

## GOBIERNO DIGITAL: UN CAMINO HACIA UNA ATENCIÓN AL CIUDADANO MÁS EFICIENTE Y CERCANA

### DIGITAL GOVERNMENT: A PATH TO MORE EFFICIENT AND CLOSER CITIZEN SERVICE

**Tipo de Publicación:** Artículo Científico

**Recibido:** 12/04/2025

**Aceptado:** 12/05/2025

**Publicado:** 28/07/2025

**Código Único AV:** e489

**Páginas:** 1 (827-848)

**DOI:** <https://doi.org/10.5281/zenodo.16539982>

**Autor:**

**Yhonny Raphael Berna Quispe**

Economista

Magister en Gestión Pública



<https://orcid.org/0000-0001-9068-1521>

**E-mail:** [rafaelbernaquispe@gmail.com](mailto:rafaelbernaquispe@gmail.com)

**Afiliación:** Universidad César Vallejo

**País:** República del Perú

#### Resumen

El Gobierno Digital y el esmero al ciudadano están muy conectados, ya que las tecnologías digitales hacen que la interacción entre el estado y las personas sea más fluida, accesible y transparente. La intención primordial de esta observación sistemática fue analizar críticamente la literatura del Gobierno Digital desde la perspectiva de una atención al ciudadano más eficiente y cercana. Para la verificación sistemática se utilizó, el método PRISMA. La búsqueda se fundamentó en las descripciones estándares de referencias de Scopus y SciELO. Se utilizó una aleación de vocablos importantes y descriptores, así mismo de operadores booleanos (OR, NOT y AND). Respecto a origen de artículos hay 3 de Perú, 1 de Roma, 2 de Brasil, 2 de Iraq, 1 de Argentina, 1 de Rusia, 2 de Nigeria, 1 de Sudáfrica, 1 de Alemania, 1 de Nepal, 1 de Marruecos, 1 de China, 1 de Grecia y 1 de Indonesia. En cuanto a las fechas de publicación, 1 artículo se lanzó en 2022, 3 en 2023, 4 en 2024 y 11 en 2025. Los hallazgos demuestran la importancia de Gobierno Digital de fomentar la limpieza, facilitar la senda a los servicios públicos y fortalecer la rendición de haciendas de las autoridades.

#### Palabras Clave

Gobierno digital, Atención al Ciudadano, Transparencia, Eficacia y Gobierno electrónico.

#### Abstract

Digital Government and citizen care are closely connected, as digital technologies make the interaction between the state and individuals more fluid, accessible, and transparent. The primary objective of this systematic review was to critically analyze the digital government literature from the perspective of more efficient and accessible citizen care. The PRISMA method was used for systematic verification. The search was based on standard reference descriptions from Scopus and SciELO. A combination of key terms and descriptors was used, as well as Boolean operators (OR, NOT, and AND). Regarding the origin of the articles, there were 3 from Peru, 1 from Rome, 2 from Brazil, 2 from Iraq, 1 from Argentina, 1 from Russia, 2 from Nigeria, 1 from South Africa, 1 from Germany, 1 from Nepal, 1 from Morocco, 1 from China, 1 from Greece, and 1 from Indonesia. Regarding publication dates, one article was released in 2022, three in 2023, four in 2024, and eleven in 2025. The findings demonstrate the importance of digital government in fostering transparency, facilitating the delivery of public services, and strengthening public accountability.

#### Keywords

Digital Government, Citizen Service, Transparency, Efficiency, and E-Government.



## Introducción

El Gobierno Digital es un entorno donde usaremos la tecnología que supone una inversión en tecnología que contrarresta el dilema de que la inversión en diferentes vulnerabilidad social, empresarial e institucional es inservible (Muñoz et al., 2022). Los ayuntamientos aprovechan los espacios digitales sobre todo para dar información y comunicarse, pero no tanto para debatir, decidir o crear conjuntamente (Novella-Cámara et al., 2021). Los servicios de gobierno electrónico brindan asistencia estatal a través de herramientas tecnológicas, lo que permite a los ciudadanos y empresas especificar (Díaz Shupingahua et al., 2022). La administración electrónica se emplea para ofrecer a los ciudadanos una amplia gama de servicios a través de un portal en línea, y en la actualidad, está disponible en numerosos países (Abdali et al., 2024).

La digitalización permite a un usuario de la red social y a los demás usuarios comunicar o tener acceso a la información y compartirla como si de la generación de una noticia se tratase, por el hecho de que quien la genera u otros puedan tener acceso al mismo hecho en mayor número de públicos en la red social que en la versión impresa (Mendoza, 2022). Distintas naciones han aportado al modelo de Gobierno Digital como estrategia de mejora de la eficiencia, propiciando la operatividad de ciertas acciones, incrementando la transparencia,

ahorrando tiempo e inversión, dependiendo de los usuarios del gobierno (Salirrosas Navarro et al., 2022). Analiza la transparencia de una pluralidad de enfoques que describen una primera capa de tarjeta conceptual dirigida a rectificar la vigente regulación de los procesos de transformación digital en el país que resulta imprescindible para seguir avanzando hacia el gobierno abierto (Romero, 2023).

Herramientas de colaboración digital, como Zoom<sup>TM</sup> y Mural<sup>TM</sup>, que no solo permitieron a los ciudadanos participar en un diseño de pandemia, sino que también desafiaron la práctica creada en el diseño de las autoridades anunciadas en Corea (Jeoung-Rakova, 2024). En la actual era digital parece un hecho incontrovertible mantener que aquellas personas que no tengan posibilidad de acceder a Internet están también privadas de poder participar en el gobierno electrónico y abierto, de la democracia digital, del derecho a la información, e incluso esto se ha visto con el ejercicio del derecho a la enseñanza en el entorno de la pandemia (Molina Dimitrijevic, 2024).

A través del Gobierno Digital se espera poder dar más garantía a la ciudadanía, que no es solo introducir tecnología. Sin embargo, esta una de las bases que sirven para poder sostener el proceso de la seguridad digital del propio estado ya que genera garantías a la ciudadanía a la hora de utilizar las herramientas digitales (Alegre & Padilla, 2023). El alegato político y también la notificación política

van cambiando en el contexto de la era digital; se obligan a ajustar las permutas de las acciones sensoriales de comprender el universo; también así a una mayor participación de los ciudadanos (Veloz, 2023).

