sostenibilidad institucional

El análisis documental permite observar que la sostenibilidad del gobierno digital depende de factores institucionales y no solamente tecnológicos. La existencia de plataformas modernas no garantiza resultados si las instituciones carecen de normas claras, recursos financieros, equipos técnicos capacitados y mecanismos de coordinación. En muchos casos, los proyectos digitales se desarrollan de manera aislada, lo que genera duplicación de sistemas, baja interoperabilidad y dificultades para compartir información entre organismos públicos.

Otro desafío relevante es la protección de datos personales y la seguridad de la información. A medida que los servicios públicos se trasladan a entornos digitales, aumenta la responsabilidad estatal de proteger información sensible y prevenir riesgos de uso indebido, filtraciones o accesos no autorizados. Por ello, la confianza ciudadana en el gobierno digital requiere sistemas seguros, normas de privacidad, comunicación clara y mecanismos de respuesta ante incidentes.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos coinciden con Janowski (2015), quien plantea que el gobierno digital evoluciona desde una etapa centrada en la tecnología hacia modelos más complejos, contextualizados y vinculados con políticas públicas. Esta perspectiva permite interpretar que

la digitalización administrativa no es suficiente si no se acompaña de cambios institucionales, rediseño de procesos y orientación hacia las necesidades de la ciudadanía. En comparación con los modelos tradicionales de gestión pública, el gobierno digital ofrece mayores posibilidades de trazabilidad, transparencia y eficiencia, pero también exige nuevas capacidades organizacionales.

Asimismo, los hallazgos se relacionan con Vial (2019), quien entiende la transformación digital como un proceso que modifica estructuras, prácticas y formas de gestión. Desde esta perspectiva, la implementación del gobierno digital no debe reducirse a la compra de software o habilitación de portales, sino que debe implicar liderazgo, capacitación, interoperabilidad y evaluación permanente. La Organisation for Economic Co-operation and Development (2020) también destaca que los gobiernos digitales deben avanzar hacia servicios diseñados alrededor del usuario, uso estratégico de datos y coordinación institucional, elementos que se observan como condiciones necesarias para cumplir con el ODS 16.

Una ventaja de la metodología documental utilizada es que permite integrar aportes de diversas fuentes y construir una visión amplia del fenómeno. Esta estrategia resulta pertinente para analizar tendencias generales, identificar coincidencias entre organismos internacionales y literatura académica, y relacionar el gobierno digital con metas de desarrollo sostenible. No obstante, su principal desventaja es la ausencia de datos empíricos directos obtenidos mediante encuestas, entrevistas o estudios de caso, lo que limita la posibilidad de medir el impacto concreto de una política pública específica.

Entre las principales dificultades identificadas se encuentran la brecha digital, la desigualdad en el acceso a conectividad, la escasa alfabetización tecnológica de algunos grupos poblacionales, la resistencia institucional al cambio y la fragmentación de sistemas públicos. Estos factores pueden impedir que los beneficios del gobierno digital lleguen a toda la población. Por ello, el avance tecnológico debe ir acompañado de políticas de inclusión digital, protección de datos, accesibilidad, capacitación de funcionarios y participación ciudadana en el diseño de servicios.

Como línea futura de investigación, se recomienda realizar estudios comparativos entre países latinoamericanos, analizar casos concretos de portales de transparencia y evaluar la

percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios digitales. También sería pertinente estudiar el uso de inteligencia artificial en la administración pública, siempre considerando principios éticos, seguridad de la información, supervisión humana y prevención de sesgos que puedan afectar derechos ciudadanos.

CONCLUSIONES

La transición hacia el gobierno digital constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de las instituciones públicas y el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. El análisis realizado permite concluir que las tecnologías digitales, cuando se implementan de manera planificada e inclusiva, contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa, ampliar el acceso a la información pública, fortalecer la rendición de cuentas y promover mayores espacios de participación ciudadana.

En relación con los objetivos planteados, se identificó que el gobierno digital favorece la transparencia mediante portales de datos abiertos y sistemas de consulta en línea; mejora la rendición de cuentas mediante registros trazables y auditorías digitales; y facilita la participación ciudadana mediante plataformas de interacción, denuncias y consultas públicas. Estos aportes fortalecen la confianza en las instituciones y ayudan a construir administraciones más responsables y orientadas al servicio público.

No obstante, también se concluye que la digitalización por sí sola no garantiza mejores instituciones. Para que el gobierno digital contribuya efectivamente al desarrollo sostenible, debe estar acompañado por políticas de inclusión, seguridad de la información, interoperabilidad, formación de funcionarios y evaluación continua. De esta manera, la tecnología puede convertirse en una herramienta de transformación democrática y no únicamente en un mecanismo administrativo.

En síntesis, el gobierno digital representa una oportunidad estratégica para construir instituciones más inclusivas, transparentes y eficaces. Su aporte al ODS 16 dependerá de la capacidad de los Estados para integrar tecnología, gobernanza, ética pública y participación ciudadana en una política sostenida de modernización institucional.

REFERENCIAS

- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. Government Information Quarterly,
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). Digital Government Index: 2019 results.
- Ripani, L., Fuenzalida, J., Suárez, F., & Salas, R. (2021). Transformación digital y empleo público: El futuro del trabajo del gobierno. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2019). Agenda Digital del Paraguay. Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). United Nations eGovernment Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems.