



Datos Abiertos
Mejora de trámites
y servicios



¿Qué es?

Estrategia de mejora en el acceso a servicios electrónicos del gobierno de Estonia, basada en la identificación, procesamiento, sistematización y difusión de información que de manera sencilla permite la realización de trámites electrónicos.

¿Para qué?

Para transparentar y facilitar el acceso a información y servicios gubernamentales, a través de la creación de una ventanilla única en la que se encuentren todos los servicios electrónicos.

¿Quiénes participan?

- Gobierno de Estonia
- Ciudadanos

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

El portal Eesti.ee busca proveer a los ciudadanos de sitio web único en el que se puedan realizar todos los trámites electrónicos del gobierno de Estonia. El portal es una respuesta a la demanda ciudadana de contar con portales amigables e intuitivos que permitan agilizar y facilitar los trámites gubernamentales.

Por otro lado, la página web también responde a la necesidad de agrupar información de las agencias gubernamentales que, de otra forma, se encontraría dispersa y con un procesamiento deficiente.

Es necesario destacar, que la iniciativa ganó impulso en el marco de la Alianza por el Gobierno Abierto, ya que Estonia estableció dentro de su Plan Nacional de Acción el compromiso de emprender acciones diversas para profundizar los servicios de gobierno electrónico en el país.

¿Qué se hizo?

El gobierno de Estonia creó el portal de datos abiertos Eesti.ee con la finalidad de proporcionar información detallada sobre servicios públicos y puntos de contacto de diversas agencias de gobierno en el país.

En Eesti.ee se despliegan los servicios electrónicos y artículos de interés con mayor demanda ciudadana, mismos que están vinculados entre sí para facilitar a las personas la búsqueda de información relacionada con determinados temas.

En la plataforma se pueden crear documentos, firmarlos digitalmente, enviar correos electrónicos y solicitar servicios de información del sector público.

El portal de datos funciona de la siguiente manera:

- El gobierno de Estonia creó un sistema en el cual los usuarios se registran utilizando el número de su documento de identidad personal.
- Con este número el sistema vincula servicios gubernamentales a la cuenta del usuario, como el pago de impuestos, el seguro médico, la vigencia de la licencia de conducir, entre otros. El sistema es capaz de agregar recordatorios sobre algunas obligaciones, como la fecha límite para pagar impuestos
- Los servicios que el portal centraliza recopilan su información de diversas bases de datos. Por ejemplo, si el usuario está solicitando una exención del impuesto a la tierra, éste no necesita ingresar sus datos, ya que son proporcionados por la agencia gubernamental encargada de gestionar el servicio público en cuestión; en este caso, su dirección sería proporcionada por el Registro de Población y los datos concernientes al tamaño y el uso de su tierra por el Registro de la Propiedad.



¿Cuándo?

2013-Actualidad



¿Dónde?

Estonia



Alcance

Nacional

La construcción del portal partió de un esquema participativo, donde una serie de versiones Beta del sitio fueron puestas a disposición de los usuarios para después utilizar sus comentarios y mejorar el sitio. Este proceso se repitió en varias ocasiones con el propósito de que la plataforma reflejara las necesidades de los usuarios.

Finalmente, se presentó una versión final del sitio web, aunque se siguen recabando opiniones y datos de los usuarios con el propósito de que el portal se mejore continuamente.

También se ha promovido la capacitación de los usuarios para utilizar Eesti.ee, por lo que se han realizado tutoriales en Youtube. Adicionalmente el sitio cuenta con un número de teléfono que provee asistencia técnica y un blog de preguntas y respuestas.

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

Esta práctica detona el componente de **Transparencia** en el marco de una estrategia de apertura gubernamental, ya que transparenta grandes conjuntos de información gubernamental, en formatos abiertos, reutilizables, completos y verificables.

Además de ello, Eesti.ee promueve que los ciudadanos realicen una toma de decisiones más informada y que solucionen, a través de información útil y accesible, problemas cotidianos, generando un impacto positivo en su calidad de vida.

Esta iniciativa también detona el componente de **transparencia** dentro de una práctica de apertura ya que utilizó un esquema colaborativo para la construcción del sitio web. Al presentar diversos pilotos del sitio web, se les dio voz a las opiniones y reacciones de los ciudadanos.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- La herramienta ha logrado convertirse en un referente en Estonia para la consulta de información gubernamental confiable, actual, integral y accesible para los ciudadanos.
- Desde su creación, la plataforma se ha consolidado como un catálogo único de datos abiertos de alta calidad, presentando los siguientes números:
 - más de 4.5 millones de visitas desde su creación
 - más de 8, 000 visitas diarias
 - más de 2, 000 artículos de interés
 - más de 1,500 ligas a trámites y servicios simplificados

¿Cómo funciona?

Se creó un portal único para trámites y servicios



para que los trámites sean más rápidos y sencillos

Los usuarios se registran



Pueden seleccionar los servicios que les interesan



Consulta más información

Página oficial* <https://www.eesti.ee/eng>

Sobre el desarrollo del portal*: <https://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Inspiring%20Story%20-%20Estonia.pdf>

*Información en inglés

Datos de contacto

Eesti.ee

<https://www.eesti.ee/eng>

[/eesti.ee](https://www.facebook.com/eesti.ee)