

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación
ciudadana del Cantón Tulcán.”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: Burbano Cevallos Yadira Katherine
Burgos Morán Esther Nicoll

TUTOR: Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Burbano Cevallos Yadira Katerine y Burgos Morán Esther Nicoll con el número de cédula 0402102438 y 0450062039 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del Cantón Tulcán."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, abril de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

yo, Burbano Cevallos Yadira Katherine y Burgos Morán Esther Nicoll con cédula de identidad número 0402102438 y 0450062039 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Burbano Cevallos Yadira Katherine

AUTORA



Burgos Morán Esther Nicoll

AUTORA

Tulcán, abril de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Burbano Cevallos Yadira Katherine y Burgos Morán Esther Nicoll declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del Cantón Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Burbano Cevallos Yadira Katherine

AUTORA



Burgos Morán Esther Nicoll

AUTORA

Tulcán, abril de 2023

AGRADECIMIENTO

“La fortaleza de tus sueños, está en la belleza de crearlos y soñarlos”

Quiero agradecer a todos los docentes que me han brindado sus conocimientos rigurosos, por los cuales me he podido desempeñar en diferentes circunstancias de mi vida y de igual manera en la trayectoria estudiantil en diferentes lugares y países dejando en alto a mi querida Universidad Politécnica Estatal del Carchi y en especial a mi Carrera de Administración Pública. Cabe destacar que le doy mi más sincero agradecimiento a mi tutor de Tesis por su sabiduría, su paciencia y su constancia en el proceso de la realización de la investigación desarrollada a base de sus conocimientos personales y profesionales que lo caracterizan.

Yadira Burbano

“La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida misma”. John Dewey

El trayecto de mi Carrera universitaria no fue fácil, pero con dedicación y esfuerzo logre cumplirla. Primeramente, quiero agradecer a Dios y a la vida, por permitirme cumplir este hermoso sueño de hoy ser un profesional en Administración Pública, que con esfuerzo, dedicación y perseverancia logre cumplir.

Quiero Agradecer infinitamente a mis padres Eduardo y Rosita que, por su apoyo incondicional, consejos y bendiciones he logrado formarme el día de hoy como un buen profesional. A mi Esposo Wilson agradecerle por todo el apoyo económico que me brindo en toda mi carrera universitaria. Quiero agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y todos los docentes de mi carrera, quienes impartieron su enseñanza y conocimientos con mucha dedicación he hicieron posible lograr cumplir este sueño.

Nicoll Burgos

DEDICATORIA

Mi trabajo de Titulación lo dedico a mi Dios, al Divino Jesús y a la Virgen de las Lajas por ser el pilar fundamental de mi día a día y ser ellos quien me iluminen y me den el don de la sabiduría necesaria para poder culminar un sueño más anhelado. Esta meta quiero dedicar a las personas que han sido mi inspiración y mi motivación de cada día, ellos son mis padres Erica Cevallos y Eloy Burbano a los que agradezco infinitivamente por sus consejos, por sus oraciones y por ser mis guías de vida, de igual manera mis hermanos Paul, Kevin y Matías por apoyarme en cada decisión que tomaba y por último y no menos importante a quien le dedico este esfuerzo es a mi abuelita Zoila Guamialamag por todas sus bendiciones y oraciones.

Yadira Burbano

Mi trabajo de Titulación Quiero Dedicarle A Dios, que gracias a sus bendiciones ha hecho de mi este sueño realidad. A mis padres, que con este logro que he cumplido, se sienten muy orgullosos y felices de que hoy soy un profesional. A mi hermano Alex, familiares y amigos, quienes fueron apoyo de guía e impartieron su ayuda y sus conocimientos, en momentos de lucha y sacrificio. Finalmente quiero dedicarles a las personas que más amo mi esposo Wilson y mi hijo Nicolas, que a pesar de las dificultades que hemos pasado, siempre están apoyándome con su infinito amor y comprensión para poder alcanzar este meta que he cumplido en mi vida, gracias por el apoyo constante e incondicional que me brindaron.

Nicoll Burgos

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1. Bases Teóricas.....	27
2.2.1.1. Teoría de la Administración Pública Moderna	27
2.2.1.2 Teoría del Gobierno Abierto.....	31
2.2.1.3. Teoría de la Gobernanza.....	34
2.2.2. Marco Conceptual.....	44
2.2.2.1. Participación Ciudadana.....	44
2.2.2.1.1. Participación	45
2.2.2.1.2. Participación ciudadana en Ecuador.	45
2.2.2.1.3. Tipos de Participación Ciudadana	46
2.2.2.1.4. Clase de Participación	47
2.2.2.1.5 Desarrollo de los Mecanismos de Participación Ciudadana	49
2.2.2.2. Democracia	50

2.2.2.2.1. Democracia participativa	51
2.2.2.2.2. Democracia representativa	52
2.2.2.3. Gobierno Electrónico.....	53
2.2.2.3.1. La gobernabilidad electrónica	53
2.2.2.3.2. El gobierno abierto (open Government)	54
2.2.2.3.3. Las TIC's.....	54
2.2.2.3.4. El Gobierno Electrónico.....	54
2.2.2.3.5. Tipos de Gobierno electrónico.....	55
2.2.2.3.6. Pilares o Indicadores de gobierno electrónico	56
2.2.2.3.7. La Administración Electrónica	58
2.2.2.3.8. La Transparencia digital	58
2.2.2.3.9. Los Datos Públicos	59
2.2.2.3.10. e- government benchmarking	60
2.2.2.3.11. Implementación de gobierno electrónico en la administración	60
2.2.2.3.12. Beneficios del gobierno electrónico	63
2.2.2.3.13 Las WEB 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0.....	64
2.3 MARCO LEGAL	65
2.3.1 Constitución de la república del Ecuador 2008	65
2.3.2 Ley Orgánica de participación ciudadana	66
2.3.3 Mecanismos de participación ciudadana	68
2.3.4 Mecanismos de control social.....	70
2.3.5 Leyes de gobierno electrónico	71
2.3.6 Plan nacional de gobierno electrónico 2018 a 2021	71
2.3.7 COOTAD	72
III. METODOLOGÍA.....	74
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	74
3.1.1. Enfoque.....	74
3.1.2. Tipo de Investigación.....	74

3.1.3. Nivel de investigación	75
3.1.4. Diseño de la Investigación	75
3.2. HIPÓTESIS	75
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	76
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	78
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	78
3.5.1 POBLACIÓN	78
3.5.2. Muestra.....	79
3.6. Técnicas e instrumento	80
3.6.1 Instrumento de investigación	80
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	81
4.1. RESULTADOS	81
4.1.1 Resultados de la encuesta	81
4.1.2. Resultados de entrevista.....	98
4.2. DISCUSIÓN	106
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
5.1. CONCLUSIONES.....	111
5.2. RECOMENDACIONES.....	112
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
VII. ANEXOS.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gobernanza Digital en las instituciones.	44
Tabla 2: Pilares de Gobierno Electrónico	57
Tabla 3: Operacionalización de Variables Gobierno electrónico y Participación Ciudadana.....	76
Tabla 4: Estratificación por Parroquias Urbanas del Cantón Tulcán.....	80
Tabla 5: Tabla de Resultados Pregunta 1	81
Tabla 6: Resultado pregunta 2	82
Tabla 7: Resultado Pregunta 3.....	83
Tabla 8: Resultado pregunta 4	84
Tabla 9: Resultado Pregunta 5.....	86
Tabla 10: Resultado pregunta 6.	86
Tabla 11: Resultado pregunta 7	88
Tabla 12: Resultado pregunta 8	89
Tabla 13: Respuestas pregunta 9	90
Tabla 14: Respuestas pregunta 10	91
Tabla 15: Respuesta pregunta 11	92
Tabla 16: Respuesta pregunta 12.....	94
Tabla 17: Respuesta pregunta 13.....	95
Tabla 18: Respuesta pregunta 14.....	96
Tabla 19: Resultados de la Entrevista.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tres modelos de Gobernanza	37
Figura 2: Interacciones de Gobernanza	43
Figura 3: Marco Normativo de Políticas de Gobierno Digital OCDE	43
Figura 4: Beneficios del Gobierno electrónico Ciudadanos, Empresa, Gobierno.	63
Figura 5: Gráfico de barras de la pregunta 1	82
Figura 6: Gráfico de barras de la pregunta 2	83
Figura 7: Gráfico de barras de la pregunta 3	84
Figura 8: Gráfico de barras de la pregunta 4	85
Figura 9: Gráfico de barras de la pregunta 5	86
Figura 10: Gráfico de barras de la pregunta 6	87
Figura 11: Gráfico de barras de la pregunta 7	88

Figura 12: Gráfico de barras de la pregunta 8.....	89
Figura 13: Gráfico de barras de la pregunta 9.....	91
Figura 14: Gráfico de barras de la pregunta 10.....	92
Figura 15: Gráfico de barras de la pregunta 11.....	93
Figura 16: Gráfico de barras de la pregunta 12.....	94
Figura 17: Gráfico de barras de la pregunta 13.....	96
Figura 18: Gráfico de barras de la pregunta 14.....	97

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	119
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	121
Anexo 3. Estructura de la Encuesta.....	123
Anexo 4. Estructura de la Entrevista.....	127

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el gobierno electrónico y como este incide en la participación ciudadana del Cantón Tulcán. Esta investigación busca que la participación ciudadana se involucre desde las herramientas tecnológicas como una innovación permanente para que la ciudadanía pueda ser escuchada. Gracias a las TIC's, lo que se busca es implementar en las páginas web del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán mecanismos de participación e innovación para realizar trámites, pago de servicios etc. Hemos tomado la teoría de la administración pública moderna para dar a conocer como interviene el gobierno electrónico en la administración de las instituciones, y al gobierno abierto como influencia de la participación ciudadana y como este ha llegado a innovar la administración pública de las instituciones. Sin embargo, para la Teoría de la Gobernanza recopilada en la investigación, identifica los límites y las responsabilidades para atender los temas sociales y económicos, por medio de redes autónomas y auto gobernables de las instituciones para obtener un Gobierno Autónomo Descentralizado más transparente, eficiente e innovador con procesos totalmente digitalizados. Esta investigación presenta una metodología con un enfoque de investigación mixto; cualitativo y cuantitativo. El tipo de investigación, documental y de campo, por lo que se utilizó al método analítico para la descomposición de las variables de estudio; es decir, una investigación que interpreta desde un análisis general a lo particular, inductivo-deductivo, mediante la percepción de resultados; razón por la que se toma como instrumentos de la investigación la encuesta y la entrevista para correlacionar el punto de vista de profesionales con la ciudadanía.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Participación Ciudadana, Gobernanza, Gobierno Abierto, plataformas web, TIC's, innovación, servicios públicos, transparencia, administración moderna.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze electronic government and how it affects citizen participation in Tulcán Canton. This research seeks that citizen participation is involved from technological tools as a permanent innovation so that citizens can be heard. Thanks to ICTs, what is sought is to implement participation and innovation mechanisms in the websites of the decentralized autonomous government of Tulcán canton to carry out public procedures, payment of services, etc. We have taken the theory of modern public administration to reveal how the electronic government intervenes in the administration of institutions, and open government as an influence of citizen participation, and how it has come to innovate the public administration of institutions. However, the Governance Theory compiled in the research, identifies the limits and responsibilities to address social and economic issues, through autonomous and self-governing networks of institutions to obtain a more transparent, efficient, and innovative Decentralized Autonomous Government with fully digitized processes. This research presents a methodology with a mixed research approach; qualitative and quantitative. The type of research is documentary and field, so the analytical method was used for the decomposition of the study variables; that is to say, an investigation that interprets from a general to particular analysis, inductive-deductive, through the perception of results; This is why the survey and the interview are taken as research instruments to correlate the point of view of professionals with the public.

Keywords: Electronic government, Citizen Participation, Governance, Open Government, web platforms, ICTs, innovation, public services, transparency, modern administration.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico surge a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana, facilitando la comunicación entre gobierno y sociedad. El mecanismo incorpora las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) a espacios de administración de gobierno, su propósito es mejorar los servicios para los ciudadanos, la agilización de trámites, la transmisión de información y procesos de interacción con el aparato burocrático. Bajo este contexto, la innovación tecnológica, la globalización y la economía digital profundizan esta problemática alrededor del mundo debido a la falta de uso de técnicas y herramientas en el espacio organizacional público.

Con base en lo señalado, esta investigación indaga en el GE, que no existe un adecuado nivel de conocimiento tecnológico en las diferentes administraciones municipales del país que permita implementar un sistema de GE que supere la fase inicial y avance hacia una etapa de participación ciudadana, que ayude a alcanzar una vinculación de los ciudadanos al sector público y privado para alcanzar el desarrollo de las comunidades. Lo que permite inferir que en Ecuador "No existe un modelo de gobierno electrónico local que promueva la transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública Local del Ecuador".

Para los ciudadanos la implementación de dispositivos de gobierno electrónico, surgen como una oportunidad para mejorar los procesos de interacción con los funcionarios públicos sin necesidad de agendar una cita. De aquí que relaciones de proximidad entre ciudadanos y gobierno aporten al desarrollo de políticas públicas acordes a las necesidades de los ciudadanos.

Dentro de esta temática de estudio, esta investigación se divide en cuatro capítulos; el primero establece la problemática, los objetivos y su justificación; reflexiona acerca de la intersección del GE y como este incide en la participación ciudadana, bajo la contemplación de la teoría de Administración Pública Moderna, Gobierno Abierto y la Gobernanza, con el objeto de identificar los factores que inciden en la adopción del GE para promover la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, para ello parte de la teoría de la administración pública moderna con el fin de analizar y entender al Estado como un todo en el cual la administración está inmersa y es su instrumento de acción; en este

contexto, la nueva gestión pública se estudia como un cambio de pensamiento, una nueva conceptualización del modelo predominante a la estandarización y mejora continua de trámites y procesos de la administración pública. Además, de reflexionar sobre el punto de intersección entre las potencialidades de las TIC y la administración pública, el GE, definiendo a este último como una aplicación TIC, cuyo principal objetivo es acercar el gobierno al ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno con la finalidad de informar, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real. Esta conceptualización ha originado diferentes visiones necesarias de conocer para situarnos en un contexto general.

En el tercer capítulo se presenta a la metodología de estudio, la cual es mixta, en un primer momento se realizó una descripción de factores relacionados a gobierno electrónico y participación ciudadana en segundo lugar, se realizó encuesta a los ciudadanos de las 8 parroquias rurales del Cantón Tulcán mediante una estratificación de población y entrevistas a profesionales del GAD Municipal de Tulcán relacionados con el tema de investigación.

El gobierno electrónico surge a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana, facilitando la comunicación entre gobierno y sociedad. El mecanismo incorpora las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) a espacios de administración de gobierno, su propósito es mejorar los servicios para los ciudadanos, la agilización de trámites, la transmisión de información y procesos de interacción con el aparato burocrático.

Finalmente, en el capítulo cuarto se presenta los resultados, discusión y conclusión de investigación del GE y como incide la participación ciudadana en este, permitiendo analizar la teoría de la administración pública y su gestión; teniendo en cuenta como el libro blanco relaciona el GE con la participación ciudadana mediante lineamientos y directrices postulados de la nueva gestión pública como cimiento de nuevas prácticas gerenciales y de entornos privados a las prácticas de la nueva gestión pública.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Electrónico a evolucionado de manera acelerada, todo su desarrollo se da en el siglo XX en América Latina y el Caribe , para hacer avanzar el gobierno digital, los datos gubernamentales abiertos y las ciudades inteligentes, y describe las tendencias actuales en estos ámbitos a través de la OCDE, lo que permitirá al gobierno electrónico ser más centrado con el ciudadano, en la formación de los funcionarios públicos, en fomentar el conocimiento de aspectos claves de la construcción de una transformación digital en la administración pública (Banco Interamericano de Desarrollo , 2021).

Para la OCDE el gobierno electrónico ha ido evolucionando desde 1998, como una aplicación de tecnologías basada en la Red en la administración Pública, en la actualidad al gobierno electrónico, según Naser & Concha (2011) lo definen como "el uso de las tecnologías de información y comunicación, particularmente la internet como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno". (pág. 12)

Los resultados del Índice de Gobierno Electrónico en la OCDE para 2019 son prometedores pero modestos. La transformación digital del gobierno supone la incorporación de las TIC mediante mayores esfuerzos de modernización y replanteamiento de las operaciones y procesos del sector público para que sean de diseño digital. Por lo tanto, varios gobiernos de la región han de tomar medidas encaminadas a reducir y eliminar la brecha digital y mejorar el acceso a las TIC y los servicios digitales con el fin de crear una masa crítica de usuario (Naser & Concha, 2011).

En los países desarrollados como es Corea del Sur ha implementado al gobierno electrónico, a través de los portales web con tecnologías innovadoras bastante avanzadas en Tecnologías Web 4.0 en las instituciones del Estado, siendo las mayores prestadoras de servicios públicos, es así que está orientada a mejorar el acceso a la información y sobre todo a la calidad de los servicios que ofrece el Estado,

permitiendo de esta manera mejorar la relación con la ciudadanía mediante el fortalecimiento de la eficacia y eficiencia de los servicios públicos (OCDE , 2019).

En la mayoría de los países de América Latina como Colombia y Uruguay contienen una dimensión desarrollada en gobierno electrónico, mismos que buscan integrar las tecnologías digitales en los procesos internos del sector público, con el fin de promover una mejor prestación de servicios y una transformación sostenible, además de ello, han establecido modelos institucionales para garantizar el liderazgo, la coordinación, los recursos y la legitimidad, mismos que serán necesarios para transformar políticas de alto nivel en servicios públicos digitales coherentes, que proporcionan el apoyo político y operacional necesario para las reformas del gobierno electrónico, para ampliar el impacto y alcance del gobierno digital más allá de los esfuerzos en gobierno electrónico, observado particularmente en el desempeño promedio de los países participantes en las dimensiones para un gobierno impulsado por datos y dirigido por los usuarios (OCDE , 2019).

Con respecto a gobiernos latinoamericanos en gobierno electrónico según la CEPAL (2016) la dimensión en gobierno electrónico en Argentina, Panamá, menciona que “la participación ciudadana en asuntos públicos de estos gobiernos latinoamericanos es escasa y se caracteriza por la informalidad”. (pág. 6). Por lo tanto, hace falta crear nuevos canales de comunicación y participación que facilite una interacción más fluida y formal, la misma que enriquezca la participación entre el Estado y el Ciudadano, a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), además de ello se pretende que estos países logren mejorar la administración pública, mediante datos digitales basados en gobierno electrónico, para responder a la gestión pública de forma eficiente a las demandas ciudadanas, basándose principalmente en las tecnologías informáticas más modernas con el internet y sus plataformas digitales (OCDE , 2019).

Según las Naciones Unidas (2018) “los gobiernos de todo el mundo son ahora conscientes del poder de las TIC y el gobierno electrónico para el progreso y la transformación del panorama del sector público”. (pág. 12) En este sentido, promueve el desarrollo y progreso del gobierno electrónico, con la finalidad de hacer la entrega de servicios públicos sensitivos, eficientes, eficaces y equitativos para toda la ciudadanía, es importante destacar que dentro de todo ello la edificación de la

confianza pública, transparencia, participación y la colaboración son un eje primordial que permitirá que los procesos se desarrollen de mejor manera.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se determina el derecho a la información dejando ver con claridad que la ciudadanía tiene la absoluta confianza para acceder a la información que sea del interés particular o colectivo, por lo que se puede determinar que el gobierno autónomo descentralizado de Tulcán no cumple con lo establecido en las normas jurídica (Art. 4 de la LOTAIP), violentando el derecho a la información establecido en la carta magna de la República.

En el Ecuador, el gobierno electrónico conforme a los Gobiernos Autónomos municipales y provinciales ha tenido la necesidad de irse adaptado a las TIC, aún más en la administración pública, ya que juega un rol importante en la nueva administración, debido a que está orientada a mejorar el acceso a la información pública y la calidad de los servicios que otorga el Estado, permitiendo de esta manera mejorar la relación con la ciudadanía y lograr fortalecer la eficacia y eficiencia de los servicios públicos. Por otra parte, con respecto a los gobiernos seccionales el Ecuador con respecto a plataformas web tiene pocos avances, mismos que no permiten mejorar sus servicios electrónicos y por ende no existe interacción con el ciudadano, en cuanto a la información pública aun es deficiente al momento de consultar, tomar decisiones o tomar control en cuanto a las gestiones gubernamentales. Según Zambrano, Vélez, & Vélez (2019) menciona que:

Las dimensiones de información, interacción, transacción, integración y participación propuestas en los gobiernos seccionales en el uso de las TIC's, en el caso de las provincias del Ecuador, el 71% cumple con información completa y actualizada en los portales web. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo el municipio de Quito con 82.22% y en segundo lugar Guayas 80%, debido a que permite seleccionar idioma del sitio y se puede descargar formularios de servicios institucionales y principalmente acceder a información de transparencia y acceso público del GAD. (pág. 372)

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, la limitada innovación tecnológica de los servicios públicos ha conllevado a un débil conocimiento de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía, gracias a la inadecuada plataforma digital que presenta el municipio de Tulcán. Es por ello por lo que el

municipio de Tulcán presenta una inadecuada prestación de servicios al ciudadano existiendo una escasa participación ciudadana entre el GAD y el Ciudadano y esto ha conllevado a insuficientes dinámicas de intermediación entre la ciudadanía con el gobierno electrónico o por el inadecuado manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, no cumple un buen uso tecnológico en donde exista la participación del ámbito público, además el portal <http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/> no ofrece canales de participación y no favorece a la democracia participativa ni tampoco plantea mecanismos a través de los cuales se puedan actuar en procesos de rendición de cuentas, ni tampoco se tiene cobertura para dichos proyectos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Limitada innovación del gobierno electrónico con respecto a la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en año 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La importancia del Gobierno Electrónico en los servicios públicos, permite poner en marcha varias estrategias para construir espacios de participación ciudadana, colaboración, transparencia en los servicios públicos; mejorar la eficacia y eficiencia estatal, es importante mencionar a la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos e impulsar una Sociedad de la Información y del Conocimiento.

La presente investigación se realiza con la finalidad de analizar sobre el gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, enfocados en la participación ciudadana para identificar un modelo de gestión pública en el momento de tomar decisiones entre el GAD y la ciudadanía, para ofrecer servicios públicos electrónicos integrados con calidad, eficacia a fin de elevar las expectativas de los ciudadanos y responder a la necesidad de contar con un instrumento para medir la transición desde el gobierno electrónico al gobierno digital, analizando así la participación y la democrática de los usuarios en las reformas de gobierno electrónico, permitiendo identificar iniciativas de datos abiertos que deben estar coordinadas con las políticas para promover un mejor Gobierno Electrónico en el GAD de Tulcán. Los ciudadanos de la provincia del Carchi necesitan tener

conocimiento sobre todas las ventajas que ofrece el Gobierno Electrónico y de todos los usos que se le puede dar, de igual manera el Gobierno Provincial del Carchi debe regirse a las normas y estándares para aplicar el Plan de Gobierno Electrónico basándose en el siguiente principio: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del año 2007 estableció principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado, y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los Gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer este derecho (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2021).

La coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados debe ir acople a la participación ciudadana, para dar a conocer los servicios electrónicos que brinda en su respectiva plataforma web, tomando en cuenta la limitada innovación tecnológica en los servicios públicos electrónicos como: petición de documentos, emisión de certificados, pago de impuestos, datos abiertos, gobierno Documental Electrónico, rendición de cuentas. La participación ciudadana al momento de tomar decisiones mejoraría los servicios para una mejor calidad en cuanto al monitoreo de estas herramientas informáticas.

Esta investigación se la realiza para la ciudadanía del Cantón Tulcán, por ello las autoridades competentes, ONG's o departamento encargado de las TIC's deben realizar un enlace informativo de los servicios electrónicos del GAD que se presentan en la plataforma virtual, para generar más interés a los ciudadanos de utilizar la plataforma con dichos servicios, para así mejor la eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites gracias a la mejora de un gobierno electrónico innovado, enfocando así mismo a la ciudadanía de las diferentes parroquias del Cantón Tulcán como futuras beneficiarias de la modernización de las plataformas digitales para que estén más informadas y sepan participar en todas la decisiones del GAD de Tulcán.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la participación ciudadana del cantón Tulcán, en el año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el modelo de Gobierno Electrónico y su impacto en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.
- Medir cómo influye los mecanismos de participación ciudadana en las diferentes plataformas digitales de las parroquias del Cantón Tulcán.
- Evaluar el nivel de incidencia del Gobierno Electrónico para la prestación de servicios públicos para la ciudadanía del Cantón Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo analizar las estrategias de gobierno electrónico que permitirán identificar y desarrollar nuevos servicios públicos digitales orientados al ciudadano en el municipio de Tulcán?
- ¿Cómo promover la participación ciudadana en la página digital del municipio de Tulcán como acceso a la información de forma democrática y participativa?
- ¿Cuál es el diagnóstico de la eficiencia y eficacia que presta la página digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán para mejorar el gobierno electrónico hacia la ciudadanía?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Institución: Escuela Politécnica Nacional

Autor: Rea Carrillo Cristina Elizabeth

Tema: "Análisis del desarrollo de Gobierno Electrónico en los países andinos en el índice de desarrollo de Gobierno Electrónico (IDE) durante el periodo 2008-2013"

Año de publicación: 2016.

La presente investigación se orienta por el análisis del desarrollo de gobierno electrónico como un indicador propuesto para asuntos económicos y sociales de las Naciones Unidas, con el fin de medir el desempeño de la gestión gubernamental de países de Sub-América como Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

El primer capítulo contiene una introducción al objetivo de la investigación justificando el caso de estudio y los objetivos que se presente alcanzar con el desarrollo de esta investigación. En el segundo capítulo se incluyen conceptos básicos que facilitarán la comprensión del tema a desarrollar en los siguientes capítulos. En el tercer capítulo se incluye la metodología de utilizada en el desarrollo de la investigación, así como su alcance y las fuentes de información manejadas en el desarrollo de la investigación. En el capítulo cuarto se realiza el análisis individual y comparativo de los países en base al comportamiento de los subíndices y componentes del IDGE en los períodos considerados dentro del alcance de la investigación, logrando identificar varias estrategias desarrolladas como experiencias favorables que podrían considerarse como referentes en temas de gobierno electrónico a nivel regional. Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó con el desarrollo de este estudio, así como las recomendaciones a ser tomadas en cuenta como aporte del investigador (Rea Carrillo, 2016).

Comentario

Esta tesis aporta a nuestra investigación ya que permite conocer como incide directamente la aplicación del gobierno electrónico en la gestión de los gobiernos descentralizados al establecer parámetros a seguir en la investigación, que le permita al país compararlo con otros países en el aspecto del gobierno electrónico. Existen mecanismos que se han suscitado en la política interna que hace referencia a nivel mundial, por lo que se da a conocer procesos que sean factibles para la ciudadanía con información y digitalización de servicios.

Por lo que se menciona al Gobierno electrónico como llevo a significar en la construcción de una perspectiva regional mediante las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en un gobierno determinado, y en las administraciones públicas, para lograr interactuar con la ciudadanía en servicios públicos, procesos democráticos y la gobernanza de las políticas públicas.

Institución: CEPAL, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Naciones Unidas

Autor: Alejandra Gastón

Tema: El Gobierno Electrónico en la Gestión pública

Año de Publicación: 2011

Esta investigación tiene como uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico es el "acercarse el Estado a los ciudadanos y fomentar su participación en las decisiones públicas mediante el uso de Tecnologías de la información en el contexto del Gobierno Electrónico como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana". Este artículo presenta el problema como la gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. Manejan

una Metodología Descriptiva donde describe al Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno.

Comentario

El Artículo científico nos menciona al modelo de un gobierno electrónico en las instituciones públicas, ahora en la actualidad se pueden mejorar los servicios según la necesidad, los diversos departamentos y áreas de la organización, comprometiéndola con otras instituciones públicas a las consecuencias e impacto en la atención a los ciudadanos, se expresan en al menos los siguientes aspectos: los usuarios pueden recibir atención sin restricción horaria y no importando en qué lugar geográfico se encuentren, los usuarios tienen acceso a la información pública en forma simple, oportuna, clara y transparente, gracias a la mejora de la teoría de un gobierno electrónico, finalmente esta investigación nos sirve como base para conocer la transparencia del Estado, para que los ciudadanos tengas derecho a participar y expresar su opinión por medio electrónicos ósea una mejor e-participación al momento de tomar decisiones.

Institución: Universidad Autónoma de Madrid

Autor: J. IGNACIO CRIADO

Tema: "Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública"

Año de Publicación: 2016

La gestión de las administraciones públicas se encuentra en proceso de transformación, tal y como otras dimensiones de la política, dentro de un entorno en que se están produciendo importantes cambios en la base tecnológica de nuestras sociedades. Este artículo ofrece una aproximación teórica, así como evidencia empírica acerca de los cambios recientes en la gestión pública contemporánea derivados de la adopción, uso y difusión de las tecnologías sociales dentro de las organizaciones públicas.

Los Instrumentos para solucionar los problemas públicos son Programas públicos altamente regulados; Herramientas de gestión empresarial; Redes de actores prestadores de servicios públicos; Herramientas de la web 2.0 (aplicaciones, redes sociales, plataformas colaborativas, entre otros.), big data y laboratorios de innovación, metodológicamente, este artículo pretende combinar una aproximación teórica y empírica a la realidad de la gestión de las tecnologías en las administraciones públicas contemporáneas. En un contexto en el que las tecnologías sociales se han abierto camino en nuestras sociedades, las siguientes páginas tratan de conectar la teoría de la gestión pública, a través de una revisión de los principales paradigmas desarrollados durante las últimas décadas, con evidencia que se deriva del análisis exploratorio de cuatro casos: dos plataformas sociales de crowdsourcing ciudadano y dos plataformas sociales para la innovación abierta entre empleados públicos

Comentario

Este Artículo es la base fundamental para nuestra investigación, la teoría de Ignacio Criado menciona a la orientación de la generación de procesos de innovación tecnológica, involucrando a determinados colectivos sociales o bien al conjunto de una comunidad política, sobre todo, en el ámbito local, para la mejora en la gestión pública al momento de tomar decisiones en este caso a la investigación que se llevaría a desarrollar con el GAD de Tulcán. Mediante este artículo identificaríamos los cambios que se han dado en las administraciones públicas contemporáneas, como la incorporación de las TIC al cual las denomina Criado como las tecnologías sociales, es decir que la gestión pública se encuentra en el proceso de transformación constante que implica al desarrollo de las futuras administraciones públicas como un nuevo paradigma denominado gobernanza pública inteligente.

Institución: Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Autor: Diego Almeida

Tema: Administración Pública Electrónica Un modelo para las parroquias rurales de Carchi

Año de Publicación: 2021

Esta Investigación tiene como objetivos transformar la gestión institucional; que en este caso pertenecen a los GAD parroquiales del Carchi, lo que permite que los portales web ofrezcan servicios de mayor calidad, incrementando la participación

de los ciudadanos, incrementando la transparencia, mejorando la rendición de cuentas, en la administración pública electrónica e incorporando técnicas de gestión empresarial, al sector público, para modernizar y mejorar la conexión de los gobiernos parroquiales del Carchi.

La metodología que se utilizó para el presente artículo tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, con el objetivo de recopilar información a través de datos que reflejan la opinión de una representación o muestra de la población perteneciente a cada parroquia del Carchi. Puesto que son los ciudadanos actores principales, que perciben la realidad de los procesos de participación ciudadana y Administración Pública Electrónica. Se utilizó también un tipo de investigación documental, exploratoria y descriptiva.

El diagnóstico de la situación de la participación, transparencia y sistematización de la gestión de los GADS frente a la Administración Pública Electrónica permite identificar la situación de la relación entre las autoridades del GAD y la ciudadanía. Los resultados de la participación ciudadana señalan que la mayoría de la población no participa en ninguna de las actividades convocadas. Sin embargo, la mayoría de la ciudadanía considera que el GAD realiza una gestión transparente. Además, sugiere que el GAD debe transparentar todas las actividades, como contrataciones, funciones de personal, presupuesto y resoluciones.

Comentario

Esta investigación es fundamental ya que, enfoca a la administración electrónica de la manera más conveniente para mejorar la forma de relacionarse en los cuatro actores principales; Gobierno, ciudadanos, sector productivo y servidores públicos, eliminando de esta forma las barreras de comunicación y fortaleciendo las relaciones y alianzas entre los ciudadanos y GAD's parroquiales del Carchi, ya que en esta investigación menciona que la mayoría de la ciudadanía considera que no participa en ninguna de las actividades convocadas por las juntas parroquiales, sin embargo la ciudadanía considera que las juntas parroquiales realizan una gestión transparente, gracias a esto permite una mejor participación ciudadana en cuanto a la comunicación, así permitiendo verificar todas las acciones que realizan los GAD parroquiales en el Carchi, de esta forma permitiendo fortalecer la gestión de los diferentes GAD's parroquiales, en cuanto a internet, conectividad, conexión en cada uno de los puntos de las parroquias del Carchi, mejorando así la conectividad entre sus parroquias.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. Teoría de la Administración Pública Moderna

Lorenzo VON STEIN, es uno de los fundadores de la ciencia de la administración pública moderna de Alemania. En su obra denominada "La ciencia de la policía", misma que fue publicada entre los años de 1832 y 1833 es considerada como el punto de enlace entre el absolutismo, ciencias camerales, y la administración pública moderna, las cuales se presentaron en los inicios del siglo XIX. (Galindo, 2000).

El representa un ejemplo claro sobre el tránsito de la ciencia de la policía hacia la ciencia moderna de la administración pública alemana, en donde trata de demostrar que la primera permite alcanzar los propósitos del Estado de derecho, es así como es considerado como un tratadista de las ciencias políticas. Además, manifiesta que los cameralistas, son aquellos en donde el Estado subsume toda la vida del hombre, es decir, se ocupa de su personalidad tanto moral como física de su patrimonio y de todo lo referente a su vida. Por lo tanto, la finalidad de la administración pública radica en gestionar y garantizar el bienestar de población, mediante la creación de la policía, como lo concibieron anteriormente los cameralistas, como una potencia que remueve todo lo que dificulta el desarrollo de la ciudadanía, así como también, la fuerza pública con respecto a las actividades particulares, en donde se evidencia que se carece de eficacia (Galindo, 2000).

En la obra denominada La Teoría de la Administración (1866) de Lorenz von Stein, está enfocada en alcanzar un objetivo más ambicioso, ya que pretende crear una ciencia social netamente nueva, la cual sea capaz de revelar la dinámica de las relaciones sociales, así como también el conocimiento, mismo que serviría de base para la acción administrativa con el fin de alcanzar el deseado estado de bienestar social (Galindo, 2000).

Por otra parte, la situación intelectual es considerada un instrumento el que permite conocer el saber, es decir, lo que acontece entre el Estado y sociedad, debido a que no están en una relación causal, sino en un vínculo que se resuelve en la unidad superior de la sociedad humana. Es así, que el Estado es capaz de conseguir, en determinados momentos, una autonomía con respecto a los grupos sociales. Sin embargo, para alcanzar un Estado dinamizador es necesario alcanzar la lealtad y

libertad, además de ello se busca alcanzar un Estado auténticamente moderno, mismo que no aluda las problemáticas, sino que las enfrente (Galindo, 2000).

La administración pública es un sistema que permite el desarrollo de políticas para la gobernanza. Esta ha existido incluso en las civilizaciones más antiguas, como por ejemplo la egipcia y griega. Se han encontrado registros de cómo estas organizaban los asuntos públicos por medio de una institución (Herrería, 2020).

Es importante destacar que Roma empieza a desarrollar un sistema más sofisticado, en el que se instituyen jerarquías administrativas enfocadas en la justicia, finanzas, impuestos, relaciones exteriores, asuntos internos y militares, es por ello por lo que cada una de las jerarquías tenían como ente principal que organizaba los asuntos estatales un oficial de Estado (Herrería, 2020).

Mediante los sucesos generados a lo largo de la historia, se puede establecer que el desarrollo real de la administración pública se dio a partir del periodo medieval, es ahí precisamente a partir del siglo XIII, las responsabilidades domésticas de la monarquía se fraccionaron en la administración del Estado. Es así como además de las cortes, se crearon cuerpos ministeriales y se comienza a entender el principio de la meritocracia (Herrería, 2020).

La administración pública moderna tiene raíces que la definen como una disciplina con identidad propia. Se forma en el siglo XVIII con el advenimiento de la sociedad civil y el Estado de derecho, después de que las revoluciones políticas destruyen las condiciones y relaciones que retrasaban el advenimiento de las estructuras modernas que dan paso a una vida de ámbitos de competencia, especialidades y roles por cumplir (Uvalle, 2009, pág. 43).

Con respecto a Prusia, esta no debe pasar desapercibida, ya que es la civilización que sentó los cimientos de la administración pública moderna durante los siglos XVII-XVIII. Es ahí donde se lograron eliminar los privilegios feudales de la aristocracia y surgió el desarrolló un cuerpo de servidores públicos civiles (OCDE, 1997).

Otro país que influye en la Administración Pública es Francia, ya que tuvo también un rol estelar para la profesionalización, esto se dio mediante la revolución francesa de 1789, la cual acabó con la monarquía e instauró la tan anhelada República, además de ello los servidores públicos dejaron de ser del rey y pasaron a ser parte del Estado (OCDE, 1997).

En definitiva, en 1983 se constituyó un esfuerzo más constituido sobre la modernización administrativa, misma que tenía una visión privatista la cual estaba suscitada por los organismos internacionales (OCDE, 1997).

Es importante destacar que los aspectos más destacados fueron direccionados a disminuir el nivel de corrupción y aumentar el nivel de transparencia, es así como la agenda de Buen Gobierno representaba un programa de modernización e innovación administrativa que contempla la transformación de las instituciones con el fin de potenciar el capital humano, recursos tecnológicos, infraestructura en el marco de la transparencia y sobre todo la rendición de cuentas (González, 2009).

Por otro lado, antes del año 1982 se empezaron a realizar ciertas modificaciones en el sector administrativo, y en 1983 se implementan los principios enfocados a la modernización, los mismos que contaban con acuerdos de austeridad (González, 2009).

Las modificaciones se concentran en la simplificación de los procesos administrativos y en la privatización de empresas públicas. Se comienza a elaborar un Programa de Modernización de la Administración Pública, el cual en sus postulados recoge el espíritu de la Nueva Gerencia Pública. La relevancia fue tal que se introdujeron por primera vez algunos estándares cualitativos que mejoraron notablemente el servicio público (González, 2009).

El mejoramiento de la gestión pública se logra mediante la distribución equitativa del presupuesto enfocado hacia los resultados, así como también en la evaluación al desempeño. Es decir, en este apartado puede verse los cambios que se han incrustado, mismos que corresponden a una necesidad de renovación hacia el aparato gubernamental, sin duda alguna se observa también la evolución constante de la Administración Pública en los últimos siglos (Montemayor, Yllán , & Barrero , 2018)

Todo lo anunciado enteramente surge a partir de la presunción de que el Estado carece de los procedimientos apropiados para promover diversos principios enfocados a la Nueva Gestión Pública, así como también que estos sean relacionados con los principios empresariales y con la dinámica de las privatizaciones (Montemayor, Yllán , & Barrero , 2018).

La falta de un sistema de evaluación como también los fallos direccionados con la deshonestidad de los servidores públicos son las principales problemáticas que enfrentan las instituciones públicas, las cuales ponen en riesgo la administración

pública y por ende la nueva gestión pública. Desde el 2005 varios autores argumentan sobre la importancia de los principios de la Administración Pública y como influyen dentro de la gestión, es por ello por lo que la nueva gestión pública se enfoca en generar cambios los cuales traiga consigo procesos favorables para el sistema (Montemayor, Yllán , & Barrero , 2018).

Según Aguilar (2015) menciona que “a la vuelta del siglo dos tendencias animan y reorientan a la Administración Pública, entendida ésta como estructura y proceso administrativo de las decisiones de gobierno, como ejercicio profesional y como disciplina académica”. (pág. 13) además de ello, presenta dos directrices como es la pública y la gerencial. La pública se enfoca en la reactivación de lo público de la Administración Pública y la gerencial la cual acentúa la reconstrucción de la capacidad administrativa de la Administración Pública, por consiguiente, guarda indudablemente la relación directa entre las medidas de ajuste y el equilibrio hacendatario (Aguilar, 2015).

A través del uso de la tecnología se busca agilizar los procesos, y es por ello por lo que el gobierno Electrónico implica la innovación en la Administración, además de ello se enfoca en fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar al gobernante hacia los gobernados y por ende que tengan la Información y el Conocimiento necesario para desarrollar y fortalecer las funciones estatales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

La innovación tecnológica y la digitalización de la Administración Pública plantean varias interrogantes sobre el futuro lindante del empleo público y sobre la necesidad de redefinir o actualizar los derechos y condiciones de trabajo de los funcionarios públicos, es por ello que se considera una estrategia importante para la toma de decisiones estableciendo como prioridad la satisfacción de las necesidades de la sociedad tomando en cuenta la participación ciudadana (CEPAL, 2016).

Desde años atrás, los gobiernos por medio de las administraciones públicas han emprendido una etapa de transformación de sus procesos internos y de las herramientas para ejecutarlas a cabo, es así como las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) juegan un papel importante dentro de los procesos de modernización, ya que mediante ellas se logrará transformar tanto la gestión como administración (CEPAL, 2016).

2.2.1.2 Teoría del Gobierno Abierto

Oscar Oszlak es uno de los politólogos e intelectuales argentinos más destacados de América Latina, con una enorme repercusión internacional en el campo de los estudios sobre: Estado, administración, gestión pública y políticas públicas y uno de los fundadores del concepto de estado abierto, denominación que adquirió de la actual revista científica y académica del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).

Según (Oszlak, 2013) "El Gobierno Abierto no es lo mismo que gobierno electrónico" (pág. 25).

Es decir, se trata de dos conceptos diferentes, que pueden presentarse de manera simultánea y suelen hacerlo, pero atienden a intenciones distintas. Mientras que el "Gobierno Abierto busca más transparencia, participación y colaboración" por ejemplo el gobierno abierto contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y en las posibilidades de Internet, para la difusión de información pública o para la digitalización de algunas interfaces de participación ciudadana"; en cambio el "Gobierno electrónico busca la incorporación de las tecnologías de información y comunicación" por ejemplo el gobierno electrónico se puede ver en plataformas para pagar impuestos de forma online o los sistemas de información centralizada sobre servicios gubernamentales. El Gobierno Abierto es algo más que la gobernanza electrónica. El Gobierno Abierto no es lo mismo que datos abiertos.

"El Gobierno Abierto se crea, avanza y desarrolla como modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la ciudadanía, cuyo alcance tiende a ser global, y agrupa a todo un conjunto de prácticas y tendencias de reformas estatales orientadas a transformar de una forma sustantiva (e irreversible tal vez) al sector público, su aparato administrativo, sus productos y las formas de interactuar con la sociedad a la que sirve" (Oszlak, 2013, pág. 20).

El Gobierno Abierto es un modelo de gestión basado en el involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones, a partir de políticas y compromisos, con el fin de que la gestión pública se lleve a cabo de una manera más eficiente, respondiendo a las principales necesidades de la ciudadanía, aprovechando los recursos disponibles para satisfacerlas y aprendiendo de experiencias internacionales que puedan ser replicadas en el contexto local (Oszlak, 2013, pág. 26).

Los Pilares del Gobierno Abierto

Según (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018) “La transparencia de la gestión pública, la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y la colaboración entre diferentes sectores de la sociedad son los tres elementos que constituyen los pilares del Gobierno Abierto. En los últimos años, algunos estudiosos consideran que se debe incorporar un cuarto pilar: la rendición de cuentas. Esto aún se encuentra en discusión por cuanto la rendición de cuentas es, junto a otros como la innovación y la apertura de datos, uno de los elementos fundamentales de la transparencia” (pág. 25).

Transparencia

La información de las actividades de las instituciones públicas nos pertenece y debe estar a nuestra disposición, de manera oportuna, en formatos abiertos sin límites, y sujeta a excepciones limitadas y claramente establecidas. Esto implica además que la información sea divulgada por iniciativa propia y entregada en caso de que la solicitemos. En síntesis, la transparencia debe ser comprendida desde dos dimensiones. La primera, como la garantía del derecho que tienen todos los ciudadanos de conocer sobre la gestión de lo público. La segunda, como la obligación de los gobiernos y las autoridades a informar a la ciudadanía y a rendir cuentas sobre su gestión. Como regla general, toda la información que posee el gobierno es pública y debe ser de libre acceso para los ciudadanos (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 6).

Participación

Una ciudadanía activa y empoderada es vital para activar la transparencia y la colaboración. La participación ciudadana es un derecho reconocido en nuestra Constitución y en los instrumentos internacionales por el cual cualquier ciudadano puede aportar en la construcción de políticas públicas y permitir, que, a su vez, los

gobiernos aprovechen estos aportes para que las políticas sean más eficientes. Desde 2010 nuestro país cuenta con una Ley Orgánica de Participación Ciudadana que contempla herramientas y mecanismos como las asambleas locales, los presupuestos participativos, la iniciativa popular normativa y la silla vacía, mismos que pueden activarse en todos los niveles de gobierno (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 8).

Más allá de leyes, es fundamental que la participación ciudadana se diseñe correctamente, cuente con los recursos adecuados y surja de un auténtico deseo de involucrar a la gente y considerar sus aportes y opiniones. Además, es importante que se activen y consideren tanto los mecanismos presenciales de participación como las herramientas tecnológicas, para así conseguir el involucramiento de más sectores de la sociedad, trasladando los mecanismos de participación a las realidades locales y evitando la exclusión (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 9).

Colaboración

Es el trabajo coordinado entre diferentes sectores de la sociedad con el objetivo de aprovechar los recursos ya disponibles para solucionar los problemas públicos. A diferencia de la participación, la colaboración no solo busca escuchar la voz de representantes de diferentes sectores de la sociedad en el diseño de políticas, sino que busca que todos estos actores también aporten algo a la implementación de éstas, aprovechando los conocimientos y recursos que cada uno puede aportar desde su campo de acción, generando una corresponsabilidad de todos los sectores. Además de la corresponsabilidad, el eje de la colaboración tiene como resultado la innovación (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 12).

La construcción colaborativa de políticas permite que estas respondan no solamente a una visión estatal como ha sido tradicionalmente, sino que incorporen las visiones e intereses de diferentes sectores involucrados como las empresas, las organizaciones sociales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía en general. Además, la colaboración permite utilizar nuevas herramientas y conocimientos de estos sectores para generar mejores resultados (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 13).

El modelo de Gobierno Abierto colaborativo busca pasar de una democracia representativa, en la que el ciudadano se limita a dar su voto cada cuatro años, a un modelo de corresponsabilidad en la cual todos los sectores de la sociedad (Estado, sector privado, ciudadanos y organizaciones sociales) diseñen y ejecuten políticas que den solución a los problemas sociales de la manera más eficiente e inmediata para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía. (Ponce , Alarcon, & Espinel, 2018, pág. 13).

2.2.1.3. Teoría de la Gobernanza

Según Aguilar (2015) menciona que “el término Gobernanza, se ha utilizado desde los ideales políticos clásicos como Platón, los griegos como Aristóteles Maquiavelo, al parecer se referían al concepto como las técnicas para dirigir, direccionar los ideales políticos para un buen gobierno” (pág. 63).

En el siglo XX, a inicios de los años 90 la gobernanza se desarrolló con fuerza y por ende fue evolucionando como instrumento para alcanzar un buen gobierno el mismo que con el paso del tiempo ha venido trascendiendo. A principios este término surge para enfrentar lo que en ese entonces era la crisis de gobernabilidad de las democracias occidentales, es así que en la actualidad buscan profundizar y mejorar la gestión de los asuntos públicos, tomando en cuenta la perspectiva del fortalecimiento ciudadano, en una dimensión que supera el exclusivo plano estatal de circunscripción política, los ámbitos de gobierno subnacionales y trasnacionales ocupan cada vez mayor importancia, median una multiplicidad de actores no estatales igualmente interesados en la construcción del bien público (Launay, 2005).

Es importante destacar que la palabra gobernanza, o *gouvernance* en francés, resurge en el año 1937 con base a los estudios norteamericanos sobre *corporate governance*. Este último término se empleó para definir el conjunto de técnicas enfocadas en la organización y de la gestión de una empresa, por ende, está haciendo referencia a la eficiencia y sobre todo rentabilidad dentro de la gobernanza misma, a pesar de su origen etimológico, una primera generalización del concepto de gobernanza en a partir de la aplicación hacia la esfera pública (Aguilar, 2015).

El concepto de gobernanza incluye la distinción entre capacidad y eficacia directivas del gobierno, no se da por obvio que la eficacia directiva se siga del hecho

de haber dotado a un gobierno con las capacidades institucionales, fiscales, analíticas y administrativas para dirigir que se consideraran necesarias o suficientes, lograr ciertos resultados (Aguilar, 2015).

La gobernabilidad no se caracteriza sólo por su referencia a la probabilidad de la crisis gubernativa, sino porque también hace suya la premisa de que el agente central o único de la conducción social es el Estado, concretamente los poderes públicos y, en particular, el gobierno ejecutivo mediante sus políticas públicas y su provisión de servicios público va de la mano con el supuesto de la baja capacidad de nuestras sociedades para resolver sus problemas de supervivencia y convivencia, crece el número y la importancia de actores políticos, económicos y sociales, internos o externos a la comunidad nacional y local, que son poderosos, productivos y autónomos, que muestran tener la capacidad de inconformarse critican puntualmente sus debilidades informativas y analíticas y sus ineficacias operativas (Aguilar, 2015).

La sociedad es entendida como el problema más que como parte de la solución de los problemas, el gobierno como el agente central o único de la gobernación de la sociedad, dotado de un gran espacio de autonomía y soberanía respecto de la sociedad, y de ésta como una realidad ingobernable por sí misma (Aguilar, 2015).

La gobernanza es el que destaca la insuficiencia del actuar del gobierno para gobernar las sociedades contemporáneas, aun en el caso de que contara con la máxima capacidad institucional, fiscal y administrativa y supiera aprovecharla a nivel óptimo (Aguilar, 2015).

El Enfoque de la gobernanza no se caracteriza sólo por su referencia a la probabilidad de la crisis gubernativa, sino porque también hace suya la premisa de que el agente central o único de la conducción social es el Estado, concretamente los poderes públicos y, en particular, el gobierno, crece el número y la importancia de actores políticos, económicos y sociales, internos o externos a la comunidad nacional y local, que son poderosos, productivos y autónomos, que muestran tener la capacidad de inconformarse con las políticas gubernamentales o de evadirlas y que critican puntualmente sus debilidades informativas y analíticas y sus ineficacias operativas. ejecutivo mediante sus políticas públicas y su provisión de servicios públicos. va de la mano con el supuesto de la baja capacidad de nuestras sociedades para resolver sus problemas de supervivencia y convivencia la cuestión de la gobernabilidad

consiste en preguntarse sobre las capacidades de gobernar del gobierno. La sociedad es entendida como el problema más que como parte de la solución de los problemas. El supuesto del gobierno como el agente central o único de la gobernación de la sociedad, dotado de un gran espacio de autonomía y soberanía respecto de la sociedad, y de ésta como una realidad ingobernable por sí misma (Aguilar, 2015).

El aporte del enfoque de la gobernanza es importante en nuestras sociedades, puesto que instituye la estimación y capacidad de los actores sociales, en tanto que nos lleva a revelar o reivindicar que en la sociedad latinoamericana contemporánea están presentes agentes con capacidad relativa de autogobierno y autorreproducción, cuyos aportes contribuyen significativamente a la coordinación intra sociedad y cuyas capacidades subutilizadas son superiores en ciertos campos de interés público a las que posee el gobierno, razón por la cual la capacidad de dar rumbo a la sociedad y de realizarlo va a depender de las formas de sinergia analítica, valorativa, normativa, tecnológica, operativa que el gobierno logre suscitar, facilitar y establecer con los sectores de la sociedad para identificar los problemas públicos, establecer las prioridades de las políticas públicas y del gasto público y, en concreto, va a depender de la habilidad gubernamental para articular y compatibilizar los intereses e iniciativas de los múltiples actores sociales en proyectos de relevancia social y convocarlos a la puesta en común de recursos (Aguilar, 2015).

Por otra parte, Aguilar (2015) manifiesta que:

Es así como la gobernanza se refiere a un conjunto de instituciones y actores que provienen del gobierno, pero que también están más allá de él, e identifica lo difuso de los límites y las responsabilidades para atender los temas sociales y económicos; identifica la dependencia del poder incluido en las relaciones entre las instituciones relacionadas con la acción colectiva. Básicamente así la gobernanza tiene que ver con las redes autónomas auto gobernables de los actores y así reconoce la capacidad de realizar las acciones planeadas, lo cual no recae en el poder del gobierno para mandar o usar su autoridad sin embargo se considera al gobierno como un ente capaz de usar nuevas herramientas y técnicas para dirigir y guiar. (pág. 80)

Según Kooiman (2007) se presentan tres modos de gobernanza para perfeccionar la comprensión de las interacciones de gobierno desde la representación del diseño de la teoría sociopolítica de gobierno y gobernanza se debe agrupar las interacciones de gobierno en 3 tipos diferentes:

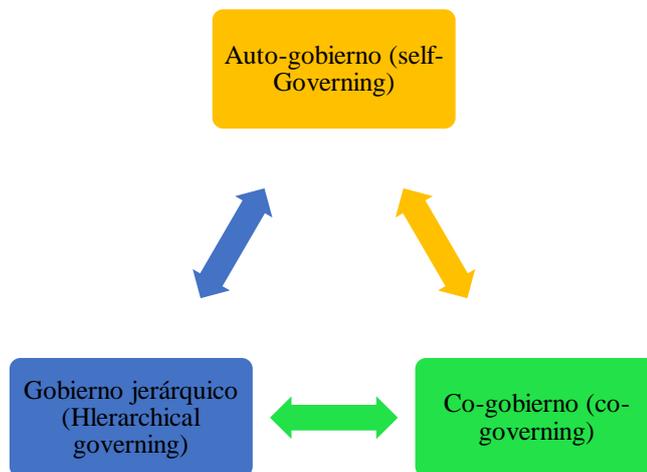


Figura 1: Tres modelos de Gobernanza

Fuente: Elaboración Propia, con base a: 3 tipos de modo de gobernanza según Kooiman 2007.

El tipo de interacciones sociopolíticas más caóticas y fluidas tienen claramente un carácter de autogobierno en las sociedades modernas efectivamente los sectores se gobiernan hasta el punto de que no podría ser de otro modo. Las formas de cogobierno se centran en las formas horizontales del Gobierno. Los modos jerárquicos de gobernanza son las interacciones de Gobierno más formalizadas, pero aun así son interacciones, los derechos y obligaciones se organizan de acuerdo con unas responsabilidades y unas tareas supra ordenadas y subordinadas (Kooiman, 2007).

- **Self-governing o autogobierno.** - Se sustenta en el concepto de autopoiesis de los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela (1971) quienes hacen referencia a un sistema que se auto reproduce, se auto organiza, pero se mantiene alejado de otros sistemas poseyendo al mismo momento un alto dinamismo interactivo interno (Kooiman, 2007).

Dentro del concepto de gobernanza, Kooiman lo ve de una manera similar, fijando su atención en que este tipo de sistemas son cerrados y no permiten la interacción Policycycle o ciclo de la política generaron es una metodología para comprender como funcionan las Políticas Públicas (Kooiman, 2007).

Paul Sabatier plantea este modelo como caducó, tomamos el modelo como una forma didáctica para entender a las Políticas Públicas, con otros tipos de sistemas externos, "los sistemas solamente ven lo que pueden interpretar desde su punto de vista, incluyendo a las comunicaciones desde afuera" (Kooiman, 2007).

- **Co-goberning o cogobierno.** - Es una forma de gobierno horizontal entre el sector Público y la Sociedad de carácter bidireccional, en donde se busca la participación interactiva de estos sectores con el objetivo de un bien social por medio de la coordinación, cooperación y colaboración (Kooiman, 2007).

Este modo de gobernanza es el que mayor complejidad ofrece refiriéndonos al alto grado de interacciones que presenta debido a la apertura que este tiene prácticamente a la mayor parte de sectores del gobierno, la sociedad Kooiman (2007), niveles de gobierno y la incorporación e interacción con organizaciones de carácter dimensional y multilateral (Pierre y Peters, 2000). En el nivel más bajo de gobierno se hablaría de la participación y control social, en el nivel medio de procesos de descentralización y autonomía y a nivel de gobierno central, la interacción a nivel regional e incluso mundial. Dentro del bagaje teórico que abarca este modo de gobernanza se puede incorporar lo que el Banco Mundial llama, Good Governance o el buen gobierno, término que se ha popularizado dentro del lenguaje de varios gobiernos y organismo internacionales (Kooiman, 2007).

- **Hirachical governing o gobierno jerárquico.** - Como su nombre lo indica implica una jerarquía sobre las decisiones (arriba-abajo), proceso y organización de una sociedad llevada a cabo por el gobierno central sin mayor participación social. En cuanto a la complejidad de las interacciones dentro de este modo de gobernanza son de carácter caótico y desigual al no existir mayor interacción con la sociedad civil y el sector privado (Kooiman, 2007).

Las dimensiones recién han llegados a la nueva cuestión persisten en declarar que el concepto de la Gobernanza o la Nueva Gobernanza es ambiguo e inestable en su denotación y en sus implicaciones prácticas. Esta situación pudo haber sido característica hace veinte o treinta años atrás, cuando el concepto apenas se construía en correspondencia con los cambios que empezaban a ocurrir en el

gobierno de la sociedad, pero hoy el concepto ha alcanzado una denotación estándar en sus elementos conceptuales y las prácticas asociativas de gobierno tienen también formas estables de operación. Se Ofrece un concepto de gobernanza que recoge, desarrolla y precisa los consensos conceptuales mundiales (Kooiman, 2007).

Por gobernanza pública entiendo y ha de entenderse específicamente el proceso de gobierno o de dirección de la sociedad. Se refiere específicamente al proceso por el cual una sociedad se dirige, gobierna y gestiona a sí misma. En esencia y en concreto, es el proceso mediante el cual el gobierno, las empresas privadas, las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos interactúan para definir, acordar y decidir sus principios y objetivos de vida en común y las formas de organización, los recursos y las actividades que se consideran son necesarias y conducentes para realizar los objetivos y principios decididos de interés general. La gobernanza es entonces el proceso mediante el cual se conforma y define el sentido de dirección de la sociedad y se crea la capacidad social para producir los objetivos públicos que dan sentido y valor a la actividad colectiva de la sociedad (Kooiman, 2007).

El proceso de gobernar o gobernanza contiene o incluye tres niveles que, no obstante, su jerarquización en importancia pública, son interdependientes:

- **“Gobernanza pública”**, que es el concepto y término fundamental que refiere al proceso mediante el cual el gobierno gobierna o dirige a la sociedad.
- **“Gobierno o gobernanza del sector público” o “Gobierno o Gobernanza de la administración pública”**, que es el concepto y término que refiere al proceso mediante el cual el gobierno dirige o gobierna el sector público o el sistema de la administración pública en su conjunto, según las diversas modalidades de sus entidades constitutivas: administración central, descentralizada, desconcentrada, paraestatal (Kooiman, 2007).
- **“Gobierno o gobernanza corporativa pública” o “Gobierno o gobernanza corporativa del sector público”**, que es el concepto y término que refiere al proceso mediante el cual el gobierno dirige o gobierna sus específicas y particulares corporaciones u organizaciones administrativas, encargadas de realizar específicas funciones públicas y de proveer específicos bienes y servicios públicos a los ciudadanos, que están a cargo de los altos ejecutivos administrativos del gobierno (ministros, secretarios, directores generales). Este tercer conjunto puede subdividirse e incluir el “gobierno o gobernanza de la

empresa pública" que es el concepto y término que refiere al proceso mediante el cual el gobierno dirige sus empresas públicas particulares, las cuales tienen como fin último realizar objetivos de valor público para la comunidad política nacional o local, por lo que deben ser consideradas como entidades públicas y sujetarse a los principios y normas de la gobernanza pública y del sector público, pero que tienen como fin intermedio la producción y distribución de bienes y servicios que, para ser eficaces, no pueden más que operar según la lógica de los mercados y, por tanto, deben también sujetarse a los principios y requisitos del gobierno corporativo del sector privado o simplemente del llamado gobierno corporativo (Kooiman, 2007).

Según Mintzberg (1991) menciona que una estructura organizacional se la define como:

El conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de estas. Como se sabe, la estructura sigue a la estrategia, lo cual vemos que las compañías descuidan a menudo este factor, esto teniendo en cuenta que al decidirse por una nueva estrategia tienen factores más importantes tales como la tecnología, las finanzas, la infraestructura entre otros aspectos. Pero al no tener claramente los aspectos de estructura organizacional la estrategia no conseguiría plenamente sus objetivos y aparecerían ineficiencias económicas. (pág. 24)

Para Mintzberg (1991) los cinco elementos pertenecientes a la estructura de una organización son:

- **Cumbre estratégica:** representa lo más alto de la jerarquía de la organización, y está formada por el director y las autoridades más significativas, así como todo aquel personal que les presta apoyo directo. A ellos les corresponde una visión global de la empresa, la definición de los objetivos de la organización, la relación institucional y con el entorno de la organización, entre otros.
- **Línea media:** formada por los gerentes, supervisores y responsables cuya posición en la empresa se encuentra entre la más alta dirección y el núcleo

operativo. Su papel es el de asignar las tareas a aquellos cuyo papel es la ejecución de estas con el objeto de alcanzar los objetivos definidos por sus superiores.

- **Estructura técnica o tecnoestructura:** su papel es el de estandarizar los procesos de trabajo, diseñando su planteamiento formal y su control. El departamento de recursos humanos, por ejemplo, forma parte de esta estructura técnica.
- **Núcleo de operaciones:** formado por el grueso de la organización, consiste en el conjunto de operarios que realizan las tareas de producción o de provisión de servicios, por lo que sus funciones, en última instancia, son las que mantienen viva a la organización.
- **Personal de apoyo:** compuesto por todo el personal y unidades que ofrecen servicios y que realizan funciones para con la organización sin pertenecer a su estructura operacional. Un ejemplo de ello puede ser el servicio de cafetería, el personal de seguridad. (pág. 47)

Las Configuraciones de Mintzberg (1991) se distinguen entre ellas, por el peso y las relaciones que se dan entre los distintos elementos que forman las organizaciones menciona cinco configuraciones las cuales son:

- **Estructura simple:** se trata de un modelo flexible e informal, idóneo si tienes una empresa pequeña o mediana. Se basan en la supervisión directa del director general o de otros miembros de la cumbre estratégica. Puedes imaginarte una Estructura Simple pensando, por ejemplo, en una tienda, aunque empresas más grandes pueden seguir también esta Configuración.
- **Burocracia mecánica:** este modelo, cuya base se encuentra en la estandarización de procesos de trabajo, busca reducir hasta el máximo exponente toda incertidumbre mediante un control burocrático exhaustivo de sus procesos. Se asocia con empresas cuyo trabajo es repetitivo, rutinario y por regla general simple.
- **Burocracia profesional:** la base de esta configuración es la estandarización de destrezas y conocimientos de sus trabajadores.
- **Forma divisionista:** una organización estructurada siguiendo esta Configuración estará formada por divisiones autónomas, cada una de ellas con unas funciones específicas, coordinadas por una dirección única centralizada.

- **Adhocracia:** se trata de organizaciones altamente flexibles formadas por profesionales expertos que trabajan conjuntamente, coordinados, dispersos en toda la estructura. (págs. 50-72)

Según Naser (2021) menciona que "la gobernanza digital es una articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados" (págs. 7-10), mediante el uso de tecnologías digitales, las Organizaciones y reglas presentes en un gobierno para conducir su política y estrategia de digitalización con el objetivo de mejorar su gestión y brindar servicios a los ciudadanos y las empresas.

La Diferencia entre la gobernanza digital y la institucionalidad es que, la primera define los alcances y contenidos, la política pública, el marco normativo, el liderazgo, la infraestructura y las soluciones comunes (entre otros temas transversales), la segunda plantea el esquema de articulación organizacional (funciones, perfiles, competencias) e institucionalidad (ley, decreto o norma que le da atribuciones) encargado de brindar los servicios y las soluciones digitales para los servicios del Estado (Naser, 2021, pág. 38).

Es posible establecer que, para alcanzar un buen gobierno digital, se necesita una gobernanza que contenga y abarque una gobernanza digital que articule a los actores, políticas, recursos y relaciones que hagan factible la implementación de estrategias y programas de gobierno digital (Naser, 2021).

Por tanto y como lo expone Jorquera (2015), "la gobernanza es una variable independiente de la gobernabilidad. Por esto resultaría difícil hacer el ejercicio de imaginar un Estado o situación de gobierno positivo sin que previamente las condiciones de gobernanza no se hayan explicitado y resuelto de manera positiva también" (pág. 5).

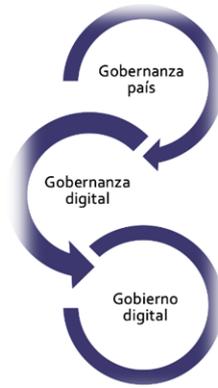


Figura 2: Interacciones de Gobernanza

Fuente: Naser, (2021) *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación.*

Dimensiones de un Gobierno Digital

La OCDE (2019) ha propuesto seis dimensiones que abarca un gobierno totalmente digital:

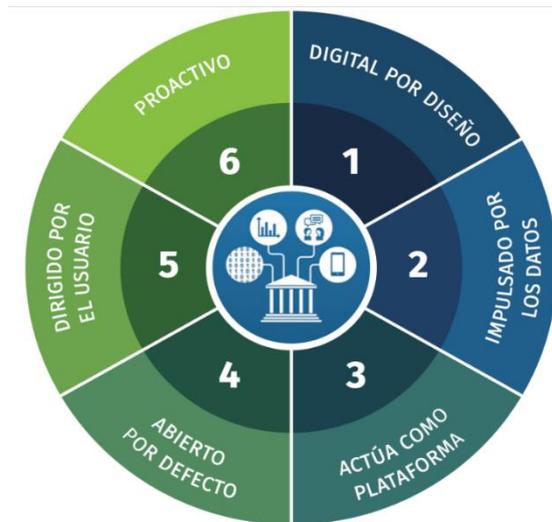


Figura 3: Marco Normativo de Políticas de Gobierno Digital OCDE

Fuente: OCDE. (2019). *Índice de Gobierno Digital 2019: Resultados y mensajes clave.*

Estas dimensiones son aplicadas en el diseño del Índice de Gobierno Digital). El índice mide el progreso de los países hacia un gobierno digital siguiendo las seis dimensiones del marco de políticas del gobierno digital OCDE, con el propósito de ayudar a los gobiernos a identificar los factores determinantes para el diseño y la implementación eficaz de estrategias de gobierno digital.

Según la OCDE (2019) el gobierno digital es:

Tabla 1: Gobernanza Digital en las instituciones.

Digital por diseño	cuando gobierna y aprovecha las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación para la ciudadanía.
Impulsado por los datos	cuando valora los datos como un activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios.
Actúa como plataforma	cuando despliega una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y la prestación de servicios públicos.
Abierto por defecto	cuando pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente y en equilibrio con el interés nacional y público.
Dirigido por el usuario	cuando concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda.
Proactivo	cuando se anticipa a las necesidades de la ciudadanía y es capaz de responder rápidamente a ellas, simplificando la interacción con los usuarios y evitando la necesidad de procesos burocráticos y engorrosos.

Fuente: Elaboración propia, con base a la (OCDE, 2019).

2.2.2. Marco Conceptual

2.2.2.1. Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un derecho legítimo de todo ciudadano para intervenir en la gestión pública o en la toma de decisiones del gobierno, impulsando así el desarrollo local y la democracia. En la participación ciudadana, los ciudadanos

se involucran directamente en acciones públicas generando una comunicación entre ciudadano y Estado (Pastor, 2010).

En la Constitución de cada país existen leyes y normas que rigen este tipo de participaciones. Los principales mecanismos gubernamentales utilizados para la participación ciudadana son: los plebiscitos, los referéndums, las iniciativas populares, las consultas ciudadanas, las colaboraciones ciudadanas, las rendiciones de cuentas, las difusiones públicas, las audiencias públicas y las asambleas ciudadanas (Pastor, 2010).

2.2.2.1.1. Participación

La participación es un derecho regulado desde 1948 en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su Art. 19 dice:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión. Y en el artículo 20, que estipula: Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas; Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación; toda tiene derecho a participar activamente de la vida social, política, económica y cultural del país; la participación desde el enfoque de derechos, se debe concebir como el reconocimiento del derecho que tiene toda persona de participar activamente, de manera informada, en todos aquellos asuntos, cuestiones, temas, actividades que lo afecten, interesen y atañen (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948).

2.2.2.1.2. Participación ciudadana en Ecuador.

Una progresiva y evidente renovación y adaptación de las estructuras democráticas que, por medio de la participación e implicación más directa de la ciudadanía, contribuye a mejorar la democracia, fomentar una mayor transparencia, legitimidad, eficacia, eficiencia e influencia en las decisiones públicas; optimizar el rendimiento institucional y formar a mejores ciudadanos y políticos (Pastor, 2010).

La participación ciudadana no se plantea como alternativa a las instituciones representativas, pero sí como complemento que facilita los procesos decisivos, haciéndolos más transparentes, dándoles más legitimación, incluyendo más puntos de vista e información y restituyendo la confianza de los ciudadanos en sus instituciones (Pastor, 2010).

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, “es un conjunto de instancias, relaciones, herramientas y mecanismos de participación que interactúan

de manera articulada para garantizar el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, control social, rendición de cuentas transparencia y lucha contra la corrupción. De acuerdo con la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, en cada nivel de gobierno del Ecuador debe establecerse un sistema de participación ciudadana. Los insumos para el sistema de participación ciudadana son las demandas de los y las ciudadanas, organizaciones sociales, colectivos, pueblos y nacionalidades. En el sistema, las demandas y propuestas se procesan en las instancias que lo conforman: asambleas, cabildos, consejos. Los resultados del Sistema son las decisiones, políticas, programas y proyectos construidos con participación de la ciudadanía (Pastor, 2010).

Todos los ciudadanos tienen derecho a participar:

- Derecho formar parte. - Las decisiones de la ciudadanía se trasladan a los órganos de poder.
- Derecho a ser consultado. - Mecanismos que pretenden dar voz a los ciudadanos
- Derecho a ser informado. - Instrumentos participativos que sólo pretenden ofrecer información al ciudadano.

2.2.2.1.3. Tipos de Participación Ciudadana

La participación ciudadana tiene algunas tipologías diferentes, Trujillo (2012) afirma que las tipologías de la participación son el modo en que los actores intervienen en el curso de una actividad pública, de cómo la organización y el involucramiento de la población inciden en la vida pública.

Se hace mención sobre la existencia de tres tipos de participación ciudadana:

- **Según el origen:** En primer lugar, estas podrían ser instituciones institucionales y sociales que generaron espacios y mecanismos de participación en las normativas, como elecciones de gobierno, referendos e iniciativas ciudadanas. En segundo lugar, es el interés de la sociedad misma, no del sistema (Trujillo, 2012).
- **Según el grado de participación:** Directa e indirectamente, la primera se refiere a la capacidad de una empresa para participar en el proceso de toma de decisiones o realizar actividades para participar en el proceso de toma de decisiones a fin de que la empresa funcione bien. La segunda es que la

ciudadanía puede cooperar de la siguiente manera, actividades realizadas indirectamente en interés público (Trujillo, 2012).

- **Según la forma a ejercerla Individual y colectiva** como su nombre lo indica individual participa por iniciativa propia y sin necesidad de pertenecer a un grupo, y colectiva cuando se es parte de un grupo, comunidad partidos políticos, juntas, comités etc. Conocer las formas de participación ciudadana que tienen las personas en los diferentes espacios, tanto sociales como institucionales, individuales y colectivos, ayuda a que la sociedad participe más y por tanto pueda presentar y expresar sus perspectivas Compromiso que puede y ayuda a un mejor desarrollo (Trujillo, 2012).

2.2.2.1.4. Clase de Participación

Participación Informativa. –

La clase de participación informativa, según postulados de García (2014), se refiere a la agilización de trámites desde los gobiernos hacia los ciudadanos como un mecanismo para la rendición de cuentas. Se considera que la transmisión de información por los gobiernos mejora la comunicación con los ciudadanos. Igualmente, este tipo de participación, según autores como Harto de Vera (2006) y Subirats (2002), facilita información de gobierno a la sociedad con el fin de ampliar el conocimiento de los ciudadanos en procesos de gestión pública y mecanismos de control (Cabrera, 2021).

La participación asociada a la información se sustenta en el principio de transparencia, en vista de que la información puede ser manipulada por agentes de gobierno. De este modo, demanda canales legales que supervisen su calidad, como señala O'Donnell (2010), en los que los funcionarios públicos, además de desempeñar sus funciones, fiscalicen su cumplimiento entre todos los ciudadanos. Por eso es importante que, en procesos de transmisión de información de los gobiernos a los ciudadanos, se alejen influencias e intereses particulares de quienes tienen el poder en los mecanismos de participación electrónica (Cabrera, 2021).

Participación inclusiva. –

La clase de participación inclusiva apunta al acceso igualitario a los canales de comunicación digital. De esta forma, demanda una reducción de las brechas sociales en el acceso a servicios públicos, canales de interacción y de información que brinda el gobierno. La participación inclusiva se relaciona directamente con

procesos de información simétrica que se quiere alcanzar entre ciudadanos y gobierno, dado que existen asimetrías en la información según el grado de poder que manejen las personas (Cabrera, 2021).

La participación inclusiva como oposición a la desigualdad busca reducir todo tipo de brechas sociales y económicas que limiten la participación ciudadana (Fountain, 2001). De las consideraciones anteriores surge la necesidad de promover procesos inclusivos para quienes desconocen el manejo de las nuevas tecnologías de la información, lo que demanda procesos de actualización. Como menciona Levy (1999), es necesario que las personas estén capacitadas para discernir la información de forma crítica. De igual forma, el gobierno electrónico debe acompañarse de herramientas que aporten a la redistribución de recursos para la sociedad (Cabrera, 2021).

Participación interactiva. -

La participación interactiva se relaciona con la comunicación que debe establecerse entre gobierno y ciudadanos para aportar a la gestión pública de determinada sociedad. Es aquella participación que se focaliza en un espacio socio estatal. Su propósito es reactivar el principio de representatividad a través de dispositivos de participación electrónica (Cabrera, 2021).

A partir de autores como Márquez (2001) y Peschard (2017), se puede decir que la participación interactiva demanda una planificación y una organización de los dispositivos de participación electrónica que consienta el desarrollo de portales electrónicos acordes a las necesidades de la ciudadanía. La participación interactiva se concibe alrededor de un trabajo colaborativo entre funcionarios del gobierno y la ciudadanía, mediante mecanismos legales que aporten al cumplimiento de procesos de interacción de forma coherente. Se refiere a una clase de participación que va más allá del acceso a la información; demanda una comunicación activa entre distintos actores sociales para la toma de decisiones de Estado-nación (Cabrera, 2021).

Participación de control. -

Por último, la clase de participación de control apunta a mecanismos de rendición de cuentas que garanticen la participación transparente en el campo político. Según Manin (1998) y Sartori (1999), la rendición de cuentas sirve como un medio de participación que admite controlar y amonestar actividades de afectación pública

a partir de la teoría de contrapesos. De ahí la importancia de crear plataformas que canalicen información en doble vía para activar mecanismos de rendición de cuentas (Cabrera, 2021).

A su vez, los mecanismos de rendición de cuentas demandan una voluntad democrática que facilite medios de control ciudadano ante el gobierno y solicitan una participación de los ciudadanos ante las propuestas gubernamentales, que pueden contener información que haya sufrido algún tipo de manipulación. La manipulación de información es un tema complejo que dificulta la participación (Cabrera, 2021).

Heidinger et al. (2010) distinguen al menos dos formas de manipulación: por una parte, los servidores públicos utilizan las redes en nombre de las administraciones, se difunde información acordada, y, por otra parte, los servidores públicos pueden publicar información de interés propio. De este modo, se requiere de un conducto institucional que permita discernir los datos y su constatación. Si, por un lado, el Estado no hace cumplir los derechos y responsabilidades de la ciudadanía y si, por el otro, los ciudadanos no se organizan para hacer valer sus derechos y obligar al Estado a que observe eficientemente sus responsabilidades, el concepto mismo de ciudadanía carece de sentido (Cabrera, 2021).

Desde la misma perspectiva de Prezeworki et al. (1998), Lee et al. (2019) comprenden la importancia de la apropiación de dispositivos de participación que disponen los gobiernos. De esta forma, el uso de dispositivos de participación electrónica demanda una gestión transparente y responsable que garantice el uso apropiado de medios de comunicación (Cabrera, 2021).

2.2.2.1.5 Desarrollo de los Mecanismos de Participación Ciudadana

Según Launay (2005) los mecanismos de participación ciudadana se desarrollan en:

- **Mecanismos de base asociativa:** consejos territoriales, comités de usuarios de servicios, consejo municipal de participación ciudadana, agrupaciones de desarrollo local integral o sectorial.
- **Mecanismos personales (deliberativos o directos)** para individuos no organizados: jurados ciudadanos, asamblea de ciudadanos, reuniones

vecinales, participación directa en el pleno, encuestas de satisfacción, sondeos de opinión, grupos de discusión, oficina de defensor del vecino.

- **Mixtos:** ligados más a la planificación estratégica y de políticas de sostenibilidad (Launay, 2005).

2.2.2.2. Democracia

La palabra democracia procede de las palabras griegas “demos”, es decir, las personas, y “kratos” que significa poder, por lo que la democracia pueda ser definida como “el poder del pueblo”: una forma de gobernar que depende de la voluntad del pueblo (Sartori, 2012, pág. 15).

Según Sartori (1988) en su libro teoría de la Democracia menciona:

La democracia, literalmente, quiere decir, poder del pueblo, que el poder pertenece al pueblo”, debería dejar sentado en distinguir entre la teoría normativa y teoría empírica y utilizar el normativismo como criterio diferenciador de la teoría de la democracia. Lo que la democracia sea, no puede separarse de lo que la democracia debería ser. (pág. 32)

El termino de democracia tiene no solamente una función denotativa o descriptiva, sino también una función, persuasiva y normativa, en mención a la tensión de términos entre hechos y valores. Una democracia existe solo mientras sus ideales y valores la crean. Débil no concibe las poliarquías de modo literal (o sea, como sistemas caracterizados por la multiplicidad de mandos y consecuentemente, por la difusión de poder), sino, mucho más allá de la pura connotación literal del término, como sistemas en los que el poder sobre los cargos públicos está ampliamente repartidor a través de un grado de control relativamente acentuado del ciudadano normas sobre los gobernantes. Sin embargo, si los ciudadanos controlan a sus gobernantes cabe suponer que estos tienen que ser responsables ante aquellos que quieren ser gobernantes (Sartori, 1988).

Para Held (1997) en su libro la democracia y el orden global menciona:

La democracia es una forma de gobierno en la que se manifiestan formas opuestas a las monarquías y las aristocracias, dado que es el pueblo quien gobierna. Por lo tanto, la democracia involucra el término

comunidad política, en el cual existe cierta forma de igualdad política entre las personas de una sociedad. (pág. 10)

2.2.2.2.1. Democracia participativa

Según Dussel (2012) menciona en su ensayo que la “Democracia participativa, disolución del Estado y liderazgo político que algunos temas, a partir de la praxis política actual en América Latina, se debaten en el nivel teórico de la filosofía política con la participación de intelectuales latinoamericanos y europeos” (pág. 17).

Así la democracia representativa liberal pasa por ser la definición misma de la democracia en cuanto tal, mientras que la posición cuasi anarquista del proyecto de disolución del Estado pasa por ser la posición obligatoria de un movimiento social o político de izquierda; o el ejercicio del liderazgo político se lo enjuicia con suma parcialidad como dictadura populista (Arteaga, 2014).

Estos diagnósticos teóricos sumamente cuestionables constituyen temas que inmovilizan actualmente las voluntades políticas y que les impiden actuar más creativa, activa, conjunta y claramente. Dussel identifica la problemática entre la democracia representada en un líder y la participación democrática de la sociedad (Arteaga, 2014).

El liderazgo, en la actualidad, desempeña una función complementaria a las instituciones democráticas, con el objetivo de cumplir con las exigencias del conglomerado social. Este compromiso histórico busca que el liderazgo no se deslinde del ejercicio democrático en su sentido estricto, es decir el uso de la institución de la elección, típico de un régimen representativo; es así como el sentido de liderazgo debe entenderse dentro de los límites de la democracia, tanto representativa como participativa, con el objetivo de servir al pueblo (Arteaga, 2014).

Al comparar la democracia representativa con la democracia participativa señala que la representación se institucionaliza como delegación y que la participación corresponde a un acto que debe institucionalizarse, concluyendo que la representación la ejerce el gobierno, y que la participación es propositiva, fiscalizadora y castigadora (Arteaga, 2014).

Sartori (2012) menciona que “En primer lugar, la democracia es un principio de legitimidad. En segundo lugar, la democracia es un sistema político llamado a resolver

problemas de ejercicio (no únicamente de titularidad) del poder. En tercer lugar, la democracia, es un ideal" (pág. 18).

Partiendo de este concepto el sistema democrático es la titularidad del poder soberano, lo cual hasta este momento no presenta problemas, un poder que es intransferible, imprescriptible y limitado únicamente a los derechos de las personas y principios constitucionales e internacionales. Es aquí donde nace el primer inconveniente, ya que la soberanía no puede ser cedida, se entendería que las decisiones públicas son tomadas por todos los ciudadanos, o entendiendo en su sentido estricto, el liderazgo se ejerce únicamente sobre asuntos públicos, desatendiendo los asuntos privados (Sartori, 2012, pág. 18).

2.2.2.2.2. Democracia representativa

Para Mosquera (2014) destaca que "la democracia participativa es la representativa de los ciudadanos". (pág. 14)

Después de la Segunda Guerra Mundial, la historia sería testigo de la transformación del sistema en las llamadas "tecnodemocracias" en las cuales las élites económicas anteponían sus intereses en relación con las decisiones públicas. Así, ante el fracaso de las tendencias liberales y marxistas, surge la teoría de los modelos democráticos participativos, para tratar de dar respuesta a los problemas latentes de desigualdad social y económica en las sociedades modernas. El eje de este modelo busca la participación política y social activa en cuanto al planteamiento de las políticas públicas de las sociedades. (Mosquera, 2014, pág. 15)

La democracia representativa tuvo mayor impacto después de la segunda guerra mundial, ya que existió una transformación en los gobiernos, este tipo de democracia se refiere a involucrarse en decisiones de los gobiernos y va más allá de elegir autoridades. Es importante mencionar que la participación depende de los mecanismos que utilicen las autoridades locales o nacionales, para poder expresarse e identificar fácilmente las necesidades de la población, o intervenir en las necesidades de los ciudadanos (Mosquera, 2014).

La participación a nivel local es más eficiente, a diferencia de la que es aplicada a nivel nacional, por cuanto, los procesos son menos complejos en términos demográficos y hay relaciones más fluidas con la estructura de poder. Por lo tanto, cada persona tendría más posibilidad de influir en los procesos de debate público.

Entonces, se considera que la participación local puede funcionar como un trampolín para la participación en niveles más altos y como un terreno de aprendizaje ciudadano en extremo valioso para la sociedad civil y el fortalecimiento de la democracia (Mosquera, 2014).

Es necesario la aplicación de la participación ciudadana a nivel local, ya que de esta manera los ciudadanos tendrán más posibilidades de intervenir o actuar en los procesos de decisión, considerando a la participación local como una herramienta principal, que permitirá fortalecer la democracia (Mosquera, 2014).

2.2.2.3. Gobierno Electrónico

2.2.2.3.1. La gobernabilidad electrónica

La gobernabilidad o buen gobierno (governance). Forma de ejercicio del poder en un país caracterizado por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el estado de derecho, donde el gobierno usa los recursos disponibles a favor del desarrollo económico social (Naser & Concha, 2011).

La gobernabilidad electrónica o Gobernanza, también se la conoce como IT Governance, es la manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía. La gobernabilidad electrónica en si es un concepto de mayor amplitud y alcance de un gobierno electrónico (Naser & Concha, 2011).

A través de una aplicación avanzada de las TIC, se ha dado a conocer respuestas de éxito en el ámbito de gobernabilidad electrónica, mediante la integración de metas, de políticas, procesos organizacionales, contenidos específicos y las tecnologías, aspectos que se deben conjugar para conseguir las metas propuestas. Los cambios culturales, estructurales y de prácticas son esenciales para este éxito, y de la mano de las TI que permitan habilitar dichos cambios y que generen mecanismos innovadores en el desarrollo de las actividades del gobierno (Naser & Concha, 2011).

La gobernabilidad electrónica puede ser un concepto nuevo que ha demostrado un reconocimiento explícito que la gobernabilidad electrónica tiene un poderoso impacto en la capacidad de los gobiernos para mejorar su gestión pública. Aunque

el rol de los CIO (Chief Information Officer) es fundamental y como ellos mismos lo describen como el principal facilitador de este proceso, la mayoría de las iniciativas exitosas de acuerdo con el Center For Technology in Government (CTG), se focalizaron en la construcción de confianzas de los involucrados o stakeholders creando modelos que apoyarán las políticas y las prioridades programáticas (Naser & Concha, 2011).

2.2.2.3.2. El gobierno abierto (open Government)

Según Calderón & Lorenzo (2010) hay que destacar que "generar una democratización de la participación ciudadana basada en la co-creación de políticas públicas, el acceso y manejo de datos como motor de la transparencia gubernamental y economía digital" (pág. 34). Por lo que promueve a:

- Potenciar participación y colaboración ciudadana por medios electrónicos
- Promover el uso datos abiertos gubernamentales a la ciudadanía
- Impulsar la protección de la información y datos personales (Calderón & Lorenzo , 2010).

2.2.2.3.3. Las TIC's

Según Graells (2000) define a las TICs como "un conjunto de avances tecnológicos posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas estas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación" (pág. 3). El elemento más poderoso que integra las TICs es la Internet, que ha llevado a la configuración de la llamada sociedad de la información, el autor indica que esta posibilita la existencia de un tercer mundo, donde se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo físico un segundo mundo sería el de la imaginación (Graells, 2000).

2.2.2.3.4. El Gobierno Electrónico

Según la Carta Iberoamericana al Gobierno electrónico lo denomina como "Administración Electrónica", por el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Torres & Amelec , 2010).

El Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) mencionan que el medio para que el Estado de respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios. Involucra actividades basadas en las TIC y en particular Internet, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente (Torres & Amelec , 2010).

El gobierno electrónico, (e-gobierno o e-government) es el uso de las tecnologías de la información y telecomunicación (TIC's), particularmente la internet, como una herramienta para alcanzar un buen gobierno (OCDE) (Torres & Amelec , 2010).

El gobierno electrónico sirve para otorgar servicios en línea, al ser posible, la gestión de tramites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas (Naser & Concha, 2011).

La transparencia y rendición de cuentas da a conocer la creación de portales públicos al ser posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se invierten los recursos. La participación ciudadana hace posible realizar consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. También se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios. Mientras que la capacitación y educación a distancia da a conocer los organismos públicos y privados utilizan internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios (Naser & Concha, 2011).

2.2.2.3.5. Tipos de Gobierno electrónico

Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano). – Es aquel que maneja distintas iniciativas como, por ejemplo:

- Acceso a servicios de información
- Educación
- Impuestos
- Seguro Social
- Registro Civil
- Cultura
- Elecciones
- Empleo

Government to Business (Gobierno a Empresa).- Es el que maneja las iniciativas como:

- Acceso a información
- Subvenciones
- Obligaciones legales
- Pago de impuestos
- Patentes
- Licitaciones
- Venta en línea

Government to Employee (Gobierno a Empleado).- Es el que maneja las iniciativas como:

- Formación
- Nóminas
- Boletines
- Promociones
- Agenda
- Gestión del Conocimiento
- Reglamentos internos

Government to Government (Gobierno a Gobierno). - Es el que maneja las iniciativas como:

- Acceso a servicios de información entre reparticiones publicas
- Provisión de servicios centralizados
- Compras Públicas
- Licitaciones

2.2.2.3.6. Pilares o Indicadores de gobierno electrónico

Se puede observar los pilares de gobierno electrónico y sus componentes que permiten un sistema de gobierno electrónico en las organizaciones públicas, estos pilares pueden construirse gradual y simultáneamente dependiendo del nivel de madurez que tenga la organización en materia de gobierno electrónico (Gómez, 2020).

Tabla 2: Pilares de Gobierno Electrónico

Pilares	Definición	Componentes
Servicios Digitales	Un servicio digital es un trámite en el cual el intercambio de información y pagos se hacen a través de internet.	Sistema Multicanal: Son sistemas de información que permiten la prestación de servicios al ciudadano, por medios digitales, teléfono o presencialmente, de una manera integrada
Interoperabilidad	Un conjunto de sistemas que permiten el intercambio de datos, documentos y expedientes entre instituciones públicas. Las plataformas controlaban el intercambio de información: monitorean, gestionan acceso y guardan trazas.	Portal único de servicios: Es el espacio web que permite a los ciudadanos acceder la información de los servicios del gobierno en un único punto, de manera sencilla, clara y fácil de navegar.
Datos	Representación física de la información de manera adecuada para la comunicación, la interpretación o procesamiento por parte de seres humanos o medios automáticos.	Catálogo de Tramites: Es una compilación codificada y lo más completa posible de las descripciones de los tramites disponibles para ciudadanos o empresas.
Identidad y firma digital	La identificación y firma digital no solo son herramientas imprescindibles para el gobierno digital, sino también para la transformación digital de país.	Carpeta Ciudadana: Es un espacio web en donde el ciudadano puede encontrar de manera integrada todos los documentos, comunicaciones, registros, certificados y expedientes

		que se generan de su relación con todas las entidades del Estado.
Ciberseguridad	La ciberseguridad se trata de la gestión de riesgos informáticos.	Equipo de respuesta ante emergencias informáticas: Unidades operativas que apoyan o manejan las respuestas a incidentes de ciberseguridad, investigando las causas del problema, la secuencia de eventos y el alcance de los daños.

Fuente: Elaboración propia con base a: Gobierno Digital, BID 2018.

2.2.2.3.7. La Administración Electrónica

E-administración es el área relacionada con el mejoramiento de los procesos de gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo-seguimiento. Como también el control de las decisiones del gobierno (Naser & Concha, 2011).

La Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental del gobierno electrónico. Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos. Uno de los grandes objetivos del GE es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales (Naser & Concha, 2011).

2.2.2.3.8. La Transparencia digital

En este marco de reformas legales, la transparencia y el derecho de acceso a la información pública van tomando una destacada posición en la agenda en los Estados, como sustento de la consolidación democrática, basada en la participación ciudadana, la rendición de cuentas de las acciones de gobierno y el combate a la corrupción. Siendo la transparencia la parte integral y determinante de los procesos democráticos. En este sentido, la transparencia además de ser un derecho mejora la gobernanza y reduce la corrupción, haciendo a los procesos más visibles y creíbles, disminuyendo la incertidumbre, aportando a que los procesos de tomas de

decisiones sean más eficientes y permitiendo desarrollar de mejor manera la relación entre el sector público y privado. Sin ser la transparencia un mito o una metáfora fascinante a los ojos de muchas sociedades, esta ha cobrado relevancia e importancia en la vida democrática y política muchas de ellas, convirtiéndose en un requisito indispensable para las democracias actuales, sus procesos y el poder político (Barragán Martínez, 2019).

En esta línea, el alcance del concepto de transparencia va más allá de lucha contra la corrupción; centrándose en temas de acceso a la información, apertura, claridad y visibilidad de la información; con el objeto de disponer de mayor y libre flujo de información que permita tomar mejores decisiones en la gestión, reducir la corrupción y generar confianza en el sistema, generando beneficios económicos y desarrollo socio económico de las sociedades (Barragán Martínez, 2019).

En este contexto, y con el objeto de aumentar la confianza de los ciudadanos en el sistema y facilitar su participación en la vida política; la transparencia administrativa y el acceso a la información se han convertido en procesos claves de la gestión pública en los países democráticos. Por ejemplo, en Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley Organica de Transparencia y Acceso a las Información Pública, 2004).

Además de ello, plantea a la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, como un medio para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales (Barragán Martínez, 2019).

En este contexto Meijer (2012), establece que “la transparencia es la disponibilidad de información sobre una organización o actor que permita a los actores externos monitorear el funcionamiento interno o el desempeño” (pág. 12), de esta manera, la construcción de la transparencia se centra en las relaciones dentro del gobierno y las relaciones con los actores externos. Las organizaciones gubernamentales son actores clave en la construcción de la transparencia: toman decisiones e implementan la transparencia gubernamental y son presionadas por varias fuerzas en sus entornos para mejorar o disminuir la transparencia (Meijer, 2012).

2.2.2.3.9. Los Datos Públicos

Según Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (2017) se encarga de “sistematizar e interconectar la información, así como la eficacia,

eficiencia, transparencia, publicidad, y acceso e implementación de nuevas tecnologías de las entidades públicas o privadas que manejen bases o registros del sistema de registro de datos" (pág. 45).

El objetivo es el llegar a garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017).

2.2.2.3.10. e- government benchmarking

Según Naser & Concha (2011) menciona que la OECD sugiere indicadores que el gobierno electrónico destacó en marzo del 2010 en París las cuales son:

- Fuerte apoyo a los indicadores complementarios de gobierno electrónico como indicadores de back-office, indicadores de desempeño, indicadores económicamente orientados. Los participantes destacaron la necesidad de disponer de un modelo metodológico común.
- Se decidió establecer una fuerza de tarea de especialistas en indicadores de gobierno electrónico.
- La necesidad de incorporar indicadores de impacto en la recuperación económica por la implementación de proyectos en gobierno electrónico.
- La metodología y modelo para desarrollar para establecer un benchmark de GE, debiera alimentar la publicación Government at Glance en su edición del 2011. La importancia de las mediciones de desempeño incluyendo las de gobierno electrónico ha sido destacada por la Unión Europea. (pág. 46)

2.2.2.3.11. Implementación de gobierno electrónico en la administración

Gobierno Electrónico implica la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos e impulsar una Sociedad de la Información y del Conocimiento (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

A pesar, de que la innovación tecnológica y la digitalización de la Administración Pública plantean numerosos interrogantes sobre el futuro inmediato del empleo público y sobre la necesidad de redefinir o actualizar los derechos y condiciones de

trabajo de los empleados públicos; se considera una estrategia importante para la toma de decisiones estableciendo como prioridad el satisfacer las necesidades colectivas en efecto de la participación ciudadana (CEPAL, 2016).

Desde algunos años, los gobiernos a través de las administraciones públicas han comenzado una etapa de transformación de sus procesos internos y de las herramientas para llevarlos a cabo. Es así como las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) han jugado un papel importante en la manera de implementar estos procesos de modernización (CEPAL, 2016).

Modelos de gobierno electrónico

Según Naser & Concha (2011) "el Gobierno electrónico se da a conocer la evolución que se dio a razón de que los gobiernos están dedicando alta prioridad a la adopción de herramientas TIC y a las reformas institucionales asociadas" (pág. 14). Se entiende como un ciclo de vida que abarca a un determinado desarrollo. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno electrónico, según su nivel de madurez, en este marco se han clasificado 5 niveles evolutivos de acuerdo con el grado de desarrollo en el que se encuentran enmarcado el GE, estos son:

- **Presencia emergente:** El país asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero solo información básica se brinda a través de Internet.
- **Presencia ampliada:** La presencia en línea del país se expande, crece la cantidad de sitios web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (búsqueda en sitios web e interacción a través de correo electrónico).
- **Presencia interactiva:** Existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenando y envío de formularios electrónicos.
- **Presencia transaccional:** El Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, entre otros.
- **Integración Total:** Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios (Naser & Concha, 2011).

Nivel de presencia

En esta fase el gobierno hace presencia en internet, con la publicación de información básica sobre la institución, que le permite al usuario conocerla sin necesidad de acudir a las oficinas, aquí se puede conocer sobre el organigrama, normativa, distribución de personal y documentos confiables, reales y relevantes. Básicamente son documentos electrónicos con un cierto criterio de ordenamiento y diseño (Gómez, 2020).

En Ecuador por ejemplo las páginas web de las instituciones públicas del gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados difunden la información a través de un portal o página web, o los medios necesarios para acercar la información actualizada al público y de carácter obligatorio, cumpliendo lo estipulado en el artículo 7 de la ley orgánica de transparencia y Acceso a la Información Pública (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

Nivel de interacción

En este nivel, el gobierno establece canales de doble vía donde el usuario puede comunicarse con las distintas unidades que prestan servicios o los dueños de los procesos, es un nivel sofisticado que requiere de mayor tecnología, adicionalmente el usuario al interactuar con el gobierno genera también una base de datos que sirve para construir la siguiente fase de desarrollo del GE. Este nivel hace referencia a los ciudadanos como una herramienta para poder comunicarse con el gobierno, esto puede generar una marea de comunicaciones, de quejas y de denuncias, hay que contar con los recursos, el personal, el entrenamiento y políticas claras para manejar adecuadamente los canales de comunicación con el público (Balcof, 2013).

Nivel de transición

Este nivel se basa en la complejidad de que la tecnología es mayor, porque los usuarios pueden realizar trámites completos en línea, también mayor valoración de la ciudadanía y el sector privado (Balcof, 2013). Este nivel implica una reestructuración de los procesos y normativa. Según Guerrero (2015) nos indica que "al implementar transacciones electrónicas es posible conseguir potenciales ahorros de costos", tiempo, papel, responsabilidad en las operaciones y eventuales mejoras en la productividad de la institución, por ejemplo, en promedio, un ciudadano en América Latina y el Caribe (ALC) se demora más de 5 horas realizando un trámite. (Roseth, Reyes, & Santiso, 2018, p. 35) Sin embargo, el uso del canal digital puede

ayudar a solucionar varios de los problemas con los tramites: en general, son más rápidos, son más baratos de prestar y son menos vulnerables a la corrupción (Roseth, Reyes, & Santiso, 2018).

Nivel de integración y transformación

La administración alcanza su máxima expresión de gobierno electrónico, pero implica un cambio profundo en su cultura organizacional, responsabilidades y procesos. Se debe tomar en cuenta la voluntad política que permitan que los procesos se desarrollen de manera integral, personal altamente capacitado, un presupuesto robusto, y uso de tecnologías de información. Es necesario considerar que este tipo de implementaciones crea una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados (Guerrero, 2015).

2.2.2.3.12. Beneficios del gobierno electrónico

Actores	Factores	Beneficios
Ciudadanos	Usabilidad	Un mejor acceso, con servicios que son entregados donde y cuando se necesitan.
	Pertinencia	Una mayor variedad de medios para la distribución del servicio.
	Inclusión	Una segmentación del mercado con servicios enfocados a las necesidades del ciudadano individual.
	Retroalimentación/Costo	Una respuesta sobre la satisfacción del ciudadano con el servicio entregado.
Empresa	Seguridad	menores costos y mejores posibilidades de abastecimiento.
	Eficiencia y Costos	creación y expansión de negocios más fácil y accesible.
Gobierno	Interoperabilidad	Ganancias en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información.
	Regulación	
	Visión estratégica	
	Confianza	Procesos más rápidos y con un menor costo.
	Actualización	

Figura 4: Beneficios del Gobierno electrónico Ciudadanos, Empresa, Gobierno.
Fuente: Beneficios del Gobierno Electrónico de (Alfara, Bustos , González, & Loroño, 2011)

2.2.2.3.13 Las WEB 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0

Según Ramos, (2020) las "WEB (World Wide Web, o www), es un conjunto de documentos (webs) interconectados por enlaces de hipertexto, disponibles en Internet que se pueden comunicar a través de la tecnología digital. Se entiende por hipertexto la mezcla de textos, gráficos y archivos de todo tipo, en un mismo documento" (pág. 5).

Web 1.0

El comienzo de la web data de los años 60, donde el usuario es un mero consumidor del contenido que es subido a servidores por parte de expertos informáticos. En esta etapa los navegadores eran solo de texto (ELISA) y a pesar de que eran muy simples, disfrutaban de una gran rapidez. La web 1.0 mejora con la aparición del lenguaje HTML, que proporciona contenido con mejor estructuras y más atractivos para leer. Aun así, el usuario aún no podía interactuar y la web era como una especie de libro donde buscar y leer información (Ramos, 2020, pág. 6).

Web 2.0

A partir del año 2001, y como consecuencia de la crisis de las empresas denominadas .com, surge un cambio importante que da comienzo a la web 2.0. A partir de tres principios básicos, el usuario empezaría a interactuar con las webs. Estos tres principios eran:

- La web como plataforma.
- La inteligencia colectiva.
- La arquitectura de participación.

La web 2.0 traería consigo la aparición de grupos de usuarios, las redes sociales, los blogs y las wikis entre otras, todas ellas fomentando la colaboración entre usuarios. El usuario ahora no solo accede a la información, sino que la crea (Ramos, 2020, pág. 7).

Web 3.0

La web 3.0 surge en 2006 para relacionar las webs de forma semántica, lo que permite que la información pueda ser encontrada de forma más rápida y eficiente debido a su estructuración.

La web 3.0 está relacionada con una visión en tres dimensiones de la web, abriendo nuevas formas de comunicación y colaboración utilizando espacios tridimensionales. Ya no solo se accede a la web desde el navegador, sino que se hace uso de otros dispositivos y tecnología inteligente. En la web 3.0 el contenido y el conocimiento se relacionan de manera más eficiente. A pesar de que la web 1.0 y 2.0 están bien definidas por hechos que marcan su desarrollo, la web 3.0 es aún fruto de debate para considerar su correcta definición (Ramos, 2020, pág. 9).

Web 4.0

Tras la web 1.0 2.0 y 3.0 llega la etapa actual conocida como web 4.0. En esta etapa la inteligencia artificial aparece como principal tecnología haciendo que los sitios sean inteligentes y capaces de interactuar y responder a las necesidades de los usuarios. Por eso se asocia la web 4.0 a una web predictiva.

En la web 4.0, la voz aparece como vehículo de intercomunicación (utilizado por ejemplo para realizar búsquedas). Es posible dar una orden de voz y que la misma se cumpla de manera efectiva y eficiente. “*Pide un taxi*” o “*llama a un contacto*” son órdenes que pueden darse desde dispositivos móviles u ordenadores y obtener un resultado óptimo (Ramos, 2020, pág. 11).

Algunas de las características de la web 4.0 son:

- Comprensión del lenguaje cotidiano o natural.
- Comunicación entre dispositivos (m2m, máquina a máquina).
- Uso de información relacionada (GPS, sensores de temperatura, etc.).
- Nuevas formas de interacción con el usuario.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Constitución de la república del Ecuador 2008

La Constitución de la Republica del Ecuador 2008 señala los siguientes artículos encaminados a una mejor participación ciudadana y un mejor gobierno electrónico

En el artículo 16 de la Constitución del 2008 señala que “*el acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación como un derecho que permite la*

diversidad en la comunicación. Además, el Estado garantiza el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos ecuatorianos para la prestación de servicios públicos que satisfacen las necesidades colectivas”

En el Art. 61, numeral 2 se menciona lo siguiente: “Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan del derecho de participar en los asuntos de interés público”. Es decir, el Estado debe involucrar al ciudadano en asuntos colectivos y a la vez, garantizar los medios para su participación y de esta manera acercar el Gobierno a la ciudadanía.

Según el Art. 91 referente a la información pública, textualmente señala: La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.

De tal manera que la información pública sea accesible, verás y de calidad para el ciudadano, con el propósito de que se cumpla con el derecho estipulado en la Constitución, además de fomentar la transparencia del actuar público.

Lo dispuesto en la constitución reforzó el Decreto Ejecutivo N°1014 del 10 de abril del 2008 que establece como Política Pública la utilización de Software Libre en las entidades de la Administración Pública Central. Así mismo la ciudadanía tiene el derecho de fiscalizar el poder público que se ejerce sobre ella, como menciona el artículo 204.

2.3.2 Ley Orgánica de participación ciudadana

El artículo 6 de esta ley correspondiente a las atribuciones de la promoción de la participación, establece que las instituciones deben realizar proyectos y políticas públicas que fomenten la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno (LEXIS, 2018).

La herramienta que permitiría la sinergia entre ciudadano y Estado para aumentar el bienestar social, garantizar el cumplimiento de derechos y la prestación de servicios públicos sería más adelante el gobierno electrónico, que sienta bases en lo establecido por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social.

La presente normativa tiene por finalidad apoyar al cumplimiento del derecho de participación, expresado en la Constitución de la República en su art. 61. La participación ciudadana constituye la forma en la que el ciudadano toma un rol fundamental en la gestión, planificación y toma de decisiones respecto al sector público. En tal sentido, en el artículo uno se señala lo siguiente:

Según el Acuerdo Ministerial No. 015 -2020 define a la e- participación "como el proceso de involucrar a los ciudadanos a través de las TIC en la formulación de políticas, la toma de decisiones y el diseño y la prestación de servicios, de manera que estos procesos sean participativos, inclusivos y deliberativos (Naciones Unidas)".

Principalmente tiene por objeto definir los lineamientos para la regulación de los medios electrónicos empleados para procesos de participación ciudadana, así como determinar las atribuciones de los responsables institucionales. La norma técnica es de cumplimiento obligatorio para las entidades dependientes de la Función Ejecutiva, de acuerdo con el artículo 45 del Código Orgánico Administrativo. En caso de otras entidades que no pertenecen a la Función Ejecutiva, y otras funciones del Estado, podrán aplicar esta norma para mejorar sus procesos de participación electrónica (Asamblea Nacional , 2020).

Según el Acuerdo Ministerial No. 015 -2020, (2020): Los niveles de participación ciudadana electrónica se definen los siguientes:

- Nivel 1. Participación electrónica informativa. - Este nivel consiste en proporcionar a través de canales tecnológicos información de interés público para el acceso de la ciudadanía. Se incluye en este nivel la publicación de información institucional, transparencia, rendición de cuentas, guías, noticias, campañas, recordatorios, reportes estadísticos, datos en formato abierto y cualquier otro contenido que permita informar acerca de la gestión pública.
- Nivel 2. Participación electrónica consultiva. - Este nivel consiste en someter a consulta pública las políticas, planes, programas, proyectos, trámites, normas u otros para cuya formulación se requiere de participación ciudadana. El objetivo es conocer las observaciones, opiniones, recomendaciones y propuestas ciudadanas. Los resultados de la consulta no son vinculantes, pero constituyen un insumo para mejorar la construcción de los instrumentos indicados.

- Nivel 3. Participación electrónica decisoria. - Este nivel consiste en la participación directa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones de interés público, lo que incluye el involucramiento de los ciudadanos en la construcción y deliberación de políticas, planes, programas, proyectos, trámites, normas u otros para cuya formulación se requiere de participación ciudadana. El objetivo es que la ciudadanía envíe sus aportes, identifique sus opciones propuestas preferidas calificándolas a través de una escala valorativa de carácter dicotómico, tales como: aprueba / desaprueba, me gusta/no me gusta, o con una escala ordinal: muy bueno/bueno, ni uno/ni otro, malo/muy malo, u otras similares.

2.3.3 Mecanismos de participación ciudadana

Del Art. 72 Al 80: De Los Mecanismos De Participación Ciudadana Menciona que:

Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la Ley:

Consejos Ciudadanos Sectoriales. - Son instancias de participación impulsadas por la Función Ejecutiva y se desempeñan como redes de participación de la sociedad civil, articuladas a los ministerios sectoriales. Son instancias sectoriales de diálogo, deliberación y seguimiento de las políticas públicas.

Consejos Consultivos. - Son mecanismos de consulta y asesoramiento integrados por ciudadanos o por organizaciones sociales. Las autoridades o las instancias mixtas o paritarias podrán convocar en cualquier momento a dichos Consejos. Los Consejos Cantonales de protección de derechos, entidades formadas en los GAD municipales, deberán constituir obligatoriamente sus respectivos Consejos Consultivos, igualmente los medios públicos de comunicación.

Audiencias Públicas. - Son habilitadas por las autoridades, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender peticiones ciudadanas y para socializar decisiones o acciones de gobierno. Serán convocadas obligatoriamente, en todos los niveles de gobierno.

Presupuestos Participativos. - Es un mecanismo, que se implementa en un espacio común para la toma de decisiones entre autoridades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y la ciudadanía. La participación ciudadana se puede

expresar en forma individual, o a través de sus distintas formas de organización, y gira en torno a la distribución equitativa de los recursos públicos en el territorio.

Asambleas Ciudadanas. - Las Asambleas Ciudadanas son espacios para la organización de ciudadanos, que se autoconvocan con base en intereses comunes para fortalecer su capacidad de diálogo con las autoridades de los Gobiernos Locales Descentralizados (GAD) en todos sus niveles y así incidir en la gestión de lo público en su localidad.

En las Asambleas Ciudadanas, la ciudadanía prepara, discute y genera planes, políticas, programas, proyectos y acuerdos con una visión común acerca del desarrollo del territorio. Por ello, la Asamblea Ciudadana Local es una fuente de iniciativas y propuestas de lo que hay que hacer en la localidad.