El proceso de la hacienda digital y la transacción electrónica es muy beneficioso para la sociedad, pues ahorra costes, hay mayor diversidad de oferta y se ahorra tiempo en desplazamientos físicos. Se requiere la implementación de políticas que garanticen la inclusión e igualdad en el acceso (Salazar et al., 2022). La claridad en la averiguación pública, en términos de observación de datos y exposición de las notas, tiene una colisión considerable en la confianza de los pobladores (Morales Rocha et al., 2023). La multiplicidad de aparato de gobernanza con el reconocimiento de los elementos de la colaboración ciudadana es importante para la rendición de haciendas y la aptitud de los servicios estatales, que ha ganado peso en el gobierno abierto digital (Schommer & Quiñonez, 2024). La aplicación exitosa de una administración electrónica puede cambiar radicalmente la manera en que los pobladores se vinculan con su país, fomentando la confianza y promoviendo un proceso más democrático que involucre a más personas (Zhang & Kaur, 2024).

Dicho publicación se justifica por su envergadura y relevancia, puesto que el asunto de trabajo se centra en la atención eficiente y más

cercana de la ciudadanía, así mismo se concentra en análisis de Gobierno Digital lo cual emerge como una táctica esencial para actualizar la administración pública, perfeccionar los procedimientos administrativos y elevar el nivel de los servicios realizados a los pobladores, es por ello, la intención o propósito es analizar la aplicación de un Gobierno Digital en un entorno de una atención a la población más eficaz y cercana.

De igual forma, la importancia de la indagación reside en la optimización de las prestaciones públicas a través de mecanismos digitales lo cual propicia que los pobladores puedan realizar diversas gestiones, servicios y consultas de una forma rápida y sencilla, sin que tengan que realizar desplazamientos en modo alguno ni hacer frente a períodos de espera prolongados.

Comprender el Gobierno Digital para el cuidado al poblador más eficiente y cercana, radica en propiciar la transparencia y combatir la corrupción, facilitando la trazabilidad en los procedimientos, simplificando el acercamiento a la averiguación pública y habilitando el control más exhaustivo de la dirección pública.

En la creación de este documento, se utilizó la estrategia PICO. Tener un buen entendimiento de ciertos temas claves es fundamental para llevar a cabo una investigación que dé resultados óptimos. Es esencial saber qué información seleccionar de un mar de datos y cómo hacerlo de manera efectiva. La

metodología PICO facilito la formulación de preguntas claras y enfocadas, lo que a su vez mejora la búsqueda de información y permitiendo tomar decisiones basadas en evidencia. Esto también ayuda a que otros investigadores puedan entender y replicar el método de búsqueda o análisis, aumentando así la validez científica del trabajo.

Es por ello la interrogante de investigación fue ¿cuál es el efecto de Gobierno Digital en una atención al ciudadano más eficaz y cercana? De tal modo, la intención primordial de esta observación sistemática fue analizar críticamente la literatura del Gobierno Digital desde la perspectiva de una atención al ciudadano más eficiente y cercana.

El Gobierno Digital proporciona encargos justos a las exigencias de los usuarios y contribuyentes de la ciudad de Portoviejo, quienes cumplen con sus responsabilidades; no obstante, a menudo necesitan el apoyo de contadores o administradores para oficializar el pago de impuestos (Villegas-Cervantes & Velásquez-Gutiérrez, 2023). La finalidad de decisión de Gobierno Digital es "controlar la decadencia de las tecnologías de indagación y avisos para robustecer al estado y a sus compatriotas transformar a índoles en digitalmente veraces, rivalidad, proactivos e inventores de tal manera que críen valor público" (Ayala et al., 2023). Para la realización de tácticas de mensajes digital se brinda a la totalidad de los

pobladores un listado de las redes sociales (González Hernández & Angulo-Giraldo, 2023).

Las plataformas de redes sociales han adquirido un papel estratégico dentro de la comunicación política, dado que además de servir de información para el usuario, constituyen una fuente de información para periodistas y agencias informativas (Donofrio et al., 2022). Además, las campañas de elecciones representan instantes de especial vinculación entre lo digital y lo político en las plataformas de redes sociales (Slimovich, 2024). Es importante continuar por la senda de la digitalización y continuar trabajando en formatos digitales, como las infografías, para incrementar el potencial de favorecer la tirada del lector frente a lectores nuevos y ayudar en el fortalecimiento de la cultura de la comunidad (Rivera Salas, 2025).

Muchos países han adoptado la idea de un Gobierno Digital con el objetivo de aumentar la confianza de la ciudadanía y combatir la corrupción (Hernández, 2023). Los principios deben guiar la próxima recolección y el tratamiento de datos, promoviendo la claridad y el acceso a la comunicación sobre la salud indígena dentro del contexto del gobierno abierto (Macêdo et al., 2024). Brasil está a la vanguardia de las decisiones de gobierno amplio gracias a una ley que busca garantizar la claridad, la abertura de datos y la digitalización del gobierno (Braga & Gouveia, 2022). La claridad va más allá de solo compartir

notas en el mundo digital; se trata de ofrecer herramientas de forma accesible y fácil para que todos los individuos de la colectividad puedan utilizarlas (Díaz Tie, 2023).

Cada vez más administraciones están adoptando este innovador modelo de gobierno digital, sin embargo, aunque nos queda un largo travesía por caminar para lograr nuestro objetivo (Martínez et al., 2023). Cuando se emplea correctamente, la inteligencia artificial y el Gobierno Digital pueden ser herramientas poderosas para reforzar la legitimidad de los sistemas democráticos (Aranda, 2023). Las ciencias digitales están alterando la forma en que se maneja la administración pública, elevando tanto su rendimiento como su efectividad (Rojas Cangahuala et al., 2025).

En una democracia, es crucial que todos los involucrados participen para que las decisiones públicas realmente tengan un impacto (Ramos-Chávez, 2024). El uso estratégico y cuidadoso de los datos en la era digital puede ser un gran motor para lograr avances significativos en la apreciación de políticas, la toma de dictámenes y en la relación entre el ciudadano y gobierno (Oselame Graf & Müller Bitencourt, 2024).

En el ámbito de la averiguación, este escrito se centra en el Gobierno Digital y su papel en la atención efectiva a la ciudadanía. En los últimos tiempos, los cambios tecnológicos han cambiado

drásticamente la manera en que los gobernantes se correlacionan con los ciudadanos. Este fenómeno, conocido como Gobierno Digital, implica la integración de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos gubernamentales, con el objetivo de coadyubar la eficacia, la transparencia y el acercamiento a los servicios públicos. La atención al ciudadano, que abarca todas las acciones destinadas a ofrecer información, servicios y respuestas a las necesidades de la población, es fundamental para el funcionamiento del Estado.

