

20 de abril, 2016

Licenciado
Gustavo Mata Vega
MINISTRO

Asunto: Documento de Advertencia N° 01-022-2016 AD-SC sobre el resultado del estudio Evaluación de la Calidad de la Prestación de Servicios Públicos por Medios Digitales 2015.

Estimado señor:

Como parte del servicio de “**advertencia**” que le compete efectuar a esta Auditoría General, nos referimos a los resultados publicados en el Periódico El Financiero formato digital el 17 de marzo anterior, respecto al índice que mide la evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica para el año 2015.

El estudio es realizado en forma anual y desde el año 2006 por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE Business School).

La metodología, según se menciona en el estudio de marras, busca medir la experiencia y percepción del ciudadano al interactuar con un sitio web gubernamental.

Se evalúan tres categorías:

1. Calidad de la interacción.

Mide el nivel de la madurez de la interacción que ofrece el sitio web. Es decir, ¿Es un sitio estático tipo “brochure” o se encuentra en un nivel más maduro donde se ofrecen servicios o interacciones más complejas entre el ciudadano y el Estado?

2. Calidad de la información.

Mide la utilidad de la información publicada, al evaluar lo fácil de comprenderla y lo aplicable que sea para el usuario.

3. Calidad del medio digital.

Evalúa aspectos de la experiencia del usuario tales como la usabilidad del sitio, la forma en que se navega por el sitio y qué tan flexible es la información que ahí se publica.

Se presenta a continuación un cuadro comparativo de los puntajes obtenidos por el Ministerio de Seguridad Pública en las tres categorías, para los años 2015 y 2014:

Categoría	2015	Calificación final	2014	Calificación final
Calidad de la interacción.	46,99		52,03	
Calidad de la información.	83,08		88,35	
Calidad del medio digital.	49,84		63,67	
		59,63		67,87

Fuente: Elaboración propia con base a información del estudio del INCAE, publicado por el periódico EL Financiero, formato digital, el día jueves 17 de marzo de 2016.

En el año 2014, el Ministerio de Seguridad Pública, fue ubicado en la posición N° 17 del estudio. Se pasó de esta posición a la posición N° 60 para el estudio del año pasado. En palabras sencillas, se desmejoró sensiblemente en la calidad de la interacción como también la calidad del medio digital institucional. (Ver Anexo)

La medición realizada consideramos tiene implicaciones importantes para la gestión de TI en las operaciones institucionales y la calidad futura de los desarrollos digitales en el Ministerio.

Es criterio de esta Auditoría Interna, que se deben efectuar las coordinaciones del caso para determinar las causas de este retroceso en la percepción del ciudadano que emplea el sitio web del Ministerio, y establecer medidas para mejorar este proceso en aras de combatir los eventuales riesgos asociados con la imagen institucional.

De conformidad con el artículo 12 incisos b) y c) de la “Ley General de Control Interno”, es oportuno señalar los deberes que le asisten al Jerarca y titulares subordinados - salvo mejor criterio-, previo cumplimiento del protocolo de ley de llevar a cabo las acciones correctivas y de analizar e implantar de inmediato.

Remitimos el presente documento de “advertencia” de conformidad con las potestades establecidas en la “Ley General de Control Interno” “Normas generales de auditoría para el Sector Público” y las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”, emitidas por la Contraloría General de la República.

Dejándolo informado, suscribe.

Atentamente,

Lic. Douglas Elioth Martínez.
AUDITOR INTERNO a.i.

Cc: Comisario Juan José Andrade Morales, **DIRECTOR GENERAL DE LA FUERZA PÚBLICA**

/VSE

ANEXO

Extracto del estudio del INCAE, correspondiente al Ministerio de Seguridad Pública



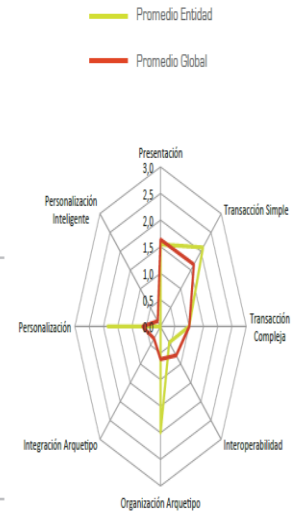
Ministerio de Seguridad Pública

Desglose por criterios de las 3 calidades evaluadas

Calidad de la interacción

Nota Nivel 8,93 (0-19)

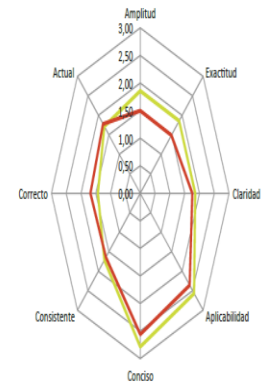
Criterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Presentación	1,54	2,00	77%	1,63
Transacción simple	2,10	3,00	70%	1,65
Transacción compleja	1,00	3,00	33%	1,01
Interoperabilidad	0,43	3,00	14%	0,77
Organización Arquetipo	2,00	2,00	100%	0,62
Integración Arquetipo	0,00	2,00	0%	0,33
Personalización	1,86	2,00	93%	0,63
Personalización inteligente	0,00	2,00	0%	0,14



Calidad de la información

Nota Nivel 15,79 (0-19)

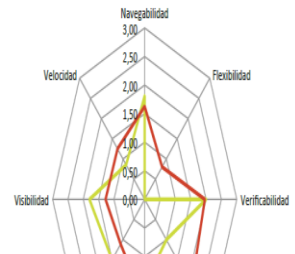
Criterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Amplitud	1,86	2,00	93%	1,50
Exactitud	1,86	2,00	93%	1,49
Claridad	1,86	2,00	93%	1,76
Aplicabilidad	2,57	3,00	86%	2,36
Conciso	2,79	3,00	93%	2,56
Consistente	1,71	2,00	86%	1,64
Correcto	1,43	2,00	71%	1,68
Actual	1,71	3,00	57%	1,78



Calidad del Medio Digital

Nota Nivel 10,47 (0-21)

Criterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Navegabilidad	1,81	2,00	90%	1,63
Flexibilidad	0,00	3,00	0%	0,80
Verificabilidad	2,00	2,00	100%	1,96



Fuente: Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. Año 2015. Pág. 228-229, elaborado por el INCAE