Silla Vacía. - La Constitución y la LOPC, establecen que *“Las sesiones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados son públicas y en ellas habrá una silla vacía que será ocupada por una o un representante, varias o varios representantes de la ciudadanía, en función de los temas que se van a tratar, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones.”*

Para ello los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) deberán realizar la convocatoria a las sesiones con la suficiente antelación, para que la ciudadanía pueda escoger el tema específico en el cual quiera ejercer su derecho a usar este mecanismo de participación. Las personas que harán uso de la Silla Vacía deberán preferentemente determinarse en las Asambleas Ciudadanas Locales, en los Cabildos Populares o en Audiencias Públicas.

Cabildos Populares. - define al Cabildo Popular, como una instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía, con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión municipal.

La convocatoria debe señalar: objeto, procedimiento, forma, fecha, hora y lugar del cabildo popular. La ciudadanía debe estar debidamente informada sobre el tema y tendrá, únicamente, carácter consultivo. Es un mecanismo exclusivamente municipal.

2.3.4 Mecanismos de control social

El Estado debe estar abierto y presto a los procesos participativos de la sociedad, de modo que la ciudadanía, las organizaciones y grupos sociales interesados en la participación, lo hagan por medio de los mecanismos constitucionales y legales y también a través de mecanismos no institucionalizados:

Veeduría Ciudadana. - Las veedurías ciudadanas son mecanismos de control social, mediante los cuales los ciudadanos ejercen su derecho de participación para el seguimiento, vigilancia y fiscalización de la gestión pública. Tienen carácter cívico, voluntario, independiente y neutral. No persiguen el interés o beneficio personal. Las veedurías ciudadanas son de carácter temporal y no constituyen órganos de dependencia del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social ni de la entidad observada. Su objetivo central es la prevención de actos de corrupción.

Observatorios Ciudadanos. - El Observatorio Ciudadano es un mecanismo de Control Social que se constituye por ciudadanos/as u organizaciones ciudadanas que estén interesadas en elaborar en conjunto con la academia y expertos, diagnósticos, seguimiento técnico e independiente para impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de la política pública. Los ciudadanos participantes no deben tener conflicto de intereses con la política pública a ser observada.

Defensorías Comunitarias. - Son formas de organización de la comunidad, en las parroquias, barrios y sectores rurales y urbanos para la promoción, defensa y vigilancia de los derechos de ciudadanos. Tienen entre una de sus responsabilidades la de denunciar de forma clara y precisa, ante las autoridades competentes, casos de violación o amenaza inminente de vulneración de los derechos de las y los ciudadanos.

Comités de Usuarios. - Los Comités de Usuarios son formas organizativas que efectivizan el mecanismo de control social, de carácter permanente, cuyo espacio sirve para interlocutor entre los prestadores del servicio y los usuarios/as. Son formas de organización de personas, que se agrupan libre y voluntariamente para observar e incidir en la calidad de la prestación de servicios. Se constituyen en una instancia receptora de quejas y denuncias, ciudadanas respecto al servicio que reciben los usuarios.

2.3.5 Leyes de gobierno electrónico

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

El artículo 1, donde se establece que: "el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado" Específicamente se refiere a que toda la información que pertenezca a las instituciones u organismos públicos o privados que tengan información relacionada al Estado, deben hacer publicidad de tal información.

Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos

Esta ley hace énfasis en la necesidad de motivar a los ciudadanos para que hagan uso de servicios en líneas. Asimismo, permite la regulación y control en los procesos de servicios y comercio electrónicos con la finalidad de fortalecer la confianza y seguridad de los ciudadanos frente a los documentos electrónicos, mensajes de datos, contratación y firma electrónicas. Es así como en su art.1 manifiesta: *La Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.*

Mediante Registro Oficial N°597 se emite el "Instructivo para normar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux", y es así como ese año se implementa en la Administración Pública Central, esta herramienta digital para mejorar la interoperabilidad y comunicación interna y entre instituciones públicas. Además, la Secretaría Nacional de Administración Pública socializa la "Estrategia para la implantación de Software Libre en la Administración Pública Central".

2.3.6 Plan nacional de gobierno electrónico 2018 a 2021

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico es el instrumento programático que norma, guía, y dispone las acciones que deben tomar las instituciones públicas del gobierno central, esta versión se alinea al Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida", específicamente al objetivo 7, donde una de las metas es incrementar el índice de gobierno electrónico a 2021. Su misión es Atender las necesidades de la sociedad mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico, a fin de consolidar una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018).

Lo que requiere el Plan Nacional de Gobierno electrónico es promover la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado en el medio de las tecnologías de la información y Comunicación.

Para alcanzar la visión al 2021 del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, se ha estructurado y conceptualizado de manera integral un marco compuesto por tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente, que incluyen estrategias e iniciativas a ejecutarse con diferentes actores, los mismos que están soportados por cinco elementos habilitadores que son claves para el desarrollo del gobierno electrónico nacional: Inclusión y Habilidades Digitales, infraestructura y Conectividad, Interoperabilidad, Software público y Cultura Digital (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018, pág. 37).

El ámbito de articulación y ejecución de las diferentes iniciativas del plan por competencia se centrarán en la Administración Pública Central sobre nueve sectores en la búsqueda de un gobierno electrónico intergubernamental, este instrumento contempla la coordinación de varias iniciativas con otras funciones del Estado y GAD, sobre los cuales no existe una competencia directa, sin embargo, su participación es clave para la consecución de los objetivos del Plan (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018).

2.3.7 COOTAD

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en Ecuador realizan sus propias iniciativas con respecto a la planificación, implementación y ejecución del gobierno electrónico en su gestión. Sustentados en los artículos 361, 362 y 363 correspondiente a la sección cuarta; Gobierno y Democracia Digital del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Descentralización (COOTAD). Esta ley dictamina que los GAD's emprenderán un proceso progresivo de aplicación del sistema de gobierno digital y uso de nuevas tecnologías (Asamblea Nacional , 2020, pág. 114)

Con esto podrán extender una serie de servicios electrónicos para la ciudadanía en el ámbito productivo, educativo, salud, cultura desarrollo social, y trámites ciudadanos. Los GAD's mantienen coordinación con los programas y proyectos de la Administración Pública Central, pero no existe una competencia directa, como lo menciona el Plan Nacional de Gobierno electrónico 2018-2021.

Por su parte el COTAD (2021) en los artículos 53 y 54, establece que los gobiernos municipales “son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, que entre sus funciones tiene la implementación de sistemas de participación ciudadana y el seguimiento y rendición de cuentas para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas”. Por este motivo cada Gobierno Seccional distribuye recursos, tiempo y presupuesto de manera distinta, por lo que unos han desarrollado mejores herramientas de gobierno electrónico que otros. Se podría generar un modelo de gobierno electrónico en Ecuador estandarizado y apoyado desde el gobierno central con transferencia de tecnologías que garanticen la entrega uniforme, eficaz y eficiente de servicios electrónicos. (pág. 30)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Las características que posee el enfoque cualitativo de esta investigación según Sampier son "los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. Con frecuencia estas actividades sirven, primero para describir las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y corresponderlas".

El enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica, se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.

El enfoque que se utilizara para el desarrollo de la presente investigación es "el enfoque mixto CUALITATIVO Y CUANTITATIVO", porque se pretende conocer en qué condiciones se encuentra la gestión administrativa en cuento al manejo del gobierno electrónico de los Gobiernos Parroquiales del Cantón Tulcán y como se encuentra en el mismo los servicios online de las plataformas digitales de las diferentes parroquias del cantón Tulcán y cómo influye la participación ciudadana para que mejoren estos servicios.

3.1.2. Tipo de Investigación

Esta investigación es deductiva ya que permite tener un conocimiento particular y comprobable, para realizar el análisis de los datos recolectados con la información obtenida por las instituciones y lograr la generalización de las variables.

Los tipos de investigación que se analizaran en esta investigación son:

Investigación de Campo. -Es de campo porque la investigación se centra en analizar e investigar aspectos que abarque la realidad y a su vez para estudiar el problema que existe para mejorar el gobierno electrónico a través de la ciudadanía, en las diferentes parroquias del Cantón Tulcán e investigando en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán como también el llegar analizar la situación actual del GAD de Tulcán para la mejora el gobierno electrónico y cómo influye la participación ciudadana en la mejorar los servicios online de las plataformas digitales de los diferentes parroquias del cantón Tulcán.

Investigación Documental. -Es documental ya que recopila y selecciona información a través de documentos, libros, revistas, entre otros, con en el fin de organizar, analizar e interpretar con el fin de obtener datos a partir de la revisión de documentos de diferente y así llegar organizar los datos recolectados de una manera coherente, permitiendo reinterpretar diferentes aspectos del tema.

Adicionalmente es de tipo documental, puesto que la información la recolectaremos de normativa y documentos legales del GAD Municipal de Tulcán, y de fuentes como revistas científicas, libros, y documentos oficiales sobre gobierno electrónico.

3.1.3. Nivel de investigación

Correlacional. - Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.

3.1.4. Diseño de la Investigación

Estudios Poblacionales o No Experimentales. - Este método se aplicará porque lo primero que se realiza es inducirse en el problema para identificarlo, justificarlo, establecer objetivos, analizar las variables y analizar los datos recolectados, es decir, se da inicio de lo particular, para después realizar una deducción con la información recopilada, logrando plantear conclusiones generales al problema para dar respuesta a la idea a defender.

3.2. HIPÓTESIS

¿La influencia de la participación ciudadana, ayudara a la mejora del gobierno electrónico de los diferentes Gobiernos parroquiales del Cantón Tulcán?

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.2.1. Definición de las variables

Variable dependiente: “Es el resultado que se observa después de que ocurre o cambia de magnitud”

Gobierno Electrónico. - Esta variable la utilizaremos para resolver la situación en cuanto a mejorar, la calidad, eficiencia, innovación tecnológica y la implementación de nuevos recursos tecnológicos en los servicios que presta las diferentes plataformas digitales de los Gobierno Parroquiales del Tulcán.

Variable Independiente: “Condición o característica que se manipula, o se observa con la finalidad de probar su efecto o influencia”.

Participación Ciudadana. - Esta variable la utilizaremos en nuestra investigación para verificar mediante una encuesta, las condiciones en las que se encuentra los servicios públicos de las diferentes plataformas digitales de los Gobiernos Parroquiales del Cantón Tulcán mediante la influencia de la participación ciudadana.

3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 3:Operacionalización de Variables Gobierno electrónico y Participación Ciudadana

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Dependiente: Gobierno Electrónico	Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas, se refiere al uso de las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública,	Uso de Portal Web	Las TIC's en la prestación de los servicios públicos.	Encuesta	Cuestionario
			Agilidad en la ventanilla informativa		
		Inclusión Digital	Catalogación		
			Reducción de Brecha		
		Uso Sistema Virtual	Servicios en línea ofertados a través del portal único.	Entrevista	Entrevista estructurada
			Calidad de los servicios públicos		
Infraestructura y Conectividad	Acceso a servicios de telecomunicaciones				

	así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2018)		Cobertura poblacional en la tecnología		
--	--	--	--	--	--

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Independiente : Participación Ciudadana	Según (Sáenz, 2009) menciona lo siguiente: "La participación ciudadana significa intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones en la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuye sus costos y beneficios. Así los ciudadanos poco a poco tomarán parte de las decisiones que tomen sus gobernantes.	Acceso a la información	Rendición de Cuentas	Encuesta	Cuestionario
			Nivel de Participación en Asuntos Públicos		
		Toma de Decisiones	nivel de involucramiento o por parte de la ciudadanía	Entrevista	Entrevista estructurada
			seguimiento a la ejecución y evaluación de la gestión pública		
		Democracia deliberativa	promotor de eficacia y eficiencia	Entrevista	Entrevista estructurada
			factor de cohesión		
		Gobierno por Resultados	planificación Estratégica y Operativa	Entrevista	Entrevista estructurada
			gestión de Resultados y operativa		

Fuente: Elaboración propia: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; con base a: Metodología de Sampier, Variable Dependiente e Independiente.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Método analítico-sintético. - según León & Toro (2007) es: "la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto" (p.65). El método analítico-sintético fue utilizado para realizar la descomposición de las variables de estudio, en sus diferentes dimensiones para su respectivo análisis.

Método inductivo. - Acorde a Cegarra (2012) es: "basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de las observaciones o experiencias para plantear enunciados universales" (p.83). Este método se aplicó porque lo primero que se realiza es inducirse en el problema para identificarlo, justificarlo, establecer objetivos, analizar las variables y llegar a lo general.

Método deductivo. - El autor Bernal (2006) menciona que: "es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares" (p.56). Por lo que mediante el método deductivo se analizó de manera general los datos para así, llegar a lo particular mediante la interpretación de resultado.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 POBLACIÓN

Para la presente investigación se buscará conocer la población y se la realizará mediante un muestreo "aleatorio estratificado", debido a que la población del Cantón de Tulcán es amplia y con ella se podrá acceder a una diferente población, en la que analizaremos el gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del cantón Tulcán.

Para la presente investigación la población objeto de estudio, a quien se tomó en cuenta para aplicar la encuesta como instrumento de recolección de información fueron aquellos habitantes que conforman la población económicamente activa (PEA), la cual, corresponde a (46.888) total de habitantes, representado al 43.21% de su población total (86.498), según lo menciona el Registro Electoral del Consejo Nacional Electoral (CNE).

3.5.2. Muestra

El tamaño de la muestra está representado por n , es decir, n es el resultado del número de unidades que se quiere determinar; N es la población tomada en cuenta para la recolección de la información; σ es la varianza de la población el cual, equivale a 0.5 y elevado al cuadrado a 0.25; Z es el valor obtenido mediante el nivel de confianza y es equivalente a 1.96 y E es el límite aceptable del error de la muestra que varía dependiendo del nivel de confianza, en este casi es igual al 0.05.

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (46,888)}{(0,05)^2 (46,888-1) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$$N = \frac{(3,84) (0,50) (0,50) (46,888)}{(0,25) (46,887) + (3,84) (0,50) (0,50)}$$

$$N = \frac{45,012.48}{117,2175 + 0.96}$$

$$N = \frac{45,012.48}{118,1775}$$

$$N = 380,888$$

$$N = 381.$$

Para realizar la estratificación por parroquias del Cantón Tulcán hemos tomado 8 parroquias Rurales del Cantón: Tulcán, El Carmelo, Julio Andrade, Maldonado, Pioter, Tufiño, Urbina, El Chical y Santa Marta de Cuba, sin embargo, para realizar nuestra investigación de campo no se ha tomado a la parroquia de Tobar Donoso, porque el porcentaje de la población económicamente activa de esta parroquia es del 1% y para poder trasladarse a esta parroquia no hay carretera, los accesos desde las áreas pobladas más cercanas de Ecuador son dos: a pie (tres días de caminata desde Chical) o en helicóptero es por eso que la movilización a esta parroquia es muy larga y costosa, en la tabla presenta un total de 46.888 (PEA) de las 8 parroquias rurales, que corresponde al 100% de las 381 encuestas.

Tabla 4: Estratificación por Parroquias Rurales del Cantón Tulcán

Parroquias rurales	Población Económicamente Activa (PEA)	Total, encuestas	Porcentaje
Ciudad de Tulcán	37.380	304	79,72%
El Carmelo	1.057	9	2,25%
Julio Andrade	3.846	31	8,20%
Maldonado	612	5	1,31%
Piöter	270	2	0,58%
Tufiño	889	7	1,90%
Urbina	786	6	1,68%
El Chical	1.134	9	2,42%
Santa Martha de Cuba	914	7	1,95%
	46.888	381,00	100%

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

3.6. Técnicas e instrumento

Encuesta. - La encuesta es un instrumento que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario de enfoque cuantitativo a una determinada muestra de personas que en el caso de la presente investigación se elige una pequeña muestra del Cantón Tulcán, con la finalidad de probar la hipótesis, identificar, e interpretar de la mejor manera posible los resultados obtenidos en cada una de las encuestas.

Entrevista estructurada. - para enfoque cuantitativos es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas entre el entrevistador y el encuestado. Permite aclarar dudas y obtener información más completa, facilita complementar la información cuando se aplican otros instrumentos como el cuestionario o la observación.

3.6.1 Instrumento de investigación

Cuestionario. - Como instrumento de nuestra investigación hemos tomado el "cuestionario de preguntas" que están dirigidas a una sección demográfica de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante los servicios electrónicos que presenta el portar web del GAD de Tulcán como instrumentos de análisis.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados de la encuesta

Tabla 5: Tabla de Resultados Pregunta 1

Frecuencias de la Variable "¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que son parte del gobierno electrónico implementados en el GAD Municipal del Cantón Tulcán?".

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Es la inclusión digital como estrategia permanente para lograr el acceso a los beneficios del gobierno.	83	21,8	21,8
Es el uso de dispositivos tecnológicos de comunicación para proporcionar servicios públicos a ciudadanos	166	43,6	65,4
Innovación en la administración pública, fomentando agilidad y transparencia	106	27,8	93,2
Son actividades desarrolladas por el Estado a través de tecnologías informáticas modernas, particularmente Internet	9	2,4	95,5
Es un proceso evolutivo en cinco fases presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.	17	4,5	100
Total	381	100	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que son parte del gobierno electrónico implementados en el GAD Municipal del Cantón Tulcán?

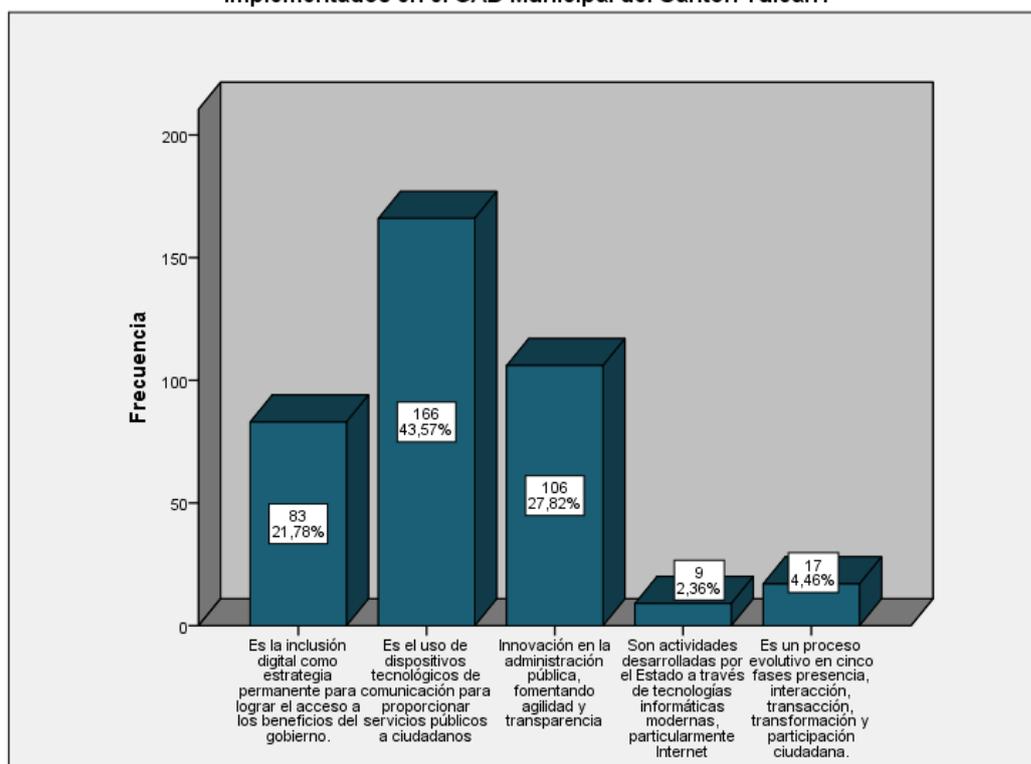


Figura 5: Gráfico de barras de la pregunta 1

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Para esta pregunta del cuestionario se registró que las personas encuestadas en su gran mayoría creen que el uso de los dispositivos tecnológicos y las plataformas digitales que ofrecen las instituciones públicas como es el caso del GAD del cantón Tulcán son de gran ayuda para proporcionar y facilitar el acceso de servicios públicos a la sociedad.

Tabla 6: Resultado pregunta 2

Frecuencias de la Variable "¿Usted como ciudadano ha accedido a la página web del GAD del Cantón Tulcán?".

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Sí	172	45,1	45,1
No	209	54,9	100
Total	381	100	

Fuente: Elaborado por: Nicoll Burgos, Yadira Burbano, Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

¿Usted como ciudadano ha accedido a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?

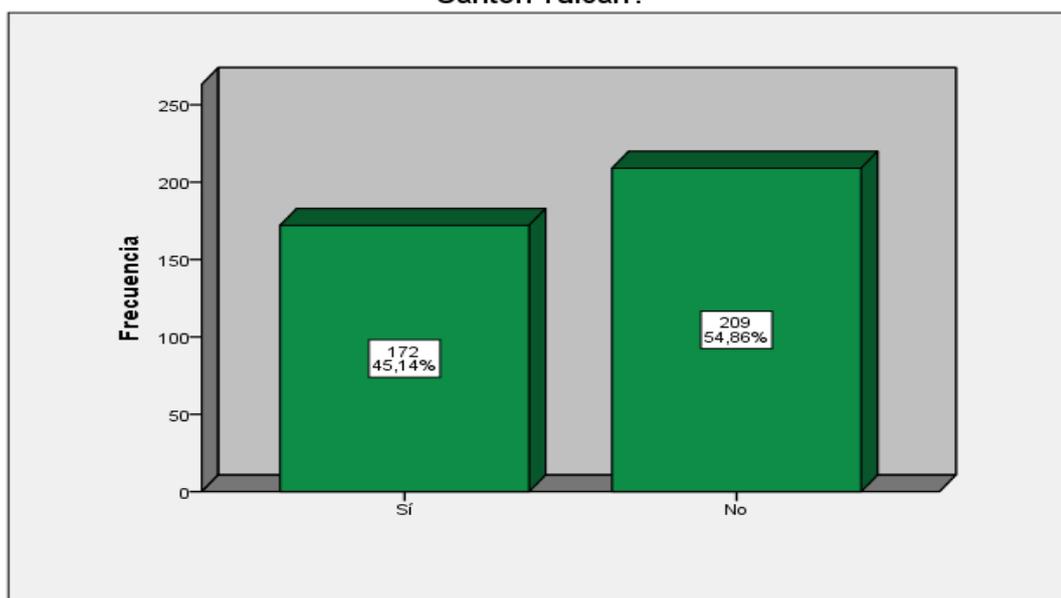


Figura 6: Gráfico de barras de la pregunta 2

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Notamos un gran problema de los servicios digitales que se ofrecen en las plataformas, que es la falta de socialización de estos y del beneficio que les podemos sacar, esto se ve reflejado claramente en el esquema previo, donde más de la mitad de las personas encuestadas nunca han usado las páginas del GAD de Tulcán.

Tabla 7: Resultado Pregunta 3

Frecuencias de la Variable "¿Qué dispositivos o equipos electrónicos utiliza usted para acceder a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Teléfono Móvil o Smartphone	97	56,4	56,4
Computador Portátil	46	26,7	83,1
Computador Escritorio	17	9,9	93
Tablet	9	5,2	98,3
Otros	3	1,7	100
Total	172	100	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

¿Qué dispositivos o equipos electrónicos utiliza usted para acceder a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?

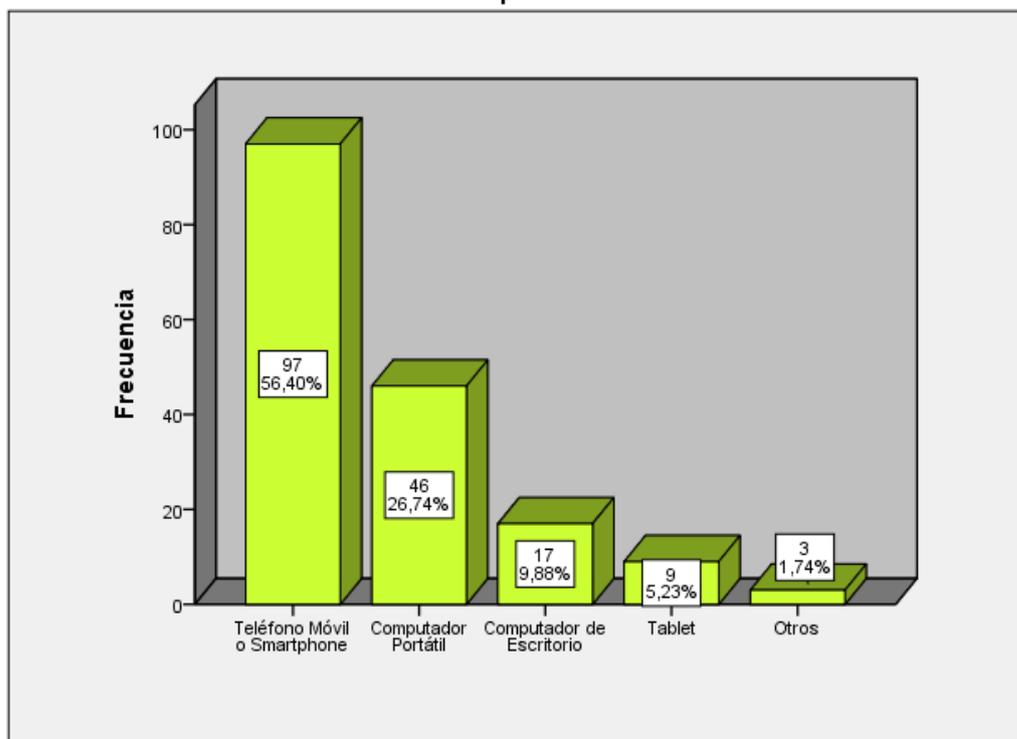


Figura 7: Gráfico de barras de la pregunta 3

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

El dispositivo que en su mayoría las personas utilizan para acceder a las páginas del GAD de Tulcán son los Teléfonos Inteligentes o Smartphones, lo cual es consecuente por la facilidad al acceso a estos artefactos y de igual manera gracias a las interfaces intuitivas que brindan se puede utilizar estos instrumentos de acceso a la Red sin mayores inconvenientes.

Tabla 8: Resultado pregunta 4

Frecuencias de la Variable "¿Cómo usted ingresa a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Desde un sitio web Institucional	41	23,8	23,8
Ingresando la dirección de la página en el buscador	89	51,7	75,6
Desde la página de una Red Social	28	16,3	91,9

Desde un vínculo informativo	10	5,8	97,7
Otro	4	2,3	100
Total	172	100	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi

¿Cómo usted ingresa a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?