Además, estos servicios suelen ofrecerse de manera presencial, lo que puede limitar su alcance, los tiempos de respuesta y la accesibilidad. En este contexto, el Gobierno electrónico se presenta como un remedio a estas limitaciones, promoviendo el uso de medios digitales, plataformas de autoservicio y soluciones innovadoras que mejoran la calidad de la interacción entre el Estado y los ciudadanos.

### Metodología

En cuanto a la metodología utilizada, se aplicó el método PRISMA, que tiene como finalidad coadyubar la forma en que se encaminan a cabo y se reportan las revisiones sistemáticas y los metaanálisis en el ámbito de la investigación científica. Implementar PRISMA significó elevar la calidad y la uniformidad de estas revisiones. El protocolo de informe se divide en cuatro fases distintas, que se ilustran en el diagrama de flujo

PRISMA. Estas fases incluyen una serie de acciones clave, como la identificación, selección, justificación e inclusión.

Durante la fase de identificación, se realizan búsquedas sistemáticas y se recopilan las fuentes bibliográficas relevantes. Luego, en la fase de selección, se evalúan y filtran los artículos recopilados de acuerdo con criterios de exclusión e inclusión previamente constituidos. Al avanzar a la etapa de conformidad, se revisa la idoneidad de los investigadores, quienes examinan detenidamente el contenido y la metodología. Finalmente, se eligen los estudios más pertinentes en la revisión final. Este enfoque meticuloso y sistemático garantiza una revisión de literatura completa, confiable y objetiva, lo que permite llegar a conclusiones precisas y tomar decisiones bien fundamentadas.

En relación con la técnica propuesta para la búsqueda y análisis de artículos científicos, se definieron algunos criterios de inclusión: a) Artículos que tratan sobre el tema de Gobierno Digital y atención efectiva y cercana al ciudadano, b) Artículos publicados en inglés o español, c) Artículos que se centran en gobierno abierto o gobierno electrónico, d) Artículos que se pueden acceder a través de bases de datos como (Scopus y SciELO) estudios que fueron publicados a partir de enero de 2021.

En lo que respecta a las normas de exclusión, se tomaron en análisis los siguientes aspectos: a)

ensayos, monografías, libros de editoriales o cartas, encuestas documentales, revisiones sistemáticas, libros y conferencias y b) textos que no son de acceso abierto.

La estrategia de búsqueda se implementó para recuperar los artículos científicos del estudio, enfocándose en las bases de información de Scopus y SciELO. La búsqueda abarcó desde enero de 2021 hasta abril de 2025, asegurando que se considerara la información más actualizada. Se emplearon descriptores específicos relacionados con el Gobierno Digital y el cuidado eficaz y cercana al ciudadano. Estas descripciones, junto con el uso de operadores booleanos, colaboraron a renovar los resultados de búsqueda y a enriquecer los hallazgos generales del estudio. Con este enfoque, la recuperación de los datos relevantes se optimizó, proporcionando un análisis completo y sólido sobre este tema.

Durante el proceso de selección, nos basamos en las descripciones estándar de Scopus y SciELO, que fueron nuestras principales fuentes de información. También incluimos elementos adicionales de otras fuentes relevantes para asegurarnos de tener una cobertura amplia y enriquecer los datos que copilamos. Empleamos una mezcla de descriptores y palabras clave para optimizar nuestra búsqueda, además de aplicar operadores booleanos como AND, OR y NOT. Las descripciones y palabras clave que utilizamos



abarcaron la categoría de clase inversa y el aprendizaje del idioma inglés. La ruta de búsqueda en español fue: (((("Gobierno") OR ("digital")) AND ("atención al ciudadano") OR ("eficaz y cercana")) NOT (gobierno abierto). Por otro lado, la ruta de búsqueda en inglés fue: (("government") AND ("citizen service") OR ("EFL") OR ("efficient and close "))) NOT (open government).

En ese sentido, en el desarrollo de la búsqueda, la exploración del registro de datos preliminares y la selección de fuentes queda anotado a modo de recopilación de datos completos. La información principal, correspondiente al año de la difusión, país, título de la difusión, nombre del registro y finalidad y aspectos metodológicos de la investigación, sigue perfectamente documentados. Este método sistemático confirma que toda la información adecuada queda correctamente contabilizada, facilitando el análisis y la valoración de las siguientes fuentes seleccionadas. Todo ello, después de un procedimiento riguroso, llevaba al propósito de los estudios a acoplar un área de literatura extensa y variada para respaldar sus objetivos y proporcionar un soporte sólido para un estudio y síntesis más profunda.

### Desarrollo y Discusión

El método PRISMA, al aplicar principios de exclusión e inclusión bien delimitados, nos permitió asegurar que los estudios analizados contaban con una calidad metodológica aceptable. En la siguiente

Tabla 1, se detalla cantidad de artículos acorde a cada soporte de datos.

Base de datos	Cantidad
SciELO	19
Scopus	295
<b>Total</b>	<b>314</b>

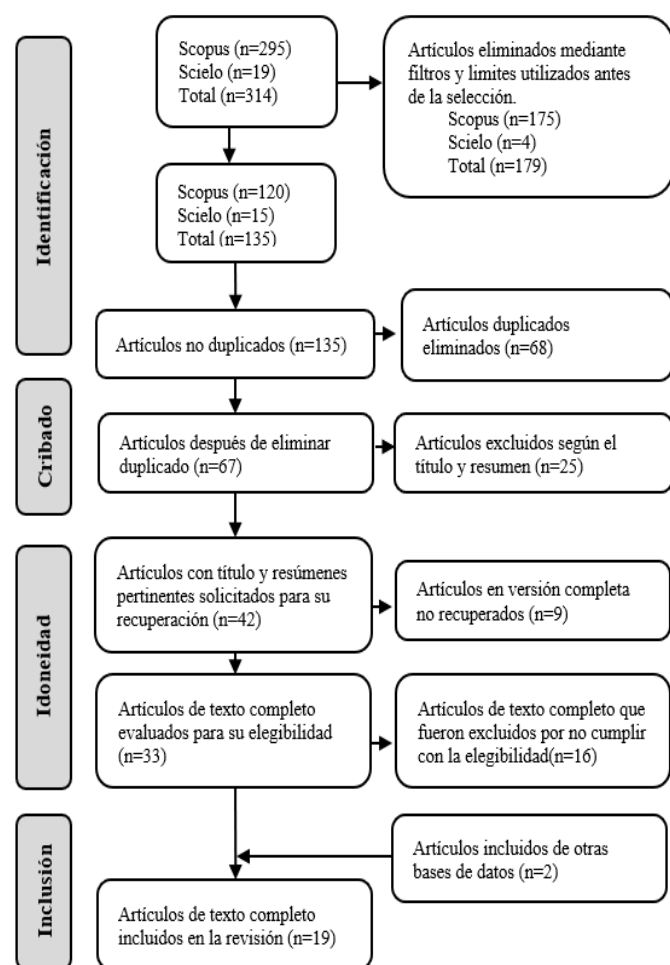
**Tabla 1.** Búsqueda preámbulo

A continuación, se realizó la evaluación, donde se consideraron los artículos científicos siguiendo las normas de exclusión e inclusión. De manera similar, durante el paso de cumplimiento, se revisó la cabida de cada una del artículo para asegurarse de que se alinea con su selección según el objetivo del artículo. Por lo tanto, se eligió una comprobación sistemática de la literatura durante la fase de inclusión (Ver Figura 1).

