



**Naciones  
Unidas**

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

# Encuesta sobre E-Gobierno, 2020

Gobierno digital en la  
década de acción para  
el desarrollo sostenible

Incluye anexo con respuesta al COVID-19



Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

# NACIONES UNIDAS E-GOBIERNO ENCUESTA 2020

---

GOBIERNO DIGITAL EN LA DÉCADA  
DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO  
SOSTENIBLE



NACIONES UNIDAS  
Nueva York, 2020  
[publicadministration.un.org](https://publicadministration.un.org)

## Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas

El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas es una interfaz vital entre las políticas mundiales en las esferas económica, social y ambiental y acción nacional. El Departamento trabaja en tres áreas principales interrelacionadas: (i) recopila, genera y analiza una amplia gama de datos e información económico, sociales y ambientales que los Estados Miembros de las Naciones Unidas utilizan para examinar problemas comunes y hacer un balance de las opciones de política; (ii) facilita las negociaciones de los Estados Miembros en muchas entidades intergubernamentales sobre la adopción de medidas conjuntas de acción para hacer frente a los retos mundiales en curso y emergentes; y (iii) asesora a los gobiernos interesados sobre los mecanismos y medios para traducir marcos normativos elaborados en las conferencias y cumbres de las Naciones Unidas en programas a nivel de país y mediante la prestación de asistencia técnica, ayuda a crear capacidades nacionales.

## Descargos de Responsabilidad

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que se presentan los datos que contiene no implican, de parte del Secretariado de las Naciones Unidas, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites. Las denominaciones económicas “desarrollada” y “en desarrollo” tienen por objeto facilitar la elaboración de estadísticas y no implican necesariamente un juicio sobre el estado alcanzado por un determinado país o área en el proceso de desarrollo. El término “país”, tal como se utiliza en el texto de esta publicación, también se refiere, según proceda, a territorios o áreas. El término “dólar” se refiere normalmente al dólar de los Estados Unidos (\$). Las opiniones expresadas son las de los autores individuales y no implican ninguna expresión de opinión por parte de las Naciones Unidas.

Copyright © Naciones Unidas, 2020

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación o transmitida, de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabación o de otro tipo, sin permiso previo.

ST/ESA/PAD/SER.E/214

Sales no.: E.20.II.H.1

ISBN: 978-92-1-123210-3

eISBN: 978-92-1-005145-3

Print ISSN: 2411-8257

eISSN: 2411-829X

*United Nations E-Government Surveys:*

2020 Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible  
 2018 Impulsar el E-Gobierno para apoyar la Transformación hacia Sociedades Sostenibles y Resilientes  
 2016 E-Gobierno para el Desarrollo Sostenible  
 2014 E-Gobierno para el Futuro Que Queremos  
 2012 E-Gobierno para el Pueblo  
 2010 Aprovechar E-Gobierno en Momentos de Crisis Financiera y Económica  
 2008 De E-Gobierno a la Gobernanza Conectada  
 2005 De E-Gobierno a E-Inclusión  
 2004 Hacia el Acceso a Oportunidades  
 2003 Informe sobre el Sector Público Mundial: E-Gobierno en Momentos Cruciales  
 2001 Evaluación comparativa del E-Gobierno: Una Perspectiva Mundial

Página web: [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org)

Diseño: Naciones Unidas, Sector de Servicios editoriales – ISO 14001:2004 Certificado, Nairobi. (EP #20-01016)

Diseño de tapa: Departamento de Comunicación Global, Nueva York

Crédito de fotografía: pixabay.com

Impreso en las Naciones Unidas, Nueva York

## Prefacio

El lanzamiento de esta undécima edición de la Encuesta sobre E-Gobierno de las Naciones Unidas en 2020 se está llevando a cabo en un momento sin precedentes. Con solo 10 años para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la visión compartida de todos los países para terminar con la pobreza y construir un mundo pacífico y sostenible para todas las personas, se ha lanzado una ambiciosa Década de Acción para cumplir los ODS. Esto ha movilizado a los gobiernos, la sociedad civil y las empresas, y ha pedido a todas las personas que tomen medidas y hagan suyos los Objetivos. El gobierno digital apoya la Década de Acción a través de su papel cada vez más importante en la prestación de servicios sostenibles, inclusivos y equitativos para todos, en todas partes, sin dejar a nadie atrás.



Sin embargo, en medio del brote mundial de la pandemia de COVID-19, la vida cotidiana está cambiando de formas inimaginables. Con el distanciamiento social y las medidas de cuarentena en marcha para detener la propagación del virus, las soluciones digitales se han vuelto vitales para abordar el aislamiento y mantener a las personas informadas y comprometidas. Los gobiernos de todo el mundo están explorando nuevas formas de involucrar y proporcionar información clara y actualizada al público y a los trabajadores de la salud, mientras trabajan junto y con las partes interesadas para reducir el aumento en la información falsa y desinformación. Sin embargo, con los esfuerzos digitales rápidos y asertivos para gestionar los efectos de la pandemia a nivel comunitario, han resurgido las preocupaciones sobre la privacidad de los datos y las brechas digitales. Esto ha puesto inmediatamente a prueba las visiones, herramientas y aplicaciones nacionales del E-Gobierno que los países han invertido en los últimos años. La pandemia de COVID-19 ha presentado a los encargados de formular políticas en todos los niveles de gobierno desafíos sin precedentes para responder a las necesidades críticas de sus países.

Los resultados de la Encuesta de 2020 son alentadores y muestran una aceptación significativa de los servicios digitales en diferentes regiones geográficas, países y ciudades. Se han mejorado los enfoques de e-participación y centrados en datos, y se ha incrementado el enfoque en la creación de capacidades digitales. Sin embargo, el progreso se enfrenta a desafíos y riesgos nuevos y existentes, como la ciberseguridad y la privacidad de los datos. Algunas consideraciones son especialmente urgentes o importantes en los países en desarrollo, incluidos los países en situaciones especiales. Estos incluyen la falta de infraestructuras digitales, plataformas de E-Gobierno sostenibles y recursos limitados para implementar políticas de gobierno digital. Si bien el E-Gobierno ha alcanzado la sofisticación en los países líderes, la digitalización sigue siendo relativamente nueva en las agendas nacionales de algunos países.

Los planes generales del gobierno digital deben estar respaldados por una visión a largo plazo, liderazgo nacional y las capacidades necesarias. Deberían poder resistir la prueba del tiempo y mitigar las crisis, como presenciamos durante la pandemia de COVID-19. Esto es evidente a través del análisis longitudinal de la Encuesta desde su inicio en 2001. La Encuesta ha sido ampliamente reconocida por ministros digitales, oficiales nacionales de información y otros formuladores de políticas e investigadores en el desarrollo del E-Gobierno. Como publicación insignia del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, al tiempo que cumplimos con nuestro mandato hacia el desarrollo sostenible para todos, la Encuesta se ha convertido en una herramienta indispensable de evaluación comparativa y desarrollo para los países en su búsqueda de gobierno digital.

El año 2020 fue significativo en la evaluación comparativa global del E-Gobierno, ya que a los gobiernos se les recuerda más que nunca la importancia y relevancia del gobierno digital. La transformación digital es ahora una parte fundamental del desarrollo sostenible nacional de muchos países.

Insto a los líderes del E-Gobierno a permanecer firmes en sus misiones en la transformación digital de sus países, innovando constantemente incluso en tiempos difíciles. Las asociaciones son más importantes que nunca, entre los gobiernos y el sector privado, y entre países de la misma región o entre equipos nacionales de gobierno digital. Se necesita una mentalidad global con una perspectiva global, al tiempo que se abordan las necesidades nacionales y locales, a medida que avanzamos hacia el futuro gobierno digital en la Década de Acción.



LIU Zhenmin  
 Subsecretario General  
 Departamento de Asuntos Económicos y Sociales  
 Naciones Unidas



## Reconocimientos

La Encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas 2020 fue preparada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN DESA, por sus siglas en inglés), a través de su División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG, por sus siglas en inglés) durante un período de dos años (de julio de 2018 a junio de 2020). El informe fue preparado bajo la responsabilidad de Juwang Zhu (Director, DPIDG), por un equipo de personal de las Naciones Unidas dirigido por Vincenzo Aquaro. El equipo estaba formado por Adriana Alberti, Enkel Daljani, Yusuf Ekrem Eren, Debbie Gatan, John-Mary Kauzya, Arpine Korekyan, Wai Min Kwok, David Le Blanc, Madeleine Losch, Rachael Purcell, Elida Reci y Deniz Susar.

**Los principales autores de los capítulos son:** Vincenzo Aquaro y Arpine Korekyan (Capítulos 1 y 2); Elida Reci (Capítulo 3); Deniz Susar y Delfina Soares, con los coautores Ayman Alarabiyat, Mariana Lameiras y Dimitrios Sarantis (Capítulo 4); David Le Blanc (Capítulo 5); Wai Min Kwok (Capítulo 6); Adriana Alberti y John-Mary Kauzya (Capítulo 7); y Deniz Susar, asistido por Micaela Mihov (Anexo sobre COVID-19). Vincenzo Aquaro supervisó el equipo de gestión de datos.

**Se establecieron esfuerzos de estrecha colaboración con varias agencias y oficinas de las Naciones Unidas** en el proceso de investigación y redacción de informes. Las organizaciones que contribuyeron al Capítulo 3: Comisión Económica de las Naciones Unidas para África (UN ECA), Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (CEPE), Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacífico (CESPAP), Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia Occidental (CESPAO); y, para el Capítulo 4: Unidad Operativa en Gobernanza Electrónica Impulsada por Políticas de la Universidad de las Naciones Unidas (UNU-EGOV, por sus siglas en inglés) y Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (UN Hábitat). La Sección de Información Geoespacial de las Naciones Unidas (Nueva York) brindó apoyo en la producción de los mapas utilizados en este informe.

Este informe fue sometido a **revisión por pares externos** para garantizar su calidad y objetividad. Los revisores externos fueron: Delfina Soares, Sarantis Demetrios, Roberto Bellotti, Salim Hasham (Capítulos 1 y 2); Tim Unwin, Carlos Santiso (Capítulo 3); Antonio Tavares, Judy Backhouse, Robert Ndugwa (Capítulo 4); Kim Andreasson, Aránzazu Guillán Montero, (Capítulo 5); Matthias Reister, Lydia Clougherty Jones, Zheng Lei (Capítulo 6); Fernando Fernandez-Monge Cortazar, Limon Rodriguez, Marco T. Cajas L., Theresa Pardo, Samuel Adams (Capítulo 7); Laura Rocha (Anexo sobre COVID-19).

Este informe también se benefició de los conocimientos compartidos por expertos externos en dos **Reuniones de Grupos de Expertos**, del 1 al 2 de abril de 2019, en Nueva York: "E-Gobierno, cooperación digital y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en preparación de la Encuesta 2020 sobre E-Gobierno de las Naciones Unidas"; y del 6 al 7 de diciembre de 2018, Nueva York - "El papel de las instituciones públicas en el impacto transformador de las nuevas tecnologías". Los expertos son: Amir Banifatemi, Luis Barbosa, Wendy Carrara, Maria Rosaria Ceccarelli, Rachel Chen, Nicola Coniglio, Mariana Dahan, Haidar Fraihat, Julia Glidden, Valentine Goddard, Tomás González, Irvin Halman, Salim Hasham, Ralph Heinrich, Nibal Idlebi, Thure Krarup, Ibrahim Kushchu, Enzo Maria Le Fevre, Jae-hong Lim, Preetam Maloor, Odhran James McCarthy, Trent McConaghy, Samia Melham, Minerva Novero-Belec, Nnenna Nwakanma, Atsuko Okuda, Theresa Pardo, Diana Parra Silva, Vinícius Carvalho Joachim Post, Mila Romanoff, Mactar Seck, Kjartan Sorensen, Theo Veltman, Markus Woltran, Yoshiyuki Yamamoto, Jing Zhang y Lei Zheng.

### Colaboraciones por individuos

El personal de UN DESA aportó contribuciones sustanciales: Anni Hataaja, Victoria Kim, Jonas Rabinovitch, Keping Yao, Mi Kyoung Park, Stefania Senese, Said Maalouf y Simen Gudevold. Los pasantes de DPIDG proporcionaron apoyo general para la investigación: Isabella Bremmers, Anindita Chakraborty, Ruoyan Hu, Hassaan Ali Khan, Jaejin Kim, Qianxin Li, Sun Li, Yihan Li, Olivia Lin, Tiantian Luo, Darren M. McCrate, Micaela Mihov, Lou Ngonga, Barry O'Connell, Laura Rocha, Toluwamini Según, Yangfan Tan, Weiyu Wang, Pritta Andrani Widyanarko, Huiqi Wu, Junhui Xu, Han Chen Zhi, Jiahui Zou.

Ayman Alarabiat, Anushavan Hambardzumyan y Jeremy Marand proporcionaron apoyo para la gestión de datos y las estadísticas. Los capítulos de la publicación fueron editados por Terri Lore.

Los Voluntarios de las Naciones Unidas prestaron apoyo en la investigación para trabajos relacionados con la evaluación del Índice de Servicios en Línea y el Índice de Servicios en Línea Local (en los anexos se incluye una lista completa de estos colaboradores).

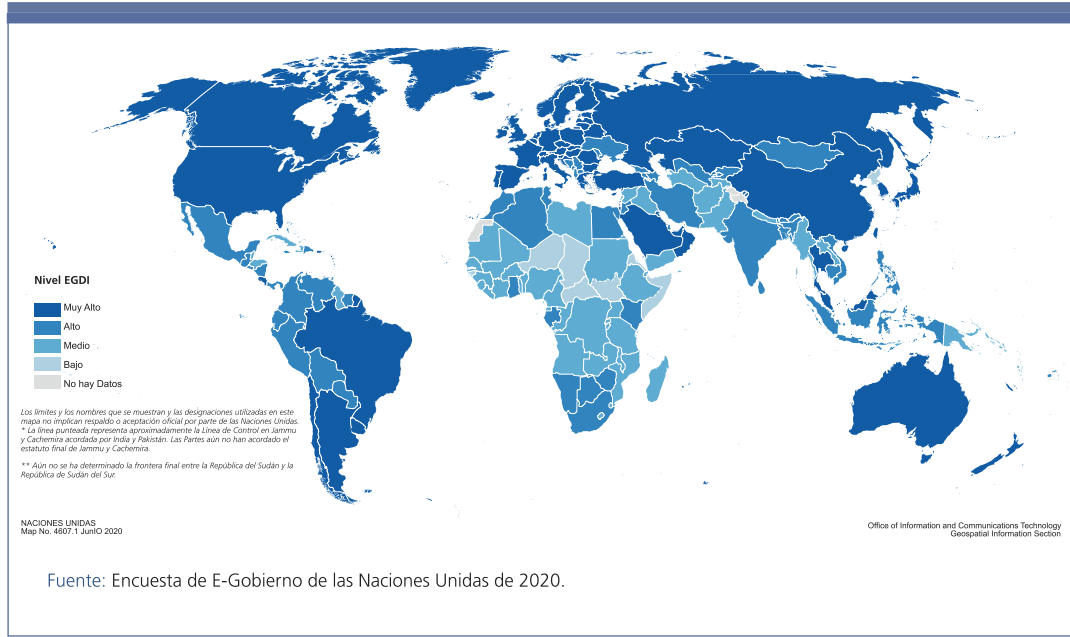
### Colaboraciones por Estados Miembros y organizaciones:

En respuesta a una "solicitud de aportes", los siguientes Estados miembros presentaron colaboraciones que ayudaron a los procesos de investigación y redacción de este informe: Albania, Azerbaiyán, Bahrein, Banglades, Bulgaria, China, República Checa, Finlandia, Grecia, Kazajistán, Kirguistán, Malasia, Omán, Polonia, Portugal, Qatar, Arabia Saudita, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos y Reino Unido.

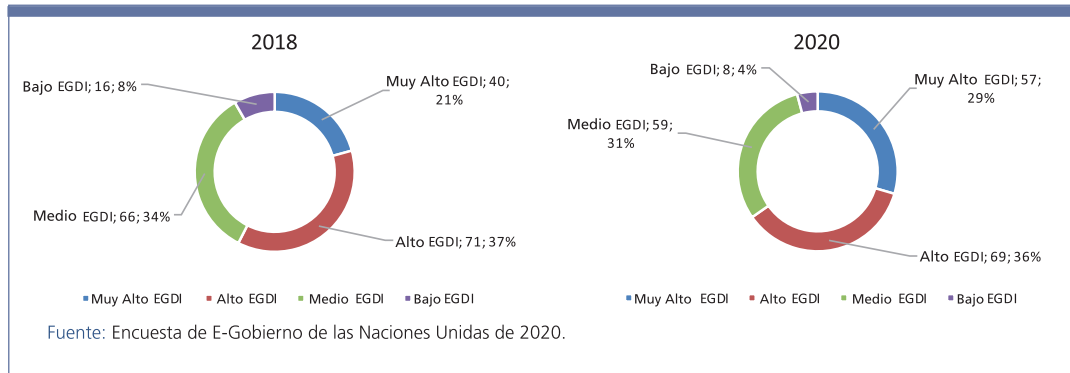
Agradecemos especialmente a los siguientes socios, que traducirán este informe a los idiomas oficiales de las Naciones Unidas además del inglés: la Autoridad Reguladora de las Telecomunicaciones, Emiratos Árabes Unidos (árabe); la Academia Nacional de Gobernanza de China (chino); el Ministerio de Desarrollo Digital, Innovaciones e Industria Aeroespacial y Verde National Infocommunication Holding JSC, Kazajstán (ruso); Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho, Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial (español).

(31%). La proporción de países con valores EGDl muy altos ha aumentado del 21% en 2018 al 29% en 2020, mientras que la proporción de países con puntuaciones EGDl bajas ha disminuido del 8% al 4% durante el mismo período.