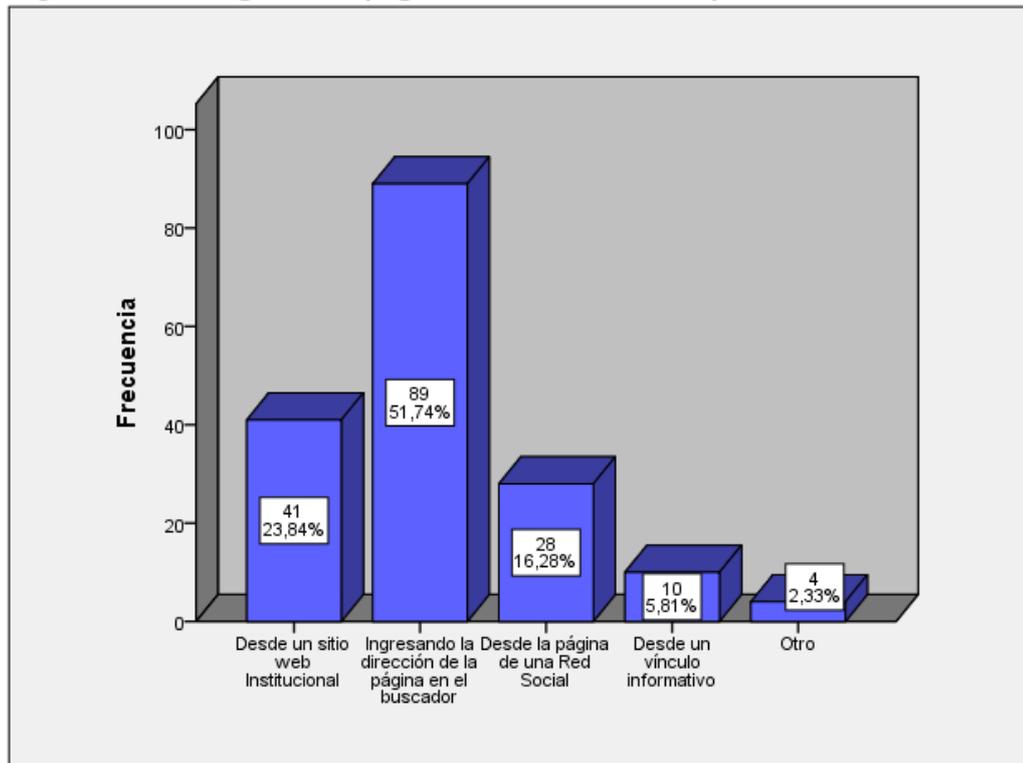


Figura 8: Gráfico de barras de la pregunta 4

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

En términos de formas de accesibilidad a las plataformas, más de la mitad de las personas ingresan a las páginas y plataformas virtuales a través del mecanismo más fácil que es ingresando la dirección de estas o realizando una búsqueda rápida en el navegador. En general se puede notar la falta de capacitación sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en la sociedad en general.

Tabla 9: Resultado Pregunta 5

Frecuencia de la Variable "Usted como ciudadano como prefiere la atención de servicios públicos"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Presencial	215	56,4	56,4
Virtual	166	43,6	100
Total	381	100	

Fuente: Elaborado por Nicoll Burgos, Yadira Burbano, Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

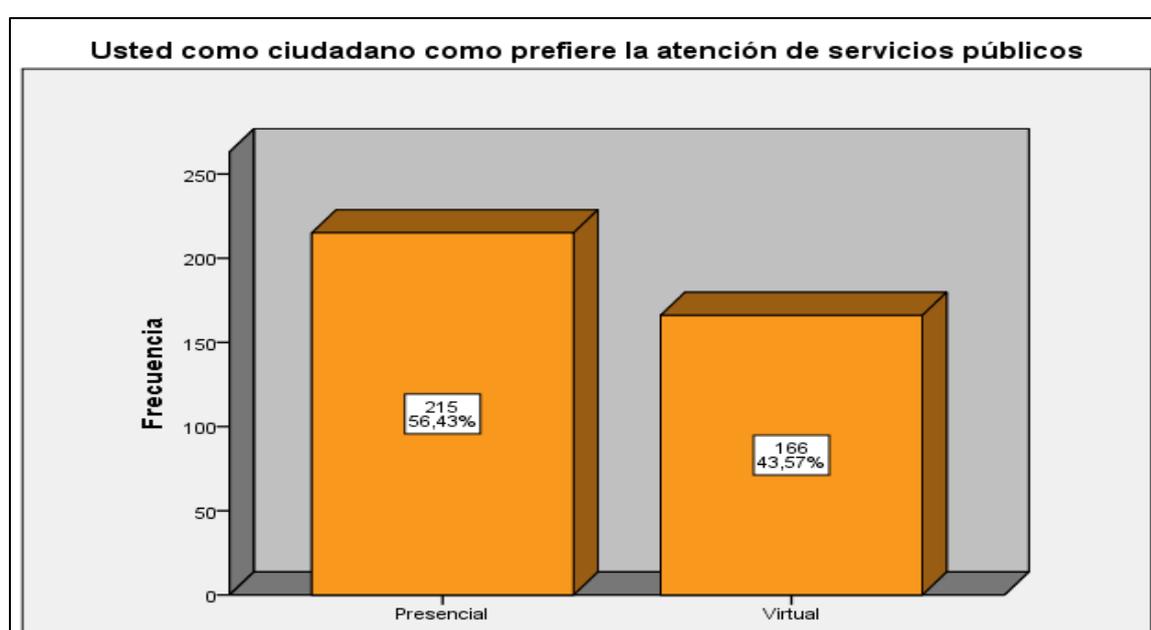


Figura 9: Gráfico de barras de la pregunta 5

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

A pesar de la era tecnológica en la que vivimos, las personas que fueron parte de la investigación aún prefieren utilizar los servicios que ofrece el GAD de Tulcán de manera presencial, esto es gracias a la falta de digitalización y deficiencia sobre conocimientos en informática de la sociedad en general en nuestro Cantón.

Tabla 10: Resultado pregunta 6.

Frecuencia de la Variable "¿Cuál de los siguientes servicios usted ha utilizado en la página web del GAD Municipal de Tulcán?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Impuestos	28	11,6	11,6

Pedio Urbano	84	34,9	46,5
Matriculación	59	24,5	71
Tazas y Servicios	17	7,1	78
Otros Servicios	16	6,6	84,6
Ninguno	37	15,4	100
Total	241	100	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

¿Cuál de los siguientes servicios usted ha utilizado en la página web del GAD Municipal de Tulcán?

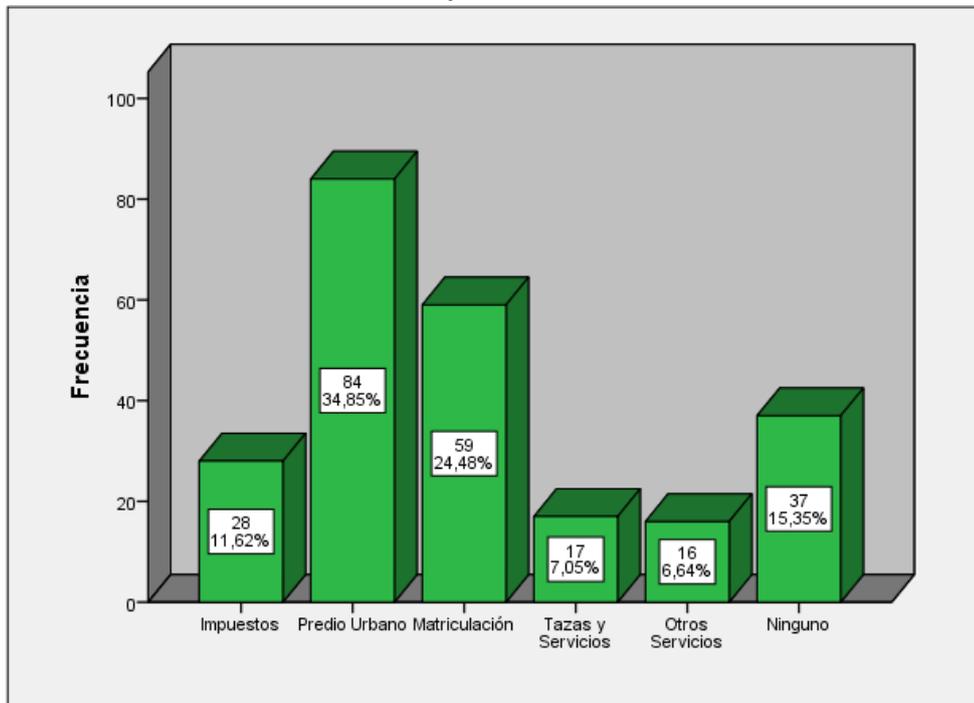


Figura 10: Gráfico de barras de la pregunta 6

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

De la misma manera se preguntó a la población sobre los servicios que más se utilizan a través de los canales digitales que este ofrece son los pagos de Impuestos, Matriculación y Predio Urbano de las viviendas, esto viene dado por efecto de la naturaleza misma en términos de cantidad de procesos que se manejan, es decir, independientemente de la modalidad del servicio, siempre habrá más frecuencia de personas que realicen cierto tipo de trámites que otros.

Tabla 11: Resultado pregunta 7

Frecuencias de la Variable “¿Qué técnicas se puede aplicar para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la página web GAD Municipal del Cantón Tulcán?”

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Cursos de Capacitación	98	40,7	40,7
Tutoriales en línea	77	32	72,6
Presentación de linkografías	24	10	82,6
Capacitaciones para el manejo de la Tic's	37	15,4	97,9
No me interesa	5	2,1	100
Total	241	100	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

¿Qué técnicas se puede aplicar para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la página web GAD Municipal del Cantón Tulcán?

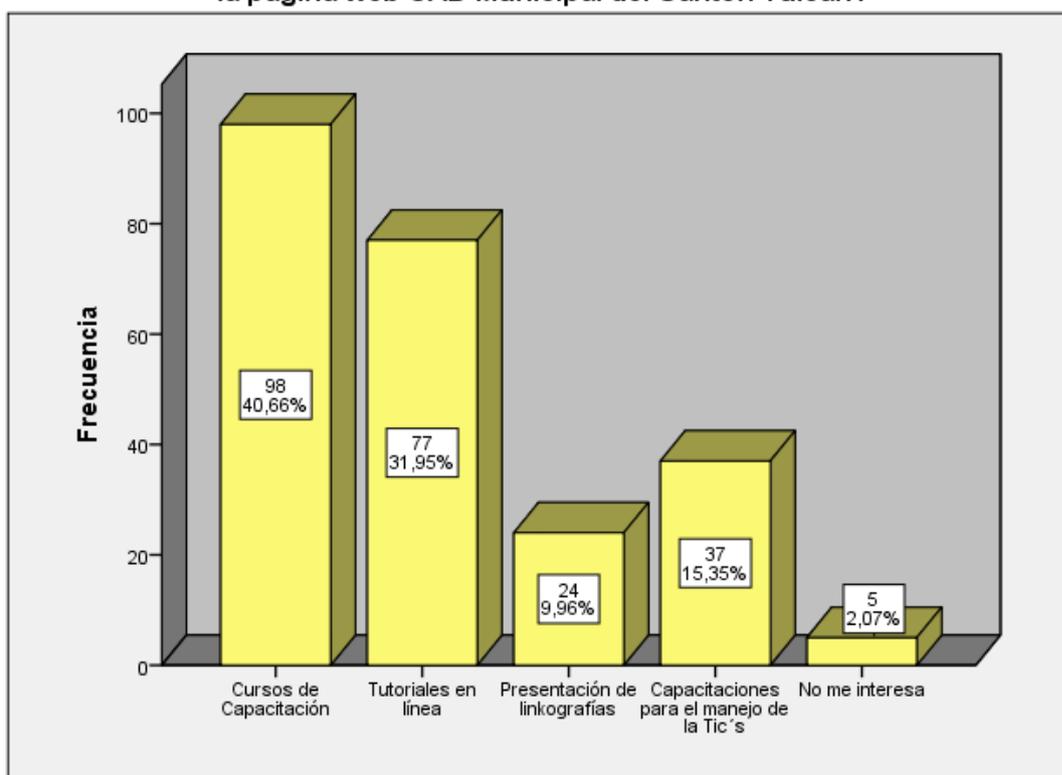


Figura 11: Gráfico de barras de la pregunta 7

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Los cursos de capacitación acerca de los servicios digitales que puede ofrecer una institución son esenciales para el éxito de estos, ya que por lo general las personas no

utilizan estos medios por falta de información y conocimiento sobre cómo utilizarlos, esto lo vemos reflejado en el gráfico anterior, donde se observa que la mejor técnica de socialización y accesibilidad es la impartición de cursos.

Tabla 12: Resultado pregunta 8

Frecuencias de la Variable " La página web del Cantón Tulcán provee las herramientas necesarias para que los ciudadanos accedan a la información pública."

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	70	18,4	29,0	29,0
Casi Siempre	35	9,2	14,5	43,6
A Veces	92	24,1	38,2	81,7
Casi Nunca	36	9,4	14,9	96,7
Nunca	8	2,1	3,3	100,0
Total	241	63,3	100,0	
Perdidos	140	36,7		
Total	381	100,0		

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

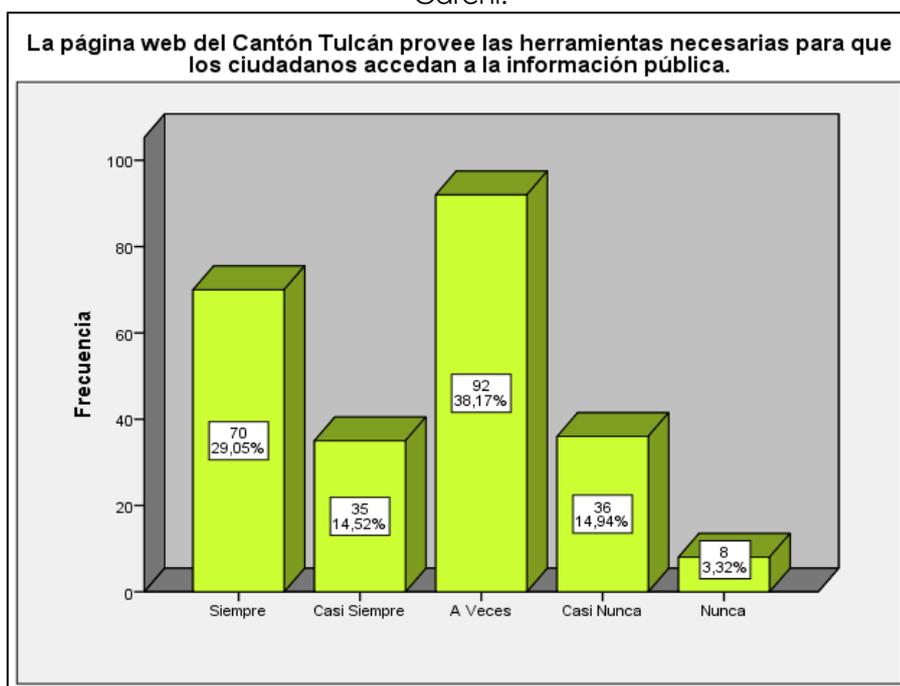


Figura 12: Gráfico de barras de la pregunta 8

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

De acuerdo con este esquema observamos que no existe tendencia a ningún extremo de las opciones, todo lo contrario, la respuesta "A Veces" fue la más elegida con respecto a la conformidad de la página web, sus herramientas y la facilidad al acceso de información pública que esta brinda acerca GAD Municipal del Cantón Tulcán, no obstante, las personas nunca han accedido a la información pública de la página web.

Tabla 13: Respuestas pregunta 9

Frecuencias de la Variable "¿Qué aspectos le harían a usted volver a acceder a la página web del GAD Municipal del Cantón Tulcán?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Realizar un trámite en línea	90	23,6	37,3	37,3
Agendar un turno para matriculación	57	15,0	23,7	61,0
Consultar información sobre la rendición de cuentas	55	14,4	22,8	83,8
Enviar quejas o sugerencias	28	7,3	11,6	95,4
Otros	11	2,9	4,6	100,0
Total	241	63,3	100,0	
Perdidos	140	36,7		
Total	381	100,0		

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

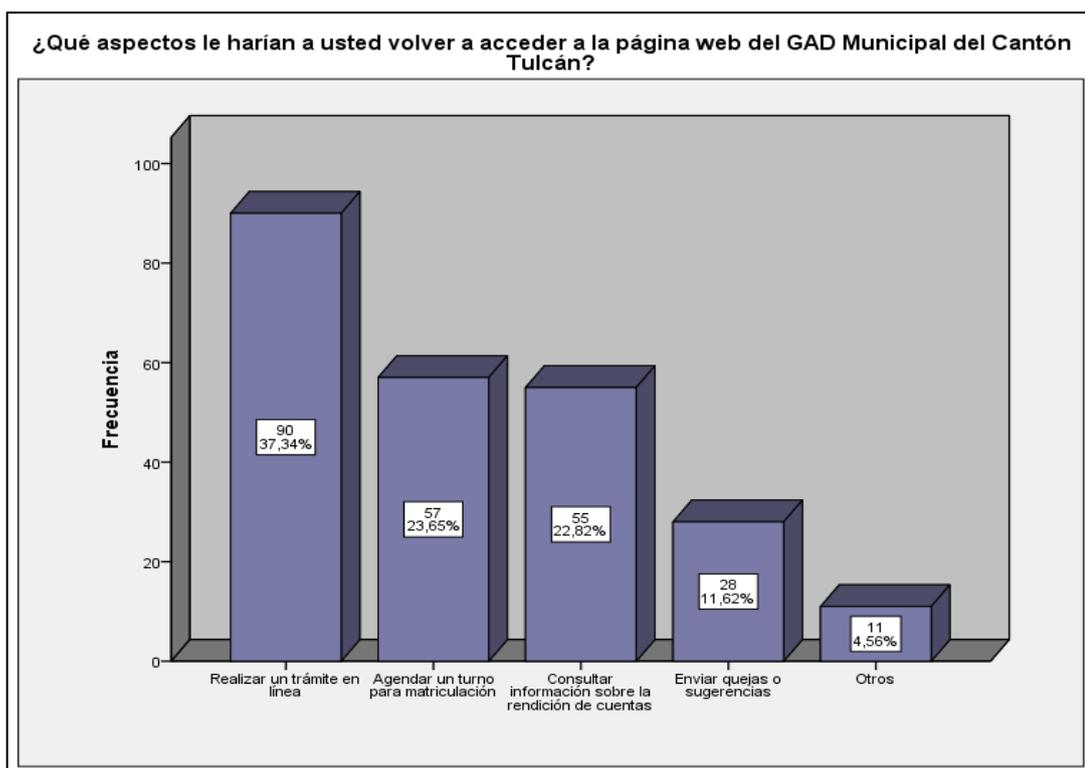


Figura 13: Gráfico de barras de la pregunta 9

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Para esta sección de la encuesta observamos una clara tendencia de la ciudadanía que ya ha utilizado las plataformas digitales del GAD a realizar nuevamente trámites en línea, no obstante, hay que tener en consideración que como se observó previamente existe gran parte de la población que ni siquiera tiene conocimiento de los servicios que ofrecen estas herramientas tecnológicas

Tabla 14: Respuestas pregunta 10

Frecuencias de la Variable "¿Considera que la gestión pública del GAD Municipal del Cantón Tulcán presenta una evaluación en cuanto a los servicios, innovación tecnológica, políticas de desarrollo para mejora del gobierno electrónico?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Frecuentemente	36	9,4	9,4	9,4
Frecuentemente	86	22,6	22,6	32,0
Ocasionalmente	108	28,3	28,3	60,4
Raramente	108	28,3	28,3	88,7
Nunca	43	11,3	11,3	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

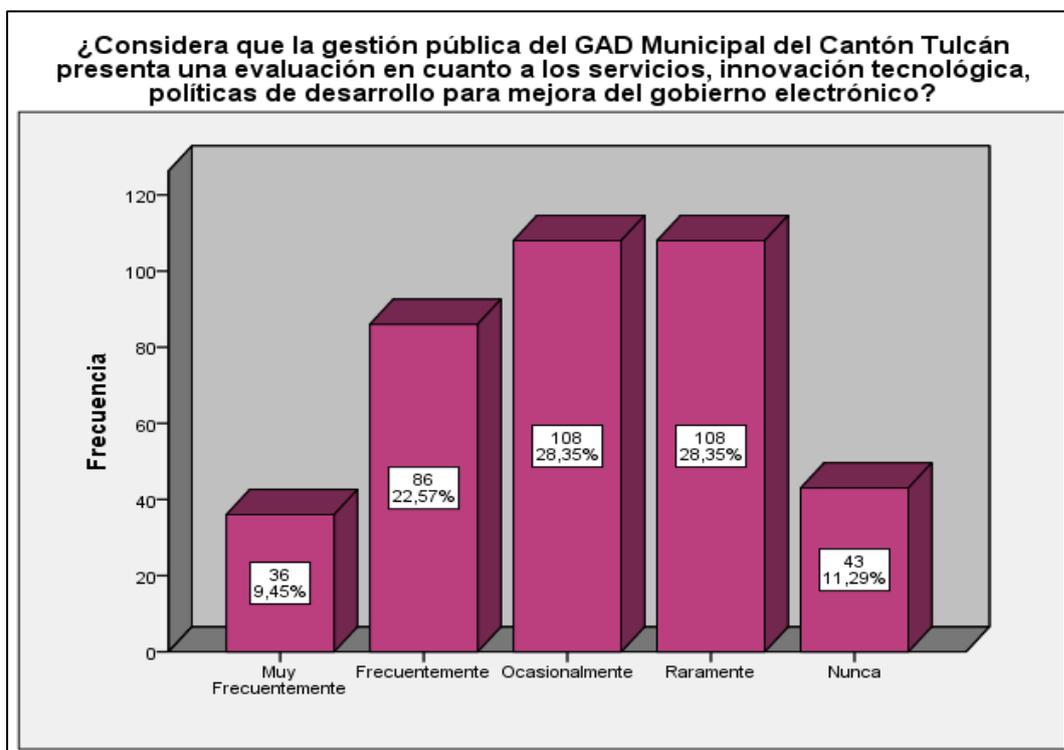


Figura 14: Gráfico de barras de la pregunta 10

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Evidenciamos claramente el descontento de los encuestados y de la ciudadanía en general respecto al desarrollo e innovación de los servicios públicos en línea, manifestando que algunos servicios que ofrecen las páginas web están obsoletos y en algunos casos simplemente colapsan o no funcionan, es así como el GAD municipal del Cantón Tulcán no presenta una evaluación en cuanto a mejorar de innovación tecnológica para el uso de estas herramientas electrónicas.

Tabla 15: Respuesta pregunta 11

Frecuencias de la Variable "De los siguientes mecanismos de control social que implementa el GAD Municipal del Cantón Tulcán, en cuales usted ha participado."

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Veeduría Ciudadana	25	6,6	6,6	6,6

Observatorios Ciudadanos	23	6,0	6,0	12,6
Comités de Usuarios	27	7,1	7,1	19,7
Rendición de Cuentas	92	24,1	24,1	43,8
Defensorías Comunitarias	5	1,3	1,3	45,1
Ninguno	209	54,9	54,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

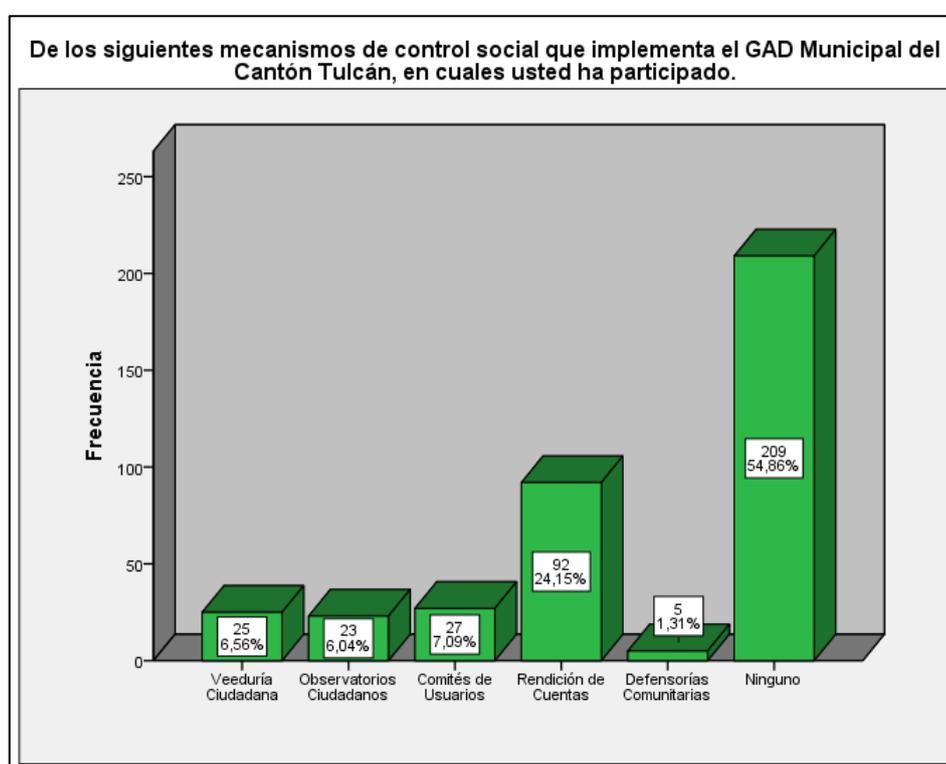


Figura 15: Gráfico de barras de la pregunta 11

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

En este esquema evidenciamos la nula participación de la ciudadanía en los procesos de control social del GAD municipal del Cantón Tulcán, donde la mayoría de los encuestados no han participado nunca en ningún mecanismo de control, esto refleja la falta de inconformidad por parte de los miembros de las parroquias del cantón, esto refleja el descontento de la ciudadanía al participar en las decisiones

del GAD, ya que varias de las personas no han tenido una atención en las demandas y necesidades que presentan las parroquias del Cantón, para ser solucionadas.

Tabla 16: Respuesta pregunta 12

Frecuencias de la Variable "¿Considera usted que los mecanismos de participación ciudadana ayudan a transparentar la gestión del GAD Municipal del Cantón Tulcán?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	99	26,0	26,0	26,0
Casi Siempre	71	18,6	18,6	44,6
A Veces	144	37,8	37,8	82,4
Casi Nunca	23	6,0	6,0	88,5
Nunca	44	11,5	11,5	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por: Nicoll Burgos; Yadira Burbano Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

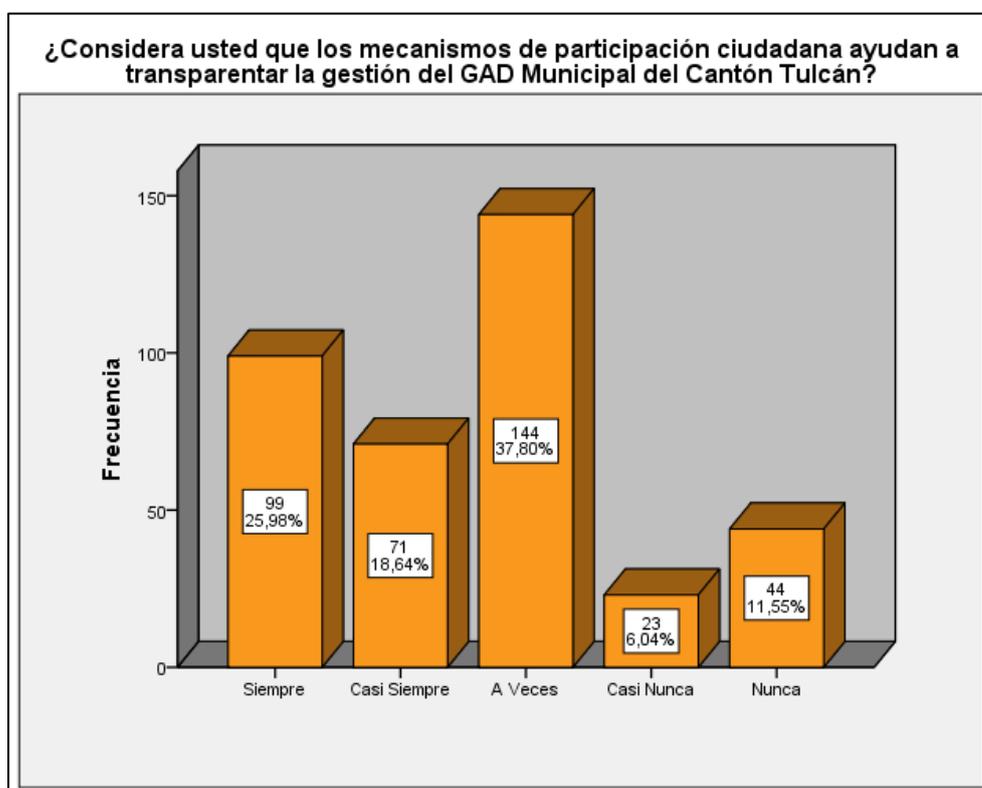


Figura 16: Gráfico de barras de la pregunta 12

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

En la presente pregunta se puede visualizar muchas opiniones divididas, obtuvimos como resultado que los encuestados ya no confían en la transparencia del accionar público, no obstante, creen que por medio de mecanismos que faciliten el acceso a la ciudadanía hacia el control de la gestión pública estos procesos podrían ser más fiables y útiles para que la ciudadanía participe en las decisiones que tomaría el GAD municipal del Cantón Tulcán.