Después de realizar la búsqueda inicial, se descubrieron 314 estudios. De estos, 295 estaban en Scopus y 19 en bases de datos de SciELO. Se eliminaron 179 artículos utilizando filtros y criterios específicos. Además, se descartaron 68 elementos y 25 más fueron eliminados tras revisar los resúmenes y los títulos. También, los artículos que se leyeron en su conjunto no se incluyeron en el total de 9, lo que contiene 16 artículos que fueron excluidos para cumplir con los criterios establecidos.

Cada artículo fue revisado para asegurarnos de que se alinea con el objetivo de nuestra

investigación. Así, se seleccionaron artículos durante la fase de inclusión para preparar una sistematización de nuestra prueba de investigación. Finalmente, se añadieron 2 artículos de otras bases de datos, lo que nos llevó a un total de 19 artículos para su revisión.



**Figura 1.** Flujoograma PRISMA



N.º	Autor, año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
1	Fernández et al., (2023) Perú	Cualitativo	Experimental	La adopción de marchas de Gobierno Digital se fundamenta en las particularidades de los pobladores y su correlación con la ciencia. Sin embargo, las organizaciones públicas siguen enfrentando varias incógnitas, entre los que resaltan una notable ineptitud para llevar a cabo sus funciones de atención de manera efectiva, a pesar de contar con herramientas tecnológicas adecuadas.
2	de Camargo Penteado et al., (2023) Brasil	Cuantitativo	Cuasi - Experimental	Las plataformas digitales y la red social han provocado cambios significativos en el ecosistema de la correspondencia, impactando de manera directa los procesos políticos. Esto ha llevado a un enfoque de investigación sólido en el entorno de la correspondencia política y la opinión pública.
3	Romero-Carazas et al., (2024) Perú	cuantitativo	No experimental	Una gestión más inteligente es mediante la digitalización integrada de las servidumbres públicas y fomento la colaboración ciudadana. Además, implemente el distrito como un modelo de gestión transparente y eficiente.
4	Abbas et al., (2024) Iraq	Cualitativo	Experimental	La transformación digital tiene la capacidad de transformar en su totalidad la eficiencia, la facilidad de uso y la transparencia en el entorno de las servidumbres públicas.
5	Popescu et al., (2024) Roma	Cuantitativo	No experimental	La transformación digital se ha vuelto un tema candente, ya que las autoridades públicas están digitalizando sus procesos para ser más eficientes. Al mismo tiempo, los ciudadanos buscan resolver sus problemas a través de plataformas en línea.
6	Prada Uribe, (2024) Argentina	Cualitativa	No indica	La creación de gobiernos digitales estaba atada a la voluntad política del país y a las proyecciones económicas que se necesitaban para conseguir los recursos en el ámbito de la comunicación.
7	Barbosa & Mota, (2022) Brasil	Cualitativo	Experimental	Era fundamental que los gobiernos no solo ampliaran la oferta de servicios en Internet, sino que también mejoraran su capacidad para informar y comunicarse con los ciudadanos.
8	Akimov & Kadyшева, (2023) Rusia	Cuantitativo	No experimental	El Gobierno Digital impulsa el desarrollo de valores democráticos, ofreciendo a los ciudadanos la oportunidad de confiar más en las instituciones políticas y estatales, además de facilitarles el acceso a la información de manera conveniente.
9	Nahi et al., (2025) Iraq	Cuantitativo	Experimental	La fusión de la red de blockchain con los sistemas electrónicos del gobierno permite mejorar la claridad, la confianza y la eficacia en el mandato de la sociedad.

10	(Oludu et al., 2025) Nigeria	Cuantitativo	No indica	El término "gobierno digital" se ha utilizado para referirse tanto a los servicios estatales que se ofrecen en línea como al intercambio electrónico de información y servicios entre el gobierno, los pobladores, las compañías y otras entidades gubernamentales.
11	(Argento et al., (2025) Nigeria	Cualitativo	Experimental	La tecnología digital está innovando la forma en que nos organizamos, gestionamos y conectamos en nuestras comunidades. Nos brinda la oportunidad de ser más eficientes, transparentes y de fortalecer nuestras conexiones.
12	Mphahlele et al., (2025) Sudáfrica	Cuantitativo	No experimental	Las organizaciones administrativas públicas en todo el mundo han comenzado a implementar servidumbres públicas electrónicos con el interés de aumentar la eficiencia de sus operaciones y reducir la carga administrativa.
13	Aumeboonsuke V (2024) Alemania	Cualitativo	Experimental	Es crucial actuar de inmediato para abordar la política que busca reducir las brechas digitales en nuestra región, especialmente enfocándonos en mejorar tanto la infraestructura digital como el desarrollo del capital humano.
14	Thapaliya & Esichaikul, (2025) Nepal	Cuantitativo	Cuasi - Experimental	Las iniciativas del Gobierno Digital han transformado significativamente los servicios, aunque todavía enfrentamos retos en cuanto a la participación de los usuarios y la disponibilidad del sistema.
15	Laaz & Benaddi, (2025) Marruecos	Cualitativo	Experimental	Los gobiernos están trabajando arduamente para regenerar el formato en que interactúan con sus servicios públicos electrónicos y fomentar la compatibilidad.
16	Mao & Zhu, (2025) China	Cualitativo	No indica	El gobierno electrónico, que se implementa en diversas escalas, está ejerciendo un papel cada vez más decisivo en los servicios públicos locales alrededor del mundo.
17	Bernales-Vásquez & Sánchez-Dávila, (2025) Perú	Cualitativo	No indica	La digitalización en la gestión de la economía pública ha hecho que la conducción de las haciendas públicas sea mucho más eficiente.
18	Asimakopoulos et al., (2025) Grecia	Cualitativo	Experimental	Las ciencias de la comunicación e información han transformado la calidad, la eficiencia y la transparencia en la participación democrática. Sin embargo, también resaltan los desafíos y las áreas de investigación que aún necesitan atención.
19	Djatkiko et al., (2025) Indonesia	Cualitativo	Experimental	La inclusión digital juega un papel crucial en un gobierno electrónico sostenible, ya que asegura que todos los pobladores tengan una llegada equitativa a los servicios públicos digitales.

**Tabla 2.** Artículos incorporados en la verificación sistemática

Cuando hablamos del origen de los artículos científicos seleccionados, encontramos que hay 3 provenientes de Perú, 1 de Roma, 2 de Brasil, 2 de Iraq, 1 de Argentina, 1 de Rusia, 2 de Nigeria, 1 de Sudáfrica, 1 de Alemania, 1 de Nepal, 1 de Marruecos, 1 de China, 1 de Grecia y 1 de Indonesia. En cuanto a las fechas de publicación, 1 artículo se lanzó en 2022, 3 en 2023, 4 en 2024 y 11 más en 2025. Respecto a la base de datos de Scopus, se publicaron 17 artículos, seguidos por 2 en SciELO.

De igual forma, los autores resaltaron la importancia del Gobierno Digital, y como este satisface eficazmente las gestiones de los ciudadanos. Por ejemplo, Mushtaq & Shah, (2025) demostraron que el gobierno electrónico sigue siendo un tema crucial. La creciente trascendencia del vigor y la seguridad refleja la exigencia de cuidar los datos y tonificar la certidumbre de los usuarios. De manera similar Atobishi & Mansur, (2025) indican que, para lograr una integración equitativa del potencial tecnológico en la resolución de problemas, es fundamental contar con una gestión digital basada en evidencia que fomente de manera cuidadosa la participación justa. Así mismo, Younus et al., (2025) indica que, los gobiernos están empezando a reconocer cómo la computación en la nube puede hacer que los servicios públicos digitales sean más eficientes, asequibles y escalables.

De manera similar, Morte-Nadal & Esteban-Navarro, (2025) demostraron que la política centrada en el usuario es fundamental y debe adaptarse al contexto para ratificar que todos tengan un acceso integro a los servicios públicos digitales y así ayudar a cerrar la brecha digital. Además, para Bangero (2025) las autoridades locales están en constante comunicación con sus ciudadanos a través de comunicados oficiales, buscando fomentar la legitimidad y alentar la participación electrónica, especialmente en los temas que realmente les interesan. Así mismo Saeed (2025) demostró que el éxito de estos servicios electrónicos realmente se basa en la esperanza que los ciudadanos tienen en los canales digitales del gobierno.

De manera semejante para, Al-Kautsar Maktub et al., (2025) la transformación digital del gobierno es una invitación a ofrecer servidumbres públicas de mayor naturaleza a la ciudadanía, especialmente a raíz de la epidemia de coronavirus (Covid-19). Para Lai & Beh (2025) el gobierno también podría mejorar la difusión de una plataforma digital gubernamental para dar a conocer su existencia y beneficios, al mismo tiempo que organiza seminarios de capacitación en habilidades digitales para enseñar a los ciudadanos cómo utilizar las plataformas del gobierno digital. Además, para Hadi Putra et al., (2025) el sistema electrónico que proponemos podría realmente elevar la seguridad y la eficiencia del servicio público en Indonesia. Para Gafurov & Botirov (2025) la operación del sistema

gubernamental electrónico se fundamenta en la automatización de todos los técnicos de gestión a lo largo y ancho del país. Esto tiene como finalidad incrementar la eficiencia de la conducción pública y disminuir los costos de comunicación social para cada miembro de la sociedad.

Por otro lado, varios escritores discutieron sobre el Gobierno Digital con una mirada hacia una atención eficaz y cercana de los ciudadanos. Yu (2024) señala que el Gobierno Digital tiene la capacidad de concebir un practica de servicios estatales más eficiente y de alta calidad, lo que a su vez puede fortalecer la confianza del público en el gobierno. Además, Li & Yan (2024) resaltaron que el Gobierno Digital o electrónico, junto con la promoción de la modernización en tecnología verde, puede ser clave para disminuir las emisiones de carbono. En cambio, el estudio indagado por Mulyani et al., (2023) detalla que el Gobierno Digital y como esta introducción transforma los procesos comerciales al reducir el tiempo necesario para distribuir documentos, disminuir la compra de papel y tinta, y optimizar el uso de recursos humanos. Así mismo, Stefánsson et al., (2025) determina que algunas comunidades dependen en gran medida de estos servicios digitales para asegurar que los servicios públicos estén disponibles, ya sea por su ubicación remota o por la influencia de fenómenos geofísicos y condiciones climáticas adversas.

En el caso del estudio de Latupeirissa et al., (2024) empleo un diseño cuasi experimental para evaluar la modificación digital de los servicios públicos. El estudio detalla que la transformación digital está mejorando la administración pública al integrar tecnologías digitales. Sin embargo, el empleo acelerado de estas ciencias en el sector público puede dejar atrás a aquellos que no tienen acceso o que se sienten inseguros al usar plataformas digitales. Estas secuelas positivas concuerdan con lo indicado por Chen & Li (2024) que destacan el avance del gobierno electrónico ayuda a reducir de manera significativa los costos, los trámites y los gastos para que tanto empresas como individuos accedan a servicios públicos.

Esto, a su vez, impulsa el desarrollo de la capacidad productiva, algo que se puede observar en este estudio a través del análisis de costos. Estos descubrimientos convergen con lo indicado por Cedeño & Paz (2024) que destaca que la implantación de gobiernos electrónicos y servicios digitales no solo optimiza la eficacia, la accesibilidad y la claridad de los servicios públicos, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana y conforta seguridad en las instituciones.

Tskhadadze (2024) empleo un enfoque cualitativo para explicar el gobierno digital. La gestión electrónica o la gestión digital recientemente implica la introducción de la innovación y la tecnología en la administración

pública/administración. Debe ser una disputa que la digitalización de la administración pública en relación con los desafíos sociales actuales puede ser la clave tanto para el país como para la sociedad.

Estas conclusiones positivas convergen con lo indicado por Thi Uyen Nguyen et al., (2024) que resalta al Gobierno Digital indicando que la aceptación de los servicios públicos electrónicos es clave para aprovechar sus beneficios, pero es importante destacar que solo una parte de la demanda realmente comprende cómo se utiliza el sistema.

Los hallazgos de Rodríguez-Correa et al., (2025) demuestra el principal objetivo del gobierno electrónico que es fomentar la claridad, posibilitar el acceso a los servicios estatales y fortalecer la rendición de haciendas de las autoridades en esta era de transformación digital. Sin embargo, son pocos los estudios que han explorado los principios que actúan en la adopción del gobierno electrónico por parte de las mujeres, especialmente en las nuevas economías. De manera similar, Isabella et al., (2025) encontró el objetivo que es dar prioridad al desarrollo de la competencia digital, que abarca la confianza, las habilidades digitales y la transformación digital, con el fin de mejorar la eficiencia del gobierno electrónico.

En cuanto a las limitaciones sobre la evidencia presentada en el informe, se incluyeron estudios de varios países en la introducción de la diversidad

durante la implementación del Gobierno Digital y el enfoque hacia un ciudadano más eficiente y cercano. Sin embargo, esta heterogeneidad puede complicar la generalización de las conclusiones y los resultados sobre la conmoción del Gobierno Digital en el bienestar de los ciudadanos. Si hay restricciones en los informes utilizados, la verificación se apoyó en estudios publicados en bases de datos académicas, lo que podría introducir un sesgo de publicación.

Es posible que los estudios con resultados negativos o neutrales no se hayan publicado o no se hayan incluido en el informe, lo que podría afectar la percepción del impacto positivo del gobierno digital. Para mitigar esta posible desviación, sería útil considerar la inclusión de informes técnicos, disertaciones y otra literatura relevante.

Finalmente, los resultados del informe tienen un impacto significativo en la política de atención electrónica del gobierno y los ciudadanos, facilitando el uso de la ciencia como un instrumento para enriquecer los servicios públicos. La relevancia del Gobierno Digital muestra cómo la tecnología digital transforma la gerencia pública, promueve la participación de los pobladores y optimiza la realización de servicios. Este enfoque no solo fortalece el liderazgo público, sino que también permite a los ciudadanos del país identificar áreas específicas que necesitan mejoras. Además, sería interesante realizar estudios comparativos que

examinen el efecto del Gobierno Digital en el cuidado efectivo de los ciudadanos en investigaciones futuras. Esto ayudaría a identificar las mejores prácticas y a adaptar las estrategias a las necesidades particulares. Sin embargo, es crucial reconocer las limitaciones y seguir investigando para alcanzar el entendimiento más profunda y completa del impacto del Gobierno Digital en el bienestar de los pobladores.

### Conclusiones

Los estudios evaluados indican que el Gobierno Digital posee una impresión favorable frente a la atención eficaz y cercana del ciudadano. Varios estudios detallaron que, con la llegada de las tecnologías digitales, los gobiernos buscan transformar la forma en que se relacionan con sus ciudadanos, promoviendo un modelo de gestión más centrado en las personas, que sea claro, ágil y efectivo. Además, se destaca cómo estas herramientas ayudan a eliminar obstáculos burocráticos, reducir los plazos de espera y ofrecer soluciones más adecuadas a las exigencias sociales. También se reconocen desafíos importantes, como la brecha digital, el cuidado de la información personal y la necesidad de capacitación digital tanto para funcionarios como para usuarios.

Así mismo, se puede concluir que una implementación efectiva del Gobierno Digital no solo rejuvenece la administración pública, sino que transforma la experiencia de los pobladores. Esto

refuerza la seguridad en las instituciones y asegura un cuidado más equitativo, inclusivo y eficiente. Sin embargo, el análisis también revela desafíos estructurales, como la persistente brecha digital, la necesidad de capacitación digital para los funcionarios, los riesgos en ciberseguridad y la custodia de testimonio personal, así como la urgente necesidad de contar con un sólido marco regulatorio y organizativo que apoye la transformación digital del Estado.

En conclusión, los resultados del Gobierno Digital indican que el modelo de Gobierno Digital tiene una conmovición favorable, en las atenciones de los ciudadanos. El enfoque fomenta el uso de la ciencia en la administración pública, puesto que una gestión efectiva, centrada en el usuario, que sea clara y accesible, permite construir una administración más cercana, eficiente y legítima, capaz de responder con rapidez y justicia a las necesidades de la sociedad. Los ciudadanos reciben información de manera oportuna, accesible, inclusiva, clara y centrada en la atención que brindan las instituciones del estado. Los docentes tienen la oportunidad de aplicar estos conocimientos al investigar las mejores prácticas y consejos conocidos de países que han avanzado en modelos exitosos de gobierno digital.

Estas experiencias permiten reflexionar sobre los elementos que fomentan una atención ciudadana efectiva, como la interoperabilidad entre sistemas,



el liderazgo institucional, un marco jurídico actualizado y la colaboración activa de la sociedad. En última instancia, el estudio muestra que un Gobierno Digital bien planificado y gestionado no solo mejora la eficacia del sistema estatal, sino que también transforma el vínculo entre el Estado y los pobladores, fortaleciendo la confianza, la legitimidad y la gobernabilidad democrática.

### Referencias

- Abbas, T. N. A., Jamil, S. A., Abbas, A. A. M. S., & Krasnylyk, Y. (2024). Empowering Iraqi Citizens through Digital Transformation: A Legal Perspective on E-Government Services. *Encuentros (Maracaibo)*, 22, 344–362. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.5281/zenodo.13732428>
- Abdali, H. K., Hussain, M. A., Abduljabbar, Z. A., & Nyangaresi, V. O. (2024). Implementing Blockchain for Enhancing Security and Authentication in Iraqi E-Government Services. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 14(6), 18222–18233. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.48084/etasr.8828>
- Akimov, A., & Kadyшева, K. (2023). E-GOVERNMENT AS A TOOL FOR COMMUNICATION WITH YOUNG PEOPLE: LEGAL ASPECTS. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.272>
- Alegre, L. R. R., & Padilla, R. D. P. L. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru. *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura*, 10. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Al-Kautsar Maktub, M., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Aranda, J. T. (2023). Gobierno, Parlamento, Democracia e inteligencia artificial. 52, 303–333. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/trc.52.2023.39018>
- Argento, D., Dobija, D., Grossi, G., Marrone, M., & Mora, L. (2025). The unaccounted effects of digital transformation: implications for accounting, auditing and accountability research. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/AAAJ-01-2025-7670>
- Asimakopoulou, G., Antonopoulou, H., Giotopoulos, K., & Halkiopoulos, C. (2025). Impact of Information and Communication Technologies on Democratic Processes and Citizen Participation. In *Societies* (Vol. 15, Issue 2). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/soc15020040>
- Atobishi, T., & Mansur, H. (2025). Bridging Digital Divides: Validating Government ICT Investments Accelerating Sustainable Development Goals. *Sustainability (Switzerland)*, 17(5). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su17052191>
- Ayala, S. E. D., Durán, D. E. S., & Jaimes, A. E. V. (2023). Fundamentals to measure levels of Maturity of Enterprise Architecture, in the government sector. *Revista Lasallista de Investigación*, 20(1), 7–21. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22507/rli.v20n1a1>
- Bangero, H. B. (2025). Best practices in e-government communication: Lessons from the local Governments' use of official facebook pages. *Government Information Quarterly*,

- 42(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102010>
- Barbosa, J. D. S., & Mota, F. P. B. (2022). Adoption of e-government: a study on the role of trust. *Revista de Administracao Publica*, 56(4), 441–464. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1590/0034-761220220027x>
- Bernales-Vásquez, R., & Sánchez-Dávila, K. (2025). Digitization of public financial management: Trends and applications in the scientific literature. *Revista Científica de Sistemas e Informatica*, 5(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51252/rcsi.v5i1.897>
- Braga, J. V., & Gouveia, F. A. R. (2022). Brazilian Initiatives to Linked Open Government Data: An Analysis of the Level of Openness of Data in Brazilian Government Platforms. *Revista Ibero-Americana de Ciencia Da Informacao*, 15(2), 495–515. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.26512/rici.v15.n2.2022.42801>
- Cedeño, P. R. F., & Paz, C. R. L. (2024). Government Management of Information Technology in the Latin American Context. In *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* (Vol. 3). Editorial Salud, Ciencia y Tecnología. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56294/sctconf2024682>
- Chen, Y., & Li, Q. (2024). The Impact of E-Government on the New Generation Productive Capacities: Evidence from Cross-Country Data. *Sustainability (Switzerland)*, 16(8). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su16083233>
- De Camargo Penteado, C. L., Pereira, M. A., Cervi, E. U., de Almeida, H. do N., Rocha, B. A., & Chaves, J. M. S. (2023). Discursive conflicts, actors, and Twitter polarization: the dismissal of Minister of Education Abraham Weintraub from the Bolsonaro administration. *Opinio Publica*, 29(3), 691–723. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1590/1807-01912023293691>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. D. P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapientia*, 3(1), 728–744. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Díaz Tie, P. (2023). Caminando hacia estructuras de gestión local más participativas, inclusivas y representativas en los pequeños ayuntamientos. Gobierno Abierto y cultura administrativa. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 234–249. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24965/reala.11137>
- Djatzmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 17(7). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Donofrio, A., Rubio Moraga, Á. L., & Abellán Guzmán, C. (2022). Rusia-Ucrania, un análisis comparativo de la audiencia en Twitter de los perfiles del Gobierno de la Federación Rusa y la Oficina del Presidente de Ucrania. *Revista Latina de Comunicación Social*, 81, 18–43. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4185/rlds-2022-1819>
- Fernández, L. Á. V., Fernández, Y. J. O., Hidalgo, C. V. S., Aliaga, J. C. C., & Fuster-Guillén, D. (2023). E-GOVERNMENT AND ITS DEVELOPMENT IN THE REGION: CHALLENGES. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>
- Gafurov, A., & Botirov, F. (2025). Information security requirements in monitoring e-government systems. *Procedia Computer Science*, 252, 424–429. Documento en línea.

- Disponible  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.01.001>
- González Hernández, G. A. F., & Angulo-Giraldo, M. (2023). The social network management of the Peruvian government and ministries during the COVID-19 (2020). *Austral Comunicación*, 12(2). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.26422/aucom.2023.1202.gon>
- Hadi Putra, P. O., Muda, I., Ryan Bakry, M., Yusuf, C., & Santosa, I. (2025). *Un marco para servicios notariales electrónicos integrados basados en blockchain para notarios de derecho civil: el caso de Indonesia*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.62527/joiv.9.1.3170>
- Hernández, M. S. (2023). Beliefs and attitudes of canarians towards the chilean linguistic variety. *Lenguas Modernas*, 62, 183–209. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.13039/501100011033>
- Isabella, Agustian, E., Baharuddin, T., & Ibrahim, A. H. H. (2025). BRIDGING E-GOVERNMENT WITH DIGITAL LITERACY: A LITERATURE REVIEW. *Journal of Governance and Regulation*, 14(1 (special issue)), 361–371. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22495/jgrv14i1siart12>
- Jeoung-Rakova, O. (2024). Digitising the Physical: The Evolving Role of Collaboration Tools in Citizen Participatory Design Amidst the COVID-19 Pandemic in Seoul. *Temas de Disseny*, 2024(40), 136–155. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46467/TdD40.2024.136-155>
- Laaz, N., & Benaddi, H. (2025). A common vocabulary for semantic interoperability of Moroccan e-government services. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 14(1), 656–664. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.11591/eei.v14i1.7450>
- Lai, R., & Beh, L. S. (2025). The Impact of Political Efficacy on Citizens' E-Participation in Digital Government. *Administrative Sciences*, 15(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci15010017>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srihandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 16, Issue 7). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Li, F., & Yan, J. (2024). How e-government and green technology innovation affect carbon emissions: Evidence from resource-rich countries in the Shanghai Cooperation Organization. *Energy Reports*, 12, 4026–4033. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.egyr.2024.09.078>
- Macêdo, D. J., Pinto, E. M., Paiva, G. C., Schiessl, I. T., Dionízio Vechi, B., & Shintaku, M. (2024). *Princípio care na adequação de dados de saúde indígena pela secretaria de saúde indígena no contexto do governo aberto brasileiro*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/https://doi.org/10.18225/ci.inf.v53i3.7224>
- Mao, Z., & Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality of local public services? Empirical evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- Martínez, R., Pons, C., Rodríguez, R., & Vera, P. (2023). Quality study of open government data related to COVID-19 in Latin America. *Revista Facultad de Ingeniería*, 108, 18–32. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17533/udea.redin.20220579>
- Mendoza, A. P. (2022). De facto control forces parallel to the government in internal forced

- displacement in Mexico. *Andamios*, 19(49), 309–338. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29092/uacm.v19i49.932>
- Molina Dimitrijevič, A. (2024). Comparative approach on citizen access to digital services in Latin America. On fundamental rights, public service and the question of effectiveness. *Eunomia. Revista En Cultura de La Legalidad*, 27, 120–136. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.20318/eunomia.2024.9003>
- Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., & Quispe Mamani, D. (2023). Open government in municipalities of Peru as an alternative to generate trust in citizens. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 459–476. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Mulyani, R. H. S., Gaol, F. L., & Matsuo, T. (2023). Digital Transformation Governance at the Organization Using IT Infrastructure Library Framework. *Emerging Science Journal*, 7(6), 1954–1975. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.28991/ESJ-2023-07-06-07>
- Muñoz, F. F., Barroso, J. G., & García, A. J. B. (2022). Digital standardization, social vulnerability and open government: The case of XBRL in Europe. *Revista Española de La Transparencia*, 15, 313–327. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51915/ret.222>
- Mushtaq, S., & Shah, M. (2025). Mitigating Cybercrimes in E-Government Services: A Systematic Review and Bibliometric Analysis. In *Digital* (Vol. 5, Issue 1). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/digital5010003>
- Nahi, H. A., Ali, A. K., Ali Alaraji, M., Jawad Mohi, Z., Thamer Mahmood, N., Majed Mousa, A., Mohammed Saeed, M., & A. almansoori, R. (2025). Blockchain Network for Regulation Decentralized E-Government Systems. *Data and Metadata*, 4. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56294/dm2025201>
- Novella-Cámara, A. M., Romero-Pérez, C., Melero, H. S., & Noguera-Pigem, E. (2021). Children's participation, local policy and the digital environment: Visions and uses among Spanish municipalities. *Comunicar*, 29(69), 31–41. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3916/C69-2021-03>
- Oludu, O. V., Kaya, T., & Karagozlu, D. (2025). Citizens' preference for e-participatory governance. *PLoS ONE*, 20(2 February). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306268>
- Oselame Graf, J., & Müller Bitencourt, C. (2024). Digital government and the handling of sensitive data in the execution of public policies: challenges and possibilities. *Araucaria*, 26(56), 139–153. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.12795/ARAUCARIA.2024.I56.06>
- Popescu, M. A. M., Barbu, A., Moiceanu, G., Costea-Marcu, I. C., Militaru, G., & Simion, P. C. (2024). Citizens' Perception of Digital Public Services: A Case Study among Romanian Citizens. *Administrative Sciences*, 14(10). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci14100259>
- Prada Uribe, J. E. (2024). Algunas reflexiones para evaluar la accesibilidad en los modelos latinoamericanos de gobierno digital. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2024.18.2.13>
- Ramos-Chávez, H. A. (2024). Information for a Better Government or the Information Government? Contradictions in the Use of Digital Media Information in the Surveillance



- Society Context. *Investigacion Bibliotecologica*, 38(99), 75–88. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.9.58869>
- Rivera Salas, P. E. (2025). Reading promotion on social digital networks through infographics: The strategy of the government of Mexico, 2019–2023. *European Public and Social Innovation Review*, 10. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1221>
- Rodríguez-Correa, P. A., Méndez-Rivera, C. A., Patiño-Toro, O. N., Valencia-Arias, A., Conejo, A. L. G. R., León, A. O., Vásquez, J. T. C., & Adán, T. E. A. (2025). Factors influencing the adoption of e-government by female university students. *PLoS ONE*, 20(1 January). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0317685>
- Rojas Cangahuala, G., Chura Alegre, M., López Orozco, G., & Pinto Díaz, G. (2025). Digital Government and Public Management: Themes, influences, and international collaborations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 30(109), 247–268. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.109.16>
- Romero, L. F. (2023). Transparency in perspective of open government: approach and conceptual map. *Revista de Derecho*, 36(2), 141–162. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4067/s0718-09502023000200141>
- Romero-Carazas, R., Lazo-Barreda, A. G., Enciso-Miranda, F. U., Vela-Quico, D. F., & Fernández-Collado, Y. (2024). Analysis of the concerted development plan to improve user satisfaction in a local government in Arequipa. *Health Leadership and Quality of Life*, 3. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56294/hl2024.541>
- Saeed, S. (2025). Digital Transformation in Governmental Public Service Provision and Usable Security Perception in Saudi Arabia. *Information (Switzerland)*, 16(3). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/info16030247>
- Salazar, I. V., Flores, M. M., Caverro, B. E., & Barrientos-Felipa, P. (2022). Economy, Digital Commerce and Consumption of the Citizen of Lima Metropolitan. *Revista Lasallista de Investigación*, 19(1), 7–20. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22507/rli.v19n1a1>
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Schommer, P. C., & Quiñonez, A. H. (2024). Accountability, equitable public services, and open government in Brazil and Colombia. *Revista de Administracao Publica*, 58(5). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1590/0034-761220240008x>
- Slimovich, A. (2024). The ellipsis of the controversy. The political, media and digital logics in the TikTok account of the head of government of the city of Buenos Aires (2020–2023). *Andamios*, 21(56), 427–463. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29092/uacm.v21i56.1135>
- Stefánsson, B., Helgadóttir, Á. G., Nizon-Deladoueille, M., Neukirchen, H., & Welsh, T. (2025). *Understanding Trust in Authentication Methods for Icelandic Digital Public Services*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1109/SNAMS64316.2024.10883784>
- Thapaliya, P., & Esichaikul, V. (2025). The impact of e-government on public services: Access, efficiency, and quality in Kathmandu metropolitan city. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(1), 65–79. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i1.972>

Thi Uyen Nguyen, T., Van Nguyen, P., Thi Ngoc Huynh, H., Truong, G. Q., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>

Tskhadadze, K. (2024). E-Government Implementation on the Example of Georgia. *TalTech Journal of European Studies*, 14(1), 253–270. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.2478/bjes-2024-0012>

Veloz, B. A. (2023). Digital rhetoric: the discursive ethos of Ecuadorian politician John Vinuesa as a citizen on Facebook, 2019-2022. *Latin-American Journal of Discourse Studies*, 2(23), 68–89. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35956/v.23.n2.2023.p.68-89>

Villegas-Cervantes, L. J., & Velásquez-Gutiérrez, M. T. (2023). Electronic government and its tax impact on income tax collection: in the commercial sector of the Portoviejo Canton, 2021. *Sapientia*, 4(2). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51798/sijis.v4i2.674>

Younus, M., Purnomo, E. P., Nurmandi, A., Mutiarin, D., Manaf, H. A., Mumtaz, F., & Khairunnisa, T. (2025). Analyzing the trend of government support for cloud computing usage in e-government architecture. *Journal of Cloud Computing*, 14(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1186/s13677-025-00735-y>

Yu, J. (2024). Exploration of the application of blockchain in e-government: Opportunities and risks coexist. *Information Services and Use*, 44(3), 255–266. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3233/ISU-240013>

Zhang, M., & Kaur, M. (2024). Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review. In *Journal of Infrastructure*,

*Policy and Development* (Vol. 8, Issue 10). EnPress Publisher, LLC. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i10.7707>