Gráfica 1.1 Distribución geográfica de los cuatro grupos EGDl, 2020



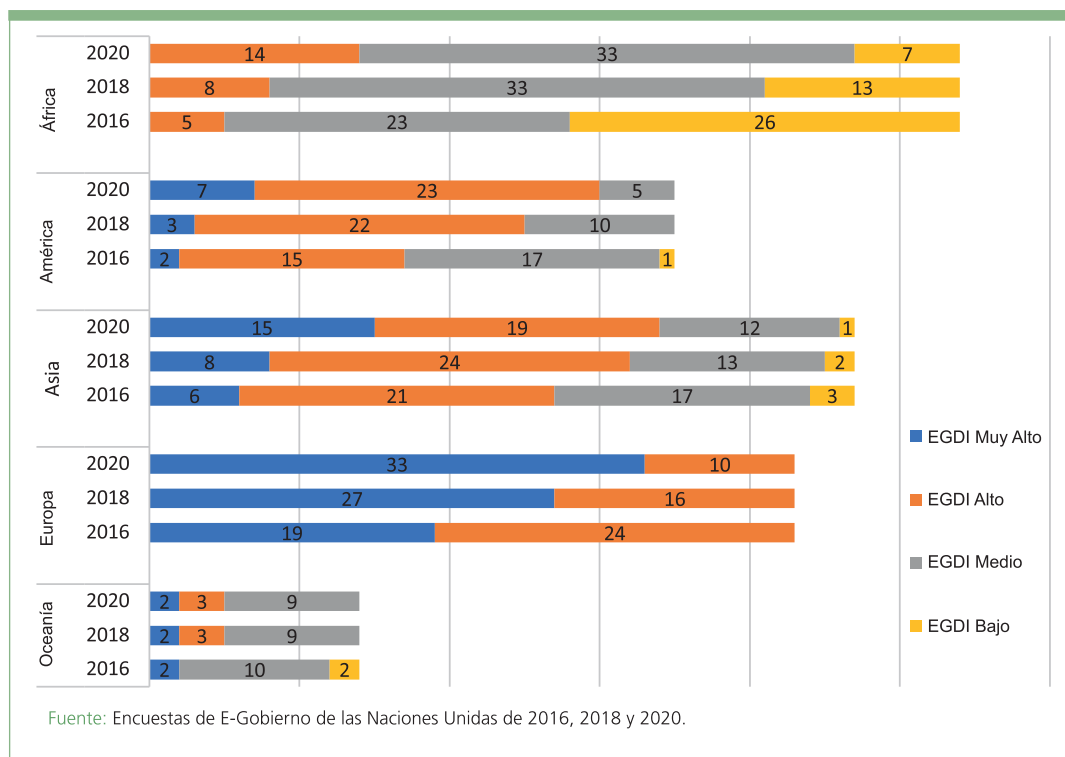
Gráfica 1.2 Número y proporción de países dentro de cada grupo EGDl, 2018 y 2020



El valor medio mundial de EGDl sigue aumentando, llegando a 0,60 en 2020 en comparación con 0,55 en 2018 (ver Gráfica 1.3). Los valores promedio de HCI y OSI son ligeramente más altos o comparables a los promedios de 2018, mientras que los del TII han mejorado significativamente. Es importante señalar que, si bien los pequeños cambios en el HCI y el OSI podrían atribuirse (al menos en cierta medida) a la metodología de la encuesta actualizada, la magnitud de la mejora en los subcomponentes de TII sugiere un aumento en las inversiones en infraestructura a nivel mundial.



Gráfica 2.4 Distribución regional de países por nivel de EGDI, 2016, 2018 y 2020



países en el grupo EGDI bajo (de 13 a 7 entre 2018 y 2020); los siete países de esta categoría (República Centroafricana, Chad, Eritrea, Guinea-Bissau, Nigeria, Somalia y Sudán del Sur) son todos economías de bajos ingresos, países en conflicto y Estados frágiles.

### 2.2.1 Panorama regional del movimiento de países entre grupos EGDI.

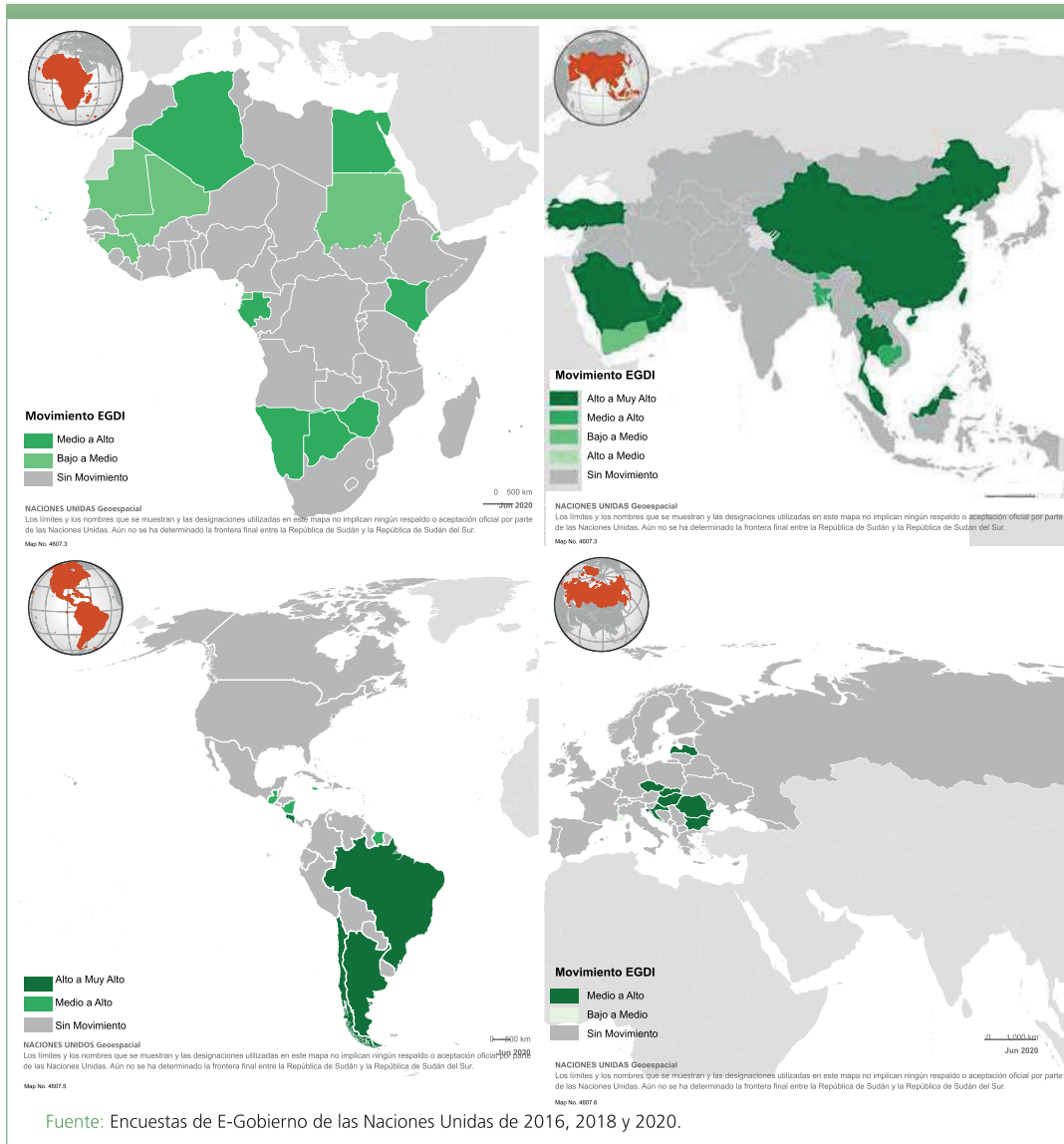
Como se destaca en el capítulo 1, entre los cambios más importantes y positivos que vale la pena señalar en la Encuesta de 2020 se encuentra el movimiento de 42 países (22% de todos los Estados miembros de las Naciones Unidas) a un grupo EGDI superior (ver Gráfica 1.4). Específicamente, 18 países pasaron del grupo EGDI alto al muy alto, 16 del grupo medio al alto y 8 del grupo bajo al medio.