Tabla 17: Respuesta pregunta 13

Frecuencias de la Variable "¿Usted ha sido participe de la toma decisiones del GAD Municipal del Cantón Tulcán en cuanto a capacitaciones para el uso, gestión, innovación de las Tics, para mejorar el gobierno electrónico?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	16	4,2	4,2	4,2
Casi Siempre	13	3,4	3,4	7,6
A Veces	47	12,3	12,3	19,9
Casi Nunca	38	10,0	10,0	29,9
Nunca	267	70,1	70,1	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

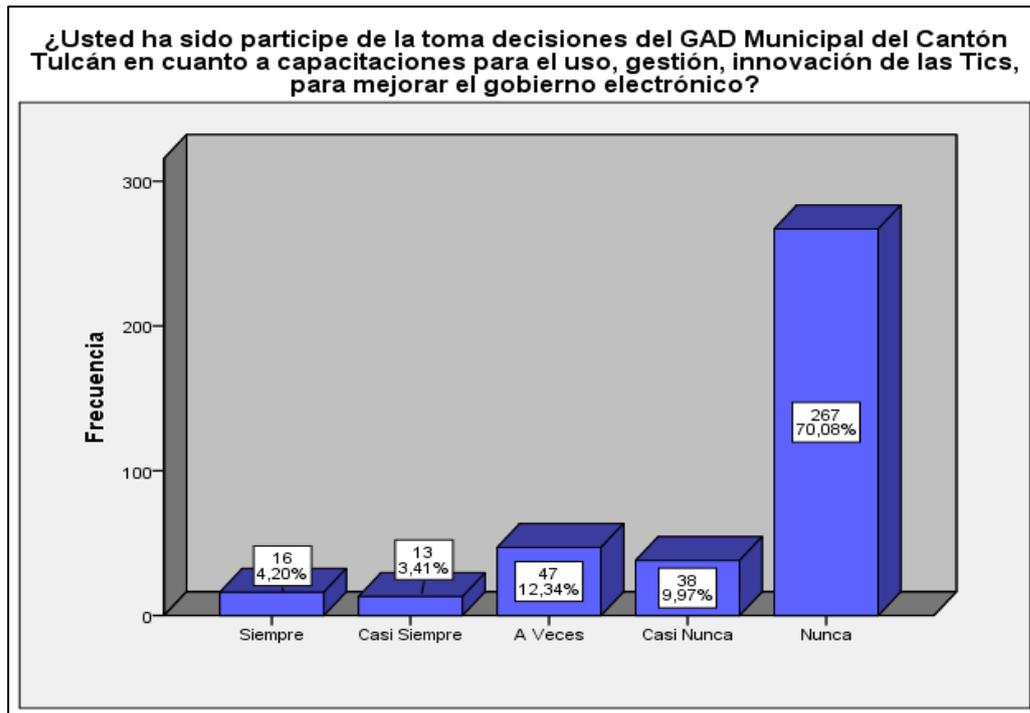


Figura 17: Gráfico de barras de la pregunta 13

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Aquí encontramos un gran problema de socialización del gobierno electrónico y de las ventajas que la digitalización nos puede traer como sociedad, tales como agilización de procesos administrativos, acceso a información de interés público entre otras. En el levantamiento de la información se presencié en casos puntuales que los individuos no tenían conocimiento de como ingresar a las páginas del GAD de Tulcán, y como reflejo de esto la participación ciudadana para la optimización y mejora de estas es nula.

Tabla 18: Respuesta pregunta 14

Frecuencias de la Variable "¿Considera usted que a través de la participación ciudadana las autoridades han escuchado sus peticiones?"

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	55	14,4	14,4	14,4
Casi Siempre	31	8,1	8,1	22,6
A Veces	129	33,9	33,9	56,4
Casi Nunca	51	13,4	13,4	69,8
Nunca	115	30,2	30,2	100,0

Total	381	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

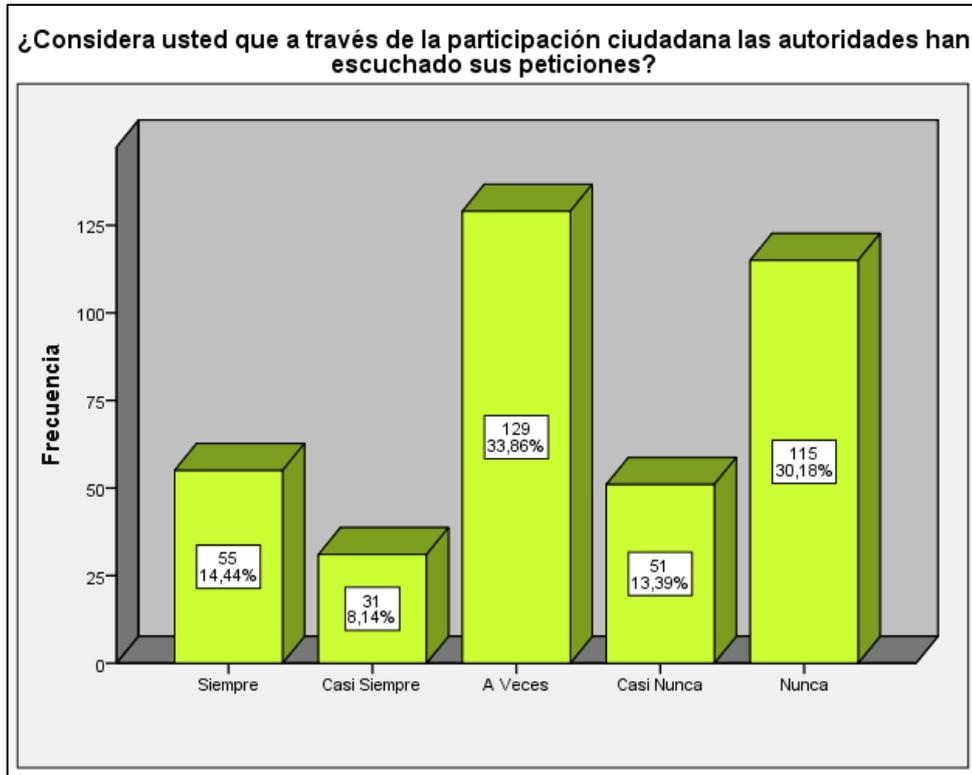


Figura 18: Gráfico de barras de la pregunta 14

Fuente: Elaborado por: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Finalmente, con el esquema previo observamos de manera clara el descontento de la ciudadanía con respecto a las peticiones que realizan por medios digitales, esto conlleva a que estos recursos de comunicación entre las personas y los gobernantes pierdan credibilidad y por consecuencia la disminución del uso de estos.

4.1.2. Resultados de entrevista.

Tabla 19: Resultados de la Entrevista.

Entrevista	Nombre y Cargo del Entrevistado	Respuesta	Análisis
<p>1.- ¿Que directrices o lineamientos ha establecido el GAD Municipal del Cantón Tulcán para la implementación del Gobierno Electrónico?</p>	<p>MSc. Guillermo Cadena alcalde subrogante del GAD Municipal del Cantón Tulcán</p>	<p>R1: Como directrices se ha venido trabajando con la normativa que establece MINTEL en el área de tecnologías de información.</p> <p>R1: El GAD municipal de Cantón Tulcán ha implementado el uso de plataformas digitales, con el objetivo de brindar una apertura hacia la información y de tener mecanismos digitales para que el ciudadano pueda tener acceso no solamente a la información, sino a poner su criterio y hacer tomando en cuenta en algunos procesos que lleva el GAD de Tulcán.</p> <p>R1: Mediante el uso de la plataforma digital como es la página web la directriz que se ejecuta es la normativa que lo establece MINTEL en las Tic's.</p>	<p>Los lineamientos y directrices que ha establecido en la municipalidad del Cantón Tulcán cumplen con el Estatuto Orgánico funcional, esto quiere decir que el Gobierno Electrónico del GAD garantiza a los ciudadanos calidad en los servicios. De acuerdo con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que establece los lineamientos y directrices como iniciativa a una red gubernamental, se puede decir que para poder mejorar la calidad de los servicios en la página web del GAD se debería implementar más servicios, para que con esto la ciudadanía agilizar sus trámites de una manera más adecuado, esto también permitiría que los servicios públicos para las personas con atención prioritaria sean más adecuada y fácil.</p>
<p>2.- ¿Considera usted necesario la reducción de la brecha digital como alternativa para que el ciudadano pueda acceder de una mejor</p>		<p>R2: En referencia a la reducción de la brecha digital se ha intervenido en diferentes sectores del cantón con la dotación de una unidad móvil, la cual visito diferentes parroquias con la infraestructura necesaria, permitiendo el acceso de las personas al servicio de internet</p>	<p>Para reducir las brechas digitales de las diferentes parroquias del Cantón Tulcán, el GAD municipal ha tomado como alternativa, diseñar una infraestructura tecnológica como</p>

<p>manera a los servicios que presenta el GAD Municipal del Cantón Tulcán?</p>		<p>con el manejo de este equipamiento.</p>	<p>''centros de computación'' para que la ciudadanía pueda estar informada y segura, permitiendo el acceso al internet, gracias a esto la ciudadanía pretenda conocer lo que hoy son las tecnologías informáticas. Sin embargo, crear infraestructuras tecnológicas es algo favorable para la ciudadanía, gracias a estos centros se ha disminuido las brechas digitales para sectores lejanos como son las parroquias del Cantón y esto ayudado a que los ciudadanos estén más contactados utilizando estos aparatos tecnológicos.</p>
<p>3.- De acuerdo con Plan Nacional de Gobierno Electrónico ¿Qué sistemas o softwares de protección de datos utiliza la plataforma del GAD Municipal del Cantón Tulcán, para mantener en funcionamiento la página web?</p>		<p>R2: Para reducir las brechas digitales se tomaría alternativas como un servicio de internet asequible, se está implementando centros de computación como computadoras de escritorio y otros dispositivos con acceso a internet en las diferentes parroquias del cantón, para que los niños, adolescentes puedan acceder a internet, se los llama equipamientos móviles.</p> <p>R2: Considero que al pasar el tiempo la reducción de las brechas digitales ha sido una de las alternativas más complejas de solucionar los problemas de la ciudadanía, por lo que es fundamental tener una planificación con los actores sociales de cada comunidad y barrios de todo el Cantón de Tulcán para poder tener un desarrollo integral que este anclado al conocimiento de la tecnología.</p> <p>R3: En la utilización de los sistemas para manejo y utilización en trámites y procedimientos institucionales por parte de la ciudadanía, contamos con el convenio del GAD Municipal con la Dirección Nacional de Datos Públicos (DINARDAP) en el proyecto DATOS SEGURO.</p> <p>R3: El sitio web el GAD municipal del Cantón Tulcán está alojado en un hosting externo es decir contratamos a una empresa donde se aloja hosting y es responsabilidad de la empresa las normas y políticas de aseguramiento de la información de datos del sitio web. Las normas y políticas de seguimiento de la información dentro de la municipalidad de Tulcán están</p>	<p>El uso de administrar un Hosting es muy importante, para el uso de las plataformas digitales para que estén seguras, y la información no sea dañada o jaqueada, permitiendo salvaguardar los Datos de la administración del GAD, sin embargo el GAD de Tulcán utiliza un software de servicios estatales, que está encargado de los sistemas operativos de la institución, que son parte de las aplicaciones administrativas por el</p>

		<p>datos en diferentes niveles desde el nivel físico hasta el nivel acceso de usuarios, esta es una política global que se enfoca desde la ubicación de los equipos, sus estándares, su infraestructura hacia el acceso a la información que se le da al ciudadano.</p>	<p>GAD, como la red facilito, esto con el fin de brindar servicios automatizados a la ciudadanía, sin embargo la página web no tiene un hosting propio de la institución, ya que el GAD se basa en la Ley de protección de Datos públicos, que es un sistema propio pero la administración central mas no del GAD de Tulcán.</p>
	<p>MSc. Freed Carrera director del departamento de Tecnologías de la información del GAD Municipal del Cantón Tulcán</p>	<p>R3: El GAD Municipal del Cantón Tulcán se ha regido en Ley del Sistema de Registros Públicos, crea y regula el Sistema de Registro de Datos Públicos y su acceso, administran los datos que se suben a la página web del GAD de Tulcán. El objeto de esta ley es que se garantice la seguridad a la ciudadanía, esta también, organiza, regulara, sistematiza e interconecta la información, así como también promover la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías, así se salvaguardan todos los datos del GAD.</p>	
<p>4.- ¿Cuáles son las alternativas tecnológicas que establecerá las relaciones institucionales para mejorar los procesos de comunicación e intercambio de información entre la ciudadanía y GAD Municipal</p>		<p>R4: Para la mejora de la comunicación entre el GAD Municipal de Tulcán y la ciudadanía nos encontramos en constante mejora de las herramientas tecnológicas que permitan el acceso y comunicación de la ciudadanía con los procesos y servicios ciudadanos como es el caso de la plataforma RUTER – MINTEL, mediante la cual los ciudadanos actualmente ya tienen acceso a los requisitos necesarios para realizar trámites institucionales.</p>	<p>La alternativa tecnológica como el Rúter y MINTEL se han constituido como herramientas tecnológicas que promueve eficiencia de la gestión administrativa, esto es algo muy favorable para el GAD municipal de Tulcán, porque permite asignar de forma inmediata los permisos que necesita</p>

<p>del cantón Tulcán?</p>		<p>R4: Las alternativas que presenta el GAD municipal del Cantón Tulcán es democratizar el acceso a la información de datos, permitir el acceso de internet al ciudadano en lugares turísticos como parques, puntos seguros de la ciudad, tener wifi gratuito para que la ciudadanía se sienta segura y este informada, el GAD está implementando la construcción de más íconos en la plataforma que permita, no solamente consultar el impuesto predial urbano, o el rural, sino que permita a los ciudadanos pagar los impuestos o tasas; como patentes o el permiso de funcionamiento, el objetivo es seguir sumando servicios para que la institución no sea tan burocrática y el ciudadano se sienta seguro de contar con el servicio de una manera más ágil y rápida</p>	<p>el ciudadano para realizar sus trámites, sin embargo, la página no dispone un sistema informático para la cancelación de los servicios públicos.</p>
<p>5.- ¿Considera usted que el Gobierno electrónico del GAD Municipal del Cantón Tulcán alcanza una eficiencia en cuanto a servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, para fomentar la transparencia del sector público y la participación ciudadana?</p>		<p>R4: En el Gad Municipal de Tulcán las alternativas tecnológicas que se enlazan con la ciudadanía serian la plataforma RUTER-MINTEL, al ser esta una de las herramientas más accesibles que tienen acceso a los servicios institucionales.</p> <p>R5: Los servicios e información que actualmente se encuentran publicados en el sitio web institucional del GAD de Tulcán, fomentan la participación ciudadana al contar con los componentes de acuerdo con los lineamientos de la Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública, la Defensoría del Pueblo y la Resolución Alcaldía No. 007-2021.</p>	<p>La transparencia en el sector público ha permitido que los ciudadanos tengo acceso a todos los procesos que maneja la institución y estos sean más confiables, no obstante, creen que por medio de mecanismos que faciliten el acceso a la ciudadanía hacia el control de la gestión pública estos procesos podrían ser más fiables y útiles para que la ciudadanía participe en las decisiones que</p>
		<p>R5: La página web cuenta con un ítem de Transparencia, en donde se puede visualizar todo lo referente a los procesos que maneja el GAD municipal, como los procesos que se</p>	

		<p>realizan en el portal de compras públicas, que presupuesto se invierte, como se ejecuta, toda esta información se la puede verificar en el sitio web, información referente a cédulas presupuestarias, información de datos de los servidores públicos, entre otros.</p> <p>R5: Considero que el Gobierno Electrónico del GAD Municipal del cantón Tulcán, sí alcanza eficiencia en cuanto a servicios informáticos, actualmente en el sitio web institucional www.gmtulcán.gob.ec, se encuentran subsidios y fomentan la participación ciudadana al contar con los componentes de acuerdo con los lineamientos de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública, la Defensoría del Pueblo y la Resolución Alcaldía No. 007-021.</p>	<p>tomaría el GAD municipal del Cantón Tulcán, sin embargo en el GAD de Tulcán, verídicamente no alcanza una eficiencia en los procesos que se suben a la página web, si ofrecen transparencia en los procesos, pero los documentos que se suben a la página web del GAD o colapsan o no cargan.</p>
<p>6.- ¿Qué estrategia ha tomado el GAD municipal del Cantón Tulcán para que la ciudadanía sea participe de forma activa en los asuntos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y comunicación?</p>	<p>Lic. Doris López directora del Departamento de Participación Ciudadana.</p>	<p>R6: Para que la ciudadanía tenga acceso a servicios y procesos institucionales con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la institución ha venido trabajando en diferentes proyectos con cobertura en distintos sectores como es el caso de "Mercado On Line" orientado al sector comercial de nuestro cantón, puntos de acceso al servicio de internet gratuito en distintos sectores estratégicos de la ciudad.</p> <p>R6: En esta administración se ha trabajado muchísimo en temas tecnológicos, uno de ellos la seguridad ciudadana contamos con sitios seguros, con postes inteligentes, que esta tecnología la tiene el GAD de Tulcán, es el primer municipio que lo tiene en el Ecuador. Estamos construyendo nuestro anillo de fibra óptica con 34 km de distancia, hemos</p>	<p>Las estrategias que ha tomado el GAD municipal del Cantón, en la creación de Infocentro o centros de computación en las diferentes parroquias del Cantón, es algo muy bueno para la ciudadanía, esto ha permitido que la ciudadanía pueda tener acceso a los diferentes servicios de las TIC's, de manera gratuita y rápida, sin embargo la implementación de postes inteligentes en el Cantón Tulcán, se ha implementado con el fin de salvaguardar a la ciudadanía, ya que en varias parroquias del cantón la seguridad sigue</p>

		<p>implementado 22 cámaras adicionales, de las 80 cámaras que existen en la ciudad de Tulcán más del 60% han sido implementadas en esta administración</p>	<p>siendo débil.</p>
		<p>R6: Entre las estrategias ha sido el trabajar con la ciudadanía para que esta tenga acceso a servicios y a procesos institucionales con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la institución ha venido trabajando en varios proyectos, por ejemplo, se implementó el mercado online, orientado al sector comercial de nuestro cantón además existen puntos de acceso al servicio de internet gratuito en distintos sectores estratégicos de la ciudad.</p>	
<p>7.- De acuerdo con la Ley de Participación ciudadana Del Art. 72 Al 80: De Los Mecanismos De Participación Ciudadana Menciona que: Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno. ¿Qué mecanismos de participación ciudadana ha implementado el GAD</p>		<p>R7: Los mecanismos de participación ciudadana implementados fueron Silla vacía, Observatorios ciudadanos, Audiencias públicas, Veedurías ciudadanas, Presupuesto participativo, Cabildos, sobre todo la Rendición de cuentas que se la presenta en el sitio web institucional desde el año 2017 al 2021.</p> <p>R7: Se han implementado todos los mecanismos de participación ciudadana como la Silla vacía, Observatorios ciudadanos, Audiencias públicas, Veedurías ciudadanas, Presupuesto participativo, Rendición de Cuentas, estos mecanismos se los vincula mucho a los ciudadanos con estas nuevas tecnologías, recordemos que pasamos una pandemia en donde toda la ciudadanía, tuvo conectividad virtual y eso ha llevado a que también el ciudadano crezca en el lado de los servicios digitales.</p>	<p>Los mecanismos de participación ciudadana que se implementan en el GAD han permitido que la Gestión pública mejore en cuanto a los niveles de participación de los ciudadanos ya que, por la baja participación ciudadana, varias personas no han tenido una atención necesaria en las demandas que se han presentado por parte de los ciudadanos.</p>

<p>Municipal del Cantón Tulcán, para mejorar el gobierno electrónico y permitir a la ciudadanía el involucramiento de estas nuevas Tecnologías?</p>		<p>R7: Los mecanismos de participación ciudadana implementados y que se están ejecutando más frecuentemente en el GAD de Tulcán son: Observatorios ciudadanos, Audiencias públicas, Veedurías ciudadanas, Presupuestos participativo.</p>	
<p>8.- De acuerdo con la Ley de Participación Ciudadana en el Art. 6 correspondiente a las atribuciones de la participación, establece que las instituciones deben realizar proyectos y políticas públicas que fomenten la participación ciudadana. ¿Qué programas y proyectos se ha mencionado por parte del GAD municipal del cantón Tulcán en cuanto al uso de las Tics y como estas permitirían el involucramiento a los ciudadanos?</p>		<p>R8: Entre los proyectos implementados y orientados al uso de la TIC's, se ejecutaron 22 puntos de video vigilancia en diferentes sectores estratégicos de la ciudad, 6 sitios seguros en la ciudad de Tulcán y 1 en la parroquia de Julio Andrade, Unidad tecnológica móvil en convenio con SECAP</p> <p>R8: Se está trabajando en un sinnúmero de proyectos, sobre qué servicios se puede mejorar en la ciudadanía, uno de ellos es el tema de recaudación, el tema de pago de impuestos que hoy ya se lo puede realizar mediante el sistema financiero nacional por su puesto desde el sitio web del GAD de Tulcán, también tenemos la consulta de predios y se visualiza los límites de pago. El tema de matriculación es algo que lo maneja la ANT, y es un proceso propio de ellos, lo que hizo el GAD en las matriculaciones es cumplir una ley en cuanto a las disposiciones generales que dieron sobre el centro de revisión vehicular, nosotros básicamente tenemos el tema de matriculación en la página, pero solamente es para agendar el turno, lo demás se encarga la ANT.</p> <p>R8: Podemos indicar que entre los programas y proyectos implementados en el GAD municipal de Tulcán orientada al uso de las TIC, se han ejecutado 22 puntos de video vigilancia en diferentes sectores estratégicos de la ciudad 6 sitios seguros en la</p>	<p>El tema de recaudación de servicios es un proyecto favorable para la ciudadanía, el pagar los servicios públicos desde una página web. Ayudaría mucho a disminuir el tráfico de ciudadanos o las largas filas. Sin embargo, el tema de matriculación se debería implementar como un servicio importante para la ciudadanía, el GAD se ha regido a la norma del sistema de la ANT, pero no se ha implementado el servicio de pago en la página web, por otro lado, la implementación de sitios seguros en la ciudad de Tulcán a favorido mucho al estar en contacto por vía telefónica, gracias a estos puntos la ciudadanía puede estar conectada de forma rápida y segura.</p>

		ciudad de Tulcán y 1 en la parroquia de julio Andrade además de una unidad tecnológica móvil la misma que se hizo en convenio con el SECAP, gracias a esta unidad móvil, la participación ciudadana en los diferentes parroquias ha permitido solucionar las peticiones de la ciudadanía.	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia: Yadira Burbano, Nicoll Burgos; Universidad UPEC. Análisis de la entrevista.

4.2. DISCUSIÓN

La participación ciudadana es un tema altamente mencionado hoy en día lo que se traduce en una preocupación de los gobiernos por optimizarla, el objetivo de la investigación es analizar la incidencia del gobierno electrónico y de las herramientas que este brinda.

La teoría de la gobernanza, según Aguilar Villanueva (2015), se sustenta en “la participación de un gobierno, una sociedad y el ciudadano, para lograr de un gobierno un desarrollo eficiente, así logrando resolver los problemas de la sociedad, y así establecer políticas públicas para mejorar la calidad de vida de una sociedad” (pág. 14).

Contrastando con la teoría e información recabada, el gobierno electrónico del GAD municipal del Tulcán aún tiene mucho trabajo por hacer para poder ser una vía alterna para la realización de procesos de manera digital. Algunas estrategias para la optimización y mayor recurrencia de la ciudadanía hacia estas plataformas sería la accesibilidad a ellas con un interfaz interactivo que permita navegarlas y utilizarlas, como es el caso de los servicios digitalizados de los países desarrollados. Otro método también sería impulsar las unidades móviles que puedan dar información, capacitación y acceso a la Web en lugares donde las conexiones a internet son deficientes.

Según el Plan de Gobierno Electrónico (2018) que se basan en tres ejes estratégicos, gobierno cercano, gobierno abierto y gobierno eficiente y eficaz. El Plan de Gobierno Electrónico ha sido una herramienta fundamental para los GAD's, por el enfoque de la transparencia que se brinda en los servicios públicos integrados de la página web institucional, donde se pueden acceder a tramites electrónicos que tiene el GAD en sí, pero se puede visualizar que estos servicios no están habilitados en el portal único como lo menciona la normativa, el tener información actualizada y los servicios activos ha sido una brecha que al pasar el tiempo no se han roto, sino más bien que no existen los recursos necesarios para poder tener servicios eficientes y eficaz.

En el Plan Nacional de Gobierno Electrónico el Estado pone a disposición del ciudadano información gubernamental que promueve la participación, colaboración, interacción en la toma de decisiones generando una democracia participativa y transparente. Sin embargo, en el portal único institucional del GAD Municipal de Tulcán existe baja conectividad por parte de los ciudadanos, por el

hecho que la página web no sustenta a realizar trámites en línea y optan por realizar los trámites presenciales.

De acuerdo con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico que establece los lineamientos y directrices como iniciativa a una red gubernamental, se puede decir que para poder mejorar la calidad de los servicios en la página web del GAD se debería implementar más servicios, para que con esto la ciudadanía pueda agilizar sus trámites de una manera más adecuada, esto también permitiría que los servicios públicos para las personas con atención prioritaria sean más adecuada y fácil.

Según la investigación de campo los programas y proyectos mencionados por parte del GAD municipal del cantón Tulcán son: el tema de recaudación, pago de impuestos, matriculación, que se dan más en la página web, también proyectos orientados al uso de las tecnologías como es la ejecución de 22 puntos de video vigilancia en diferentes sectores estratégicos de la ciudad, 6 sitios seguros en la ciudad de Tulcán y 1 en la parroquia de Julio Andrade, Unidad tecnológica móvil en convenio con SECAP,

Sin embargo, se puede evidenciar que no se cumple con totalidad estos servicios, ya que en varias parroquias si lo tienen y en otras parroquias del cantón no lo tienen, sin embargo el nivel de incidencia de gobierno electrónico es muy baja ya que, por la falta de atención necesaria que el GAD de Tulcán brinda a la ciudadanía, no se han podido concretar estos servicios en las diferentes parroquias, por lo tanto el GAD de Tulcán debería invertir en estos proyectos que son muy beneficiarios para la ciudadanía, más aún en los adolescentes que gracias a estas unidades móviles y al manejo de una computadora, tendrán una mejor calidad de vida gracias a la gestión que realice el GAD en las diferentes parroquias.

Lorenzo Von Stein (1983), la teoría de la administración pública moderna está enfocada en modernizar e innovar al sector público, encaminada en brindar un estado tecnológico modernos, eficiente y eficaz, proponiendo así agilizar los procesos en la administración pública, fomentar la transparencia y participación, con la finalidad de que el estado se acerque a los ciudadanos y permita impulsar una sociedad de la información y del conocimiento.