A nivel regional, los cambios positivos en los niveles de desarrollo del E-Gobierno fueron más evidentes en África, donde 15 países (28%) pasaron a un grupo EGDI más alto. Estos resultados muestran que África está experimentando un progreso digital a pesar de la persistencia de la brecha digital (reflejada en África que tiene el promedio regional de EGDI más bajo y el mayor número de países en el grupo de EGDI bajo).

Las Américas tuvieron la segunda mayor proporción de países que alcanzaron niveles más altos de EGDI en 2020 (26%, o 9 países), seguida de Asia (23,4%, o 11 países) y Europa (16,3%, o 7 países). En Oceanía, todos los países permanecieron dentro de los mismos grupos de EGDI, aunque los valores de EGDI relevantes indican que la región en su conjunto ha mejorado en términos de desarrollo del E-Gobierno.

A continuación se proporciona información más detallada sobre el movimiento ascendente de los 42 países con niveles mejorados de EGDI.

Gráfica 2.5 Infografía del movimiento de países entre diferentes grupos EGDI, por región, 2020



En África, siete países pasaron del grupo EGDI bajo al medio (Sudán, Malí, Mauritania, Comoras, Djibouti, Guinea y Guinea Ecuatorial), y ocho pasaron del grupo EGDI medio al alto (Namibia, Cabo Verde, Egipto, Gabón, Botswana, Kenia, Argelia y Zimbabwe).

En las Américas, cuatro países (Argentina, Chile, Brasil y Costa Rica) pasaron del grupo alto al muy alto, y cinco países (Santa Lucía, Jamaica, Guatemala, Surinam y Nicaragua) pasaron del grupo EGDI medio al alto.

En Asia, Yemen pasó del grupo EGDI bajo al medio, tres países (Bután, Bangladesh y Camboya) pasaron del grupo medio al alto, y siete países (Arabia Saudita, China, Kuwait, Malasia, Omán, Turquía y Tailandia) pasaron del grupo alto al muy alto. Líbano es el único país de Asia que experimentó un movimiento a la baja (del grupo EGDI alto al medio), pero esta caída se asocia más con los cambios metodológicos introducidos en el TII y el HCI que con cualquier desinversión real en el gobierno digital.

En Europa, siete países pasaron del grupo EGDI alto al muy alto (República Checa, Bulgaria, Eslovaquia, Letonia, Croacia, Hungría y Rumanía). Mónaco es el único país de Europa que terminó en una posición más baja, pasando del grupo EGDI muy alto al alto, por la razón mencionada anteriormente para el Líbano.

En Oceanía, los 14 países mantuvieron sus posiciones de grupo EGDI 2018 en 2020.

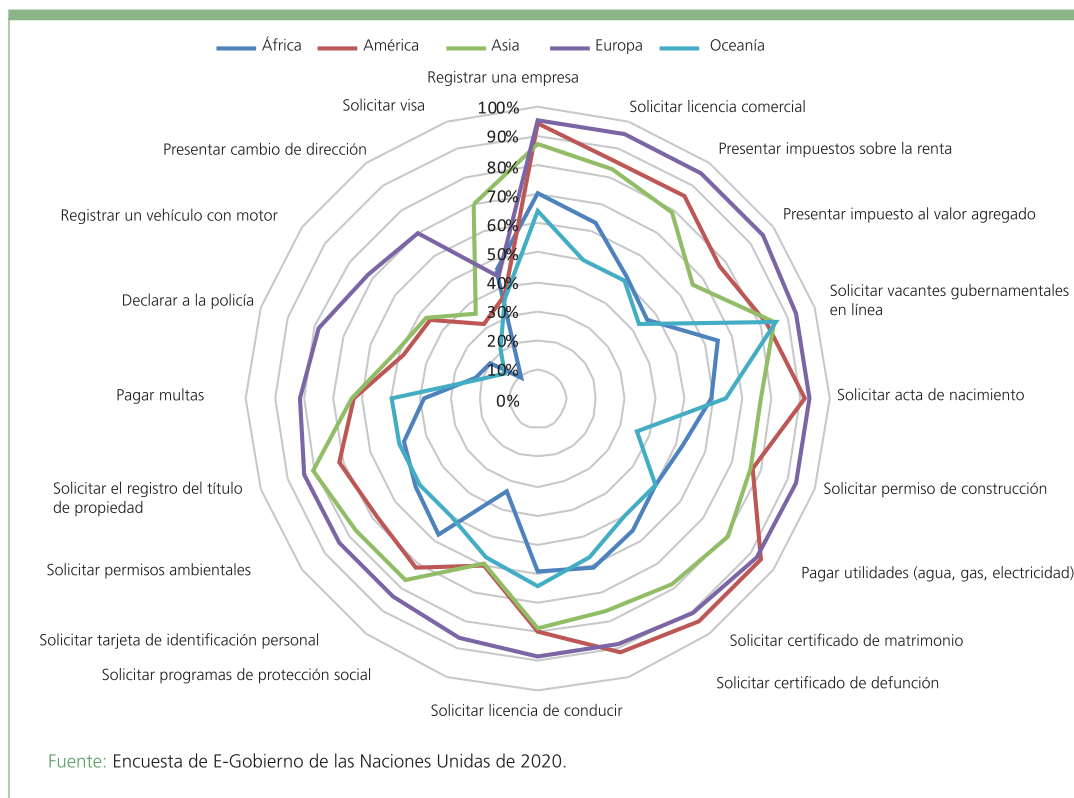
La Gráfica 2.5 presenta una infografía del movimiento de países entre los grupos de EGDI en cada región.

### 2.2.2 Desempeño regional en la prestación de servicios en línea

Como se explicó en el capítulo anterior, el componente OSI del EGDI evalúa la provisión de servicios en línea por parte de los gobiernos. La Encuesta de 2020 evaluó la disponibilidad de 20 tipos de servicios transaccionales en línea en portales gubernamentales (consulte el capítulo 1, sección 1.6). Los resultados muestran que el número total de Estados miembros que ofrecen al menos un servicio en línea aumentó de 140 en 2018 a 162 en 2020, o un 16%.

A nivel regional, la prestación de servicios en línea varía tanto en alcance como en prevalencia. La Gráfica 2.6 proporciona una instantánea visual del porcentaje de países en cada región que ofrecen cada uno de los 20 servicios evaluados en la Encuesta. El número y la proporción de países que ofrecen los diferentes tipos de servicios en cada región también se enumeran en los anexos.

Gráfica 2.6 Porcentaje de países de cada región que ofrecen servicios en línea, 2020



Como se desprende de la gráfica, entre el 88% y el 95% de los países europeos ofrecen la mitad de los 20 servicios evaluados en línea, y más del 70% de los países brindan todos los servicios, con la excepción de las solicitudes de visa en línea, que se ofrecen solo en el 44 por ciento de los países europeos.

Tabla 1.4 Agrupaciones de países por nivel de Índice de Servicios en Línea (OSI), 2020

País	OSI Muy Alto			OSI Alto			OSI Medio			OSI Bajo		
	OSI 2020	Nivel EDGI Correspondiente	País	OSI 2020	Nivel EDGI Correspondiente	País	OSI 2020	Nivel EDGI Correspondiente	País	OSI 2020	Nivel EDGI Correspondiente	País
Suiza	0.8294	EGDI Muy Alto	Trinidad y Tobago	0.6118	EGDI Alto	Nepal	0.4000	EGDI Medio				
Italia	0.8294	EGDI Muy Alto	Bangladés	0.6118	EGDI Alto	San Cristóbal y Nieves	0.3941	EGDI Alto				
México	0.8235	EGDI Alto	Georgia	0.5882	EGDI Alto	Jamaica	0.3882	EGDI Alto				
Federación Rusa	0.8176	EGDI Muy Alto	Irán (República Islámica de)	0.5882	EGDI Alto	Santa Lucía	0.3824	EGDI Alto				
Malta	0.8118	EGDI Muy Alto	Letonia	0.5824	EGDI Muy Alto	Tonga	0.3765	EGDI Alto				
Ecuador	0.8118	EGDI Alto	Bolivia (Estado Plurinacional de)	0.5824	EGDI Alto	Botsuana	0.3647	EGDI Alto				
Islandia	0.7941	EGDI Muy Alto	Uganda	0.5824	EGDI Medio	Etiopía	0.3647	EGDI Medio				
Tailandia	0.7941	EGDI Muy Alto	Barbados	0.5765	EGDI Alto	Jordania	0.3588	EGDI Alto				
Serbia	0.7941	EGDI Alto	El Salvador	0.5765	EGDI Alto	Lesoto	0.3529	EGDI Medio				
Bahréin	0.7882	EGDI Muy Alto	Egipto	0.5706	EGDI Alto	Micronesia	0.3529	EGDI Medio				
Uzbekistán	0.7824	EGDI Alto	República Unida de Tanzania	0.5529	EGDI Medio	Burundi	0.3529	EGDI Medio				
Irlanda	0.7706	EGDI Muy Alto				Mali	0.3471	EGDI Medio				
Bulgaria	0.7706	EGDI Muy Alto				Granada	0.3412	EGDI Alto				
Luxemburgo	0.7647	EGDI Muy Alto				Islas Marshall	0.3412	EGDI Medio				
Colombia	0.7647	EGDI Alto				Vanuatu	0.3353	EGDI Medio				
República Dominicana	0.7647	EGDI Alto				Iraq	0.3353	EGDI Medio				
Croacia	0.7529	EGDI Muy Alto				Gabón	0.3235	EGDI Alto				
Perú	0.7529	EGDI Alto				Islas Salomón	0.3235	EGDI Medio				

Fuente: Encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas de 2020.

A pesar de los notables avances logrados, la región sigue enfrentando brechas en el desarrollo de infraestructura y capital humano y ha experimentado una disminución del 22% en la cobertura de banda ancha fija (cableada) (ver el Anexo). África también alberga el mayor número de países en situaciones especiales; 38 de los países de la región son LDC, países en desarrollo sin litoral y pequeños Estados insulares en desarrollo. Hay ejemplos prometedores de países que ofrecen servicios en línea por encima del promedio a pesar de no tener litoral y / o estar menos desarrollados, como se presenta en el Cuadro 2.1 que ilustra el progreso en Ruanda, Uganda y Tanzania. No obstante, el valor medio de EGDÍ para África (0,3914) está por debajo del promedio mundial de 0,60.

#### 2.2.4 Las Américas: análisis de agrupación de países

Los países con los valores de EGDÍ más altos en la región de las Américas se enumeran en la Tabla 2.2. Siete de los países se encuentran en el grupo EGDÍ muy alto, con Estados Unidos en el puesto más alto (y el único miembro de la clase de calificación VH), seguido de Uruguay y Canadá (V3), Argentina y Chile (V2), y Brasil y Costa Rica (V1). Tres países de América del Sur (Argentina, Brasil y Chile) y un país de América Central (Costa Rica) han pasado del grupo EGDÍ alto al muy alto, lo que eleva el número de países de América del Sur y Centroamérica en esta categoría a siete (frente a tres en 2018) y reduciendo aún más la brecha de desarrollo del E-Gobierno con América del Norte.

Tabla 2.1 Países de América con los valores EGDÍ más altos

Tabla: Principales países para el E-Gobierno en América								
País	Clasificación	Clasificación EGDÍ	Sub-Región	Valor OSI	Valor HCI	Valor TII	EGDÍ (2020)	EGDÍ (2018)
Estados Unidos de América	VH	9	América del Norte	0.9471	0.7911	0.9182	0.9297	0.8769
Uruguay	V3	26	América del Sur	0.8412	0.7660	0.8574	0.8500	0.7858
Canadá	V3	28	América del Norte	0.8412	0.7371	0.7818	0.8420	0.8258
Argentina*	V2	32	América del Sur	0.8471	0.6974	0.7265	0.8279	0.7335
Chile*	V2	34	América del Sur	0.8529	0.5930	0.7606	0.8259	0.735
Brasil*	V1	54	América del Sur	0.8706	0.6558	0.6522	0.7677	0.7327
Costa Rica*	V1	56	Central América	0.6824	0.6152	0.7475	0.7576	0.7004
México	HV	61	Central América	0.8235	0.6337	0.5910	0.7291	0.6818
Barbados	HV	62	Caribe	0.5765	0.6192	0.7523	0.7279	0.7229
Colombia	HV	67	América del Sur	0.7647	0.6719	0.6122	0.7164	0.6871
Perú	HV	71	América del Sur	0.7529	0.6911	0.5780	0.7083	0.6461
Bahamas	HV	73	Caribe	0.6765	0.5812	0.6739	0.7017	0.6552
Ecuador	HV	74	América del Sur	0.8118	0.6966	0.5133	0.7015	0.6129

\* Países que pasaron del grupo EGDÍ alto al muy alto o del grupo EGDÍ medio al alto en 2020.

Fuente: Encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas de 2020.

Los seis países con valores EGDÍ altos (México, Barbados, Colombia, Perú, Bahamas y Ecuador) ya se encuentran en la clase de calificación más alta (HV) y, por lo tanto, están relativamente cerca de pasar al grupo EGDÍ muy alto.

Cinco países de la región (Santa Lucía, Jamaica, Guatemala, Surinam y Nicaragua) pasaron del grupo EGDÍ medio al alto, y ahora solo quedan cinco países (Guyana, Belice, Honduras, Cuba y Haití) en el grupo EGDÍ medio.

En las Américas, el 86% de los 35 países encuestados se encuentran en el grupo EGD alto o muy alto en 2020, lo que significa un progreso constante en el desarrollo del E-Gobierno desde 2018. Durante los últimos dos años, el valor promedio de EGD en las Américas ha aumentado de 0,5898 a 0,6341. Si bien la región alberga 16 SIDS, el desempeño general del desarrollo del E-Gobierno de estos países (0,5644) es mejor que el promedio del grupo de SIDS en su conjunto (0,5255). Con estos resultados, es razonable suponer que la mayoría de los SIDS de las Américas se han beneficiado del enfoque regional común que rige las aplicaciones y servicios del E-Gobierno y de la cooperación Sur-Sur. El Recuadro 2.2 proporciona información sobre algunas características importantes de los pequeños Estados insulares en desarrollo en el Caribe y el Pacífico.

Los países de las Américas con mayor incremento en los valores de EGD son Paraguay, República Dominicana, Argentina y Ecuador. Haití (en el puesto 180) es el único país de este grupo con valores bajos de OSI y TII (0.1882 y 0.2449, respectivamente), lo que refleja su continua lucha por restaurar su infraestructura de telecomunicaciones después de haber sido golpeado por desastres naturales.

### Recuadro 2.2 países que progresan rápidamente en las Américas: Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica

Argentina, Brasil, Chile y Costa Rica mejoraron significativamente sus valores de EGD entre 2018 y 2020 y pasaron al grupo de EGD muy alto. En todos estos países, el progreso logrado refleja esfuerzos sostenidos para crear e implementar estrategias nacionales integrales de E-Gobierno, la evolución de marcos legales de apoyo y altos niveles de cooperación con actores regionales e internacionales en los campos digitales relevantes.

La Agenda Digital de **Argentina** se centra en la creación de un marco institucional y de gobernanza sólido impulsado por la tecnología, respaldado por iniciativas destinadas a acelerar la transformación digital. Por ejemplo, la implementación del ecosistema de Gestión de Documentos Electrónicos en todo el gobierno garantiza la mayor automatización posible de los procesos digitales en la prestación de servicios públicos. La fuerte presencia del gobierno en las redes sociales promueve aún más el uso de los servicios públicos en línea y permite el compromiso directo con las personas para obtener comentarios sobre su nivel de satisfacción con los servicios.

**Brasil** ha priorizado la transformación digital tanto del gobierno como de la economía. La Estrategia de Gobernanza Digital del país está detrás de la transformación digital del sector público, mientras que la Estrategia Brasileña de Transformación Digital (E-Digital) se ocupa de la transformación de la economía. El país también ha activado marcos de políticas para la inclusión y participación digital a través de consultas regulares con individuos y la sociedad civil, y ha mejorado el acceso a datos e información pública. Brasil ha sido miembro activo del proyecto de Cooperación Digital Internacional con la Academia de E-Gobernanza en Estonia, que tiene como objetivo desarrollar una esfera digital internacional segura y basada en derechos.

En **Costa Rica**, la Estrategia Digital Nacional y mecanismos similares están enfocados en mejorar el capital humano y la alfabetización digital. Para ello, el país ha establecido iniciativas de cooperación e integración de políticas dentro de varias agencias gubernamentales y colabora activamente con otros gobiernos latinoamericanos para compartir mejores prácticas, recursos y esfuerzos para impulsar estrategias de E-Gobierno.

Entre los factores que impulsan el desarrollo del E-Gobierno en **Chile** se encuentran la infraestructura de telecomunicaciones mejorada (y la consiguiente expansión de la banda ancha de alta velocidad en áreas remotas del país) y el alto nivel de entrada de dispositivos móviles e Internet móvil. Chile también está comprometido a apoyar la cooperación internacional y regional en el desarrollo del gobierno digital. En 2019, por ejemplo, Chile participó en la Red de E-Leaders de la OCDE y contribuyó a la Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC).

Sources: Member States Questionnaires for Argentina, Brazil, Costa Rica and Chile; Costa Rica, Ministry of Science, Technology and Telecommunications, *Digital Transformation Strategy: The Bicentennial of Costa Rica, 2018-2022* (San José, Costa Rica, 2019), disponible en [https://micit.go.cr/sites/default/files/TransfDigitalCR%20\(versión%20Inglés\)%20\(impresso\)%20versión%2030-01-2020%20FINAL.pdf](https://micit.go.cr/sites/default/files/TransfDigitalCR%20(versión%20Inglés)%20(impresso)%20versión%2030-01-2020%20FINAL.pdf)





Anexo Tabla 2. Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI)

País	Nivel de EGDI	Categoría de Clasificación	Clasificación	EGDI	Componente de Servicio en Línea	Componente de Infraestructura de Telecomunicaciones	Componente de Capital Humano
Camerún	EGDI Medio	M3	144	0.4325	0.4706	0.2299	0.5971
Canadá	EGDI Muy Alto	V3	28	0.842	0.8412	0.7818	0.9029
República Centroafricana	EGDI Bajo	L2	190	0.1404	0.1294	0.038	0.2539
Chad	EGDI Bajo	L3	189	0.1557	0.2	0.089	0.1782
Chile	EGDI Muy Alto	V2	34	0.8259	0.8529	0.7606	0.8643
China	EGDI Muy Alto	V1	45	0.7948	0.9059	0.7388	0.7396
Colombia	EGDI Alto	HV	67	0.7164	0.7647	0.6122	0.7723
Comoras	EGDI Medio	M1	177	0.2799	0.1235	0.2511	0.4652
Congo	EGDI Medio	M2	160	0.3786	0.3176	0.2361	0.5822
Costa Rica	EGDI Muy Alto	V1	56	0.7576	0.6824	0.7475	0.8428
Costa de Marfil	EGDI Medio	MH	139	0.4457	0.4529	0.5034	0.3808
Croacia	EGDI Muy Alto	V1	51	0.7745	0.7529	0.7293	0.8414
Cuba	EGDI Medio	MH	140	0.4439	0.2588	0.2514	0.8215
Chipre	EGDI Muy Alto	V3	18	0.8731	0.8706	0.9057	0.8429
República Checa	EGDI Muy Alto	V2	39	0.8135	0.7235	0.814	0.903
República Democrática Popular de Corea	EGDI Bajo	LM	187	0.2235	0.0176	0.0127	0.6402
República Democrática del Congo	EGDI Medio	M1	184	0.258	0.1294	0.1144	0.5303
Dinamarca	EGDI Muy Alto	VH	1	0.9758	0.9706	0.9979	0.9588
Yibuti	EGDI Medio	M1	179	0.2728	0.2235	0.2531	0.3418
Dominica	EGDI Alto	H2	99	0.6013	0.4471	0.6871	0.6698
República Dominicana	EGDI Alto	H3	82	0.6782	0.7647	0.5279	0.7419
Ecuador	EGDI Alto	HV	74	0.7015	0.8118	0.5133	0.7793
Egipto	EGDI Alto	H1	111	0.5527	0.5706	0.4683	0.6192
El Salvador	EGDI Alto	H2	107	0.5697	0.5765	0.5085	0.6242
Guinea Ecuatorial	EGDI Medio	M1	185	0.2507	0.0647	0.1327	0.5547
Eritrea	EGDI Bajo	L1	192	0.1292	0.0118	0	0.3759

Anexo Tabla 13. Índice de Capital Humano (HC) y sus componentes

País	Índice de Capital Humano	Alfabetización de Adultos (%)			Tasa Bruta de Escolaridad (%)			Años Previstos de Escolaridad (%)			Años Medios de Escolaridad		
		Valor del Índice	Año	Fuente	Valor del Índice	Año	Fuente	Valor del Índice	Año	Fuente	Valor del Índice	Año	Fuente
República Democrática del Congo	0.5303	77.04	2016	UNESCO	61.9	2013	UNESCO	9.7	2018	UNDP (HDI)	6.8	2018	UNDP (HDI)
Dinamarca	0.9588	99	2014	UNESCO	100	2017	UNESCO	19.1	2018	UNDP (HDI)	12.87	2018	UNESCO
Yibuti	0.3418	70.3	2014	UNESCO	36.81	2011	UNESCO	6.5	2018	UNDP (HDI)	4	2018	UNDP (HDI)
Dominica	0.6698	88	2014	UNESCO	73	2014	UNESCO	13	2018	UNDP (HDI)	7.8	2018	UNDP (HDI)
República Dominicana	0.7419	93.78	2016	UNESCO	84.11	2017	UNESCO	14.1	2018	UNDP (HDI)	7.9	2018	UNDP (HDI)
Ecuador	0.7793	92.83	2017	UNESCO	88.39	2015	UNESCO	14.9	2018	UNDP (HDI)	9	2018	UNDP (HDI)
Egipto	0.6192	71.17	2017	UNESCO	79.9	2017	UNESCO	13.1	2018	UNDP (HDI)	7.3	2018	UNDP (HDI)
El Salvador	0.6242	88.48	2017	UNESCO	66.49	2017	UNESCO	12	2018	UNDP (HDI)	6.9	2018	UNDP (HDI)
Guinea Ecuatorial	0.5547	95.3	2015	UNDP (HDI)	55	2014	UNESCO	9.2	2018	UNDP (HDI)	5.6	2018	UNDP (HDI)
Eritrea	0.3759	76.57	2018	UNESCO	49.14	2015	UNESCO	5	2018	UNDP (HDI)	3.9	2018	UNDP (HDI)
Estonia	0.9266	99.8	2015	UNDP (HDI)	97.8	2017	UNESCO	16.1	2018	UNDP (HDI)	14.05	2018	UNESCO
Suazilandia	0.6392	88.42	2018	UNESCO	76.22	2013	UNESCO	11.4	2018	UNDP (HDI)	6.7	2018	UNDP (HDI)
Etiopía	0.3378	51.77	2017	UNESCO	54.59	2012	UNESCO	8.7	2018	UNDP (HDI)	2.8	2018	UNDP (HDI)
Fiji	0.8227	99.08	2017	UNESCO	88		UNDP	14.4	2018	UNDP (HDI)	10.9	2018	UNDP (HDI)
Finlandia	0.9549	99	2014	UNESCO	100	2017	UNESCO	19.3	2018	UNDP (HDI)	12.4	2018	UNDP (HDI)