El Gobierno electrónico en el GAD Municipal del Cantón Tulcán, ha intervenido en diferentes parroquias del cantón para satisfacer necesidades ciudadanas en cuanto a la infraestructura tecnológica como es el wifi gratuito, postes inteligentes, red móvil

computarizada, sin embargo se puede evidenciar gracias a la investigación de campo que no cumple con totalidad estos servicios, ya que en varias parroquias aún no disponen de esto, recalcamos que el nivel de incidencia de gobierno electrónico es muy baja debido a la falta de atención del GAD de Tulcán hacia estos sectores. De igual manera se podría replicar modelos de gestión de gobiernos digitales de países desarrollados, adoptando estrategias que ya han sido aplicadas de manera exitosa.

La OCDE (2019) "hace énfasis en la importancia que ha tenido el gobierno electrónico y menciona algunos puntos que destacaron en Europa, trabajo que se dio en conjunto con la ciudadanía" (pág. 121).

En nuestra investigación encontramos la falta de uso de gobierno digital, está de igual manera atribuido al deficiente conocimiento sobre las TIC de la población en general, es decir, actualmente aún existen personas que no pueden acceder a la Web por medio de un ordenador, y por consecuencia no tener información de los procesos o servicios puede acceder de manera remota, sin embargo, esto no solo es un problema local sino más bien regional de las naciones en vías de desarrollo.

Para Kooiman (2007), menciona al modelo de gobernanza (co-gobierno), como una forma de gobierno horizontal entre la institucionalidad y la ciudadanía, en donde se busca la participación de la ciudadanía en varios sectores, con el objetivo de resolver las peticiones de la ciudadanía, permitiendo así llegar a una cooperación, colaboración entre el estado y la sociedad.

Si bien ciertas plataformas de acceso a información han transparentado los procesos de administración pública, el camino por recorrer es extenso para que en algún momento se pueda concluir que la participación ciudadana a través de medios digitales es eficiente.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018) un servicio digital es un trámite en el cual el intercambio de información y pagos se hacen a través de internet. En este apartado, si hablamos de los trámites de mayor concurrencia de los usuarios de las plataformas digitales del GAD encontramos la asignación de turnos para la matriculación de los automóviles y el pago de predios urbanos. Una gran observación es que esta página no brinda la opción de realizar pagos de manera virtual, sino más bien ofrece la opción de agendar turnos para poder realizarlos de forma presencial, lo cual nos genera otro problema, que es la manipulación de efectivo de los

funcionarios ya que hasta la fecha y en concordancia con lo investigado no se aceptan pagos con otros medios.

Según las Naciones Unidas (2018) las naciones de todo el mundo son ahora conscientes del poder de las TIC y del gobierno electrónico para el progreso y la transformación del panorama del sector público. En este sentido, se promueve el desarrollo de este para la entrega sensible, eficiente, eficaz y equitativa del servicio público para todas las personas, la construcción de la confianza pública y garantizar la transparencia, la participación y la colaboración en el proceso de desarrollo. Un hallazgo significativo y de mucha relevancia es el hecho de que los encuestados hayan valorado negativamente la página Web, este aspecto fue mencionado en algunas ocasiones al momento de la aplicación del cuestionario.

Según Oszlak, (2013) en la teoría del gobierno abierto menciona que es "el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo".

El gobierno abierto lo que busca en el GAD municipal de cantón Tulcán es que exista democratización, lo que requiere es la incorporación de la posibilidad de realizar trámites en línea, si bien digitalizan y eficientizan el gobierno facilitando y simplificando la relación entre Estado y ciudadanía, de igual forma incorporando al gobierno electrónico como una herramienta tecnológica de innovación para la simplificación de más servicios en la página web.

El GAD municipal de Tulcán al contar con mecanismos de participación ciudadana, que facilitan la participación de la ciudadanía en las decisiones de gobierno, según la investigación de campo realizada existe nula participación ciudadana por parte de la ciudadanía, la falta de atención necesaria a las demandas que ha proporcionado el GAD de Tulcán, sin embargo la página web no cuenta con un espacio para realizar participación de manera digital entre el ciudadano y el GAD, por lo tanto varias parroquias lejanas al no poder trasladarse hasta el municipio necesitan esta interacción para que el GAD escuche de manera adecuada las demandas de la ciudadanía, y así poder favorecer de manera adecuada todas las

necesidades en cuanto al uso de las tecnologías de información y comunicación. Una estrategia que se puede aplicar para potenciar este tema sería la inclusión de unidades móviles con servicio de internet y equipos informáticos que puedan acceder a sectores alejados de la provincia con personal capacitado que pueda brindar asistencia a los ciudadanos de estos lugares.

La transparencia en el GAD municipal del Cantón Tulcán según la investigación de campo si fomentan un servicio en donde se puede visualizar toda la información referente a los procesos que maneja el GAD en la página web, como los procesos que se realizan en el portal de compras públicas, que presupuestos se invierten, como se ejecutan entre otras.

Sin embargo, los ciudadanos creen que la eficiencia de los procesos podría mejorarse con una planificación más enfocada en sus necesidades. En cuanto a los GAD parroquiales del Cantón Tulcán, la falta de acceso a internet y comunicación dificulta la transparencia y participación ciudadana. Para solucionar esto, se deberían implementar unidades informáticas con conexiones wifi que den acceso a los servicios, para que la ciudadanía pueda tramitar y consultar de forma rápida y eficiente, incentivando así la participación y la recopilación de información por parte de los GAD parroquiales. De esta manera, se reduciría el uso de papel y los gastos administrativos, y se facilitaría el acceso a los servicios para la ciudadanía.

Teniendo en cuenta estos resultados, se cree pertinente y necesario que exista una intervención por parte de las autoridades responsables de la administración de la página Web del GAD de Tulcán para que actúen en el desarrollo de las páginas gubernamentales, impulsando la participación ciudadana a través de foros y canales de información que inviten a la sociedad en general a apoyar a su gobierno, promoviendo así la transparencia en la administración pública a través de herramientas digitales.

Finalmente, la digitalización de procesos es ahora una realidad en todo el mundo. Sin embargo, el verdadero desafío para las autoridades locales del Cantón Tulcán es asegurarse de que se aplique de manera eficiente para lograr la democratización de los servicios públicos, la simplificación de los trámites, la integración de la participación ciudadana y una gestión administrativa más efectiva utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación disponibles.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez culminado con la investigación correspondiente, se tiene la información suficiente y necesaria que permita llegar a las siguientes conclusiones:

- En virtud de lo estudiado y como consecuencia de lo expuesto en este informe, hemos podido detectar algunos errores o falencias que se suscitan en el portal Web que brinda el GAD del cantón Tulcán, esto concluimos a partir de que esta herramienta no satisface o no cumple completamente con los servicios que se podrían digitalizar y optimizar gracias a la tecnología.
- Se realizó el diagnóstico detallado del Gobierno Electrónico en el desarrollo del proyecto, lo que nos permitió conocer las funcionalidades que este brinda a la ciudadanía del cantón Tulcán. Si nos enfocamos en la incidencia que estas herramientas tienen actualmente en la gestión administrativa, se puede decir con certeza que aún existe mucho por mejorar, es decir su impacto no es significativo, sin embargo, al entablar el diálogo con las autoridades que nos abrieron las puertas para realizar las entrevistas se observó que si existe un plan de desarrollo y control claro sobre este tema, como fueron la implementación de herramientas como el MINTEL y RUTER que permitirán que ciertos procesos administrativos sean más rápidos, seguros y transparentes.
- Por otra parte, como ya se ha venido mencionando los mecanismos de participación ciudadana actuales implementados en las plataformas digitales no son óptimos y por consecuencia el grado de satisfacción de la población del cantón Tulcán no es la más favorable, esto lo observamos de manera más detallada y clara en el análisis descriptivo del apartado estadístico de este documento. Además, la gestión administrativa del GAD de Tulcán no refleja actualización constante del Gobierno electrónico, ya que no presenta una evaluación en cuanto a mejoras de las herramientas digitales en la página web, gracias a esto los procesos administrativos por parte del GAD de Tulcán

ha hecho de los ellos procesos muy burocráticos, es por esto que los lineamiento y directrices que presenta en el Estatuto Orgánico Institucional en su defecto no cumplan con el proceso de automatización de servicios públicos para garantizar a los ciudadanos calidad en los servicios y por tanto, la falta de un sistema informático automatizado para la cancelación de servicios públicos hace que la ciudadanía no se halle interesada en realizar sus trámites de manera digital.

- Es importante indicar que aunque si ha existido intervención por parte de las autoridades con infraestructura tecnológica, gracias al resultado de la investigación de campo también se concluye que el GAD de Tulcán al contar con los mecanismos necesarios que facilitan la participación ciudadana, refleja la falta de atención en ciertos sectores donde el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación es desfavorable, además de que éstas plataformas gubernamentales no cuentan con el espacio adecuado para la interacción de la sociedad y el gobierno, donde se pueda escuchar y asistir las necesidades en cuanto al uso de estas herramientas digitales.

5.2. RECOMENDACIONES

Como investigadores encontramos algunos puntos relevantes que deben ser considerados para estudios posteriores o para los fines que se crean pertinentes:

- Se recomienda al GAD Municipal del Cantón Tulcán y al departamento de participación ciudadana a impulsar el uso de las tecnologías a la ciudadanía tulcanesa a un sistema administrativo más digitalizado primero se debe partir por la educación y socialización del funcionamiento y las prestaciones sociales que estas nos pueden brindar, esto lo podemos realizar a través de diferentes estrategias como campañas de capacitación masivas, facilidad de acceso a las TIC para el ciudadanía en general, entre otras, lo que garantizará transparencia hacia el acceso a la información pública y un óptimo desarrollo de los trámites que se dan en estas instituciones gubernamentales, que de cierta manera es un factor importante para el desarrollo de la sociedad como tal.
- Se recomienda al Departamento de las Tecnologías de la información y comunicación del GAD de Tulcán, se debe fomentar la actualización de información y el mejoramiento de las páginas Web, es decir, es fundamental

una capacitación constante de los desarrolladores ya que gracias a esto se puede optimizar el funcionamiento de estas, además de implementar paulatinamente más procesos administrativos y en algún momento tener mayor proporción de ciudadanos que prefieran optar por procedimientos administrativos de manera virtual, esto va de la mano como se mencionó previamente de una evaluación periódica de mejoras.

- El uso de portales web a nivel parroquial se ha vuelto cada vez más común en la actualidad, lo que ha llevado a una mayor necesidad de garantizar la eficiencia de sus funcionalidades. Por esta razón, se recomienda la implementación de una evaluación de mejoras de los portales web con el fin de fortalecer su uso. Esta evaluación permitiría identificar y corregir cualquier deficiencia que pudiera estar presente. Además, también serviría para mejorar la funcionalidad y la usabilidad de la plataforma, lo que a su vez promovería un mayor uso y participación de la comunidad en las actividades y servicios que ofrecen.
- Finalmente, se recomienda a los GAD parroquiales del cantón Tulcán que presten atención a aquellos sectores que tienen dificultades para acceder a las Tecnologías de Información y Comunicación y los incluya de a poco en el gobierno electrónico. Asimismo, se sugiere establecer espacios adecuados para la interacción entre la sociedad y el gobierno, con el objetivo de escuchar y atender las necesidades de la comunidad con relación al uso de estas herramientas digitales. De este modo, se podría aumentar la eficacia de las plataformas gubernamentales y fortalecer la participación ciudadana.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Launay, C. (2005). *La gobernanza: Estado, ciudadanía y renovación de lo político. Origen, definición e_*
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinsep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2018). *Plan Nacional De Gobierno Electronico 2018-2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Aguilar, L. (2015). *GOBERNANZA Y GESTIÓN PÚBLICA*. México: D. R. © 2006, Fondo de Cultura Económica Carretera Picacho-Ajusco, 227; 14738 México, D. F.
- Alfara, R., Bustos , G., González, A., & Loroño, J. (2011). *Introducción al gobierno electrónico: actores y dimensiones*. Revista Chilena de Derecho Informático.
- Arteaga, C. (2014). *LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA EN EL ECUADOR, NUEVO MODELO DE DEMOCRACIA EN LA CONSTITUCION DEL 2008*. Obtenido de (Master's thesis):
<http://201.159.223.2/bitstream/123456789/178/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20MDC%20II%20-%20%20NATALIA%20CHUNGA%20ARTEAGA.pdf>
- Asamblea Nacional . (2020). *ACUERDO MINISTERIAL No. 015 -2020*. Obtenido de EL MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/20200809-Acuerdo-015-2020-signed.pdf>
- Asamblea Nacional . (2020). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley General de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica. Registro Oficial Suplemento 337, 1(2004), 1–13*.
- Balcof, J. O. (2013). *Soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: Municipalidad de San Nicolás - Argentina. 118*.

- Banco Interamericano de Desarrollo . (2021). *Gobierno Digital* .
<https://www.iadb.org/es/dialogo-regional-de-politica/la-red-de-gobierno-electronico-de-america-latina-y-el-caribe>
- Barragán Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cabrera, L. (2021). *Gobierno Electrónico "Un camino hacia la participación ciudadana", realidades y perspectivas*.<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17365/2/TFLACSO-2021LLCB.pdf>
- Calderón, C., & Lorenzo , S. (2010). *OPEN GOVERNMENT:Gobierno Abierto*.
<https://dspace-libros.metabiblioteca.com.co/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>
- CEPAL. (2016). Ciencia, tecnología e innovación en la economía digital: la situación de América Latina y el Caribe. *Conferencia de Ciencia y Tecnología de la Información y las Comunicaciones, 96*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado el 3 de 06 de 2022, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. (10 de 12 de 1948).
<https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/Declaracion-DDHH1.pdf>
- Dussel, E. (2012). *Democracia Participativa, Dilusion del Estado y Liderazgo Político*, México :
https://www.enriquedussel.com/txt/Textos_Articulos/430.2011_espa.pdf
- Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración pública . En M. G. Camacho. México : Porrúa.
- Gómez, D. A. (2020). *Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos*.<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23387/1/UCE-FCA-%20AGURTO%20DANIEL.pdf>
- Gonzales, S. (23 de 04 de 2009).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

- Graells, R. (2000). [https://tecnologymao92.weebly.com/concepto-de-las-fics.html#:~:text=Para%20Graells%20\(2000\)%2C%20las,con%20diversos%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n](https://tecnologymao92.weebly.com/concepto-de-las-fics.html#:~:text=Para%20Graells%20(2000)%2C%20las,con%20diversos%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n)
- Guerrero, A. (2015). *Gobierno Electrónico*.
- HELD, D. (1997). *LA DEMOCRACIA Y EL ORDEN GLOBAL Del Estado moderno al gobierno cosmopolita*. Barcelona: Editorial PAIDÓS.
- Herrería, J. (2020). El legado de Napoleón en la Administración Pública . *Universo*, 16-18.
- Jorquera, D. (2015). *Gobernanza para el desarrollo local*. Documento de Trabajo N° 6. Proyecto Conocimiento y Cambio en Pobreza Rural y Desarrollo. Rimisp, Santiago, Chile.: https://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1366307608n952011gobernanzaparadesarrollolocaljorquera.pdf
- Kooiman, J. (2007). *Gobernar en Gobernanza*. <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento24211.pdf>
- Ley Organica de Transparencia y Acceso a las Información Pública. (2004).
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. (2017). *Registro Oficial Suplemento 162 de 31-mar.-2010*. Lexis Finder.
- Meijer, A. (2012). *Understanding the Complex Dynamics of Transparency"*. *Transatlantic Conference on Transparency Research*. Utrecht University. .
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE ECUADOR*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la informacion. (2021). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Mintzberg, H. (1991). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. EDITORIAL: <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Montemayor, D., Yllán , E., & Barrero , D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. 23, 31-48. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>

- Mosquera, P. (2014). *La participación ciudadana a través de los mecanismos de democracia directa en los procesos de reforma constitucional en la legislación ecuatoriana*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3265>
- Naciones Unidas . (2018). *INNOVACIÓN Y TIC.E- GOBIERNO DE LA ONU*:
<https://publicadministration.un.org/es/ict4d>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una guía para su implementación*:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno electrónico en la gestión pública*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/alejandra_naser_indicadores.pdf
- OCDE . (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE 2019*:
<https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- OCDE. (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE*: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*:
<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Pastor, E. (2010). *Oferta de oportunidades en la política*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3262818.pdf>
- Ponce , C., Alarcon, M., & Espinel, M. (2018). *Guía Básica de gobierno Abierto*.
<https://www.ciudadaniaydesarrollo.org/wp-content/uploads/2020/06/28-Gu%C3%ADa-B%C3%A1sica-de-Gobierno-Abierto.pdf>
- Ramos, F. (2020). *Evolución de la Web a lo largo del tiempo: web 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0*.
<https://www.hostingplus.pe/blog/evolucion-de-la-web-a-lo-largo-del-tiempo-web-1-0-2-0-3-0-y-4-0/>
- Rea Carrillo. (2016). *Análisis del desarrollo de Gobierno Electrónico en los países andinos basado en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) durante el período 2008-2013*. Quito.
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*.
- Sartori, G. (1988). *Teoría de la democracia (Vol. 2)*. Madrid: Alianza.
- Sartori, G. (2012). *¿Que es la Democracia?* . TAURUS.

Torres, M., & Amelec, C. (03 de 2010). *GESTIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO*.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006

Trujillo, C. (2012). *Tipos de Participación*.

<https://www.divulgaciondinamica.es/participacion-ciudadana-definicion-tipos-participacion/>

Uvalle, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Universidad Nacional Autónoma de México*. E-mail: ricardo_uvalle@yahoo.com.mx, 10-12.

Zambrano, C., Vélez, X., & Vélez, Y. (2019). *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/940/1227>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	BURBANO CEVALLOS YADIRA KATERINE	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402102438
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del Cantón Tulcán "		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Mejorar el objetivo específico 3
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,33	Mejorar el marco teórico para que sustente de manera equilibrada a las dos variables, e incrementar el gobierno ables
3	METODOLOGÍA	7,33	Identificar y explicar de mejor manera la población objetivo de la investigación.
4	RESULTADOS	7,33	Fundamentar de mejor manera la relación entre las variables, haciendo referencia a las dimensiones de cada una p
5	DISCUSIÓN	7,33	Triangular las teorías con los resultados obtenidos.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,33	Ajustarlas de acuerdo a las correcciones establecidas .
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,33	Mostrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario profesional, sobre todo controlar el tiempo c
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,33	Mejorar redacción, ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de: 7,40 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 27 de marzo de 2023


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	BURGOS MORAN ESTHER NICOLL	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450062039
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ.		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del Cantón Tulcán "		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Mejorar el objetivo específico 3
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,33	Mejorar el marco teórico para que sustente de manera equilibrada a las dos variables, e incrementar el gobierno abie
3	METODOLOGÍA	7,33	Identificar y explicar de mejor manera la población objetiva de la investigación.
4	RESULTADOS	7,33	Fundamentar de mejor manera la relación entre las variables, haciendo referencia a las dimensiones de cada una p
5	DISCUSIÓN	7,33	Triangular las teorías con los resultados obtenidos.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,33	Ajustarlas de acuerdo a las correcciones establecidas .
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,33	Mostrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario profesional, sobre todo controlar el tiempo c
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,33	Mejorar redacción, ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de: 7,40 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 27 de marzo de 2023


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ.
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Yadira Katherine Burbano Cevallos y Esther Nicoll Burgos Morán				
DATE: 12 de abril de 2023				
TOPIC: “Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del CantónTtucán”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Yadiria Katherine Burbano Cevallos y Esther Nicoll Burgos Morán

Fecha de recepción del abstract: 12 de abril de 2023

Fecha de entrega del informe: 12 de abril de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Estructura de la Encuesta.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA



ENCUESTA N °

El objetivo del cuestionario estructurado (encuesta), es el de “Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del cantón Tulcán, en el año 2021”.

INSTRUCCIONES

Seleccione la respuesta que más se aproxime a la realidad sobre la utilización del Gobierno Electrónico en las diferentes plataformas digitales del Cantón Tulcán, coloque una (X) en la respuesta que crea usted correcta.

Datos Generales/ Gobierno electrónico y Participación Ciudadana

1. Género

A. Masculino B. Femenino

2. Edad A.

3. Nivel de Preparación Académica

A. Sin estudios B. Primaria
C. Secundaria D. Tercer Nivel
E. Otros

4. Lugar de Residencia

A. Barrio/ Parroquia: _____

1.- ¿Conoce usted que es Gobierno electrónico en el GAD Municipal del cantón Tulcán?

A	Si	<input type="checkbox"/>
B	No	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Cuál de las siguientes opciones cree usted que es Gobierno Electrónico en el GAD Municipal del Cantón Tulcán?

A	Es la inclusión digital como estrategia permanente para lograr el acceso a los beneficios del gobierno.	<input type="checkbox"/>
B	Es el uso de dispositivos tecnológicos de comunicación, como computadoras e Internet para proporcionar servicios públicos a ciudadanos	<input type="checkbox"/>

C	Implica la innovación en la Administración Pública a través del uso de la tecnología para agilizar procesos, fomentar la transparencia y participación con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos	
D	Son actividades desarrolladas por el Estado a través de tecnologías informáticas modernas, particularmente Internet	
E	Es un proceso evolutivo en cinco fases presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana.	

3.- ¿Usted como ciudadano ha accedido en los últimos 6 meses a la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán?

- A) Si
- B) No

4.- ¿Qué dispositivos o equipos electrónicos utiliza usted para acceder a la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán?

A	Teléfono Móvil o Smartphone	
B	Computador Portátil	
C	Computador de Escritorio	
D	Tablet	
E	Otros medios	

5.- ¿Cómo usted ingresa a la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán?

A	Desde un sitio web Institucional	
B	Ingresando la dirección de la página en el buscador.	
C	Desde la página de una Red Social	
D	Desde un vínculo informativo	
E	Otra manera	

6.- La información pública en la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán que tipo de información muestra:

A	Transparente	
B	Real	
C	Verídica	
D	Irregular	
E	Mala	

7.- Cree usted que la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán permite interactuar de mejor manera con el ciudadano?

A	Siempre	
----------	---------	--

B	casi siempre	
C	A veces	
D	Casi Nunca	
E	Nunca	

8.- La ventanilla única que presenta la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán tiene facilidad de uso?

A	Siempre	
B	casi siempre	
C	A veces	
D	Casi Nunca	
E	Nunca	

9.- Usted como ciudadano como prefiere la atención de servicios públicos:

A	Presencial	
B	En línea	

10.- ¿Cuál de los siguientes servicios usted ha utilizado en la página web del GAD Municipal de Tulcán?

A	Impuestos	
B	Predio urbano	
C	Matriculación	
D	Tazas y Servicios	
E	Otros servicios	

11. ¿Considera que la gestión pública del GAD Municipal del cantón Tulcán presenta una evaluación en cuanto a los servicios, innovación tecnológica, políticas de desarrollo para mejora del gobierno electrónico?

A	Muy frecuentemente	
B	Frecuentemente	
C	Ocasionalmente	
D	Raramente	
E	Nunca	

12. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los diferentes servicios del GAD Municipal del cantón Tulcán que presenta en su página web?

A	Totalmente satisfecho	
B	Satisfecho	
C	Algo Satisfecho	
D	Insatisfecho	

E	Totalmente insatisfecho	
----------	-------------------------	--

13. Usted se ha visto involucrado en asuntos sobre el manejo de las pagina web cómo:

A	El manejo de pago de impuestos por el portal web	
B	El manejo de descargar información	
C	El manejo de consultas para el pago de predio urbano	
D	El manejo para completar formularios en línea	
E	El manejo para el pago de matriculación	

14.- De los siguientes mecanismos de control social, usted ha sido participe del manejo de los asuntos públicos y los resultados que presentan el GAD Municipal del cantón Tulcán.

A	Veeduría Ciudadana	
B	Observatorios ciudadanos	
C	Comités de usuarios	
D	Rendición de cuentas	
E	Defensorías comunitarias	

15. ¿Usted ha sido participe de la toma decisiones del GAD Municipal del cantón Tulcán en cuanto a capacitaciones para el uso, gestión, innovación de las Tics, para mejorar el gobierno electrónico?

A	Siempre	
B	casi siempre	
C	A veces	
D	Casi Nunca	
E	Nunca	

16. ¿Qué programas y proyectos se ha mencionado por parte del GAD Municipal del cantón Tulcán en cuanto al uso del gobierno electrónico?

A	Capacitación de los empleados del sector público en tic	
B	Necesidad de personal capacitado en el tic en el sector público	
C	Desarrollo inicial de portales	
D	Desarrollo de trámite de frecuencias en línea	

E	Desarrollar el estándar de factura electrónica	
F	Ninguno	

17.- ¿Qué técnicas se puede aplicar para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la página web GAD Municipal del cantón Tulcán?

A	Cursos de Capacitación	
B	Tutoriales en línea	
C	Presentación de linkografías	
D	Capacitaciones para el manejo de la Tic's	
E	No me interesa	

18.- ¿Qué aspectos le harían a usted volver a acceder a la página web del GAD Municipal del cantón Tulcán?

A	Realizar un trámite en línea	
B	Agendar un turno para matriculación	
C	Consultar información sobre la rendición de cuentas	
D	Enviar quejas o sugerencias	
E	Otros	

Anexo 4. Estructura de la Entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA



Indicaciones

El objetivo del cuestionario estructurado (encuesta), es el de “Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la participación ciudadana del cantón Tulcán, en el año 2021”.

INSTRUCCIONES

En la presente entrevista se recomienda responder con sinceridad, la entrevista tiene preguntas semiabiertas. Esta entrevista será únicamente utilizada para fines académicos.

Nombre del Entrevistado:

1.- ¿Que directrices o lineamientos ha establecido el GAD Municipal del Cantón Tulcán para la implementación del Gobierno Electrónico?

2.- ¿Considera usted necesario la reducción de la brecha digital como alternativa para que el ciudadano pueda acceder de una mejor manera a los servicios que presenta el GAD Municipal del Cantón Tulcán?

3.- De acuerdo con Plan Nacional de Gobierno Electrónico ¿Qué sistemas o softwares de protección de datos utiliza la plataforma del GAD Municipal del Cantón Tulcán, para mantener en funcionamiento la página web?

4.- ¿Cuáles son las alternativas tecnológicas que establecerá las relaciones institucionales para mejorar los procesos de comunicación e intercambio de información entre la ciudadanía y GAD Municipal del cantón Tulcán?

5.- ¿Considera usted que el Gobierno electrónico del GAD Municipal del Cantón Tulcán alcanza una eficiencia en cuanto a servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, para fomentar la transparencia del sector público y la participación ciudadana?

6.- ¿Qué estrategia ha tomado el GAD municipal del Cantón Tulcán para que la ciudadanía sea participe de forma activa en los asuntos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y comunicación?

7.- De acuerdo con la Ley de Participación ciudadana Del Art. 72 Al 80: De Los Mecanismos De Participación Ciudadana Menciona que: Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno.

¿Qué mecanismos de participación ciudadana ha implementado el GAD Municipal del Cantón Tulcán, para mejorar el gobierno electrónico y permitir a la ciudadanía el involucramiento de estas nuevas Tecnologías?

8.- De acuerdo con la Ley de Participación Ciudadana en el Art. 6 correspondiente a las atribuciones de la promoción de la participación, establece que las instituciones deben realizar proyectos y políticas públicas que fomenten la participación ciudadana.

¿Qué programas y proyectos se ha mencionado por parte del GAD municipal del cantón Tulcán en cuanto al uso de las Tics y como estas permitirían el involucramiento a los ciudadanos?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !