

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el
Gobierno Parroquial de Tumbaco”**

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

AUTOR: Moreta Coronel Kevin Andres

TUTOR: Msc. Villarreal Chiriboga Brayan Alexis

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Moreta Coronel Kevin Andres con el número de cédula 0401774468 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco"

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

**Brayan
Villarreal** Firmado
digitalmente por
Brayan Villarreal
Fecha: 2025.06.26
14:43:43 -05'00'

Msc. Villarreal Chiriboga Brayan Alexis

TUTOR

Tulcán, junio de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Moreta Coronel Kevin Andres con cédula de identidad número 0401774468 y respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within an oval shape. The signature is stylized and appears to read 'Kevin Andres Moreta'.

Moreta Coronel Kevin Andres

AUTOR

Tulcán, junio de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Moreta Coronel Kevin Andres declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Moreta Coronel Kevin Andres

AUTOR

Tulcán, junio de 2025

AGRADECIMIENTO

En la culminación de este importante ciclo académico, deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a quienes, con su apoyo incondicional, hicieron posible la realización de este trabajo.

En primer lugar, mi gratitud eterna a mi padre, por su incansable esfuerzo, su constante motivación y por ser un pilar fundamental en mi vida. Tu sacrificio y tu fe en mi capacidad han sido la fuerza impulsora para superar cada desafío.

A mi querida abuela, por su amor inmenso, su sabiduría, sus oraciones y por cada palabra de aliento que me brindó. Tu cariño y presencia han sido un refugio invaluable y una fuente constante de inspiración.

Finalmente, extendiendo mi reconocimiento al MSc. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga, mi tutor de tesis, por su invaluable guía, su paciencia, sus conocimientos y su dedicación. Sus orientaciones expertas y su apoyo constante fueron esenciales para el desarrollo y la culminación exitosa de esta investigación.

A todos ellos, mi gratitud más sentida por creer en mí y por acompañarme en este camino.

Kevin Andres Moreta Coronel

DEDICATORIA

Dedico este logro con todo mi amor y gratitud,

A mi amado padre, Juan Francisco Moreta, quien, con su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y su ejemplo de perseverancia, ha sido mi inspiración y mi guía constante en cada paso de mi vida.

A mi querida abuela, Gloria Esther Gómez, por su ternura infinita, sus oraciones y por la fe inquebrantable que siempre depositó en mí, brindándome un refugio de amor y sabiduría.

A mis hermanos, por ser compañeros de vida, por su cariño y por compartir conmigo los sueños y los desafíos.

Y a mis amigos, quienes, con su amistad, alegría y compañía, hicieron de este camino una experiencia más enriquecedora.

A todos ellos, por su presencia, su paciencia y su aliento.

Kevin Andrés Moreta Coronel

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 | 20 |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación | 20 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 22 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 22 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO | 27 |
| III. METODOLOGÍA | 50 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 50 |
| 3.1.1. Enfoque | 50 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación..... | 51 |
| 3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER | 51 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 52 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 53 |
| 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 54 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 55 |
| 4.1. RESULTADOS | 55 |

| | |
|---|-----|
| 4.2. DISCUSIÓN | 85 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 102 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 102 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 103 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 105 |
| VII. ANEXOS..... | 110 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 52 |
| Tabla 2 Edad..... | 55 |
| Tabla 3 Percepción Ciudadana sobre la Transparencia y Rendición de Cuentas del Gobierno..... | 55 |
| Tabla 4 Percepción Ciudadana sobre la Calidad de la Información de Servicios Públicos en la Web del GAD Tumbaco..... | 57 |
| Tabla 5 Aceptación Ciudadana de la Colaboración Público-Privada para Servicios Básicos en Tumbaco. | 58 |
| Tabla 6 Participación Ciudadana en Mecanismos para la Resolución de Problemas de Servicios Básicos en Tumbaco. | 60 |
| Tabla 7 Familiaridad Ciudadana con los Mecanismos de Participación en el GAD Tumbaco..... | 61 |
| Tabla 8 Plataformas Digitales Utilizadas para el Pago de Servicios Básicos en Tumbaco. | 62 |
| Tabla 9 Frecuencia de Quejas Ciudadanas sobre Servicios Básicos en el GAD Tumbaco..... | 63 |
| Tabla 10 Propuestas de Herramientas para la Mejora de Servicios Públicos en el GAD Tumbaco..... | 65 |
| Tabla 11 Tiempo de Resolución de Problemáticas en la Prestación de Servicios del GAD Tumbaco..... | 66 |
| Tabla 12 Satisfacción Ciudadana con la Facilidad de Uso de Plataformas Digitales para Servicios Públicos en Tumbaco..... | 67 |
| Tabla 13 Acuerdo Ciudadano con la Creación de Convocatorias para la Participación en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios..... | 68 |
| Tabla 14 Principal Problemática Percibida en el Uso de Servicios Públicos Básicos (Agua, Alcantarillado, Basura)..... | 69 |
| Tabla 15 Tipos de Información Difundida a Través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el GAD Tumbaco..... | 70 |
| Tabla 16 Percepción sobre la Consideración de Opiniones Ciudadanas en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios del GAD Tumbaco..... | 72 |

| | |
|---|----|
| Tabla 17 Adecuación del Equipamiento para el Mantenimiento de Calles y Espacios Públicos del GAD Tumbaco: Percepción Ciudadana..... | 73 |
| Tabla 18 Área Prioritaria para la Mejora de Equipamiento en Servicios Públicos según la Ciudadanía..... | 75 |
| Tabla 19 Efectividad Percibida de la Comunicación del GAD Tumbaco sobre Servicios Públicos. | 77 |
| Tabla 20 Frecuencia de Uso de Plataformas Digitales del GAD Tumbaco para Obtener Información sobre Servicios Públicos. | 78 |
| Tabla 21 Entrevista..... | 80 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Conexión de agua potable..... | 41 |
| Figura 2 Alcantarillado..... | 44 |
| Figura 3 Edad..... | 55 |
| Figura 4 Percepción Ciudadana sobre la Transparencia y Rendición de Cuentas del Gobierno..... | 56 |
| Figura 5 Percepción Ciudadana sobre la Calidad de la Información de Servicios Públicos en la Web del GAD Tumbaco..... | 58 |
| Figura 6 Aceptación Ciudadana de la Colaboración Público-Privada para Servicios Básicos en Tumbaco. | 59 |
| Figura 7 Participación Ciudadana en Mecanismos para la Resolución de Problemas de Servicios Básicos en Tumbaco. | 60 |
| Figura 8 Familiaridad Ciudadana con los Mecanismos de Participación en el GAD Tumbaco..... | 62 |
| Figura 9 Plataformas Digitales Utilizadas para el Pago de Servicios Básicos en Tumbaco..... | 63 |
| Figura 10 Frecuencia de Quejas Ciudadanas sobre Servicios Básicos en el GAD Tumbaco..... | 64 |
| Figura 11 Propuestas de Herramientas para la Mejora de Servicios Públicos en el GAD Tumbaco..... | 65 |
| Figura 12 Tiempo de Resolución de Problemáticas en la Prestación de Servicios del GAD Tumbaco..... | 66 |

| | |
|---|----|
| Figura 13 Satisfacción Ciudadana con la Facilidad de Uso de Plataformas Digitales para Servicios Públicos en Tumbaco..... | 67 |
| Figura 14 Acuerdo Ciudadano con la Creación de Convocatorias para la Participación en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios..... | 68 |
| Figura 15 Principal Problemática Percibida en el Uso de Servicios Públicos Básicos (Agua, Alcantarillado, Basura)..... | 69 |
| Figura 16 Tipos de Información Difundida a Través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el GAD Tumbaco..... | 71 |
| Figura 17 Percepción sobre la Consideración de Opiniones Ciudadanas en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios del GAD Tumbaco. | 73 |
| Figura 18 Adecuación del Equipamiento para el Mantenimiento de Calles y Espacios Públicos del GAD Tumbaco: Percepción Ciudadana..... | 74 |
| Figura 19 Área Prioritaria para la Mejora de Equipamiento en Servicios Públicos según la Ciudadanía..... | 76 |
| Figura 20 Efectividad Percibida de la Comunicación del GAD Tumbaco sobre Servicios Públicos..... | 77 |
| Figura 21 Frecuencia de Uso de Plataformas Digitales del GAD Tumbaco para Obtener Información sobre Servicios Públicos..... | 79 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC..... | 111 |
| Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas..... | 112 |
| Anexo 3. Formato de encuesta..... | 114 |
| Anexo 4 Formato de entrevista..... | 116 |
| Anexo 5 Entrevista textual..... | 117 |
| Anexo 6 Evidencia fotográfica GAD de Tumbaco..... | 121 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del Gobierno Abierto como herramienta orientada a la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco durante el período 2019-2022. Pese a que el concepto de Gobierno Abierto busca mejorar la comunicación y gestión entre el Estado y la ciudadanía, persisten desafíos en la transparencia, la participación y la calidad de los servicios públicos, exacerbados en contextos locales por limitaciones de recursos y tecnología. Se adoptó un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptivo y explicativo, utilizando métodos deductivo e inductivo. La recolección de datos incluyó encuestas a ciudadanos y entrevistas a actores clave, complementadas con análisis documental. Los resultados revelan que el Gobierno Abierto en Tumbaco aún no se ha consolidado, evidenciando una implementación incipiente y fragmentada. La mayoría de los ciudadanos percibe una transparencia moderada o baja, y aunque existe una alta disposición ciudadana (69%) para participar en la planificación de proyectos de servicios, los mecanismos actuales son limitados. Se identificaron brechas importantes en la calidad de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, manifestadas en capacidad de servicio limitada, suspensiones temporales, tiempos de respuesta excesivos y cobros elevados. Se concluye que la implementación fragmentada del Gobierno Abierto limita su incidencia efectiva en la mejora de los servicios. Sin embargo, fortalecer la transparencia y la participación ciudadana, a través de plataformas accesibles y una estrategia estructurada, representa una oportunidad clave para transformar la relación entre el GAD y la ciudadanía, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios públicos y fomentando una gestión más inclusiva y responsable.

Palabras Claves: Gobierno Abierto, Servicios Públicos, Transparencia, Participación Ciudadana, Calidad de Servicios, Gobierno Parroquial, Tumbaco.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the impact of Open Government as a tool oriented to the quality of public services in the Parish Government of Tumbaco during the period 2019-2022. Despite the fact that the concept of Open Government seeks to improve communication and management between the State and citizens, challenges persist in terms of transparency, participation, and quality of public services, exacerbated in local contexts by resource and technology limitations. A mixed approach was adopted, with a descriptive and explanatory type of research, using deductive and inductive methods. Data collection included citizen surveys and interviews with key stakeholders, complemented by documentary analysis. The results reveal that Open Government in Tumbaco has not yet been consolidated, showing an incipient and fragmented implementation. Most citizens perceive moderate or low levels of transparency. Although they are willing to participate in the planning of service projects (69%) there are limited mechanisms for them to do so. Significant gaps were identified in the quality of public drinking water, sewerage, and solid waste collection services, which are manifested in limited service capacity, temporary suspensions, excessive response times, and high charges. Consequently, it is concluded that the fragmented implementation of Open Government substantially limits its impact on improving services. Nevertheless, strengthening transparency and citizen participation through accessible platforms and a structured strategy represents an important opportunity for transforming the GAD's relationship with the citizenry. This transformation could lead to improvements in the quality and efficiency of public services, as well as promote more inclusive and accountable management practices.

Keywords: Open Government, Public Services, Transparency, Citizen Participation, Quality of Services, Parish Government, Tumbaco.

INTRODUCCIÓN

La administración pública contemporánea se encuentra en un proceso de transformación constante, impulsada por la creciente demanda ciudadana de mayor eficiencia, transparencia y rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos. En este escenario global, la calidad en la prestación de los servicios públicos emerge como un pilar fundamental para la legitimidad de las instituciones y el fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la sociedad. La capacidad de los gobiernos para responder a las necesidades de sus ciudadanos de manera efectiva y oportuna se ha convertido en un indicador clave de su desempeño y de la confianza que inspiran.

En este contexto de búsqueda de una mejor gobernanza, han surgido y evolucionado diversos paradigmas. La Nueva Gestión Pública (NGP), predominante desde las décadas de 1980 y 1990, sentó las bases para la introducción de principios de eficiencia, orientación al resultado y enfoque en el "cliente" dentro del sector público. Más recientemente, la Teoría del Gobierno Abierto (GA) ha tomado relevancia como una evolución que profundiza en la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. Esta nueva visión promete no solo una gestión más democrática, sino también una mejora sustancial en la eficacia y la calidad de los servicios al permitir que las decisiones y las acciones gubernamentales sean co-creadas y fiscalizadas por la ciudadanía.

A nivel local, los gobiernos parroquiales en Ecuador desempeñan un rol crucial al ser la instancia más cercana a la ciudadanía y los principales proveedores de servicios básicos que impactan directamente en la vida cotidiana de las personas. Sin embargo, la incidencia específica del Gobierno Abierto en la mejora de la calidad de estos servicios públicos y en la percepción ciudadana en entornos específicos, como la parroquia de Tumbaco, no ha sido suficientemente explorada desde una perspectiva empírica. Existe una brecha en el conocimiento que impida comprender cómo la implementación de los pilares del GA se traduce en beneficios tangibles para los habitantes.

En vista de lo expuesto, el presente estudio se propone determinar la incidencia del Gobierno Abierto como herramienta para la mejora de la calidad de los servicios

públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco durante el período 2019-2022. Esta investigación busca aportar conocimiento relevante que no solo contribuya a la literatura académica sobre gestión pública y Gobierno Abierto en contextos locales, sino que también ofrezca información valiosa para las autoridades del Gobierno Parroquial de Tumbaco, permitiéndoles fortalecer estrategias que optimicen la prestación de servicios y fomenten una mayor participación ciudadana para el desarrollo comunitario.

La estructura de esta tesis se organiza en capítulos que abordan: el problema de investigación (Planteamiento, Formulación, Justificación y Objetivos), la fundamentación teórica (antecedentes y marco teórico con las teorías relevantes), la metodología empleada para la recolección y análisis de datos, la presentación y discusión de los resultados, y finalmente, las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El gobierno abierto es una herramienta para cambiar la forma de gestionar de los gobiernos, por medio de ello promueve un buen uso de los recursos públicos y mayor participación ciudadana en las instituciones públicas en las que permite participar en la toma de decisión y también en el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas. La idea de Gobierno Abierto se ha utilizado desde 1980 para fortalecer los procesos de comunicación entre el Estado y los ciudadanos con el fin de encontrar soluciones viables a sus problemas cotidianos, y desde una visión global, se desarrollaron diferentes iniciativas en función de promover la transparencia.

El servicio público es primordial en las instituciones públicas, por lo que accede a una mejora de la condición de vida de los ciudadanos, pero los principales problemas de los servicios públicos que tienen las ciudades latinoamericanas son los siguientes.

Según Antúnez & Galilea (2003). Menciona, la acumulación de déficits históricos en términos de acceso y calidad de los servicios, problemas graves de integración y disparidades sociales, variados estándares y la desestructuración urbana, inercias e ineficacias de la institucionalidad pública, nacional, sectorial, metropolitana y local, insuficiencias críticas de financiamiento y difíciles asignaciones sociales de costos y beneficios en la operación de los servicios, la integración diversa de actores privados en la administración de servicios públicos, complejos marcos regulatorios y diversas asociaciones público-privadas, desafíos en la adopción de tecnologías emergentes para la administración de servicios públicos, dificultades en la implementación de nuevas tecnologías para la administración de servicios públicos, y dificultades en la incorporación de entidades privadas en la gestión de servicios públicos.

En América Latina, la comprensión del acceso a la información y la difusión de datos ha cambiado de un período en el que la información estaba limitada a marcos amplios sobre la gestión de recursos públicos, a una etapa en la que la provisión de información específica y de alta calidad se prioriza para permitir la toma de decisiones de los ciudadanos en educación, atención médica, seguridad, actividades del tercer sector y política (Vera, 2015).

Esto implica un aumento en las expectativas respecto a la gobernanza y provisión de flujos de información por parte de las entidades públicas. Pero es la única forma de

garantizar que el acceso a la información pública se transforme en un medio para un compromiso cívico más sustancial.

En el Ecuador, los servicios públicos domiciliarios son fundamentales para que los ciudadanos puedan dar el uso de los servicios básicos que brinda el Estado ecuatoriano, tales como nos menciona la Constitución de la República del Ecuador 2008, agua, alcantarillado, recolección de basura, electricidad, gas licuado de petróleo, telefonía fija, telefonía móvil e internet fijo. Sin embargo, existe ineficiencia al momento de ejecutar la prestación de servicio, ya que sus planes y proyectos no se llegan a cumplir al cien por ciento en los gobiernos autónomos descentralizados.

Antes de la promulgación de la Constitución de 1998 y, particularmente, antes de la entrada en vigor de la "Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública" en mayo de 2004, el acceso a la información generada y resguardada por entidades estatales no era reconocido como un derecho humano plenamente exigible. Por el contrario, dicha información a menudo era utilizada como herramienta para ejercer el poder de forma abusiva y vulnerar los derechos ciudadanos. A partir de ese momento, se han logrado avances significativos en esta área, incluyendo la creación de organismos especializados de control y el aprovechamiento de las tecnologías de la información para facilitar y agilizar el acceso. No obstante, persisten obstáculos importantes: la información que resulta desfavorable para ciertos intereses particulares continúa siendo restringida al público, lo cual impacta negativamente en la toma de decisiones democráticas y transparentes (Vera, 2015).

Según Cedeño & Jara (2018). Es obvio que en Ecuador hay una regulación estricta con la administración de los servicios públicos. Sin embargo, hay diversos grados de desorganización y anomalías que se observan con posterioridad a la provisión de estos servicios, que se adelantaban a la actual Constitución. Principalmente, por otorgar franquicias y la forma en que operan las entidades públicas y las organizaciones que las administran. Como explica la Defensoría del Pueblo (2019), en Ecuador el 82,6% de los domicilios cuentan con el servicio de agua a través de la red pública, en comparación con solo el 79,3% de la población que tiene acceso a agua de buena calidad. Este porcentaje es todavía más bajo entre las personas que se autodenominan indígenas.

Desde el año 2018, Ecuador se incorporó a la Alianza para el Gobierno Abierto, marco en el cual desarrolló su primer Plan de Acción de Gobierno Abierto correspondiente al período 2019-2022. Este plan busca resolver las varias trabas que existe al momento de acceder a la información. Para la creación de dicho plan, participaron en la página web con un porcentaje del 100% en el cual se divide el 61% hombres y el 39% mujeres, indicando las problemáticas existentes en sus comunidades. En la parte de los grupos étnicos, los mestizos tuvieron mayor interés en su participación con un porcentaje del 79.80%.

Basado en el Plan de Acción de Gobierno Abierto de Ecuador (2019), incluye diez compromisos agrupados en cuatro temas, facilitando así la orientación del tipo de cambio social que se busca. Estos conjuntos temáticos incluyen:

Datos de acceso público: El objetivo es facilitar el acceso a la información pública aplicando formatos de crianza más simples que se alineen con los indicadores internacionales relevantes, además de aprovechar las tecnologías de información y comunicación disponibles.

Fortalecimiento de habilidades para la transparencia: se centra tanto en el desarrollo de capacidades institucionales como en la defensa del compromiso cívico y la transparencia dentro de contextos sectoriales.

Empoderamiento Cívico: tiene como objetivo mejorar y profundizar el papel de los ciudadanos en la administración pública, principalmente en los procesos de toma de decisiones y en el control de la responsabilidad social.

Innovación Pública: estimula la colaboración destinada a mejorar la prestación de servicios públicos desde una perspectiva centrada en el cliente.

El principio de gobierno abierto desempeña un papel fundamental porque se implementan tres pilares esenciales en el Gobierno Parroquial de Tumbaco: transparencia, participación y colaboración. Por medio de estos mecanismos, se evidencian los procesos que se viene realizado día a día según el plan operativo

anual de dicha institución en el año 2019. Menciona que no se llegó a cumplir sus metas establecidas por la emergencia sanitaria del COVID-19(Distrito metropolitano de Quito, 2020).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la incidencia del Gobierno Abierto como herramienta orientada a la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo de investigación sobre el Gobierno Abierto y su incidencia en la calidad de prestación de los servicios públicos, en este sentido, el rol principal del Gobierno Parroquial de Tumbaco es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos fortaleciendo la democracia en la toma de decisiones en ámbitos de política, administración y financiamiento, para así lograr que La excelencia en el servicio público sea excelente para los habitantes del Gobierno Parroquial de Tumbaco.

En este sentido, el gobierno abierto está orientado a buscar soluciones para los distintos niveles de gobierno que están presentes en el territorio, por lo cual, esta alianza del gobierno abierto garantiza al Gobierno Parroquial de Tumbaco, promover la transparencia, participación y colaboración para fortalecer la democracia y brindar buenos servicios públicos de calidad a todos los ciudadanos del sector, sin embargo, no se llega a cumplir al cien por ciento por falta de recurso económico y, por algunas veces, el desinterés propio de los ciudadanos en las tomas de decisiones del ámbito político, administrativo, financiero y presentación de quejas sobre la calidad de los servicios públicos.

Con esta investigación se contribuirá a exponer sus necesidades y participar en la búsqueda de soluciones más viables e innovadoras para que las instituciones públicas que brindan estos servicios públicos faciliten el acceso a la información en donde el ciudadano pueda realizar de acuerdo con sus capacidades, necesidades y conocimiento un buen seguimiento y evaluación para el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos.

Esta investigación tiene como objeto beneficiar al Gobierno Parroquial de Tumbaco y a la población en general del sector, como lo establece el Servicio de Acreditación Ecuatoriana (2018): "La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos

normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios". Por ello, el rol que corresponde a cada uno, es decir, el funcionario público debe encargarse con responsabilidad la ejecución de recursos económicos en los proyectos y programas tanto al cumplimiento de las normativas y las funciones que corresponde. Por otro lado, el ciudadano debe ser más activo en las tomas de decisión en ámbito administrativo, financiero y en la elaboración de políticas públicas buscando el interés común en obtener los servicios públicos de calidad.

En la actualidad, el gobierno abierto es uno de los principales factores para que haya participación continua de la ciudadanía en las instituciones públicas, para de esa manera estar en conexión directa o indirecta con los problemas que acontecen y dar respuesta inmediata, así brindando un mejor servicio a los ciudadanos. Las instituciones públicas se centran en prestar servicios básicos a la sociedad tales como agua, alcantarillado, recolección de basura, electricidad, gas licuado de petróleo, el cual debe ser óptimo principalmente para las personas que tengan confianza con el gobierno actual.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el Gobierno Abierto y su incidencia en la calidad de prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco, periodo 2019-2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el funcionamiento del Gobierno Abierto en el Gobierno Parroquial de Tumbaco.
- Analizar los servicios públicos que brinda el Gobierno Parroquial de Tumbaco.
- Relacionar la incidencia del Gobierno Abierto con la calidad en los servicios públicos.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es el funcionamiento del Gobierno Abierto en el Gobierno Parroquial de Tumbaco?
- ¿Cuáles son los servicios públicos que brinda el Gobierno Parroquial de Tumbaco?

- ¿Cuál es la incidencia del Gobierno Abierto en la calidad de los servicios públicos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como indica Naser en el estudio "Modelo de Gobernanza Abierta Local para Municipios Rurales: Oportunidades y Barreras de la Experiencia Calle Larga" (2021), diversas Políticas y Estrategias de Gobierno Abierto implementadas a nivel municipal han ayudado en la lucha contra la corrupción y la desconfianza en las instituciones públicas. En Chile, estas iniciativas han forjado un vínculo más directo entre el gobierno y los ciudadanos, incluyendo su participación a través de la tecnología de la información. Junto con otros factores, estas tecnologías de la información se consideran esenciales para la integridad; por lo tanto, es posible identificar y abordar las oportunidades y obstáculos más significativos para implementar un modelo de gobernanza abierta a nivel municipal rural (Naser, 2021).

En el presente artículo, la estrategia metodológica está centrada en Se lleva a cabo una investigación cualitativa utilizando un enfoque de estudio de caso. Con esta estrategia se espera ampliar la aplicabilidad de los resultados a fin de profundizar en el fenómeno estudiado. Esto se logra por medio de varias técnicas de recolección de datos, lo que permite obtener una abundante cantidad de datos para su análisis posterior (Naser, 2021).

Este enfoque mejorará la aplicabilidad de los hallazgos y ayudará a formar la fenomenología en estudio con su análisis descriptivo y comprensivo. De hecho, esto es posible a través de varias técnicas de recolección de datos, que agilizan el proceso de recopilación de un gran volumen de datos para el análisis.

Por lo tanto, la aplicación de técnicas de recolección de datos para esta investigación incluye, por un lado, el estudio de documentos teóricos y fuentes de literatura; esto implica estudiar la literatura existente sobre el tema de la gobernanza abierta y su implementación a nivel municipal. Además, se llevarán a cabo entrevistas para recopilar testimonios de individuos clave o expertos en el tema, así como informes verbales, tanto en contextos colectivos como individuales, de personas que han participado en procesos de gobierno abierto (Naser, 2021).

El artículo es útil porque proporciona información sobre la experiencia del gobierno abierto local en municipios de Chile. Este enfoque ha promovido políticas para incrementar la participación ciudadana mediante la creación de espacios que fomenten la cercanía con la comunidad. Asimismo, destaca la preocupación de las autoridades por habilitar caminos, tanto presenciales como digitales, mediante tecnologías y redes sociales, para la desinformación (Naser, 2021).

El artículo metodológico se organiza en tres etapas. Primero, se realiza una revisión sistemática de la literatura respecto al panorama internacional de gobierno abierto. Segundo, el gobierno abierto se analiza en el contexto local desde una perspectiva exploratoria y con un enfoque estadístico orientado a captar la opinión y las expectativas del administrador público. Finalmente, se centra en la implementación de la política de gobierno abierto en el Ayuntamiento de Madrid a través de una entrevista semiestructurada sobre la formulación y ejecución de políticas vinculadas a las dimensiones de gobierno abierto.

Como explican Maldonado et al. (2021), se menciona los Modelos Teóricos de la administración pública, resaltando la nueva gestión pública y la nueva gobernanza pública. Estos modelos forman la base de la nueva gestión pública, que está centrada en el ciudadano y orientada a resultados a través de la planificación estratégica y el uso de medidas de rendimiento. La gestión pública también enfatiza la transparencia y el control social, se orienta hacia la descentralización gerencial y se centra en la evaluación y desarrollo de recursos humanos.

Se establece que existe una correlación directa entre la dedicación a atender los resultados para el ciudadano y la responsabilidad que asumen los políticos y los funcionarios públicos. Postulan la concepción de innovadoras y eficaces instituciones. Dentro de ese marco, la prioridad primaria para la provisión de servicios públicos recae en el ciudadano.

La evaluación del grado de implementación de gobierno abierto a nivel global se realizó mediante una encuesta sistemática y el levantamiento de información. Las contribuciones subsidiarias, también llamadas propuestas de gobierno, son agrupadas y subsumidas a los pilares de gobierno, porque es uno de los modos de

incentivar la democracia —en sus diversas formas— mediante la creación de un contexto en el que los ciudadanos son valorados y entrenados para cultivar un entorno de administración.

Según Maldonado et al. (2021), Las políticas de gobierno abierto todavía necesitan ser más efectivas ya que deben ser tratadas como políticas de estado para garantizar su efectividad y sostenibilidad. Esto significa que la voluntad política de los líderes debe iniciar y promover la implementación de tales estrategias innovadoras, junto con la capacitación y concienciación de los servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas del sector privado.

La investigación realizada por Naser, Ramírez y Rosales (2017), titulada "Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe", tiene como objetivo contribuir a la aceptación del Estado abierto desde la perspectiva de la CEPAL y los distintos organismos multilaterales responsables del desarrollo en la región de América Latina y el Caribe. Se consideran las dimensiones socioeconómicas y ecológicas que se basan en la inclusión social y la adhesión a los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos en la agenda 2030. El área de estudio abarca América Latina y el Caribe, incluyendo estudios de caso como el Municipio de Bahía Blanca, Madrid, México, Brasil, Costa Rica y el Municipio de Quito en Ecuador.

La investigación facilita la elaboración de planes, programas y acciones que apoyen la implementación del gobierno abierto en las localidades, mostrando contextos donde se puede fortalecer el apoyo del gobierno abierto para la promoción de políticas públicas. Es importante enfatizar que la asistencia y la ciudadanía, así como el uso de tecnologías de la información, son participación en la solución, la transparencia y cualquier otra acción relevante, como foco central, es fundamental. La relevancia de esta investigación es que, además de cubrir conceptos básicos del tema, trata variables dependientes e independientes, lo que la hace útil para la construcción del marco teórico del tema.

En su investigación, Ruvalcaba (2018) se centra en el papel de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y argumenta que el gobierno abierto es un paradigma emergente que redefine la gobernanza a medida que avanza en

innovación y "nuevos" ingredientes para entrelazar el gobierno con la gente. El propósito del estudio es examinar la política y la adopción de políticas que rigen las políticas de los gobiernos locales vinculadas con el Gobierno Abierto y cómo estos esfuerzos llegan a la gente a través de espacios de interacción configurables. Además, se ha registrado que un gobierno abierto es un medio para hacer que el gobierno sea más eficiente y efectivo mientras se intenta al mismo tiempo evitar la generación de corrupción en el sector público.

La metodología seguida se desarrolla en tres fases. En primer lugar, se ha realizado una revisión sistemática de la bibliografía internacional sobre gobierno abierto. En segundo lugar, la relevancia de la ciudad abierta se analiza en el gobierno local como aproximación exploratoria y cuantitativa para establecer perspectiva y visión del administrador público. Por último, se enfoca el análisis de la política de aceptación del gobierno abierto por parte del Ayuntamiento de Madrid desde una entrevista semiestructurada.

En las conclusiones de la investigación, se considera el contexto del gobierno abierto y sus muchas dimensiones junto con la relevancia de la información descubierta. Además, el análisis examina las características peculiares de la gobernanza abierta a nivel municipal, identificando doctrinas que capturan las ventajas de aplicar la gobernanza abierta en estas circunstancias.

Por otro lado, la investigación contribuye significativamente al trabajo de grado con los aspectos de gobierno abierto; a través de ella, un gobierno local puede mejorar la gestión y recuperar la confianza de los ciudadanos para poder efectuar proyectos a futuro. Como resultado, colaborar con la comunidad y las autoridades puede promover el desarrollo de gobiernos locales más socialmente responsables que comprendan e interactúen con las necesidades de la sociedad, tomando así mejores decisiones para la población.

En el trabajo de Gaviria & Delgado (2020), titulado "Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal", se estableció como objetivo conocer y proponer mejoras en los servicios públicos dentro del ámbito de la gestión municipal. La investigación se destaca al señalar en la medida en que la administración pública sea la entidad responsable de la prestación de servicios para el ciudadano, una

obligación que constituye un reto al esforzarse por garantizar eficiencia y seguridad de los mencionados servicios para los ciudadanos que los necesitan y así no tener problemas a un futuro cercano. Además, en las sociedades actuales, cada vez más complejas, surgen constantemente nuevas necesidades que deben ser abordadas por el Estado.

Con base en la investigación realizada por Cedeño y Jara (2019) y titulada «Los servicios públicos domiciliarios en el Ecuador: recopilación y análisis de documentos relacionados», se enfatiza que los derechos que se desprenden de la Constitución de la República del Ecuador deben ser salvaguardados y asegurados. Esto se refiere especialmente a la prestación Se garantiza el acceso sin costo a servicios públicos domiciliarios tales como gas licuado, telefonía fija, agua potable, saneamiento, y energía eléctrica.

En el estudio se menciona que existen leyes que establecen derechos y responsabilidades en relación con el acceso adecuado a los servicios públicos residenciales. Entre estas leyes se encuentran la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la Ley de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y la Ley de Aguas, entre otras. Se mencionan varias de estas leyes. Además, se ha observado que el sector privado realiza un mayor número de estudios en el ámbito de los servicios residenciales, dado que es el proveedor directo de estos servicios, pero el número de estudios realizados sobre los servicios de agua potable y alcantarillado es significativamente mayor en la recopilación de datos. A pesar de ello, el Gobierno nacional regula estos servicios para garantizar que se ajusten a los objetivos del desarrollo sostenible.

Según la revisión de literatura creada por Senplades, Senagua, Setep y El Banco del Estado, Pichincha, Carchi, Imbabura, Tungurahua, El Oro y Azuay están más avanzados en términos de servicios de alcantarillado y agua potable, mientras que Chimborazo y Bolívar tienen el menor desarrollo. Ecuador ha logrado una mejora en la infraestructura de acceso a los servicios públicos en comparación con años

anteriores; sin embargo, todavía no cumple con las directrices constitucionales que se establecieron.

La importancia de este estudio radica en el enfoque que se hace sobre las principales normas legales que garantizan los servicios públicos domiciliarios, así como también aquellos documentos que brindan la información necesaria y demás datos que son objeto de análisis para el estudio en cuestión. Además, destaca la existencia de documentación que respalda el seguimiento y control de los servicios, ya sean estos prestados por proveedores públicos o privados (Cedeño & Jara, 2019).

2.2. MARCO TEÓRICO

Teoría de Gobierno Abierto

Es esencial desarrollar teorías sobre el tema de investigación antes de emprender cualquier estudio. De acuerdo con la teoría de Oszlak (2013), el Gobierno Abierto no representa simplemente un avance tecnológico, sino más bien una filosofía que aborda la naturaleza del gobierno y el papel que desempeñan tanto el gobierno como los ciudadanos en la gestión pública y sus resultados. Esta perspectiva se fundamenta en supuestos subyacentes que definen esta nueva forma de relación entre el Estado y la sociedad. En esencia, aquellos que promueven el Gobierno Abierto sostienen que: 1) la tecnología disponible facilita una comunicación e interacción bidireccional entre el gobierno y la ciudadanía; 2) el gobierno debe abrir canales de diálogo e interacción con los ciudadanos para aprovechar su potencial contribución en la toma de decisiones sobre políticas, la producción de bienes y servicios públicos, así como en el monitoreo, control y evaluación de su gestión; y 3) los ciudadanos deben aprovechar la apertura de estos nuevos canales participativos, comprometiéndose activamente en diferentes roles, como tomadores de decisiones políticas, productores y controladores (Oszlak, 2013).

El paradigma de Gobierno Abierto surgió en la convergencia de dos corrientes principales: la transparencia y los programas de acceso a la información por un lado y la participación ciudadana y el control social por el otro. La frase "Gobierno Abierto" ganó relevancia en el año 2009 con la iniciativa del entonces presidente de Estados Unidos Barack Obama, quien emitió el Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto. Quiero destacar que, aunque estos eventos fueron innovadores,

ya existían algunas experiencias previas a esto, como las leyes de libertad de información legisladas por Gran Bretaña en la década de 1970 (Arroyo, 2017).

El gobierno abierto tiene sus ventajas tanto en el sector público como en el privado. En la administración pública, apoya la integridad, la equidad, la innovación y ayuda en la prevención y detección de esquemas de corrupción. Privadamente, fomenta la participación cívica y la participación ciudadana. Promueve la rendición de cuentas, hace que los datos e información públicos sean accesibles, estimulando así la innovación y el emprendimiento (Abierto, 2018).

Concepto de Gobierno Abierto

Se considera un gobierno abierto aquel que mantiene una conversación permanente con los ciudadanos para escuchar sus opiniones, los agravios, toma decisiones y da respuestas ajustadas a sus requerimientos, promueve la coparticipación en la asistencia pública por funcionarios y ciudadanos, y que toda su actuación y decisión es comunicada sin velos ni secretos y sin restricciones (Calderón & Lorenzo 2010).

El fenómeno del Gobierno Abierto incorpora un tipo de gobernanza novedoso que, al igual que en los modos de operación anteriores del gobierno, implica una solicitud y un intercambio persistente con los ciudadanos, más aún ahora que Internet y las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) han desempeñado un papel crucial. En este sentido, se necesitan sistemas de gestión aún más avanzados y un cambio profundo en la cultura organizacional del sector público, junto con marcos institucionales sólidos y fundamentos legales (Ramírez-Alujas & Rosales, 2017).

De acuerdo con la Carta Iberoamericana, el concepto de Gobierno Abierto se refiere a un conjunto de estrategias y herramientas destinadas a mejorar la gobernanza y fomentar una administración pública más eficiente. Este modelo se basa en valores fundamentales de transparencia, participación activa de la ciudadanía, rendición de cuentas, gobernanza colaborativa e innovación. Está centrado en el ciudadano ya que involucra a las personas no solo en la toma de decisiones, sino también en el diseño e implementación de políticas. Su objetivo es

mejorar la democracia, legitimar la acción pública y fomentar el bien común (CLAD, 2016).

Los autores indicados proporcionan diferentes definiciones de “Gobierno Abierto”, sin embargo, todos convergen en el mismo objetivo, que es trabajar con los ciudadanos para mejorar el funcionamiento del estado. Este enfoque obliga a las instancias del gobierno a revelar, por así decirlo, la información que antes era de uso exclusivo, de forma tal que se conozcan las acciones u omisiones realizadas en sus mandatos. En resumen, el objetivo de Gobierno Abierto es garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas, promoviendo una relación colaborativa y más cercana entre gobierno y ciudadanía.

Pilares de gobierno abierto

Para llevar a cabo una estrategia de Gobierno Abierto en su totalidad, es necesario atender y desarrollar todos sus pilares componentes: Transparencia, Educación Pública, Responsabilidad y Responsabilidad, e Innovación y Tecnología. Cualquier intento y modelo que se sin uno o dos de estos pilares, está destinado al fracaso o es un modelo sin contenido real. Por esto, cualquier política o acción pública enmarcada en el esquema de Gobierno Abierto debe asumir la integración de todos estos pilares construyendo una única estrategia. Aislada, ninguna de estas políticas puede funcionar ya que plantea un sistema de interdependencia de las políticas públicas. Es fundamental que esta política esté en coherencia con la aplicación unitaria de la política de gobernanza multinivel expuesta previamente. Por ejemplo, la transparencia carecería de impacto sin la rendición de cuentas y la participación ciudadana, y viceversa. Además, la Alianza de Gobierno Abierto (AGA) ha agregado un cuarto pilar, que consiste en la innovación continua, para hacer que las organizaciones sean más eficientes, adaptables a los cambios sociales y capaces de aprovechar las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) (Pilares De Gobierno Abierto – Toolkit Haga, 2021).

Transparencia

Un gobierno que actúa con transparencia ofrece a la ciudadanía acceso a información relacionada con sus actividades, planes, fuentes de datos y aspectos por los cuales puede ser considerado responsable. Esta práctica fortalece la rendición de

cuentas por parte de la administración pública y facilita un control social continuo por parte de la sociedad (DMQ, 2014).

La transparencia implica el derecho de acceso a la información que está en posesión de las instituciones públicas y la disposición de poner esta información a disposición de la ciudadanía. Esta información debe reflejar el uso de los recursos públicos, las actividades realizadas y los resultados obtenidos de la gestión gubernamental (Ambuludi, 2021).

Participación (tomar parte)

Un gobierno que impulsa la participación ciudadana garantiza el ejercicio del derecho de las personas a involucrarse activamente en la elaboración de políticas públicas, promoviendo el diálogo y el intercambio de ideas, saberes y experiencias entre los ciudadanos y las instituciones del Estado (DMQ, 2014).

Cualquier gobierno debería utilizar la divulgación de información para estimular el interés y la participación de las personas en el discurso público. Esto requiere garantizar espacios de consulta, discusión, conversación, presentación y reflexión que estimulen el derecho de los ciudadanos a participar activamente en las políticas públicas (Macías et al., 2020).

Colaboración (Contribuir).

Un gobierno colaborativo involucra y compromete a los ciudadanos y otros actores sociales en la labor conjunta para abordar los problemas nacionales. Esto implica la cooperación y la coordinación de esfuerzos no solo con la ciudadanía, sino también con empresas, asociaciones y otros agentes. Facilita el trabajo conjunto dentro de las propias administraciones, así como entre ellas y sus funcionarios de manera transversal. (DMQ, 2014).

El pilar de colaboración se sostiene en la creación de nuevos espacios que permiten la co-creación de iniciativas y la coproducción de nuevos servicios públicos. Estas iniciativas, junto con otros primordiales espacios de diálogo y trabajo que deben llevarse a cabo en el contexto de una coproducción social del conocimiento, requieren un cambio de enfoques y prácticas que permitan potenciar la innovación no solo dentro de las administraciones públicas, sino también en sus interacciones con el resto de la sociedad e incluso con el sector privado y el tercer sector, (CLAD, 2016)

Innovación tecnológica

La innovación tecnológica facilita la creación de nuevos canales de participación ciudadana. Las relaciones entre el gobierno y el ciudadano, así como la transparencia en la administración pública, son áreas en las que las tecnologías de información y comunicación (TIC) pueden influir significativa y favorablemente. Se hacen propuestas sobre gestión pública que capte el interés y participación del ciudadano, que sea más productiva y que en su lugar administre democracias más fuertes (Ramírez Alujas, 2010).

En el caso de la innovación en el sector público, se observa como la modificación intencional, ordenada y sistemática de políticas, estrategias, tecnologías y procedimientos que busquen optimizar la eficacia, reducir la opacidad, aumentar la participación pública, y mejorar la calidad de los servicios que ofrece el gobierno a los ciudadanos. Asimismo, incluye la implementación de soluciones complejas, creativas y eficientes que ayuden a la administración pública en la gestión y administración de bienes públicos, apoyen la toma de decisiones fundamentadas, mejoren la colaboración interinstitucional entre los distintos entes del gobierno, y en general, que se reduzcan los niveles de insensibilidad y se atenen más a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Por su parte, la innovación es uno de los pilares de la modernización y reforzamiento del marco del sistema de gobernanza pública y proveer un gobierno sensible y próximo al ciudadano en el ejercicio de su mandato (Pomaquero, 2023).

Principios de Gobierno Abierto

De esta manera, Ramírez (2013) afirma que los conceptos de gobierno abierto hoy en día en su construcción y operacionalización de algunos principios están en acción.

Elucidando aquí, los objetivos más importantes apuntan a la mejora del control social junto con la rendición de cuentas, permitiendo así a los ciudadanos monitorear las actividades del Gobierno. Además de esto, la reutilización de la información del sector público tiene como objetivo la innovación y el crecimiento económico al hacer que la información sea gratuita y que pueda ser utilizada por muchos actores.

Esto implica que se debe otorgar a los ciudadanos la autoridad para participar en los procesos de toma de decisiones y en la formulación de políticas que afectan sus vidas y comunidades, haciendo así que la gobernanza sea más legítima y efectiva.

Tales foros mejoran la co-creación y/o el diseño conjunto de valor público, es decir, el desarrollo de productos y servicios de valor agregado universales. Esta cooperación es esencial para abordar los desafíos y fomentar un gobierno más transparente, inclusivo y eficiente (Ramirez, 2013).

Principios para Gobierno Abierto

Participación activa: Se fomenta la participación a través de brindar información, consultas, capacitación e involucramiento de los ciudadanos y las organizaciones sociales.

Transparencia y responsabilidad: Es obligación de las entidades llevar con ellos el deber de rendir cuentas de forma agendada por sus actos y, además, asumir públicamente la responsabilidad de las decisiones que han tomado.

Publicación de datos abiertos: Publicar conjuntos de datos que sean completos, primarios, desglosados y actuales cumpliendo con estándares internacionales sobre la publicación de datos en la web es imprescindible.

Acceso y reutilización de la información pública: Para que la información pública alcance su impacto óptimo, priorizando la reutilización, debe encontrarse sujeta a licencias abiertas.

Accesibilidad y simplicidad: Siempre que se puede, se hace uso de un lenguaje sencillo y claro.

Cooperación y co-creación: La cooperativa debe hacerse en todas las etapas, al igual que pos-diseño. Se establece como objetivo que todas las prácticas y políticas se diseñen para promover la cooperación y la co-creación.

Inclusión y diversidad: Hay que considerar a las mujeres, personas con discapacidades, las minorías y los grupos sociales considerados "vulnerables". Se les debe considerar alternativas de inclusión, como el uso de idiomas, tecnologías y metodologías apropiadas para estas minorías (Machado et al., 2016).

Característica del Gobierno Abierto

Como señala Ramírez (2013), la definición de Gobierno Abierto se caracteriza por una serie de elementos fundamentales:

Información simétrica desde el Gobierno: En términos simples, el gobierno debe comunicar sus políticas, junto con la información relevante, además de los hechos, resultados, costos, y otras consideraciones prácticas que la acompañan.

Las ciudadanas, los ciudadanos y la prensa pueden acceder a documentos oficiales de las instituciones del Estado: El acceso directo o indirecto de la ciudadanía o de medios de comunicación a los documentos oficiales del gobierno. Ayuda en la transparencia y rendición de cuentas, ya que con este acceso permite a la sociedad civil y a los medios realizar pesquisas y análisis de la información disponible.

Las sesiones son públicas y pueden asistir los medios de comunicación: Se promueve la transparencia al permitir al público y a los medios el acceso a las reuniones de los entes públicos, así como también a los libros de actas. Esta medida incrementa la transparencia de la acción pública y, por ende, la legitimidad de las instituciones públicas.

Consulta sistemática con las partes interesadas más relevantes: El Estado debe involucrar plenamente a los grupos de interés en el proceso de formulación e implementación de políticas y asegurarse de que sus opiniones y preocupaciones sean atendidas. Además, es importante que todas las partes interesadas tengan la oportunidad de acceder a la información sobre el proceso de toma de decisiones. Toda la información y opiniones recopiladas deben ser publicadas para garantizar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones (Ramírez, Gobierno Abierto, 2013).

Gobierno Abierto en Ecuador

El Gobierno Abierto es un modelo innovador de gestión pública que busca construir confianza a través de la transparencia, la ética y la supervisión por parte del público. Su objetivo principal es mejorar la administración pública del gobierno de manera responsable al involucrar a la ciudadanía en los asuntos públicos del estado. Este compromiso civil va más allá del cambio social y fomenta un sentido de responsabilidad compartida entre el gobierno y los ciudadanos en la construcción de la nación: construyendo un mejor mañana (Gobierno Abierto, 2020).

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el marco del Abierto Gobierno se da con fines específicos, como aumentar la transparencia, fomentar la innovación o promover la participación en los procesos de toma de decisiones. En este sentido, se busca aprovechar el uso de la tecnología para facilitar una gobernanza más abierta y colaborativa (Gobierno Abierto, 2020).

Es importante señalar que en 2018 en Ecuador se dio un debate entre los ciudadanos, los académicos y, por supuesto, el gobierno en torno a la temática del gobierno abierto; esto se potenció cuando Ecuador se adhirió a la Open Government Partnership (OGP) en 2019. La participación en esta asociación internacional hizo revivir la discusión sobre la necesidad de implementación de la evaluación ciudadana de los servicios públicos en el país (Jara & Paladines, 2020).

Empecemos por recordar que la incorporación de Ecuador a la OGP representa un avance en la consecución de una transparencia más eficiente y en la participación ciudadana en los asuntos gubernamentales. Con la incorporación a esta iniciativa el país se adhiere a los compromisos para fomentar el acceso a la información, la colaboración y la sinergia entre el estado y la sociedad, así como para ejecutar pasos que garanticen la elevación de la calidad de los servicios públicos. Este acontecimiento marca un hito en la búsqueda de un gobierno que responda a las necesidades y a las demandas de todos los ecuatorianos (Jara & Paladines, 2020).

Alianza para el Gobierno Abierto

La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP, por sus siglas en inglés) es una iniciativa internacional cuyo principal objetivo es asegurar que los gobiernos trabajen en fomentar la transparencia, combatir la corrupción, la participación ciudadana, el

acceso a la democratización efectiva y el aprovechamiento de las tecnologías modernas al servicio del fortalecimiento de la democracia. En el 2018, la OGP constó de 76 países miembros, 106 gobiernos locales y miles de participantes de la sociedad civil.

Mediante esta alianza, los gobiernos firmantes se comprometen a llevar a cabo medidas que modernicen y hagan más responsables a sus gobiernos. Dichas acciones se consagran en planes de acción que son elaborados de manera conjunta entre el gobierno y la sociedad civil, y que contienen múltiples compromisos relacionados con la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas (Gobierno Abierto Alianza, 2018).

En el caso de Ecuador, como parte de su compromiso en la lucha contra la corrupción y en la promoción de la transparencia y la participación ciudadana, el Presidente de la República anunció en el Informe a la Nación del 24 de mayo de 2018 la integración del país a la Alianza para el Gobierno Abierto. Desde entonces, Ecuador se convirtió en miembro activo de la OGP a partir del 18 de julio de 2018, comprometiéndose a trabajar en conjunto con la sociedad civil y otros actores para fortalecer la transparencia y la participación ciudadana en la gestión gubernamental (Gobierno Abierto Alianza, 2018).

Teoría de la Nueva Gestión Pública

La teoría de la Nueva Gestión Pública surgió como una respuesta necesaria ante los crecientes problemas operativos del gobierno y la crisis fiscal de la década de 1980. Las reformas nacieron a partir de la falta de responsabilidad y la ineficiencia de los gobiernos, junto a las debilidades de carácter institucional. Fue una respuesta a la creciente insatisfacción con los modelos burocráticos tradicionales de administración pública, percibidos como ineficientes, inflexibles y alejados de las necesidades ciudadanas. La NGP buscó incorporar principios y prácticas de gestión del sector privado para modernizar y mejorar el desempeño del sector público.

Sus pilares fundamentales incluyen la búsqueda de eficiencia, la orientación al cliente/ciudadano, la descentralización, la rendición de cuentas por resultados y la introducción de mecanismos de mercado.

La Nueva Gestión Pública (NGP) no se originó de un único "creador", sino que surgió como una corriente de reforma administrativa predominante en las décadas de 1980 y 1990. Fue una respuesta global a la percepción de ineficiencia y rigidez de las administraciones públicas tradicionales, buscando soluciones en principios y prácticas de gestión del sector privado.

La Nueva Gestión Pública (NGP), como corriente de reforma administrativa, se ha caracterizado por la búsqueda de la eficiencia, la eficacia y la orientación al ciudadano en el sector público. Como bien señala Christopher Hood (1991), la NGP engloba un conjunto de principios que buscan transformar la burocracia tradicional, tales como la profesionalización de la gestión, el énfasis en el rendimiento, la separación de la provisión y la producción, la disciplina, y la adopción de mecanismos de mercado. Estos principios son fundamentales para entender el marco en el que operan las iniciativas de Gobierno Abierto, que, a su vez, buscan una gestión más transparente y participativa.

Como en la acción administrativa de las organizaciones públicas derivadas de los cambios de carácter gerencial en el año de 1980. Gran Bretaña fue convertida en un laboratorio por Hood en el periodo de gobierno de la primera ministra Thatcher y de su sucesor el Primer Ministro John Major. Thatcher fue continuadora de ese modelo. El gobierno junto con la sociedad es fundamental para esta Nueva Gestión Pública (NGP), pero el gobierno muestra limitada capacidad para proveer solución a los requerimientos. El planteamiento de NGP es optimizar el desempeño de la administración pública llevando a la organización gubernamentales a ser más eficientes y más efectivas (García, 2007).

Características de la Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) se centra en la eliminación de niveles jerárquicos innecesarios y la adopción de estructuras más fragmentadas o descentralizadas en pos de mejorar la eficiencia gubernamental. Las unidades descentralizadas mantienen cierta autonomía con respecto a la dirección central, asumiendo metas concretas y medibles por resultados. Las NGP reformas comprenden la privatización y comercialización de empresas públicas, la progresiva subcontratación de servicios

públicos, la imposición de tarifas que no subsidien el coste de atención, así como otras múltiples formas de contener el gasto público (Villanueva, 2015).

La Nueva Gestión Pública NGP se ocupa principalmente de la promoción de cambios en la reestructuración y modernización profunda de los procesos en las instituciones públicas, incluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD como el Tumbaco. Estas incluyen el fortalecimiento que se busca en la oferta y demanda de los servicios públicos por parte de la ciudadanía.

Desde la visión de participación ciudadana, es fundamental que el Gobierno de Tumbaco desarrolle formas óptimas de participación ciudadana. Esto puede dar lugar a la formación de consejos o comités consultivos que permitan a la ciudadanía ejercer su derecho a demanda, proponer alternativas, así como involucrarse de manera activa en las decisiones sobre la provisión de servicios públicos. También, se puede avanzar en la creación de espacios para el diálogo y las consultas públicas donde se capte la opinión y la retroalimentación de la comunidad respecto a las políticas y programas públicos.

La NGP surgió como una respuesta a la ineficiencia y la burocracia de las administraciones públicas tradicionales. Su objetivo principal es modernizar y optimizar el desempeño del sector público, incorporando principios y prácticas de gestión del sector privado para lograr mayor eficiencia, eficacia y orientación a resultados. En su esencia, busca un gobierno más centrado en el ciudadano y en la entrega de servicio público, con un fuerte énfasis en la rendición de cuentas, la transparencia y la descentralización para mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios (Gaebler & Osborne, 1994).

Para concluir, el desarrollo del modelo de Nueva Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tumbaco conlleva rediseños en la estructura organizacional y en los procesos internos para fortalecer los niveles de calidad en los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, se restringe en propiciar la participación ciudadana y el compromiso activo en la toma de decisiones.

El nuevo Servicio Público

El enfoque de servicio público debe pasar por una reestructuración intrincada de los marcos administrativos, procesos y políticas que rigen los servicios para que puedan participar como ciudadanías activas en los asuntos de su gobernanza. El núcleo de este argumento se basa en la suposición de que el bien público deriva de un diálogo a nivel societal sobre los valores e intereses compartidos que todos los ciudadanos deberían poseer. Los esfuerzos del gobierno en la planificación e implementación de políticas y en la realización de acciones deben surgir de este compromiso abarcador para asegurar que sus esfuerzos sirvan a los intereses y satisfagan las necesidades de la población. De esta manera, se logra una mayor legitimidad y efectividad en la gestión de los asuntos públicos (Pérez, 2016).

El paradigma se basa en siete principios fundamentales que han servido como pilares para el desarrollo. Primero, existe el concepto de "atender a los ciudadanos y no a los clientes" que marca a los servidores públicos como contemporáneos y receptivos a la demanda, así como dispuestos a construir confianza y relaciones colaborativas con la comunidad. Segundo, se presta mayor atención al interés público que a los intereses privados, lo que fomenta la satisfacción de necesidades colectivas a través de obligaciones compartidas. Tercero, se aboga por los valores ciudadanos y el servicio público y su defensa contra la lógica corporativa, donde los servidores públicos asumen la responsabilidad cívica de promover el bien común. Cuarto, aboga por un pensamiento estratégico con acción democrática que fomenta la responsabilidad compartida por programas públicos eficientes entre el público y el gobierno. Quinto, se destaca la rendición de cuentas como una responsabilidad del servidor público que debe demostrar cumplimiento con los estándares legales en la transparencia y legalidad de su gestión. En sexto lugar, existe el concepto de "atender en lugar de dirigir" que satisface las necesidades sociales como enfoque de las acciones emprendidas. Finalmente, es indispensable fomentar el reconocimiento de las personas en su dimensión integral y no solo en su productividad, rescatando logros cooperativos y reputacionales entre las partes (Pereira & Jaráiz, 2015).

Servicio público

Definición de Servicio Público

El derecho administrativo tiene toda una teoría del servicio público, que ha de cumplir una función fundamental. Este concepto lleva la justificación de la actuación

excepcional de la Administración y, en cierta medida, consagra ciertos principios, algunos ya jurídicos y/o científicos del Estado de derecho que no se habían alcanzados del todo. Estos principios son el sometimiento de la Administración al Derecho, la cual debe guiar su actuación no desde una postura de dominación y poder (*puissance publique*) sino en base a finalidades de orden social y de solidaridad. Estas son apoyadas por el sentir popular y fundamentos democráticos que abrigan la administración más horizontal (Camargo, 2013).

Clasificación de los servicios públicos:

Servicios públicos esenciales: aquellos que directamente intervienen en la existencia humana o son fundamentales para la vida, tales como el servicio domiciliario de agua, luz, y, vivienda, entre otros.

Servicios públicos no esenciales: secundarios, los cuales no son vitales para las actividades cotidianas. Estos prestan menor relevancia como lo son los museos, teatros, estadios, etc.

Servicios públicos propios: estos son servicios que el estado otorga directamente a la población.

Servicios públicos impropios: estos comprenden aquellos servicios que, salvaguardados por la administración pública, son proporcionados por terceras personas o entidades. Pueden ser de orden nacional, provincial, cantonal, o parroquial (Jaramillo, 2018).

Servicios Públicos Domiciliarios

Según la ley de protección al consumidor (2000), se establece que "se entiende que los servicios públicos domiciliarios son aquellos servicios básicos que se reciben directamente en el hogar del ciudadano, suministrados por prestadores públicos o privados, tales como: energía eléctrica, telefonía convencional, suministro de agua, y otros similares" (Art. 2). El servicio de telefonía y otras comunicaciones no se brindarán solo por el Estado, sino que la competencia también podrá ser ejercida por empresas privadas, evitando así un monopolio y proporcionando servicios de calidad a toda la sociedad dentro del territorio.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que los servicios públicos de agua, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones se proporcionarán al público sin discriminación, estableciendo así un sistema de acceso universal. Adicionalmente, el Estado incurrirá en los gastos relacionados con el mantenimiento de cada centro de telecomunicaciones, permitiendo ofrecer un costo razonable a todos los ciudadanos, así como distribuir equitativamente los costos con ingresos conforme a la finalidad.

Asimismo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán la competencia exclusiva de “prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental, y cualquier otro servicio que sea determinado por la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008. Art. 264). A este efecto se crean empresas públicas, por medio de las cuales funcionan como sociedades de derecho público que tienen personalidad y autonomía en las esferas financiera, económica y administrativa para adoptar resoluciones acerca del servicio que ofrecen al consumidor.

- **Agua Potable**

El suministro de agua potable a los hogares, mediante redes de tuberías u otros medios, que cumple con los requisitos establecidos por la autoridad correspondiente, es ofrecido por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades públicas o asociaciones de usuarios de agua. La supervisión y regulación de este servicio público domiciliario es responsabilidad de la Agencia de Regulación y Control (ARCA) (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016).

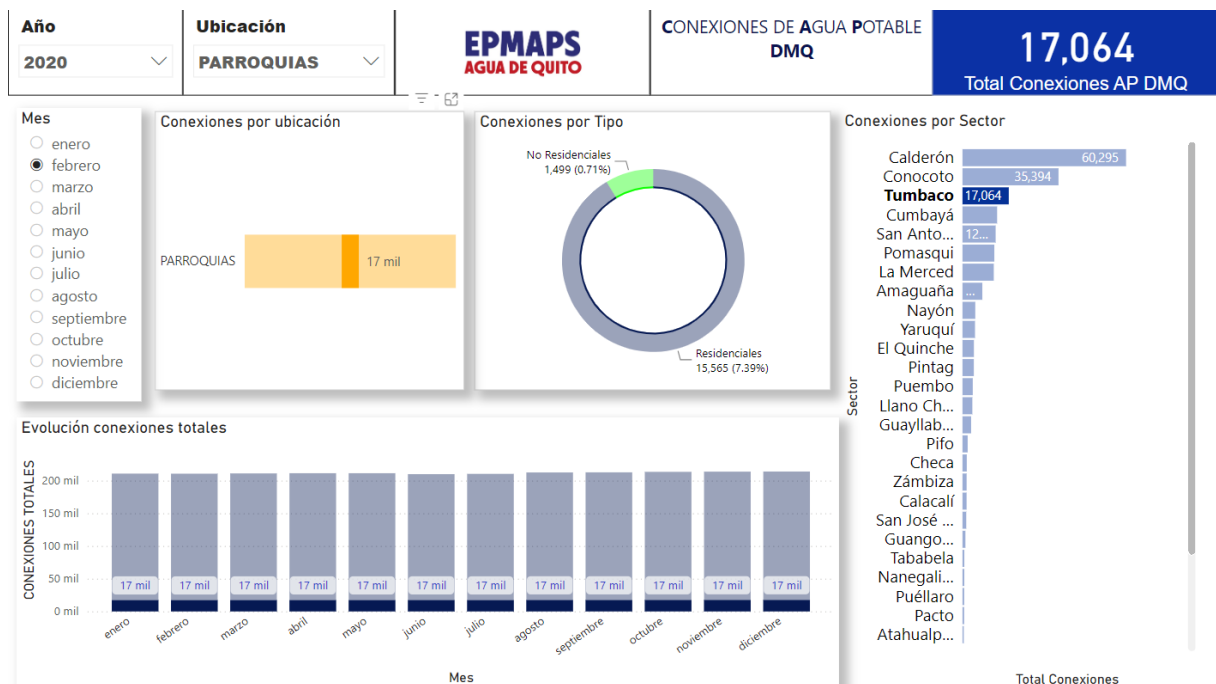
El Estado tiene la obligación y, más importante aún, es un derecho fundamental, garantizar a todas las personas el acceso a una cantidad adecuada de servicios básicos para uso personal y doméstico, como el suministro de agua. Esto se considera como saneamiento esencial para salvar la vida de una persona, así como en el logro de los objetivos del plan nacional que busca establecer un estado de bienestar para todos los ciudadanos.

Proveer y administrar el servicio para el bienestar humano, en este caso, recae en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) junto con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tumbaco. Durante el periodo de estudio entre los años 2019 y 2022, esta institución tuvo problemas importantes que requirieron una reestructuración de su planeación debido a la pandemia que ocurrió en esos años. A pesar de estas dificultades, la empresa y su personal han realizado acciones comunitarias asegurando así que tanto la institución como los ciudadanos no se vean perjudicados.

El servicio de agua potable ha sido efectivo en su cobertura gracias a la actualización de los mapas de referencia. Estos documentos han servido como guías para seguir la ubicación de los medidores de agua en toda la ciudad. Gracias a esta metodología, se ha logrado un alcance del 98.39% con un alto grado de eficacia en la gestión y distribución de este recurso vital para la comunidad. Esto ayuda en el objetivo de brindar equidad en el acceso de agua potable a todos los ciudadanos, lo que favorece el bienestar de la región (EPMAPS, 2024).

Figura 1 Conexión de agua potable

Conexiones de Agua Potable en la parroquia de Tumbaco



Nota. Información obtenida de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

- **Alcantarillado y Saneamiento**

La recolección de residuos líquidos se realiza mediante tuberías y conductos superficiales construidos específicamente para este propósito. Aparte del servicio de recolección, existen actividades complementarias y de soporte como el transporte seguro del residuo y su tratamiento para disminuir el impacto ambiental; en adición, la disposición final de los residuos debe hacerse cumpliendo con la normatividad ambiental vigente. Este servicio es prestado a domicilio por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y empresas públicas, garantizando que todos los hogares accedan a un servicio de gestión de residuos ordenado y responsable. La provisión de este servicio es importante en el control de la salud pública y el saneamiento ambiental, así como proveer un espacio seguro y un entorno limpio para todos (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2016).

El sistema de alcantarillado de la ciudad tiene sus inicios en 1905, con la construcción del colector en la quebrada Jerusalén, situada en el centro de la ciudad. La necesidad de canalizar los cauces en el centro histórico se debió a la urgencia de entubar las quebradas para rellenarlas y crear pasos viales que conectaran los diferentes barrios. En esa época, se pensaba que las quebradas eran adecuadas para drenar el agua de lluvia y eliminar aguas residuales y basura, sin considerar el significativo problema ambiental que estas prácticas generarían. (EPMAPS, 2011).

Clasificación de los sistemas de alcantarillado

Existen dos tipos de sistemas de alcantarillado: convencionales y no convencionales. Los sistemas convencionales se caracterizan por utilizar tuberías de gran diámetro que ofrecen flexibilidad en su operación, aunque esto puede verse afectado por factores como la incertidumbre en los parámetros que determinan el caudal, como la densidad poblacional y su proyección futura, así como el mantenimiento inadecuado o la falta de este. Por otro lado, los sistemas no convencionales surgen como soluciones de saneamiento básico para comunidades con recursos económicos limitados. Estos sistemas son menos flexibles y requieren una definición más precisa y controlada de los parámetros de diseño, especialmente del caudal, además de un mantenimiento intensivo y una participación activa de la comunidad para su correcto funcionamiento.

En cuanto a los sistemas convencionales de alcantarillado, se dividen en:

- **Alcantarillado separado:** donde se separa la evacuación de aguas residuales y de lluvia.
- **Alcantarillado sanitario:** para recolectar exclusivamente aguas residuales domésticas e industriales.
- **Alcantarillado pluvial:** para evacuar la escorrentía superficial generada por la lluvia.
- **Alcantarillado combinado:** que conduce tanto aguas residuales domésticas e industriales como aguas de lluvia simultáneamente.

Los sistemas no convencionales de alcantarillado se clasifican según la tecnología utilizada y generalmente se limitan a la evacuación de aguas residuales:

- **Alcantarillado simplificado:** sigue los principios del alcantarillado convencional, pero puede reducir diámetros y distancias entre pozos debido a mejores equipos de mantenimiento.
- **Alcantarillados condominiales:** recogen aguas residuales de un pequeño grupo de viviendas y las conducen a un sistema convencional.
- **Alcantarillado sin arrastre de sólidos:** también llamado alcantarillado a presión elimina sólidos de los efluentes mediante un tanque interceptor, y luego el agua se transporta a una planta de tratamiento o sistema convencional mediante tuberías de diámetro uniforme, algunas de las cuales pueden trabajar a presión (Fernández, 2014, 2).

El sistema de alcantarillado que opera en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) es de tipo combinado, lo que significa que recoge y dirige tanto aguas residuales como aguas pluviales. Este sistema tiene una longitud aproximada de 5.220 kilómetros. A pesar de recibir un caudal de aguas residuales de aproximadamente 5 metros cúbicos por segundo, este valor representa menos del 5 % de su capacidad total. (DMQ, 2015)

Las aguas del sistema de alcantarillado son transportadas por gravedad y se descargan en las quebradas y ríos sin ningún tipo de tratamiento. Uno de los principales problemas que enfrenta este sistema es la alta velocidad que alcanzan las aguas, debido a las pendientes y la topografía de la ciudad, lo cual afecta el

tiempo de residencia del agua y puede tener impactos negativos en el entorno ambiental (DMQ, 2015).

En el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), en el área urbana, aproximadamente el 80 % de las descargas al sistema de alcantarillado provienen del sector residencial. Sin embargo, solo el 3 % de estas descargas reciben tratamiento. Estas estadísticas evidencian la principal causa de la contaminación de varios ríos en la región, especialmente el río Machángara y el río Monjas, que se encuentran en una situación crítica. Por lo tanto, es urgente la necesidad de construir las plantas de tratamiento de aguas residuales Vindobona. Estas plantas jugarán un papel crucial en la descontaminación de estos y otros cuerpos de agua, lo que contribuirá significativamente a la recuperación ambiental de las quebradas y la hidrografía del DMQ (DMQ, 2021).

La extensa área de red de alcantarillado refleja un esfuerzo significativo para proporcionar servicios de saneamiento básico a una amplia parte del Distrito Metropolitano de Quito. Esta cobertura del 95.18 % es un indicador alentador de la infraestructura desarrollada para gestionar adecuadamente las aguas residuales en la región, lo que contribuye a la salud pública y al cuidado del medio ambiente. Sin embargo, es importante seguir trabajando para mejorar y expandir aún más esta red, con el objetivo de aumentar la cobertura y garantizar un acceso equitativo a los servicios de alcantarillado en todas las áreas urbanas del DMQ (EPMAPS, 2024).

Figura 2 Alcantarillado

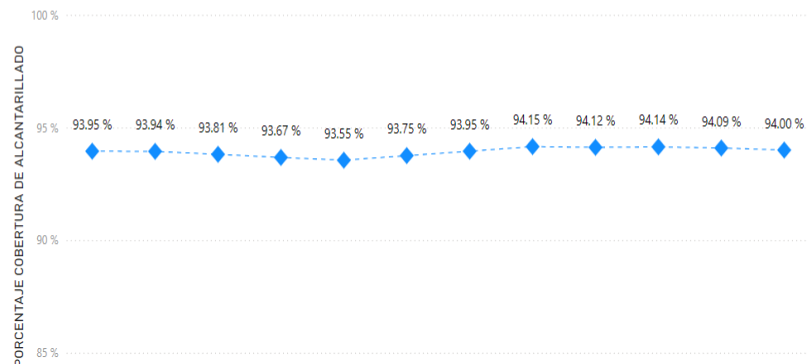
Cobertura de alcantarillado en el DMQ



Seleccione el filtro para visualizar gráficos dinámicos

AÑO

DISTRIBUCIÓN
 Dis. Metropolitano de Quito



Nota. Información obtenida de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

Marco Legal y Justificación de su Uso en la Investigación

| Ley | Artículos | Justificación de uso |
|--|--|---|
| Constitución de la República del Ecuador | Art. 1: Define al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. | Constituye la norma suprema que sustenta todo el andamiaje legal del país. Su inclusión es fundamental para: |
| | Art. 61: Derechos de participación (elegir, ser elegido, participar en asuntos públicos, fiscalizar, etc.). | 1. Establecer el mandato constitucional para la participación ciudadana y la fiscalización de los actos de poder público, justificado la elección de la muestra (mayores de 18 años con plenos derechos cívicos). |
| | Art. 62: Derecho al voto de los ciudadanos, obligatorio desde los 18 años. | |
| | Art. 100: Formas de participación ciudadana en todos los niveles de gobierno. | 2. Delimitar el marco de acción de los gobiernos locales (incluido el Gobierno Parroquial |

Art. 227: Principios de la administración pública (eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación).

Art. 238-241: Principios de autonomía de los gobiernos autónomos descentralizados.

de Tumbaco) y los principios que rigen la administración pública (transparencia, participación, calidad, etc.), que son el objeto de estudio en relación con el Gobierno Abierto.

3. Subrayar la importancia de la calidad de los servicios públicos como un derecho constitucional.

Código Civil de la República del Ecuador

Art. 22: "La mayor edad hallase en los dieciocho años cumplidos."

Se utiliza para establecer el fundamento legal de la mayoría de edad en Ecuador. Esto es crucial para justificar la selección de la población de estudio (personas mayores de 18 años), ya que a esta edad se adquiere la plena capacidad legal para ejercer derechos y cumplir responsabilidades cívicas, incluyendo participar informadamente en encuestas y procesos de consulta sobre gestión pública y servicios.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y

Art. 54: Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (gestión de servicios públicos).

Art. 64: Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales (gestión y prestación de servicios, fomento de la

Es la norma que regula la organización, autonomía y competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), incluyendo los gobiernos parroquiales como el de Tumbaco. Su relevancia radica en:

Descentralización
(COOTAD)

participación, elaboración de planes de desarrollo).

Art. 297: Normas de participación ciudadana para los GADs.

Art. 302: Rendición de cuentas de los GADs.

1. Detallar las competencias y responsabilidades específicas de los GADs parroquiales en la prestación de servicios públicos (lo cual es el objeto de tu estudio).

2. Establecer los mecanismos y el marco legal para la participación ciudadana y la rendición de cuentas a nivel local, que son pilares del Gobierno Abierto y directamente aplicables a la gestión del Gobierno Parroquial de Tumbaco.

3. Fundamentar la existencia y el rol de la entidad objeto de estudio.

Ley Orgánica de
Participación
Ciudadana

Art. 2: Principios y mecanismos de la participación ciudadana (deliberación pública, audiencias públicas, veedurías, observatorios, presupuestos participativos, etc.).

Art. 29: Mecanismos de control social (rendición de cuentas, veedurías ciudadanas).

Complementa la Constitución al desarrollar y especificar los mecanismos e instrumentos concretos para el ejercicio de la participación y el control social por parte de la ciudadanía.

1. Proporciona el marco operativo y las herramientas legales que los ciudadanos pueden usar para interactuar con el Gobierno Parroquial de Tumbaco en temas de servicios y gestión.

Ley Orgánica de
Defensa del
Consumidor (LODC)
de 2000

Art. 1: Objeto de la ley (normar las relaciones de consumo).

Art. 4: Derechos de los consumidores (calidad, seguridad, información veraz, reparación, etc.).

Art. 5: Obligaciones de los proveedores (informar, garantizar calidad, idoneidad de bienes y servicios).

Art. 43: Servicios públicos (sujetos a esta ley, en lo que corresponda a derechos de los usuarios).

2. Permite analizar si las iniciativas de Gobierno Abierto implementadas en Tumbaco se alinean con estos mecanismos legales y si facilitan su ejercicio.

3. Es fundamental para evaluar la dimensión de "participación" y "colaboración" dentro del concepto de Gobierno Abierto.

Aunque su aplicación principal es en relaciones de consumo privadas, esta ley es relevante para tu estudio porque:

1. Establece los principios de calidad, información y transparencia que el ciudadano espera de cualquier bien o servicio, sentando un precedente para la expectativa de los servicios públicos.

2. El Artículo 43 específicamente extiende algunos de sus principios a los servicios públicos, lo que justifica la consideración de la percepción del ciudadano/usuario sobre la calidad de estos servicios.

3. Refuerza la idea de la "orientación al cliente" de la Nueva Gestión Pública, donde el ciudadano es visto como un

"consumidor" de servicios gubernamentales que tiene derechos y expectativas de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación, se tomará en cuenta el enfoque Mixto, considerando la eficiencia para la recopilación de información relevante que respalde el estudio, aplicando encuestas y entrevistas, para el proceso del procesamiento de resultados numéricos, como analíticos de la información para un mejor entendimiento.

Mixto

Sampieri y Mendoza et al. (2008), ponen énfasis en los enfoques mixtos que, juntos, forman un conjunto sistemático, empírico y crítico de procesos de investigación. Esto implica la recopilación y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, su integración y discusión colectiva, con la intención de extraer inferencias basadas en todos los datos y lograr una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos"); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio ("forma modificada de los métodos mixtos").

- Cuantitativo

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), el enfoque cuantitativo, que representa un conjunto de procesos, se caracteriza por ser secuencial y evidencia en su enfoque. Cada fase precede a la siguiente, y no es posible omitir estos pasos. La secuencia es efectivamente rígida; sin embargo, algunas fases son flexibles y pueden redefinirse. Comienza con un concepto amplio que posteriormente se refina, y una vez completamente delimitado, se elaboran objetivos específicos y preguntas de investigación. Se comienza por revisar la literatura pertinente y elaborar un marco teórico, o bien, una perspectiva conceptual. Se plantean hipótesis junto con la identificación de las variables, con posterior elaboración de un plan para su

verificación (diseño). Posteriormente, hay que medir las variables en un contexto dado, procesar los datos recolectados con técnicas estadísticas y formular conclusiones respecto a las hipótesis planteadas.

- **Cualitativo**

Como señala Sampieri (2014), el enfoque cualitativo se centra en áreas o temas de importancia para la investigación. En comparación con los estudios cuantitativos, donde las preguntas de investigación y las hipótesis se definen antes de la recopilación y análisis de datos, los estudios cualitativos son más flexibles, ya que tales preguntas e hipótesis pueden surgir antes, durante o después de estos procesos. Estas actividades iniciales a menudo ayudan a identificar las preguntas más relevantes y, posteriormente, a refinar y proporcionar respuestas a ellas. En esta metodología, el proceso investigativo es móvil y se mueve de manera interactiva entre hechos e interpretaciones; su estructura es más "circular", donde la secuencia depende del caso que se esté estudiando.

3.1.2. Tipo de Investigación

- **Investigación Explicativa**

Su objetivo es identificar las causas subyacentes de los eventos, sucesos o fenómenos que se analizan. No se limitan a describir conceptos o fenómenos físicos o sociales, sino que buscan establecer las razones detrás de estos fenómenos.

- **Investigación Descriptiva**

La implementación de la investigación se basa en la relación directa que tiene con tema, las variables establecidas y la idea a defender, considerando el aprovechamiento de la perspectiva amplia que se obtiene de la realizar en contexto, para así, facilitar el análisis situacional de la localidad en relación con los servicios públicos a brindar por la institución involucrada, estableciendo un dialogo minucioso para obtener información relevante de la situación.

3.2. HIPÓTESIS

Ha: Gobierno Abierto incide en los servicios públicos del Gobierno Parroquial de Tumbaco 2019-2022

Ho: Gobierno Abierto no incide en los servicios públicos del Gobierno Parroquial de Tumbaco 2019-2022

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- Variable Independiente: Gobierno Abierto

Para García, J. (2014), El gobierno abierto se entiende como un esfuerzo por establecer instituciones públicas más transparentes y, al mismo tiempo, más inclusivas, involucrando a los ciudadanos desde el inicio en la toma de decisiones y la formulación de políticas. Esto permite ampliar la consulta y participación a todos los actores relevantes, en lugar de limitarla solo a los participantes del modelo político tradicional.

- Variable dependiente: Servicios públicos

Cordero, J. (2011), menciona que: Los servicios públicos municipales son aquellos que la ley determina deben ser prestados por las entidades de carácter municipal. La constitución federal los enumera, las locales los complementan y las leyes orgánicas municipales delimitan las competencias de las autoridades municipales estableciendo que les compete a los municipios auto organizarse y regular su administración y funcionamiento.

Tabla 1 Operacionalización de variables

Operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicador | Técnica | Instrumento |
|-------------------------|--------------------|--|-------------------------|--------------------|
| <i>Gobierno Abierto</i> | Transparencia | Nivel de acceso a la información | Entrevista estructurada | Guías de preguntas |
| | Participación | Nivel de conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana | | |
| | Colaboración | Involucramiento de los ciudadanos y de las instituciones | | |

| | | | | |
|---|------------------------|--|-----------|--------------|
| | Innovación | Evaluación del uso de plataformas digitales | | |
| <i>Prestación de servicios públicos</i> | Fiabilidad | Porcentaje de personas con acceso a los servicios públicos | Encuestas | Cuestionario |
| | Capacidad de respuesta | Nivel de satisfacción del usuario | | |
| | Seguridad | Nivel de credibilidad | | |
| | Empatía | Nivel de comunicación | | |
| | Infraestructura | Nivel de equipamiento | | |

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Como parte fundamental para la investigación a realizar, se toma en cuenta la técnica base de la observación directa, permitiendo tener el acercamiento al sector para tener una perspectiva amplia respecto a la situación que conlleva el limitado acceso o calidad del servicio público a brindar en la localidad, considerando aspectos relevantes para el mejoramiento, determinando la intervención de los actores representativos del Gobierno Parroquial de Tumbaco.

Además, se toma en cuenta los siguientes métodos:

- Método Inductivo

Como menciona Esther (2014), el método inductivo es aquel razonamiento por el cual, mediante el respectivo análisis de cada hecho singular, se pretende llegar a las leyes. Siendo así, que permite a la investigación a establecer conclusiones generales, y determinar aquella efectividad del estudio, con la información que se va a recopilar.

- Método Deductivo

Esther (2014), menciona que este método es aquella forma de razonamiento que parte de una verdad universal o general, analizarla para obtener conclusiones

particulares. Es así, que la aplicación en el presente estudio parte de tener una visión global del tema establecido, sus componentes, para enfocar en un aspecto importante o específico, como es el caso del Gobierno Abierto, incidente en a la transparencia de la información, a fin de establecer aquel procedimiento para llegar al fin común.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Población

Como afirman Tamayo y Tamayo (2006), la población de estudio se define como el fenómeno completo bajo investigación, dentro del cual las unidades comparten una característica común que se investiga y que genera los datos para el estudio.

Muestra

Según Hernández et al. (2014), La muestra debe ser definida y delimitada con precisión desde el inicio, y ser representativa de la población en su conjunto. El objetivo del investigador es que los resultados obtenidos de la muestra puedan ser generalizados o aplicados a toda la población.

Teniendo en cuenta la base de datos población por parte del INEC (2010), la población de la parroquia de Tumbaco se encuentra en 49.944 habitantes.

| DATOS | | |
|-----------------------------------|----|--------|
| Población | N= | 49.944 |
| Nivel de confianza | Z= | 95% |
| Proporción de aceptación | P= | 50% |
| Proporción de rechazo | Q= | 50% |
| Error máximo admisible o estándar | E= | 5% |

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

$$n = \frac{(49.944) * (1.96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(49.994 - 1)(0,05)^2 + (1.96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{(49.994) * (3.84) * (0,50) * (0,50)}{0,0025(49.993) + (3.84) * (0,50) * (0,50)}$$

$$n = \frac{47.994.27}{124,9825 + 0,9604}$$

$$n = \frac{47.994.27}{125,9425}$$

$$n = 381$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Resultados de encuestas

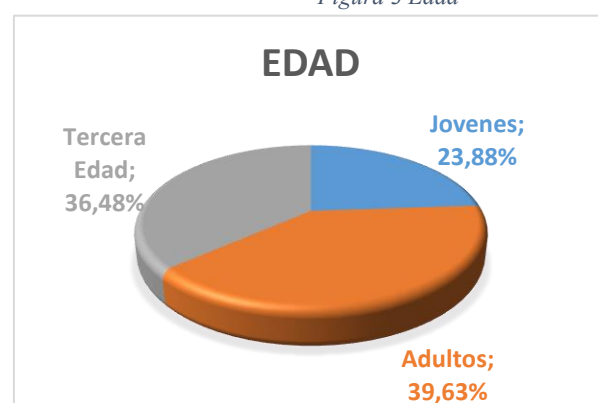
En la siguiente sección se presentarán los resultados obtenidos de las encuestas, acompañados de tablas y gráficos que ilustran de manera clara la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios de alcantarillado, saneamiento y recolección de residuos.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|--------------|------------|------------|
| Válid | Jóvenes | 91 | 23,9 |
| os | Adultos | 151 | 39,6 |
| | Tercera Edad | 139 | 36,5 |
| | Total | 381 | 100,0 |

Rango de Edad

Tabla 2 Edad

Figura 3 Edad



La encuesta fue dirigida a personas mayores de 18 años que viven en la parroquia de Tumbaco. Se eligió este grupo porque, al ser mayores de edad según la ley ecuatoriana art. 61 de la constitución con el derecho a la participación, ya tienen derechos y responsabilidades cívicas. Esto significa que pueden dar opiniones informadas sobre la calidad de los servicios públicos y el trabajo del gobierno. Además, este grupo es el que más utiliza los servicios básicos en sus hogares y tiene la posibilidad de participar en actividades de transparencia y participación ciudadana, que son parte central de este estudio.

Preguntas:

Tabla 3 Percepción Ciudadana sobre la Transparencia y Rendición de Cuentas del Gobierno.

1. ¿En qué medida considera usted que el gobierno demuestra transparencia y responsabilidad, al informar a la ciudadanía sobre el uso de recursos, la toma de decisiones y los resultados obtenidos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | | | |

| | | | | | |
|---------|--------------|-----|-------|-------|-------|
| Válidos | Muy Bajo | 40 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| | Bajo | 91 | 23,9 | 23,9 | 34,4 |
| | Moderad o | 169 | 44,4 | 44,4 | 78,7 |
| | Alto | 69 | 18,1 | 18,1 | 96,9 |
| | Muy alto | 12 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

1.¿En qué medida considera usted que el gobierno demuestra transparencia y responsabilidad, al informar a la ciudadanía sobre el uso de recursos, la toma de decisiones y los resultados obtenidos?

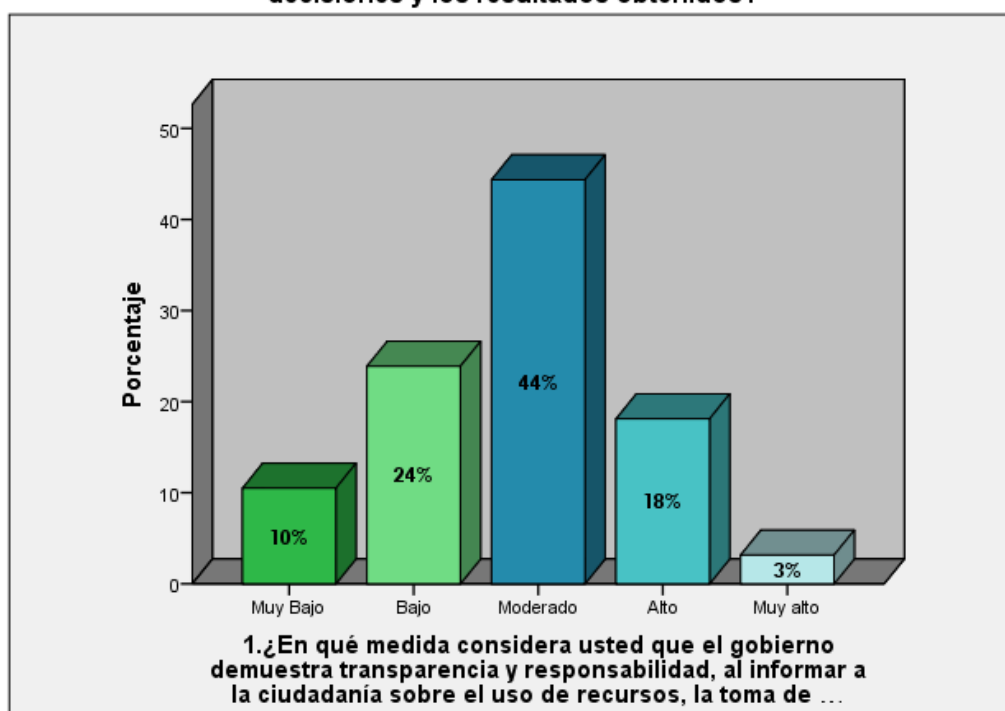


Figura 4 Percepción Ciudadana sobre la Transparencia y Rendición de Cuentas del Gobierno.

La mayoría de los encuestados percibe un nivel de transparencia y responsabilidad entre moderado y bajo (44% y 24%, respectivamente). Sin embargo, hay una minoría significativa (18%) que tiene una percepción positiva, ubicando al gobierno en un nivel alto, mientras que solo una pequeña proporción (3%) lo califica como muy alto. Esto indica que, aunque existe una percepción mayormente moderada, todavía hay un número considerable de personas que consideran que la transparencia es insuficiente.

Se observa que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción moderada (44%) de la transparencia y responsabilidad del GAD de Tumbaco. Sin embargo, un porcentaje significativo (34%) percibe niveles bajos o muy bajos de transparencia. Esto indica que, aunque una buena parte de los ciudadanos percibe cierto grado de responsabilidad, hay una importante proporción que todavía no confía plenamente

en la gestión del gobierno. Esto podría relacionarse con la necesidad de mejorar la comunicación y la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, como se refleja en las otras dos gráficas correspondientes de la pregunta 14 y pregunta 17.

Tabla 4 Percepción Ciudadana sobre la Calidad de la Información de Servicios Públicos en la Web del GAD Tumbaco.

2. ¿Considera usted que la información sobre los servicios públicos que se publica en la página web del GAD de Tumbaco es?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Información adecuada | 201 | 52,8 | 52,8 | 52,8 |
| Información ambigua | 60 | 15,7 | 15,7 | 68,5 |
| Información Válidos desactualizada | 31 | 8,1 | 8,1 | 76,6 |
| Información Alterada | 9 | 2,4 | 2,4 | 79,0 |
| Información incompleta | 80 | 21,0 | 21,0 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

2. ¿Considera usted que la información sobre los servicios públicos que se publica en la página web del GAD de Tumbaco es?

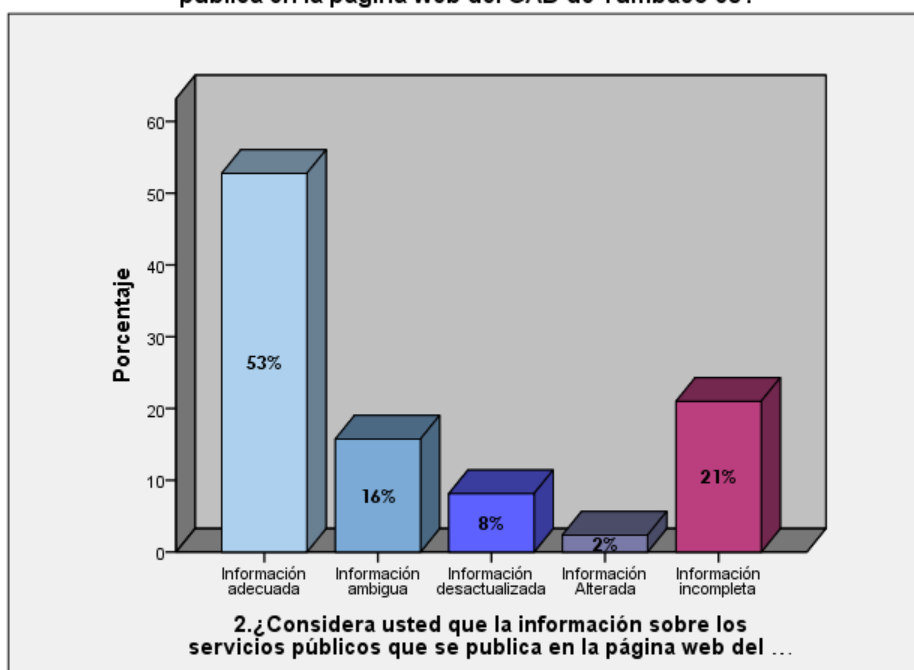


Figura 5 Percepción Ciudadana sobre la Calidad de la Información de Servicios Públicos en la Web del GAD Tumbaco.

Más de la mitad de los encuestados (53%) considera que la información proporcionada por la página web del GAD de Tumbaco es adecuada, lo cual es una percepción positiva. Sin embargo, existen áreas de preocupación: un 21% cree que la información es incompleta y un 16% la considera ambigua, lo que podría indicar la necesidad de mejorar la claridad y la profundidad de los datos. Además, un pequeño porcentaje menciona problemas como la desactualización (8%) o alteración (2%) de la información.

La percepción de la información como incompleta o ambigua puede estar afectando la frecuencia de uso de las plataformas digitales de la gráfica 18. Si los usuarios no confían en la precisión o completitud de los datos, es menos probable que las utilicen regularmente. La mejora en la calidad y actualización de la información podría resultar en un aumento en la frecuencia de uso.

Tabla 5 Aceptación Ciudadana de la Colaboración Público-Privada para Servicios Básicos en Tumbaco.

3. ¿Está usted a favor de que se establezca una colaboración entre el GAD de Tumbaco y el sector privado, para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 95 | 24,9 | 24,9 | 24,9 |
| De acuerdo | 193 | 50,7 | 50,7 | 75,6 |
| Indeciso | 84 | 22,0 | 22,0 | 97,6 |
| En desacuerdo | 8 | 2,1 | 2,1 | 99,7 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | ,3 | ,3 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

3. ¿Está usted a favor de que se establezca una colaboración entre el GAD de Tumbaco y el sector privado, para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

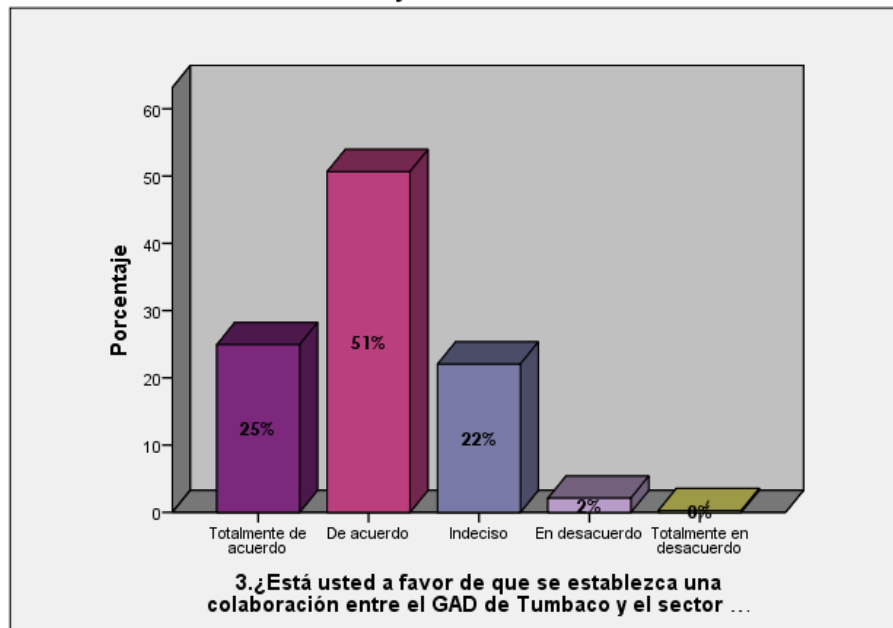


Figura 6 Aceptación Ciudadana de la Colaboración Público-Privada para Servicios Básicos en Tumbaco.

Una amplia mayoría de los encuestados (76%) apoya la idea de una colaboración entre el sector privado y el GAD de Tumbaco para mejorar los servicios públicos mencionados, con el 51% que está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo. Solo una minoría está en desacuerdo (2%), mientras que un número considerable de personas (22%) está indeciso, lo que podría reflejar la necesidad de más información o discusión sobre los detalles de la colaboración. Esto sugiere un amplio apoyo ciudadano, aunque con una porción que aún no tiene una opinión definida.

Tabla 6 Participación Ciudadana en Mecanismos para la Resolución de Problemas de Servicios Básicos en Tumbaco.

4. ¿En cuáles de los siguientes mecanismos de participación ciudadana ha participado usted, para resolver problemas relacionados con los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, proporcionados por el GAD de Tumbaco?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Consejos consultivos | 41 | 10,8 | 10,8 | 10,8 |
| Audiencias públicas | 134 | 35,2 | 35,2 | 45,9 |
| Presupuestos participativos | 13 | 3,4 | 3,4 | 49,3 |
| Asambleas ciudadanas | 31 | 8,1 | 8,1 | 57,5 |
| Silla vacía | 35 | 9,2 | 9,2 | 66,7 |
| Ninguno | 127 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

4.¿En cuáles de los siguientes mecanismos de participación ciudadana ha participado usted, para resolver problemas relacionados con los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, proporcionados por el GAD de Tumbaco?

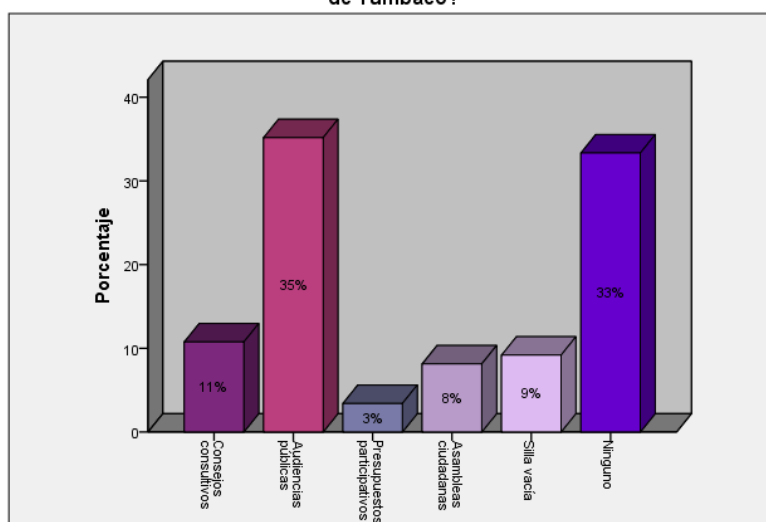


Figura 7 Participación Ciudadana en Mecanismos para la Resolución de Problemas de Servicios Básicos en Tumbaco.

La conclusión del análisis de la gráfica es que, si bien una parte significativa de la población de Tumbaco participa en mecanismos de participación ciudadana, principalmente a través de audiencias públicas (35%), un alto porcentaje (33%) no se involucra en absoluto en la toma de decisiones relacionadas con los servicios públicos de agua, alcantarillado y recolección de basura. Esto sugiere la necesidad de impulsar estrategias para fomentar una mayor participación ciudadana y explorar mecanismos más inclusivos o accesibles.

Además, la baja participación en presupuestos participativos (3%) y otros mecanismos, como asambleas ciudadanas y consejos consultivos, indica que hay potencial para mejorar la educación o comunicación sobre la importancia de estos canales en la gestión de los servicios públicos locales.

A pesar de la familiarización limitada que se observa en el primer gráfico, el 35% de los ciudadanos ha participado en audiencias públicas, lo que coincide con el porcentaje que tiene un nivel de familiarización moderado o alto (suma de "muy familiarizado" y "algo familiarizado"). Sin embargo, el hecho de que un 33% de los ciudadanos no haya participado en ningún mecanismo de participación refleja una desconexión importante entre la familiarización y la acción efectiva, probablemente motivada por el desconocimiento o la falta de incentivos para involucrarse.

Tabla 7 Familiaridad Ciudadana con los Mecanismos de Participación en el GAD Tumbaco.

5. ¿Qué tan familiarizado está usted con los mecanismos de participación ciudadana disponibles en el GAD de Tumbaco?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy familiarizado | 52 | 13,6 | 13,6 | 13,6 |
| Algo familiarizado | 81 | 21,3 | 21,3 | 34,9 |
| Válido Neutral | 132 | 34,6 | 34,6 | 69,6 |
| s Poco familiarizado | 83 | 21,8 | 21,8 | 91,3 |
| Nada familiarizado | 33 | 8,7 | 8,7 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

5. ¿Qué tan familiarizado está usted con los mecanismos de participación ciudadana disponibles en el GAD de Tumbaco?

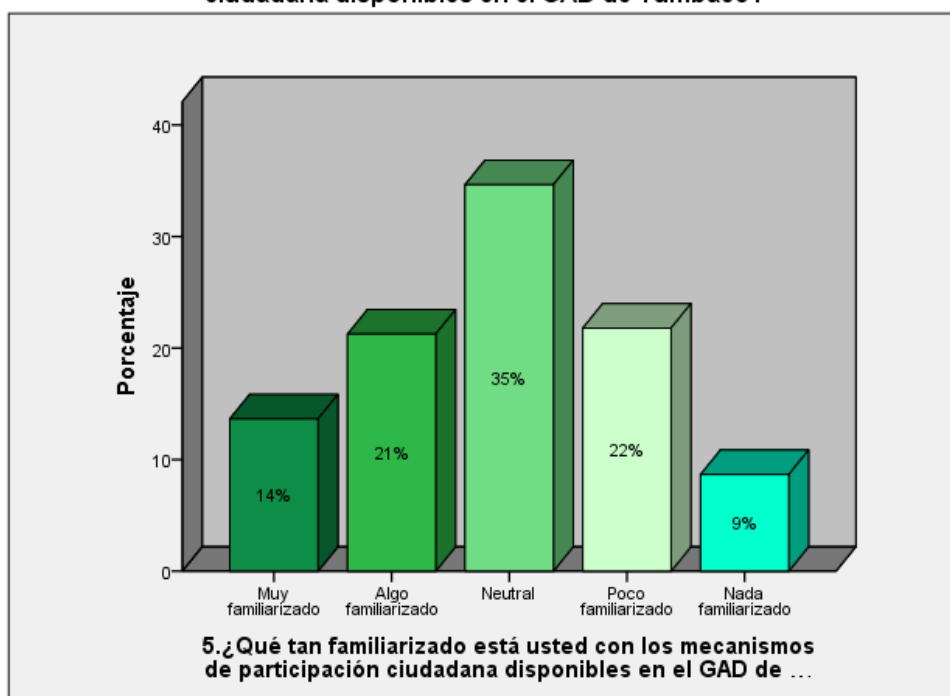


Figura 8 Familiaridad Ciudadana con los Mecanismos de Participación en el GAD Tumbaco.

La conclusión que se puede extraer del gráfico es que, aunque una parte significativa de la población tiene algún grado de familiarización con los mecanismos de participación ciudadana del GAD de Tumbaco (35% neutral y 21% algo familiarizados), todavía existe un margen considerable para mejorar la difusión y comprensión de estos procesos. El 31% de los encuestados declara estar poco o nada familiarizado, lo que indica la necesidad de estrategias más efectivas de comunicación y promoción para que los ciudadanos se involucren más activamente en la toma de decisiones locales.

Un 35% de los ciudadanos se muestra neutral respecto a su nivel de familiarización con los mecanismos de participación ciudadana, mientras que solo el 14% está "muy familiarizado" y un 21% "algo familiarizado". Esto sugiere que, aunque muchos conocen de forma parcial los mecanismos, no existe un conocimiento profundo generalizado. Además, un 22% está "poco familiarizado" y un 9% no tiene ningún conocimiento sobre ellos.

Tabla 8 Plataformas Digitales Utilizadas para el Pago de Servicios Básicos en Tumbaco.

6. ¿A través de cuál de estas plataformas digitales ha pagado usted los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Plataforma municipal | 104 | 27,3 | 27,3 | 27,3 |
| Transferencia a cooperativas | 118 | 31,0 | 31,0 | 58,3 |
| Pago directo a la institución | 116 | 30,4 | 30,4 | 88,7 |
| Otro | 43 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

6.¿A través de cuál de estas plataformas digitales ha pagado usted los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

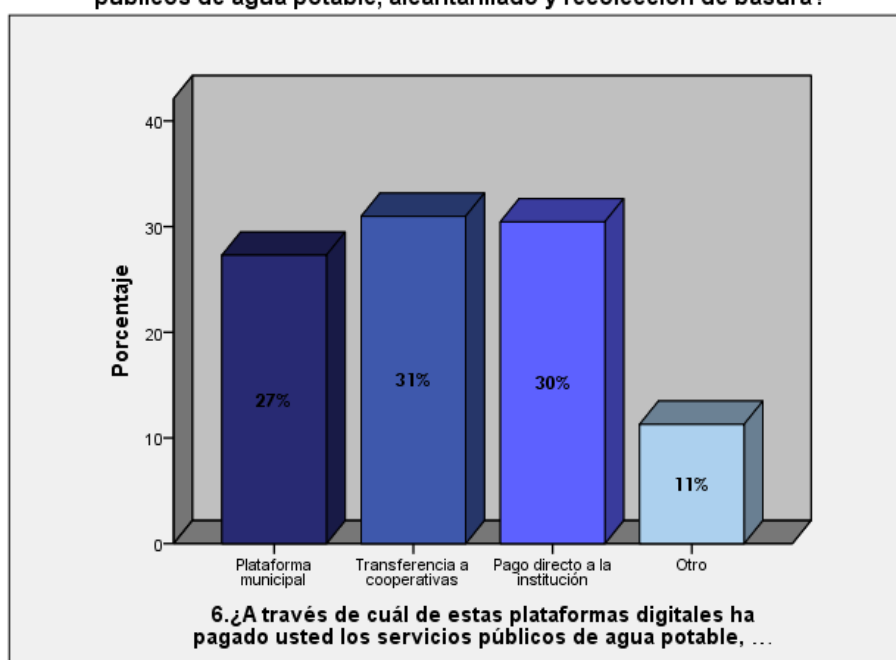


Figura 9 Plataformas Digitales Utilizadas para el Pago de Servicios Básicos en Tumbaco.

La mayoría de los ciudadanos en el GAD de Tumbaco usa principalmente transferencias a cooperativas o pagos directos a la institución para pagar sus servicios públicos, mientras que un número menor utiliza la plataforma municipal u otras formas de pago. Esto sugiere que existe una diversidad en las preferencias de pago digital, con la necesidad potencial de seguir fortaleciendo las plataformas más populares o explorar mejoras en las menos utilizadas para hacerlas más accesibles.

Además, la baja adopción de ciertas formas de pago puede estar relacionada con la falta de confianza o familiaridad con las opciones digitales, lo que indica la importancia de promover campañas educativas que generen confianza y comodidad en el uso de plataformas electrónicas.

Tabla 9 Frecuencia de Quejas Ciudadanas sobre Servicios Básicos en el GAD Tumbaco.

7. ¿Con que frecuencia acude al GAD de Tumbaco para presentar quejas sobre los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy frecuente | 11 | 2,9 | 2,9 |
| | Frecuentemente | 64 | 16,8 | 19,7 |
| | Ocasionalmente | 201 | 52,8 | 72,4 |
| | Casi nunca | 92 | 24,1 | 96,6 |
| | Nunca | 13 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 |

7. ¿Con que frecuencia acude al GAD de Tumbaco para presentar quejas sobre los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?

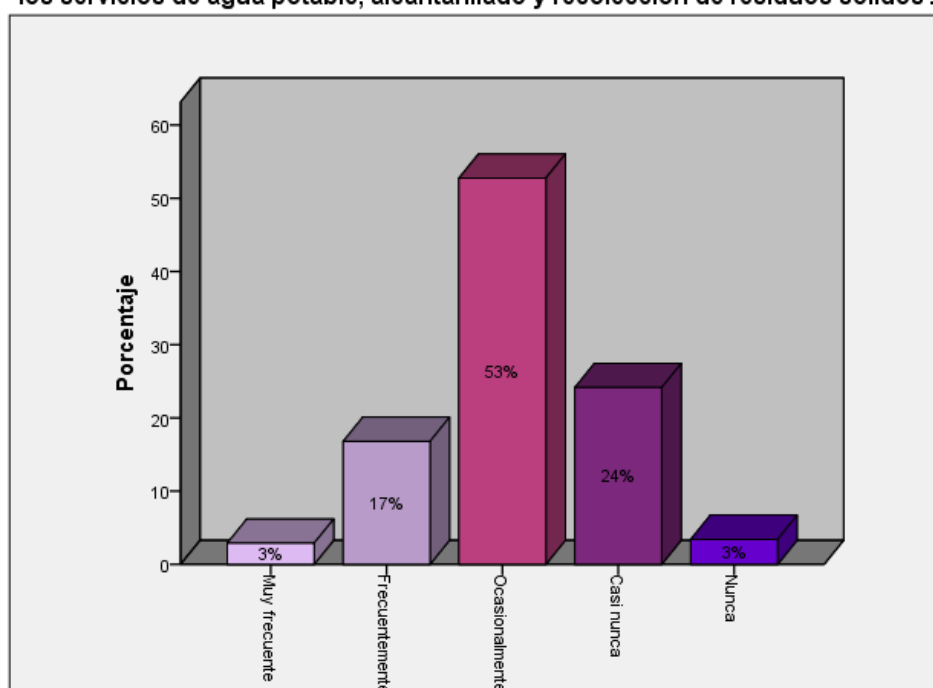


Figura 10 Frecuencia de Quejas Ciudadanas sobre Servicios Básicos en el GAD Tumbaco

Aunque la mayoría de los ciudadanos acude ocasionalmente (53%) o casi nunca (24%) a presentar quejas sobre los servicios públicos, existe un 20% de la población (17% frecuentemente y 3% muy frecuentemente) que lo hace de manera regular. Esto sugiere que, si bien la mayoría de las personas no tiene quejas recurrentes, hay un grupo que experimenta problemas constantes con los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, lo que indica posibles deficiencias en ciertos aspectos del servicio que afectan a una parte significativa de la población.

El motivo por el cual continúan quejándose sugiere que no están recibiendo respuestas efectivas o soluciones que aborden el problema de raíz, lo cual muy probablemente los esté frustrando aún más.

Tabla 10 Propuestas de Herramientas para la Mejora de Servicios Públicos en el GAD Tumbaco.

8. ¿Qué herramientas debe implantar el Gad de Tumbaco para mejorar los servicios públicos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Aplicaciones móviles | 129 | 33,9 | 33,9 | 33,9 |
| Redes sociales | 95 | 24,9 | 24,9 | 58,8 |
| Página web | 31 | 8,1 | 8,1 | 66,9 |
| Blogs | 6 | 1,6 | 1,6 | 68,5 |
| Infraestructura tecnológica | 120 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

8.¿Qué herramientas debe implantar el Gad de Tumbaco para mejorar los servicios públicos?

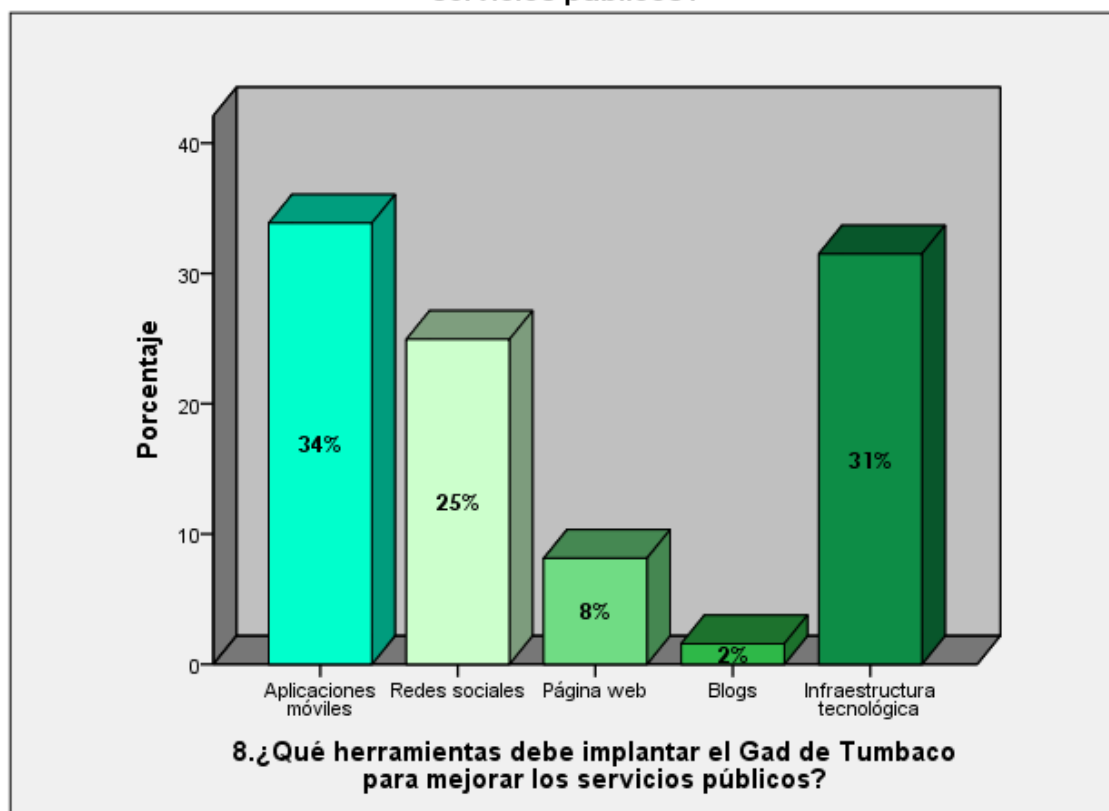


Figura 11 Propuestas de Herramientas para la Mejora de Servicios Públicos en el GAD Tumbaco.

Los encuestados creen que las aplicaciones móviles (34%) y la infraestructura tecnológica (31%) son las dos herramientas más importantes que el GAD de Tumbaco

debería implementar para mejorar los servicios públicos. Estas son las opciones más valoradas, mostrando una preferencia por tecnología sofisticada y moderna. El uso de redes sociales (25%) también se considera un recurso importante, aunque las páginas web (8%) y los blogs (2%) se consideran menos relevantes. Esto sugiere que los ciudadanos priorizan la accesibilidad y la modernización tecnológica para una mejor gestión de los servicios públicos. Se puede ver que la comunidad favorece herramientas tecnológicas más modernas, como aplicaciones móviles (34%) e infraestructura tecnológica (31%), para mejorar la gestión de los servicios públicos. Esto indica un cambio hacia la digitalización y subraya la necesidad de sistemas de comunicación y gestión eficientes. En contraste, herramientas como blogs y páginas web reciben menos apoyo, lo cual sugiere que la comunidad percibe estas herramientas como menos efectivas para sus necesidades actuales.

Tabla 11 Tiempo de Resolución de Problemáticas en la Prestación de Servicios del GAD Tumbaco.

9. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 12 horas | 39 | 10,2 | 10,2 | 10,2 |
| 24 horas | 245 | 64,3 | 64,3 | 74,5 |
| Válidos 48 horas | 77 | 20,2 | 20,2 | 94,8 |
| s 72 horas Una semana o mas | 20 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

9. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios?

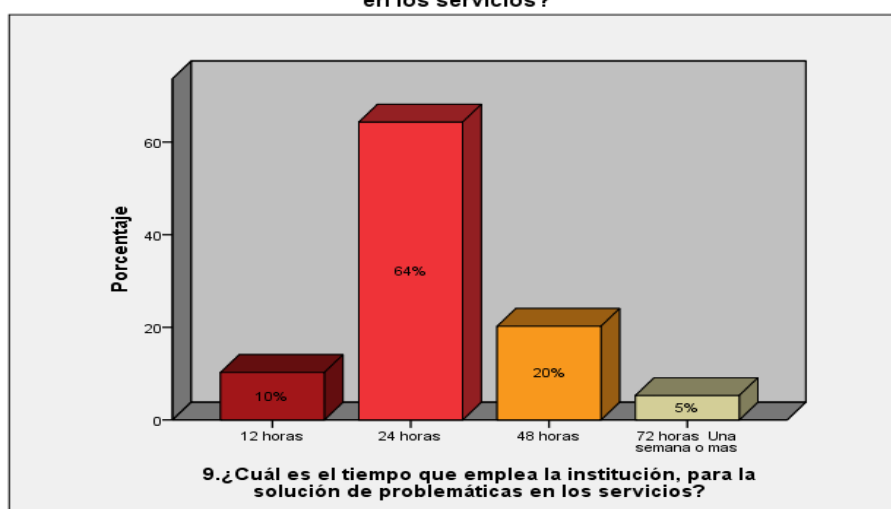


Figura 12 Tiempo de Resolución de Problemáticas en la Prestación de Servicios del GAD Tumbaco.

La mayoría de las respuestas, con un 64%, indican que los problemas se resuelven dentro de 24 horas, mientras que un pequeño porcentaje (5%) considera que toma una semana o más. Esto sugiere que la institución es relativamente eficiente en la resolución de problemas, aunque hay espacio para mejorar los tiempos de respuesta más largos.

Se evidencia que el GAD de Tumbaco responde a la mayoría de los problemas dentro de un plazo de 24 horas (64%), con un 20% adicional atendido en 48 horas. Esta rapidez en la respuesta sugiere un sistema de atención eficiente, lo cual puede estar contribuyendo a la frecuencia moderada de quejas observada en la primera gráfica. La mayoría de los ciudadanos parece percibir que, aunque existen problemas ocasionales, estos son resueltos con rapidez, lo cual podría explicar por qué no se quejan de manera constante.

Tabla 12 Satisfacción Ciudadana con la Facilidad de Uso de Plataformas Digitales para Servicios Públicos en Tumbaco.

10. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso de las plataformas digitales para gestionar los servicios públicos en Tumbaco?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy satisfecho | 49 | 12,9 | 12,9 | 12,9 |
| Satisfecho | 206 | 54,1 | 54,1 | 66,9 |
| Neutral | 115 | 30,2 | 30,2 | 97,1 |
| Insatisfecho | 11 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

10. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso de las plataformas digitales para gestionar los servicios públicos en Tumbaco?

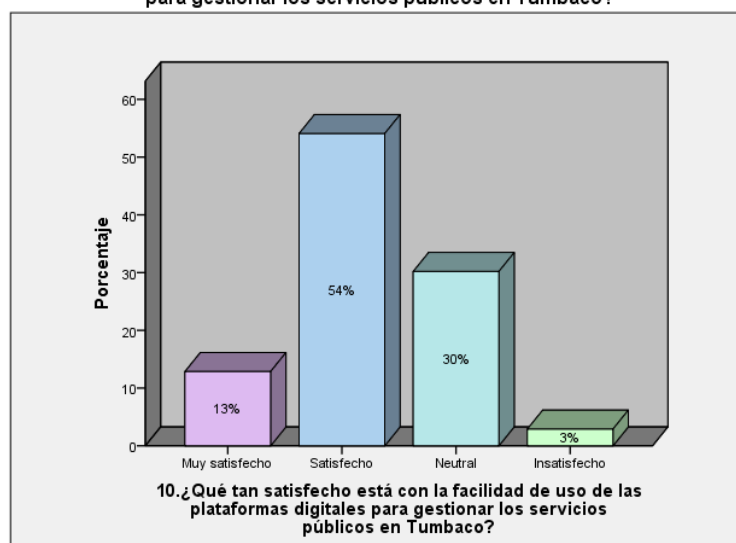


Figura 13 Satisfacción Ciudadana con la Facilidad de Uso de Plataformas Digitales para Servicios Públicos en Tumbaco.

La mayoría de los usuarios (54%) están satisfechos con la facilidad de uso de las plataformas digitales para gestionar los servicios públicos en Tumbaco, lo que indica que la mayoría considera que estas plataformas son accesibles y fáciles de utilizar. Un 13% adicional está muy satisfecho, reforzando la percepción positiva general. Sin embargo, un 30% de los encuestados es neutral, lo que sugiere que hay espacio para mejorar la experiencia de usuario o las funcionalidades de estas plataformas. Solo un pequeño porcentaje (3%) está insatisfecho, lo que indica que los problemas relacionados con el uso son relativamente poco comunes.

La satisfacción con la facilidad de uso puede tener una correlación directa con la elección de métodos de pago como se expone en la gráfica 6. Si la plataforma municipal no es percibida como fácil de usar, los usuarios prefieren realizar transferencias a cooperativas o pagar directamente en la institución. Por lo tanto, mejorar la experiencia de usuario en la plataforma municipal podría incentivar a más usuarios a utilizarla para realizar pagos.

Tabla 13 Acuerdo Ciudadano con la Creación de Convocatorias para la Participación en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios.

11. ¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | De acuerdo | 264 | 69,3 | 69,3 |
| | Indeciso | 98 | 25,7 | 95,0 |
| | En desacuerdo | 19 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 381 | 100,0 | 100,0 |

11.¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios?

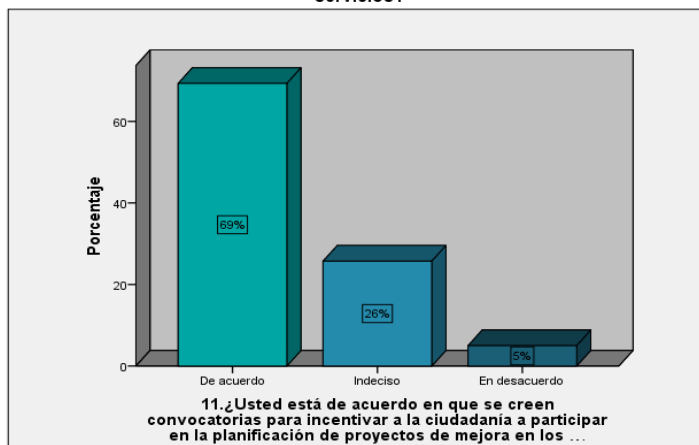


Figura 14 Acuerdo Ciudadano con la Creación de Convocatorias para la Participación en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios.

El gráfico revela que una clara mayoría de los encuestados (más del 60%) está de acuerdo con la creación de convocatorias para incentivar la participación ciudadana en la planificación de proyectos de mejora en los servicios. Sin embargo, alrededor de una cuarta parte de los encuestados se muestra indecisa, lo que sugiere que puede haber falta de información o claridad sobre los beneficios de estas iniciativas. Solo un pequeño porcentaje (menos del 10%) se opone a la propuesta, lo que indica que hay un bajo nivel de rechazo. En general, la opinión pública parece favorable a fomentar la participación ciudadana en este ámbito.

Tabla 14 Principal Problemática Percibida en el Uso de Servicios Públicos Básicos (Agua, Alcantarillado, Basura).

12. ¿Cuál considera usted que es la principal problemática que percibe al hacer uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Limitada capacidad del servicio | 78 | 20,5 | 20,5 | 20,5 |
| Suspensión temporal de los servicios | 104 | 27,3 | 27,3 | 47,8 |
| Excesivo tiempo de respuesta | 81 | 21,3 | 21,3 | 69,0 |
| Cobro excesivo del servicio | 118 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

12. ¿Cuál considera usted que es la principal problemática que percibe al hacer uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

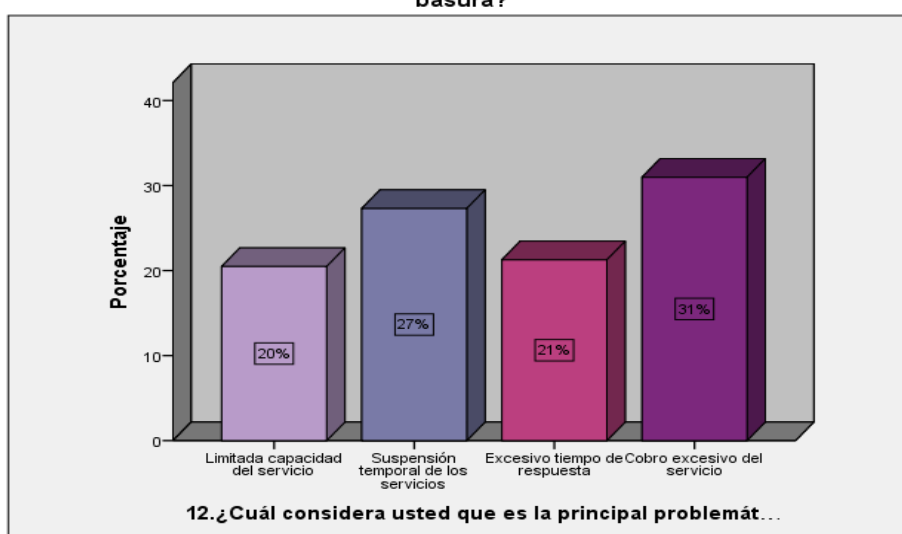


Figura 15 Principal Problemática Percibida en el Uso de Servicios Públicos Básicos (Agua, Alcantarillado, Basura).

El cobro excesivo del servicio es la problemática más mencionada por los usuarios, seguido por la suspensión temporal de los servicios y el excesivo tiempo de respuesta. La limitada capacidad del servicio es la menor preocupación, aunque aún afecta a una parte significativa de la población. Estos hallazgos sugieren que los costos y la falta de continuidad en el servicio son las principales dificultades para los usuarios de servicios públicos.

La encuesta realizada reveló que la principal preocupación de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos de suministro de agua, alcantarillado y recolección de basura es el cobro excesivo. Un significativo 31% de los encuestados señaló este asunto como el más problemático, lo que indica que hay una percepción generalizada no solo entre los usuarios, sino también dentro de los proveedores de servicios públicos de que la oferta de servicio/financiera está desbalanceada.

En segundo lugar, el 27% de los participantes se refirió a la suspensión temporal de servicios como un problema recurrente. Esto muestra que la interrupción del servicio de agua suministrada o el deterioro del servicio de recolección de basura es un problema común entre la población.

La excesiva demora en la respuesta a solicitudes y la resolución de problemas también fue mencionada por un 21% de los encuestados. Esta situación genera frustración y molestia entre los ciudadanos, quienes esperan una atención más eficiente por parte de las autoridades.

Por último, un 20% de los participantes señaló que la limitada capacidad de los servicios públicos es un factor que afecta su calidad de vida. Esto se manifiesta en problemas como baja presión de agua, desbordamientos de alcantarillado o una frecuencia inadecuada de recolección de basura.

Tabla 15 Tipos de Información Difundida a Través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el GAD Tumbaco.

13. La utilización de las tecnologías de información y comunicación ayudan a difundir información con respecto a:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Valor a pagar | 46 | 12,1 | 12,1 | 12,1 |
| Válidos Mejoramiento del servicio | 115 | 30,2 | 30,2 | 42,3 |

| | | | | |
|-------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Suspensión del servicio | 120 | 31,5 | 31,5 | 73,8 |
| Fallos en el servicio | 100 | 26,2 | 26,2 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

13.La utilización de las tecnologías de información y comunicación ayudan a difundir información con respecto a:

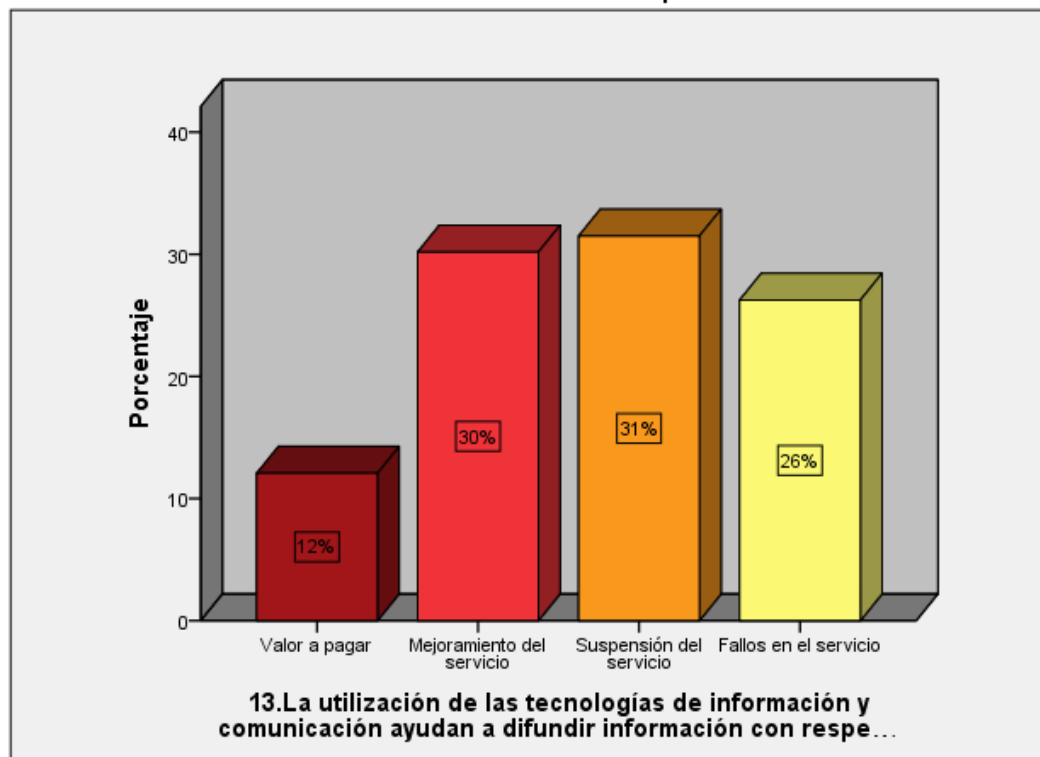


Figura 16 Tipos de Información Difundida a Través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el GAD Tumbaco.

Las suspensiones del servicio y el mejoramiento del servicio son los aspectos en los que las TIC se perciben como más efectivas para difundir información, con más del 30% de los encuestados señalando estos puntos. Por otro lado, el valor a pagar es el área en la que menos se utiliza o percibe el uso de las TIC para comunicar información, lo que podría sugerir una oportunidad de mejora en este aspecto.

Mejoramiento del servicio (31%): La mayoría de los encuestados considera que las TIC son muy útiles para difundir información sobre cómo mejorar los servicios públicos. Esto sugiere que los ciudadanos están interesados en participar activamente en la mejora de los servicios y valoran la posibilidad de recibir información sobre cómo hacerlo.

Suspensión del servicio (30%): Un porcentaje similar de encuestados considera que las TIC son útiles para difundir información sobre las suspensiones del servicio. Esto indica

que los ciudadanos desean ser informados de manera oportuna sobre cualquier interrupción en el suministro de servicios públicos, como cortes de agua o recolección de basura.

Fallos en el servicio (26%): Un porcentaje ligeramente menor de encuestados considera que las TIC son útiles para difundir información sobre los fallos en el servicio. Esto sugiere que los ciudadanos también valoran la posibilidad de reportar fallas y recibir información sobre su resolución.

Valor a pagar (12%): El porcentaje más bajo corresponde a la utilidad de las TIC para difundir información sobre el valor a pagar por los servicios. Esto podría indicar que los ciudadanos ya cuentan con información suficiente sobre las tarifas o que no consideran esta información como una prioridad.

Tabla 16 Percepción sobre la Consideración de Opiniones Ciudadanas en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios del GAD Tumbaco.

14. ¿El GAD de Tumbaco toma en cuenta las opiniones de los ciudadanos en la planificación de proyectos para el mejoramiento de los servicios públicos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 146 | 38,3 | 38,3 | 38,3 |
| De acuerdo | 150 | 39,4 | 39,4 | 77,7 |
| Indeciso | 65 | 17,1 | 17,1 | 94,8 |
| En desacuerdo | 20 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

14. ¿El GAD de Tumbaco toma en cuenta las opiniones de los ciudadanos en la planificación de proyectos para el mejoramiento de los servicios públicos?

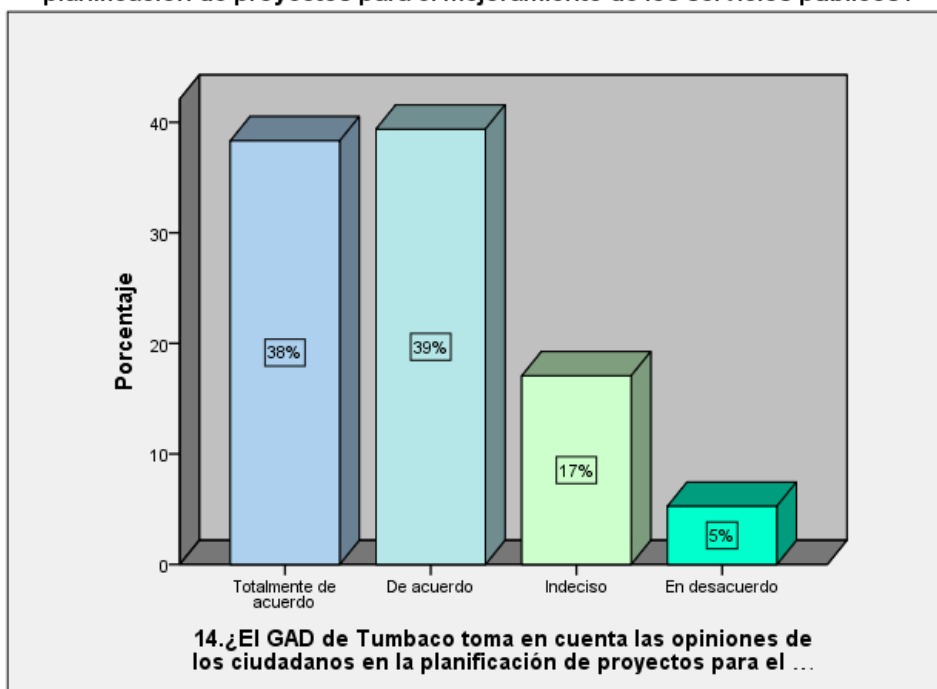


Figura 17 Percepción sobre la Consideración de Opiniones Ciudadanas en la Planificación de Proyectos de Mejora de Servicios del GAD Tumbaco.

La mayoría de los ciudadanos percibe de manera positiva que el GAD de Tumbaco toma en cuenta sus opiniones en la planificación de proyectos para mejorar los servicios públicos, el 77% de los encuestados mostrando acuerdo o fuerte acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, un 17% se muestra indeciso, lo que indica la necesidad de mejorar la comunicación o los mecanismos de participación. Además, la baja proporción de personas en desacuerdo (5%) sugiere que hay una minoría que no percibe adecuadamente esta participación ciudadana, lo que podría abordarse para lograr un consenso aún mayor.

Se muestra que la mayoría de los encuestados considera que sus opiniones son tomadas en cuenta por el GAD de Tumbaco en la planificación de proyectos. El 77% de los ciudadanos está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que refleja una percepción positiva sobre la inclusión ciudadana. A pesar de esto, un 17% se muestra indeciso y un 5% en desacuerdo, lo cual indica que existe una minoría que aún no confía en que sus voces sean realmente consideradas. Comparado con la gráfica de la pregunta 1, esta percepción de participación podría estar vinculada a los niveles moderados de transparencia reportados.

Tabla 17 Adecuación del Equipamiento para el Mantenimiento de Calles y Espacios Públicos del GAD Tumbaco: Percepción Ciudadana.

15. ¿Qué tan adecuado considera que es el equipamiento utilizado por el GAD de Tumbaco para el mantenimiento de calles y espacios públicos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy adecuado | 54 | 14,2 | 14,2 | 14,2 |
| Adecuado | 137 | 36,0 | 36,0 | 50,1 |
| Poco adecuado | 178 | 46,7 | 46,7 | 96,9 |
| Nada adecuado | 12 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

15. ¿Qué tan adecuado considera que es el equipamiento utilizado por el GAD de Tumbaco para el mantenimiento de calles y espacios públicos?

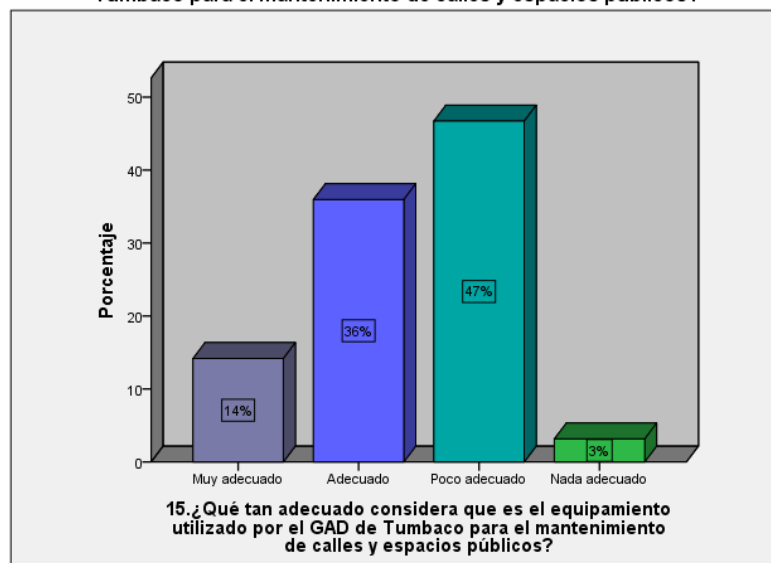


Figura 18 Adecuación del Equipamiento para el Mantenimiento de Calles y Espacios Públicos del GAD Tumbaco: Percepción Ciudadana.

El gráfico refleja una percepción predominantemente negativa respecto a la adecuación del equipamiento utilizado por el GAD de Tumbaco para el mantenimiento de calles y espacios públicos, ya que el 47% lo considera poco adecuado y solo el 14% lo califica como muy adecuado. Esto sugiere una necesidad de mejorar o actualizar los equipos para cumplir mejor con las expectativas de la ciudadanía y ofrecer un mantenimiento más efectivo.

Se evidencia una insatisfacción con el equipamiento disponible para el mantenimiento de calles y espacios públicos, ya que casi la mitad de los encuestados (47%) lo considera poco adecuado. Esta insatisfacción podría estar relacionada con la necesidad de modernización en la infraestructura tecnológica mencionada en la primera gráfica, ya que la comunidad espera mejoras en el equipamiento utilizado para el mantenimiento de sus espacios. Solo una pequeña parte de la población lo considera muy adecuado (14%), lo cual refuerza la idea de que la inversión en equipamiento y tecnología es una prioridad para mejorar los servicios.

Tabla 18 Área Prioritaria para la Mejora de Equipamiento en Servicios Públicos según la Ciudadanía.

16. ¿Cuál cree usted que es el área más necesitada de mejora en términos de equipamiento para los servicios públicos en su comunidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Recolección de basura | 39 | 10,2 | 10,2 | 10,2 |
| Mantenimiento de redes de agua potable | 128 | 33,6 | 33,6 | 43,8 |
| Válidos Alcantarillado | 130 | 34,1 | 34,1 | 78,0 |
| Mantenimiento de calles y espacios públicos | 84 | 22,0 | 22,0 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

16. ¿Cuál cree usted que es el área más necesitada de mejora en términos de equipamiento para los servicios públicos en su comunidad?

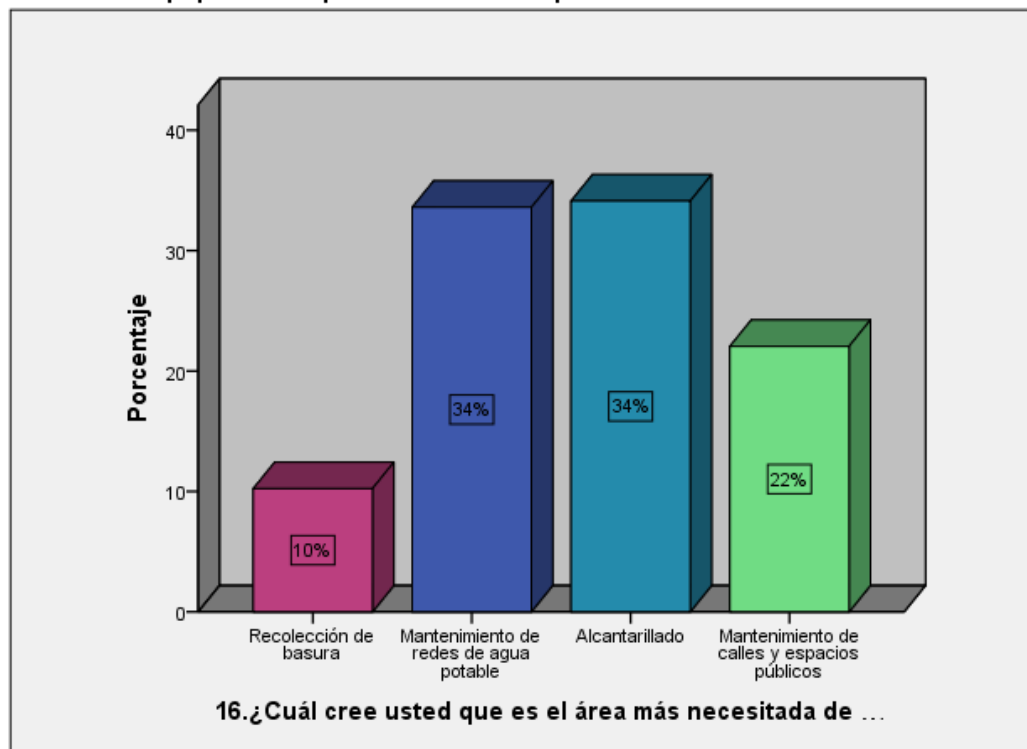


Figura 19 Área Prioritaria para la Mejora de Equipamiento en Servicios Públicos según la Ciudadanía.

El gráfico refleja que las principales áreas de mejora en términos de equipamiento para los servicios públicos en la comunidad están relacionadas con el agua, tanto en la distribución de agua potable como en el sistema de alcantarillado. Esto sugiere una necesidad urgente de invertir en estos sistemas para satisfacer las expectativas de la población. El mantenimiento de calles y espacios públicos también es una preocupación, aunque menos prioritaria, mientras que la recolección de basura no se percibe como un área crítica de mejora en comparación.

La gráfica refuerza esta necesidad de mejoras en áreas específicas, con el mantenimiento de redes de agua potable y el alcantarillado compartiendo la primera posición (34% cada uno) como áreas más necesitadas de mejora. Esto refleja una preocupación importante por los servicios básicos, que también requiere una infraestructura adecuada para garantizar la eficiencia y la calidad de estos servicios. El mantenimiento de calles y espacios públicos también se menciona como un área relevante (22%), lo cual está alineado con la percepción de que el equipamiento actual es insuficiente, como se indica en la gráfica de la pregunta 15. La recolección

de basura, con solo un 10%, se percibe como menos problemática, posiblemente porque ya cumple con los estándares de la comunidad o porque los problemas en esta área son menos visibles.

Tabla 19 Efectividad Percibida de la Comunicación del GAD Tumbaco sobre Servicios Públicos.

17. ¿Qué tan efectivo considera que es el GAD de Tumbaco en comunicar información sobre los servicios públicos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy efectivo | 81 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| Efectivo | 221 | 58,0 | 58,0 | 79,3 |
| Válidos Poco efectivo | 61 | 16,0 | 16,0 | 95,3 |
| Nada efectivo | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

17. ¿Qué tan efectivo considera que es el GAD de Tumbaco en comunicar información sobre los servicios públicos?

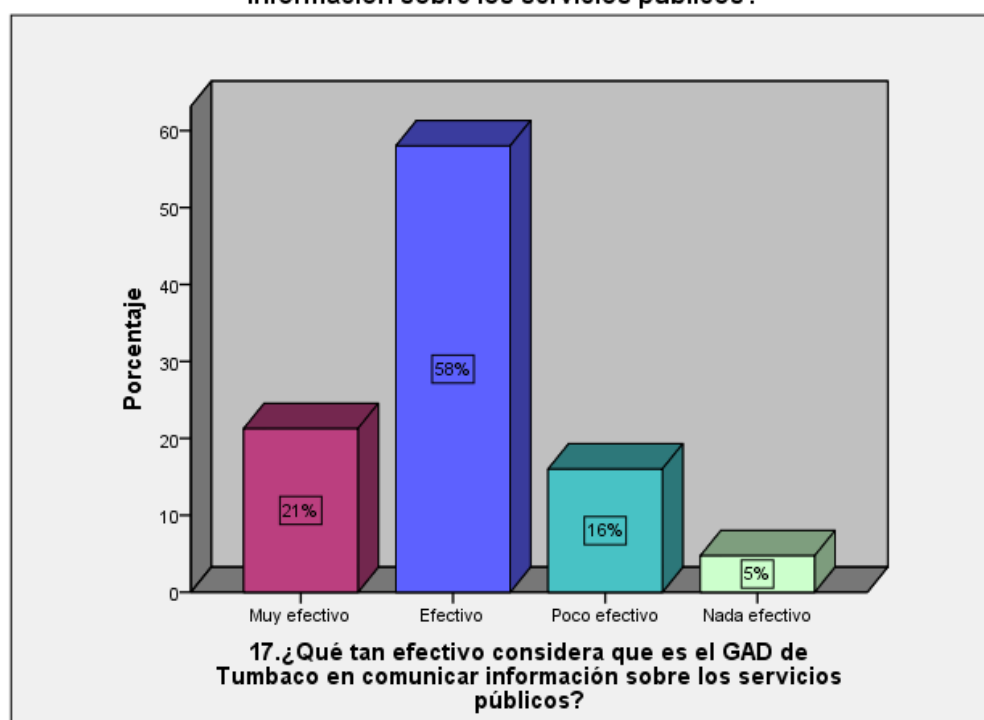


Figura 20 Efectividad Percibida de la Comunicación del GAD Tumbaco sobre Servicios Públicos.

La mayoría de los encuestados considera que el GAD de Tumbaco es efectivo en la comunicación sobre los servicios públicos, con un 58% calificándolo de esta manera y un 21% adicional considerándolo "muy efectivo". Esto indica que, en general, el GAD

de Tumbaco tiene una percepción positiva en este aspecto. Sin embargo, un 21% de los encuestados opina que la comunicación es poco o nada efectiva, lo que resalta la necesidad de mejorar la comunicación hacia este grupo minoritario que percibe deficiencias.

Se resalta que la mayoría (79%) de los ciudadanos percibe la comunicación del GAD de Tumbaco como efectiva o muy efectiva. Esto es un punto positivo y puede explicar en parte por qué en la gráfica de la pregunta 14 se observa una percepción favorable de la toma en cuenta de las opiniones. Sin embargo, un 21% percibe la comunicación como poco o nada efectiva, lo que sugiere que, aunque la mayoría confía en la efectividad comunicacional, hay un grupo que aún siente que no recibe la información de manera adecuada. En comparación con la imagen 1, una mejora en la comunicación podría traducirse en un aumento de la percepción de transparencia y responsabilidad.

Tabla 20 Frecuencia de Uso de Plataformas Digitales del GAD Tumbaco para Obtener Información sobre Servicios Públicos.

18. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del GAD de Tumbaco para obtener información sobre servicios públicos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 10 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| Raramente | 47 | 12,3 | 12,3 | 15,0 |
| A veces | 93 | 24,4 | 24,4 | 39,4 |
| Frecuentemente | 165 | 43,3 | 43,3 | 82,7 |
| Siempre | 66 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| Total | 381 | 100,0 | 100,0 | |

18. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del GAD de Tumbaco para obtener información sobre servicios públicos?

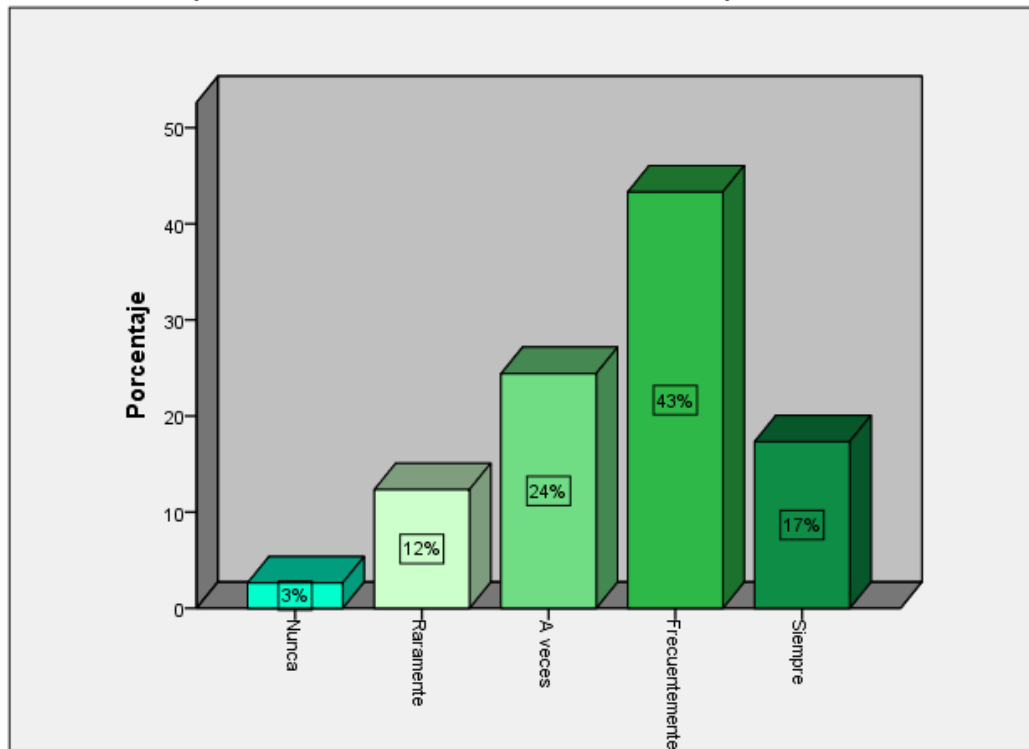


Figura 21 Frecuencia de Uso de Plataformas Digitales del GAD Tumbaco para Obtener Información sobre Servicios Públicos.

El uso de las plataformas digitales del GAD de Tumbaco para obtener información sobre los servicios públicos es predominante, con un 60% de los encuestados que las utilizan frecuentemente o siempre. Esto indica que la mayoría de los ciudadanos ha adoptado estos medios digitales como una fuente confiable de información. Sin embargo, un pequeño porcentaje (alrededor del 15%) rara vez o nunca las utiliza, lo que sugiere que el GAD podría enfocar esfuerzos en aumentar el alcance y la accesibilidad de estas plataformas, para integrar a este grupo que actualmente está desconectado.

Esta gráfica comparada con la gráfica 2 Indica que la mayoría de los usuarios utiliza las plataformas digitales del GAD de Tumbaco, pero un porcentaje relevante de usuarios no las emplea con frecuencia o en absoluto. La percepción de la información como ambigua o incompleta puede ser un factor desalentador para un mayor uso de las plataformas.

Resultado de la entrevista

Tabla 21 Entrevista

| <p>Nombre: Wilson Amaguaña</p> <p>Entidad pública: GAD Parroquial de Tumbaco</p> <p>Cargo: Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tumbaco</p> | |
|---|---|
| Pregunta | Puntos Clave |
| <p>¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de procesos: Las herramientas digitales permitirían mejorar la atención al ciudadano, la gestión de trámites en línea y la fiscalización de obras públicas. • Transparencia y participación cívica: Abrir canales digitales permitiría el acceso en tiempo real a información sobre proyectos y decisiones de GAD, lo que fortalecería la participación ciudadana. • Eficiencia y efectividad: Las tecnologías ayudarían a mejorar la administración de recursos y a responder más rápido a las necesidades locales. • El gobierno y la comunidad: Acerca del enfoque colaborativo de la inclusión en el manejo de los asuntos públicos. Se comparte la necesidad de dar un trato que facilite el diálogo donde se escuchen las sugerencias de la comunidad y se construyan en conjunto, a través de la co-gestión, políticas públicas. |
| <p>¿Qué herramientas utiliza la institución para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios al acceder a los servicios públicos?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción periódicas: Se llevan a cabo encuestas de manera presencial y virtual, permitiendo evaluar la calidad, la atención, la celeridad y la efectividad de la |

| | |
|--|--|
| | <p>prestación de los servicios en un gran número de usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones comunitarias: Estas asambleas permiten a la comunidad expresar directamente sus opiniones y sugerencias, lo que facilita un diálogo abierto y la recolección de feedback de primera mano. • Sistema de atención al ciudadano: Existen tanto un número telefónico como una plataforma en línea donde se reciben quejas, sugerencias o comentarios. Estos canales permiten identificar fallas en ciertos procesos. • Medidas de evaluación y monitoreo: Se evalúa el cumplimiento de ciertos efectivos como el tiempo de respuesta a solicitudes, el tiempo promedio de quejas recibidas y procesadas, todos estos entregan datos de evaluación cuantitativa de la eficacia de estos servicios. • Auditorías internas: Además de evaluar la gestión de los servicios, estas auditorías también consideran la satisfacción del usuario como parte de su metodología. |
|--|--|

Nombre: Patricio Jivaja
Entidad pública: GAD Parroquial de Tumbaco
Puesto: Miembro en la Comisión de Planificación y Presupuesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tumbaco.

| Pregunta | Puntos Clave |
|---|--|
| ¿Cómo cree que los principios del gobierno | <ul style="list-style-type: none"> • Pilares del gobierno abierto: Se resaltan tres pilares que son: la transparencia, la |

| | |
|--|---|
| <p>abierto (transparencia, participación ciudadana y colaboración) podrían integrarse en la gestión presupuestaria y la planificación estratégica del GAD Parroquial de Tumbaco para, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad?</p> | <p>participación y la colaboración, estos tres elementos son necesarios para generar una relación de confianza entre el gobierno y los ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor uso de los servicios: La participación de los ciudadanos y la digitalización de los procesos agilizan, ordenan y hacen accesibles los procesos, logrando una mejor eficiencia para llevar a cabo las gestiones para los ciudadanos. • Falta de confianza en el gasto público: Dar acceso a la información en tiempo real sobre la ejecución de obras públicas mejora la participación democrática de la comunidad, consolidando así la confianza y colaboración. • Modernización y cultura de colaboración: El uso de herramientas tecnológicas no solo moderniza la gestión pública, sino que también promueve una cultura en la que las voces de todos los ciudadanos son escuchadas, garantizando que las políticas reflejen las necesidades reales de la comunidad. • Cambio de paradigma del gobierno y el ciudadano: El acercamiento "gobierno abierto" invierte la relación entre el sector público y los habitantes, haciéndola cercana, eficiente y accesible. |
| <p>¿de qué manera se toman en cuenta los resultados de las herramientas utilizadas</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción: Para recopilar información directamente de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios |

| | |
|--|---|
| <p>para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos al momento de asignar los recursos y definir las prioridades presupuestarias del GAD Parroquial?</p> | <p>proporcionados, se emplean encuestas tanto presenciales como digitales a través de plataformas en línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales digitales y redes sociales: Los ciudadanos tienen la oportunidad de dar sus comentarios y sugerencias a través de canales digitales y redes sociales, lo que fomenta una comunicación más amplia y fácil. • Buzones de sugerencias físicos: Para quienes prefieren un método más tradicional, se han implementado buzones de sugerencias en las oficinas del GAD, lo que permite recoger opiniones de manera inclusiva. • Reuniones participativas y mesas de diálogo: A través de reuniones y mesas de diálogo, se proporciona al público una comunicación abierta con la comunidad, donde pueden describir los problemas y esperanzas que tienen hacia los servicios ofrecidos. Esto ayuda no solo a medir su satisfacción, sino también a proporcionar servicios apropiados. |
|--|---|

Nombre: Jorge Ríos
Entidad pública: Distrito de Agua Potable de Tumbaco
Puesto: Miembro de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

| Pregunta | Puntos Clave |
|--|---|
| <p>¿De qué forma considera que la implantación de los</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La confianza en la gestión pública y la imagen de los servicios prestados se refuerzan al |

| | |
|--|--|
| <p>principios de gobierno abierto (transparencia, participación ciudadana y colaboración) podría fortalecer la gestión de la empresa y, consecuentemente, mejorar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a los ciudadanos de Tumbaco?</p> | <p>entregar información actualizada sobre los proyectos de saneamiento y la infraestructura en la EPMAPS. En EPMAPS, la inversión en saneamiento y los servicios vuelve la información proporcionada a los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana y retroalimentación: Al fomentar la participación activa, la empresa tiene la capacidad de proporcionar retroalimentación continua. Esto ayuda a identificar y abordar problemas recurrentes, como las interrupciones del suministro de agua en ciertas áreas, de una manera más eficiente. • Colaboración y eficiencia: La participación de los ciudadanos y de otras entidades tanto públicas como privadas contribuye a una mejor planificación y ejecución. Esto resulta particularmente importante en el sector del agua potable y saneamiento, en el que la eficiencia opera en la cobertura de las necesidades de la población. |
| <p>¿Qué herramientas o metodologías crees que serían las más efectivas para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios de agua potable y saneamiento?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece una forma más accesible y participativa de acceso a través del sitio web, la aplicación móvil 'Quito Honesto', las oficinas físicas e incluso a través de llamadas telefónicas. Todos estos sirven como canales convenientes para la presentación de quejas. • El registro y resolución de quejas: Cada queja es debidamente registrada, gestionada y analizada. Atender directamente las preocupaciones sustentadas en quejas y |

| | |
|--|--|
| | <p>gestionar a su resolución no solo es productivo, sino que ayuda a encontrar oportunidades de mejora en el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tejiendo la responsabilidad social en las evaluaciones de desempeño de las agencias públicas: La información recopilada a través de estos sistemas ayuda a señalar e identificar directamente las áreas problemáticas relacionadas con el servicio, permitiendo que la institución optimice sus procesos y reestructure los mismos para proporcionar servicios más efectivos alineados con las necesidades de los ciudadanos. |
|--|--|

4.2. DISCUSIÓN

Según Criado (2021), el concepto de Gobierno Abierto ha surgido como un paradigma clave en la mejora de la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos al fomentar la transparencia, la participación cívica y la colaboración. Esta consideración motiva el impacto de este modelo en la prestación de servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco, una región con considerables déficits crónicos en la gestión, acceso y calidad de la prestación de servicios donde se observan considerables lagunas sistémicas en la prestación de servicios.

Este estudio tiene como objetivo evaluar si la adopción de los principios de Gobierno Abierto ha mejorado la eficiencia y efectividad percibidas y reales de la prestación de servicios públicos en la comunidad. Evalúa las fortalezas y debilidades de la rendición de cuentas, el acceso a la información y la ciudadanía activa, entre otras cosas, después de llevar a cabo consultas públicas y entrevistas dirigidas.

Con respecto a Naser et al (2017), hay que enfatizar que la evaluación del desarrollo del gobierno abierto se basa en bloques de construcción fundamentales:

transparencia y responsabilidad, participación cívica, colaboración e innovación tecnológica, todos orientados a mejorar el rendimiento institucional.

Citando a Martínez y Guevara (2016), el término "gobierno abierto" se configura como un enfoque donde se considera que los ciudadanos tienen una participación primordial no solamente en la ejecución, sino también en la planificación. Este fenómeno incentiva la confianza en las instituciones políticas y la participación activa de la población en la vida democrática.

Evaluación de la transparencia institucional en Tumbaco

La Evaluación de la transparencia institucional en Tumbaco, como un determinado caso, responde a preocupaciones que son tanto relevantes como esenciales para la construcción de una gobernanza participativa y que funcionan efectivamente. En este sentido, la transparencia institucional se ocupa del flujo de información que se genera y se gestiona por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) y otras entidades subnacionales, las cuales tienen repercusiones directas en la confianza ciudadana y la calidad de gestión de los servicios públicos (Sigad, 2017).

Los resultados de la encuesta sobre la percepción ciudadana respecto a la transparencia y responsabilidad del gobierno de Tumbaco al informar sobre el uso de recursos, la toma de decisiones y los resultados obtenidos. Los datos indican que la mayoría de los encuestados evalúan la transparencia del GAD de Tumbaco como "Moderado" (44%), seguido de "Bajo" (24%) y "Alto" (18%). Las categorías "Muy Bajo" y "Muy Alto" tienen menor representación, con 10% y 3%, respectivamente.

Estos resultados demuestran que la percepción general de la transparencia institucional se encuentra en un nivel intermedio. Si bien una proporción significativa de la población (44%) considera que el gobierno cumple con los estándares de transparencia de manera moderada, existe un porcentaje importante de encuestados (34%) que percibe la transparencia como baja o muy baja, lo cual indica áreas de preocupación en cuanto a la efectividad de las políticas de comunicación y rendición de cuentas.

Por otro lado, el 18% que percibe un nivel "Alto" de transparencia sugiere que hay ciertos logros en términos de acceso a la información, aunque este porcentaje aún es menor en comparación con los niveles de insatisfacción. La baja representación en la categoría "Muy Alto" (3%) puede indicar que existen carencias significativas o inconsistencias en la comunicación y acceso a datos relevantes para la ciudadanía, como el detalle de los recursos empleados, los fundamentos de las decisiones y los resultados obtenidos.

Según Mezones (2006), la transparencia es esencial no solo para fortalecer la confianza pública, sino también para mejorar la rendición de cuentas y empoderar a la ciudadanía. El hecho de que un porcentaje significativo de los encuestados perciba un nivel bajo o insuficiente de transparencia sugiere que, aunque el GAD de Tumbaco ha implementado mecanismos para proporcionar información, estos pueden no ser suficientemente claros o accesibles para todos los ciudadanos. La falta de claridad en los detalles de los recursos empleados, los fundamentos de las decisiones y los resultados obtenidos puede generar una sensación de desconexión entre la administración y la población, lo que podría contribuir a la insatisfacción de los ciudadanos.

Estos resultados dan a conocer que, si bien el GAD de Tumbaco realiza esfuerzos hacia la transparencia, aún queda un camino por recorrer para alcanzar niveles de satisfacción altos en la percepción ciudadana. Los datos pueden servir como base para recomendar al GAD mejorar sus prácticas de transparencia, posiblemente aumentando la frecuencia de informes públicos, la claridad en la comunicación sobre el uso de recursos, y fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana para mejorar la confianza de la comunidad.

Por otra parte, para profundizar sobre la transparencia y responsabilidad del GAD de Tumbaco, es pertinente considerar la relación entre transparencia y participación ciudadana. Al evaluar los resultados de la encuesta, los ciudadanos expresaron que, si bien existe una percepción de transparencia moderada, aún es necesario mejorar el acceso a la información. En este sentido, el entrevistado Patricio Jivaja vocal de la comisión de planificación y presupuesto del GAD de Tumbaco señaló que la apertura de canales digitales facilitaría el acceso en tiempo real a la información sobre

proyectos y decisiones del GAD, lo que fortalecería la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

Esta observación resalta un aspecto clave en la evaluación de la transparencia institucional. La implementación de plataformas digitales y la apertura de canales en línea permiten a los ciudadanos acceder a datos sobre el uso de recursos, proyectos en curso y decisiones administrativas, lo cual puede ayudar a mitigar la percepción de falta de transparencia observada en la encuesta con los porcentajes establecidos "Moderado" (44%), seguido de "Bajo" (24%) y "Alto" (18%). Las categorías "Muy Bajo" y "Muy Alto" tienen menor representación, con 10% y 3%, respectivamente. Con estos canales, los ciudadanos no solo podrían estar mejor informados, sino también tendrían la oportunidad de interactuar con las autoridades, expresar sus opiniones y, potencialmente, influir en las decisiones que afectan a la comunidad.

Esto podría destacarse como una solución a las limitaciones actuales en la transparencia del GAD. La creación de plataformas en línea que faciliten el acceso a la información de manera inmediata y en formatos comprensibles promovería una gobernanza más inclusiva, permitiendo que la ciudadanía participe activamente en la gestión de su comunidad. Este cambio no solo mejoraría la percepción de transparencia, sino que también fortalecería la confianza pública y el compromiso ciudadano en la parroquia de Tumbaco.

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que la mayoría de los ciudadanos perciben la transparencia en el GAD de Tumbaco como moderada o baja (68%). Este resultado evidencia una discrepancia importante entre los principios teóricos del Gobierno Abierto y la percepción ciudadana en la práctica, lo que sugiere que la difusión de información sobre el manejo de recursos y los procesos de decisión no está siendo efectiva o no se considera suficiente para generar confianza plena en la institución.

Este dato es una respuesta directa al OE1, ya que diagnostica el funcionamiento del Gobierno Abierto en Tumbaco en lo que respecta a la transparencia, indicando un área clave de mejora.

Transparencia y accesibilidad: alcances y limitaciones

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) establece la obligación para todas las instituciones del Estado pertenecientes al Sector Público, conforme a lo estipulado en el artículo 118 de la Constitución de la República, así como para otros organismos señalados en el artículo 8 de la misma Ley. Estas entidades deben divulgar información mediante un portal web o a través de otros medios disponibles que garanticen un acceso fácil y comprensible para la ciudadanía (OAS, 2004).

En el caso del GAD de Tumbaco, una mayor transparencia permitiría que los habitantes comprendan mejor los proyectos de desarrollo local, las asignaciones presupuestarias y los avances en áreas como infraestructura, saneamiento y servicios comunitarios.

La accesibilidad de la información también permite la inclusión de todos los sectores de la población. Por ejemplo, al disponer de plataformas digitales, los ciudadanos pueden acceder a la información de manera inmediata y desde cualquier lugar. Esto es particularmente relevante en contextos rurales o semiurbanos, donde el acceso físico a las oficinas gubernamentales puede ser limitado. La apertura de canales digitales, como mencionó el entrevistado Patricio Jivaja, facilita la participación ciudadana en tiempo real, creando un espacio para que los ciudadanos expresen sus opiniones y evalúen las acciones del gobierno.

A pesar de sus beneficios, la implementación de transparencia y accesibilidad enfrenta varias limitaciones en contextos como el de Tumbaco. Para el entrevistado Wilson Amaguaña presidente del GAD de Tumbaco una de las principales limitaciones identificadas en la capacidad del GAD de Tumbaco para gestionar de manera eficiente sus servicios públicos radica en las restricciones administrativas y financieras heredadas de administraciones anteriores. Estas restricciones han dificultado el mantenimiento de plataformas de información actualizadas y accesibles, lo cual es esencial para la toma de decisiones basada en evidencia y la transparencia de la gestión pública. La recopilación, sistematización y publicación constante de datos demanda recursos significativos, como personal calificado y tecnología adecuada, que suelen ser difíciles de sostener debido a las limitaciones presupuestarias típicas de los gobiernos locales. Esta situación no solo afecta la

capacidad operativa del GAD, sino también la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la confianza en sus autoridades (Amaguaña, 2024).

Otro obstáculo es la brecha digital y la desigualdad en el acceso a la tecnología, especialmente en áreas rurales o en sectores de la población con menor nivel de educación. Aunque el gobierno puede ofrecer información en línea, no todos los ciudadanos tienen acceso a Internet o dispositivos electrónicos. Esto limita la efectividad de los canales digitales como herramienta de transparencia, ya que una parte de la población puede quedar excluida del acceso a la información. Por lo tanto, la transparencia digital debe complementarse con otros métodos de comunicación accesibles a toda la comunidad, como boletines impresos o reuniones comunitarias (Almagro, 2019).

La transparencia y accesibilidad en la gestión pública de Tumbaco presentan un gran potencial para mejorar la relación entre el GAD y la comunidad, fomentar la participación ciudadana y consolidar una cultura de rendición de cuentas. Sin embargo, los esfuerzos deben estar acompañados de estrategias que superen las limitaciones mencionadas, como la capacitación ciudadana, la mejora en el acceso digital y la implementación de múltiples canales de comunicación. A través de una estrategia inclusiva y sostenible, el GAD de Tumbaco puede avanzar hacia una gestión más abierta, accesible y confiable para toda la comunidad (Gad Tumbaco, 2022).

Innovación y Uso de Tecnologías

La innovación y el uso de tecnologías representan un aspecto clave para fortalecer la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. En el GAD de Tumbaco, implementar soluciones tecnológicas podría transformar la manera en que los ciudadanos acceden a la información y participan en los procesos de toma de decisiones, permitiendo una relación más cercana y efectiva entre la administración pública y la comunidad.

La innovación y el uso de tecnologías están estrechamente vinculados al concepto de Gobierno Abierto y su impacto en la prestación de los servicios públicos en el GAD de Tumbaco. En un modelo de Gobierno Abierto, el uso de herramientas tecnológicas

no solo mejora la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también transforma la relación entre el gobierno y la ciudadanía, promoviendo un acceso más eficiente a los servicios públicos y fomentando la participación activa en los procesos de gestión (Criado, 2021).

En el enfoque de Gobierno Abierto se caracteriza por la incorporación de tecnologías y estrategias novedosas destinadas a fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en los procesos de toma de decisiones gubernamentales. Esto incluye la implementación de herramientas digitales avanzadas, como plataformas de datos abiertos y espacios de participación en línea, que permiten involucrar activamente a la ciudadanía en la creación de políticas públicas y fortalecer la rendición de cuentas. Este enfoque innovador busca utilizar la tecnología y la información como medios para construir gobiernos más accesibles y receptivos, promoviendo el empoderamiento de la sociedad civil y mejorando la calidad de los servicios públicos (Pomaquero-Yuquilema, 2023).

Con la aplicación de las encuestas mide la percepción de los ciudadanos sobre la facilidad y efectividad de las plataformas, un aspecto clave en la accesibilidad a servicios públicos. Esto refleja la frecuencia con la que los ciudadanos de Tumbaco acuden al GAD para presentar quejas sobre los servicios básicos, como agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos. Según los resultados, el 53% de los encuestados manifiestan que acuden "Ocasionalmente", mientras que un 24% lo hace "Casi nunca" y un 17% "Frecuentemente". En contraste, solo un 3% reporta hacerlo "Muy frecuentemente" o "Nunca". Este patrón sugiere que la mayoría de los ciudadanos presentan quejas de forma ocasional, lo que podría deberse a diversos factores, como la percepción de eficacia en la gestión del GAD, la accesibilidad de los canales para quejas o la complejidad de los problemas percibidos.

Por otra parte, en la entrevista al presidente del GAD de Tumbaco Wilson Amaguaña la evaluación de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos ofrecidos por el GAD de Tumbaco es un componente esencial en la construcción de un modelo de Gobierno Abierto, ya que permite no solo identificar áreas de mejora, sino también fortalecer la confianza en la gestión pública. A partir de la entrevista realizada, se identificaron herramientas específicas utilizadas por el GAD para medir la satisfacción

de los ciudadanos, las cuales aportan información relevante para analizar los avances y desafíos en este ámbito.

Según Naser et. al. (2017), la tecnología no solo optimiza los procesos internos de la administración pública, sino que también transforma la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Al proporcionar plataformas digitales como sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales, se crean canales de comunicación más directos y eficientes. Esto facilita que los ciudadanos puedan acceder a servicios públicos, realizar trámites y expresar sus necesidades de manera más ágil y personalizada.

El GAD de Tumbaco emplea diversas herramientas para fortalecer la participación ciudadana y recoger retroalimentación sobre los servicios públicos. Entre ellas, destacan las encuestas de satisfacción, tanto digitales como presenciales, que permiten recopilar opiniones directas sobre la calidad de los servicios, aunque su efectividad depende de la participación activa de la ciudadanía. Asimismo, se utilizan canales digitales y redes sociales, que facilitan la comunicación en tiempo real, amplían el alcance de las interacciones y refuerzan la transparencia al hacer visibles las sugerencias y quejas. Para garantizar la inclusión, se han implementado buzones de sugerencias físicos dirigidos a quienes prefieren métodos tradicionales, complementados por reuniones participativas y mesas de diálogo que fomentan la comunicación directa y aportan perspectivas cualitativas para ajustar los servicios a las necesidades de la comunidad (Tumbaco, 2022).

Estas herramientas demuestran un esfuerzo por parte del GAD de Tumbaco para implementar estrategias que fomenten la participación ciudadana y evalúen la satisfacción con los servicios públicos. Sin embargo, al contrastarlas con la gráfica de frecuencia de quejas, se observa que el uso de estas herramientas no necesariamente se traduce en una interacción constante entre los ciudadanos y la institución. Esto podría estar relacionado con limitaciones en la difusión de estas herramientas o con la percepción de que no todas las sugerencias o quejas reciben una respuesta adecuada.

La incorporación de encuestas digitales y canales en redes sociales es especialmente relevante dentro de un modelo de Gobierno Abierto, ya que promueve la interacción

directa y permite un seguimiento más ágil de las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, es necesario mejorar la promoción y accesibilidad de estas plataformas, especialmente entre sectores menos familiarizados con la tecnología.

En el marco del Gobierno Abierto, es crucial que las instituciones dispongan de herramientas sólidas para recoger y analizar las percepciones de los usuarios. Esto incluye métodos tradicionales como encuestas presenciales y buzones de sugerencias, así como herramientas tecnológicas avanzadas, como plataformas digitales que permitan a los ciudadanos evaluar los servicios en tiempo real, generar reportes automáticos o participar en consultas públicas (Naser, 2021).

Desde el enfoque del Gobierno Abierto, el uso de tecnologías digitales debería facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el GAD, reduciendo las barreras para la presentación de quejas, solicitudes o consultas relacionadas con los servicios públicos. Sin embargo, si las plataformas digitales no son intuitivas o si no se promueve su uso de manera efectiva, estas herramientas pueden quedar subutilizadas, afectando negativamente la percepción ciudadana sobre la accesibilidad de los servicios públicos (PNGE, 2021).

Efectividad de los canales de comunicación en el acceso a la información

El acceso oportuno y claro a la información pública es uno de los principios fundamentales del Gobierno Abierto y un requisito clave para fortalecer la confianza entre la ciudadanía y las instituciones. En el GAD de Tumbaco, la efectividad de los canales de comunicación juega un papel crucial en garantizar que la comunidad pueda acceder a datos relevantes sobre la gestión pública, tomar decisiones informadas y participar activamente en el desarrollo local. Sin embargo, la efectividad de estos canales está condicionada por factores como su alcance, accesibilidad, consistencia y capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los medios de comunicación y el acceso a los canales informativos juegan un papel fundamental en la dinamización de los procesos, ya que forman parte de la esfera pública, facilitando el diálogo y la interacción entre las personas. Según Mujica, estos medios implican una responsabilidad cívica para identificar y activar dichos canales, involucrando al Estado a través de sus políticas públicas, así como a los ciudadanos, en lo que respecta tanto a sus derechos como a sus deberes (Mujica, 2001, p. 3).

El GAD de Tumbaco ha extendido los medios de comunicación, combinando canales digitales y tradicionales para alcanzar una mayor cobertura poblacional. Entre los canales digitales destacan las redes sociales, portales web y encuestas en línea, que permiten una interacción más ágil y directa. Estos canales son ideales para difundir información actualizada sobre proyectos, programas y servicios públicos, así como para recibir retroalimentación ciudadana.

Por otro lado, los canales tradicionales, como reuniones comunitarias, buzones de sugerencias físicos y atención presencial, siguen siendo relevantes para garantizar la inclusión de grupos que no tienen acceso regular a tecnologías digitales. Estos métodos son especialmente importantes en contextos donde la participación comunitaria es prioritaria, ya que fomentan el diálogo cara a cara y permiten recoger perspectivas cualitativas. Sin embargo, presentan limitaciones en términos de inmediatez y cobertura, especialmente en situaciones que requieren respuestas rápidas o acceso instantáneo a información.

La efectividad de los canales de comunicación está directamente vinculada con la percepción ciudadana respecto a la facilidad de acceso y uso de las plataformas digitales ofrecidas por el GAD de Tumbaco para gestionar los servicios públicos (Aguirre, 2018). La encuesta realizada muestra que el 54% de los encuestados se encuentra satisfecho con la facilidad de uso de dichas plataformas, y un 13% indica estar muy satisfecho. Esto refleja un avance significativo en la adopción de herramientas digitales por parte del GAD, evidenciando un esfuerzo por optimizar los procesos y mejorar la experiencia del usuario. Sin embargo, el 30% de los participantes se mantiene neutral, y un 3% manifiesta estar insatisfecho, lo que indica que todavía existen áreas de mejora para consolidar la efectividad de estos canales.

Los altos niveles de satisfacción reflejados en la encuesta pueden estar relacionados con la integración de tecnologías accesibles y herramientas intuitivas en las plataformas digitales del GAD. Este resultado es consistente con la visión de un Gobierno Abierto, que prioriza la transparencia y la participación ciudadana a través del uso de tecnologías modernas. Sin embargo, el porcentaje de respuestas neutrales sugiere que, aunque las plataformas son funcionales, no siempre cumplen con las expectativas de todos los usuarios. Factores como la falta de capacitación en el uso

de herramientas digitales, problemas de conectividad o deficiencias en la interfaz de usuario podrían contribuir a esta percepción mixta.

El bajo porcentaje de insatisfacción, aunque alentador, no debe ser ignorado, ya que estos ciudadanos probablemente enfrentan barreras tecnológicas o perciben una falta de atención en la resolución de sus problemas.

De acuerdo con los puntos mencionados por el entrevistado Wilson Amaguaña, el GAD de Tumbaco emplea diversas herramientas para evaluar y fortalecer la percepción ciudadana respecto a los servicios públicos. La utilización de estas herramientas ha permitido al GAD de Tumbaco avanzar hacia un modelo más participativo y orientado al ciudadano. La implementación de encuestas y reuniones comunitarias fomenta una comunicación bidireccional, mientras que los indicadores de desempeño y las auditorías internas proporcionan una base sólida para tomar decisiones informadas y basadas en datos.

No obstante, los resultados de la encuesta revelan que, a pesar de los avances, todavía hay un porcentaje de ciudadanos cuya experiencia con las plataformas digitales no es totalmente satisfactoria. Esto podría deberse a factores como la falta de capacitación tecnológica, problemas de conectividad o la percepción de que los canales disponibles no son lo suficientemente inclusivos.

Calidad y Accesibilidad de los Servicios Públicos

Las dos nociones de calidad y accesibilidad de los servicios públicos constituyen dos pilares fundamentales para examinar la eficiencia y efectividad de las instituciones públicas, especialmente en el contexto del GAD de Tumbaco. Estas dimensiones están inmediatamente conectadas a la percepción pública y al nivel de satisfacción de los usuarios. En el marco del Gobierno Abierto, la calidad del servicio debe ir acompañada de marcos transparentes, mientras que la accesibilidad implica que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o estrato socioeconómico, deben estar empoderados a través de mecanismos integrados para acceder a servicios básicos (Noveck, 2011).

Un servicio público da valor a un servicio sólo cuando cumple con los requisitos mínimos y satisface las necesidades del usuario. Las administraciones públicas están en una búsqueda constante de mejorar la Pericia como parte de su política. Lo que construye e integra sociedades más justas y sostenibles. Más aún, la ciudadanía

anticipa que los servicios brindados por el Estado deben ser accesibles, eficaces, oportunos, confiables, claros, sin opacidad y con rendición de cuentas. Para esto, en todas las oficinas de la administración pública se deben instaurar sistemas de calidad que garanticen niveles de servicio elevados de forma estable y permanentemente (Ecuadoriano, 2018).

En Tumbaco, la calidad y accesibilidad de los servicios públicos son esenciales para cultivar la confianza entre el GAD y los residentes. Servicios públicos de alta calidad y accesibles universalmente no solo mejoran la vida diaria de los ciudadanos, sino también promueve la participación activa y el compromiso con la gestión pública, elementos clave del modelo de Gobierno Abierto.

Evaluación de la Calidad y Accesibilidad de los Servicios Públicos en Tumbaco

La evaluación de la calidad y accesibilidad de los servicios públicos en Tumbaco representa un eje clave para entender cómo se materializan los principios de Gobierno Abierto en la gestión local. Tales conceptos, vinculados entre sí, no solo evalúan el desempeño de la prestación de servicios por parte del GAD Tumbaco, sino que también son un socio indicador de la satisfacción y la confianza que los ciudadanos tienen en su administración.

Como afirma Bonilla (2016), la calidad implica no solo la mejora del rendimiento organizacional, sino también el desarrollo holístico de una entidad. En el caso del GAD Tumbaco, analizar la calidad de los servicios públicos ayuda a determinar si se está logrando un desarrollo integral y si la gobernanza local está respondiendo adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

Tarantino (2020) define un servicio como una actividad que satisface necesidades sin ser tangible. En el caso de los servicios públicos de Tumbaco, su calidad y accesibilidad actúan como indicadores clave para medir la confianza de los ciudadanos en la administración pública. Además, la satisfacción de los residentes con los servicios no solo depende de su disponibilidad; más bien, la percepción del valor agregado y la atención al cliente—especialmente en relación con la percepción del gobierno abierto—también importa.

La evaluación de los servicios del GAD de Tumbaco, incluidos su eficiencia en satisfacer los requerimientos de la comunidad, se relaciona directamente con el nivel de acceso que ofrecen estos servicios. Esta intersección socioeconómica mide hasta qué punto el gobierno local cumple con su obligación de fomentar la rendición de cuentas y la gobernanza participativa para mejorar la confianza y la satisfacción ciudadana (Albaco, 2022).

Los resultados de la encuesta revelan los principales problemas que los residentes de Tumbaco perciben con respecto a los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura ofrecidos en Tumbaco. Estos problemas se pueden agrupar en cuatro categorías: capacidad de servicio limitada (20%), suspensión temporal de servicios (27%), tiempo de respuesta excesivo (21%) y cobro excesivo por el servicio (31%).

Los resultados derivados destacan áreas críticas que deben ser abordadas por el GAD de Tumbaco para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos. Por ejemplo, el problema del cobro excesivo se relaciona directamente con la necesidad de una mayor transparencia fiscal, lo que, a su vez, sostiene principios gubernamentales como la responsabilidad, la transparencia y la participación ciudadana. Al mismo tiempo, la modernización de la infraestructura y la mejora de la capacidad de respuesta del servicio pueden fortalecer la confianza del público en el gobierno.

El análisis de los problemas asociados con los servicios públicos en Tumbaco requiere considerar las métricas definidas por el GAD para evaluar la satisfacción del usuario, así como una evaluación más profunda de las métricas mismas. Hasta ahora, durante la entrevista con el miembro de la junta del GAD de Tumbaco, Jivaja Patrico, aprendimos que la institución utiliza una combinación de encuestas, canales digitales, buzones de sugerencias y reuniones participativas para recopilar las opiniones de los ciudadanos y mejorar la prestación de servicios. Estas herramientas constituyen una iniciativa destacable por parte del GAD para proporcionar mecanismos de retroalimentación receptiva que aborden las solicitudes de la población.

Las encuestas de satisfacción son una herramienta vital para medir atributos como la calidad del servicio, la eficiencia, la rapidez y la efectividad general. Su aplicación en persona y en línea amplía el alcance de la participación para incluir a todo tipo de usuarios, aquellos con acceso a la tecnología y aquellos que prefieren métodos más convencionales. El gráfico que muestra los problemas más relevantes, como el recargo del servicio del treinta y uno por ciento y las suspensiones temporales del veintisiete por ciento, demuestra que aún existen brechas sustanciales. No es suficiente con simplemente recopilar datos; es esencial difundir e implementar las mejoras que deben hacerse como resultado de la traducción de datos.

Las plataformas de redes sociales y los canales digitales ofrecen una forma ágil y directa para que el público exprese sus preocupaciones. Este mecanismo es particularmente importante ante problemas como el tiempo excesivamente largo para responder a las preocupaciones (21%), porque facilita una participación más cercana en tiempo real entre la GAD y la gente.

Tanto las cajas de sugerencias físicas como las reuniones participativas destacan métodos anticuados que, al combinarse, son muy útiles para dar cobertura a todos los estratos dentro de la comunidad. Las cajas de sugerencias capturan las opiniones de los ciudadanos que no están activos digitalmente, y las reuniones participativas ayudan a tener conversaciones sin restricciones entre el GAD y la comunidad. Estas reuniones son muy relevantes para discutir áreas de enfoque como la limitada provisión de servicios (20% de la población atendida) porque permiten al participante formular respuestas localmente relevantes.

En substancias, el resultado de la satisfacción del usuario dentro de plataformas que utilizan tales tecnologías es un refuerzo a los conceptos de gobierno abierto, ya que promueve la participación del ciudadano y la rendición de cuentas. Sin embargo, estos resultan ser exitosos mientras exista monitoreo continuo sobre cómo esos mecanismos son implementados y sobre los clamores de la sociedad. Es importante que exista retroalimentación que, para el caso en estudio, los resultados de la encuesta y las reuniones sean transformados en medidas y que la información sea retransmitida con transparencia a los ciudadanos (Aguilar, 2021).

Las herramientas utilizadas por el GAD Tumbaco para evaluar la satisfacción del usuario con los servicios ofrecen una contribución relevante para resolver los problemas relacionados con la prestación de servicios públicos. Con un enfoque más participativo y abierto, el GAD tiene el potencial de mejorar no solo la prestación de servicios, sino también de fortalecer la confianza de los ciudadanos en su gestión. Esto reafirma la necesidad de desarrollar un modelo de gobernanza abierta centrado en una intensa participación comunitaria y retroalimentación (Tumbaco, 2022).

Los resultados de la encuesta permiten entender mejor los problemas que viven los ciudadanos de Tumbaco con los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura. Muchos mencionaron fallas como cortes frecuentes, demoras en la atención y, sobre todo, cobros excesivos (31%). Esto demuestra que estos servicios no están cumpliendo con las expectativas de la población ni con los principios de eficiencia y equidad que plantea la Teoría del Servicio Público.

Este resultado responde directamente al Objetivo Específico 2, ya que ayuda a identificar las debilidades en la calidad y el acceso a los servicios que ofrece el GAD, y permite compararlos con lo que realmente se espera de una gestión pública orientada al bienestar común.

Impacto del Gobierno Abierto en la Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

Las prácticas de gobierno abierto promueven la transparencia, la participación y la colaboración; se ha encontrado que mejoran la calidad de los servicios públicos (CEPAL, 2020). En el caso del GAD de Tumbaco, podría cambiar la relación de los ciudadanos con las instituciones públicas y su apreciación de los servicios básicos, incluyendo el suministro de agua, los servicios de alcantarillado y la recolección de basura.

Uno de los beneficios más destacados es, también, el impacto positivo que produce tener herramientas de Gobierno Abierto, lo que facilita una mayor confianza en la ciudadanía. Esto ocurre al entregar información detallada y sencilla sobre la administración pública, en qué se van los recursos, qué proyectos son ejecutados y cuáles son las metas que se han alcanzado. Esto, por una parte, facilita el flujo de transparencia en el gobierno y, en efecto, ayuda a la comunidad a confiar en las autoridades públicas, siendo capaz de promover la participación activa para que las

evaluaciones respecto a los servicios sean reales; además, hace que relaje la actuación de servicios (CEPAL, 2020).

Como otros conceptos de Gobierno Abierto, se basa firmemente en el compromiso activo de los ciudadanos con respecto a la planificación y mejora de los servicios públicos (Oszlak, 2013). Según los resultados, el 69% de los encuestados está de acuerdo en que debería haber llamados para fomentar una mayor participación ciudadana en la planificación de proyectos de servicios públicos. Solo el 5% no estuvo de acuerdo y el 26% fue neutral. Este notable nivel de aceptación habla de la disposición de los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones para idear respuestas reactivas e innovadoras a sus desafíos.

Una forma de mejorar la calidad de vida de las personas es mediante el acceso a servicios públicos. Como miembros de una sociedad, la vida diaria se organiza en torno a estos servicios que aseguran salud, educación, seguridad y el cumplimiento de nuestras necesidades vitales. Los servicios públicos constituyen pilares del bienestar colectivo, además ofrecen una plataforma fundamental para el desarrollo y fortalecimiento de sociedades más prósperas y cohesivas. En este sentido, las políticas de gobierno abierto tienen la posibilidad de rediseñar los servicios actuales, aportando soluciones creativas, conocimientos, recursos y otras facultades que ayuden a superar los problemas sociales planteados. Lo que buscan es simple: entre más receptivos y responsables frente a la participación, fiscalización y la creatividad ciudadana sean, más beneficiosas serán para el conjunto de la ciudadanía (Hughes & Maassen, 2017).

La implementación de un marco de Gobierno Abierto en entidades públicas como GAD Tumbaco o EPMAPS sirve como un eje crítico para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos. Como muestran los resultados de la encuesta, la población está muy dispuesta a participar en la planificación participativa y mejora, lo cual se complementa con las perspectivas expresadas en entrevistas sobre los beneficios del Gobierno Abierto en el contexto de los servicios públicos.

Uno de los aspectos a resaltar como ventaja, según el testimonio de Jorge Ríos, Funcionario de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

de Quito, es la transparencia en los proyectos y servicios. En el caso de instituciones como EPMAPS, sus ciudadanos usuarios tienen a su disposición información nítida, así como en tiempo real sobre los desembolsos, la calidad del agua, y el avance en las obras de saneamiento. Este tipo de acceso fortalece la confianza en las instituciones y permite a la población ejercer un juicio más crítico sobre la efectividad de los servicios. La transparencia, además de informar, otorga poder a los ciudadanos para demandar una mejor administración de los recursos.

En el presente, los gobiernos tienen que lidiar con problemáticas de desconfianza de la ciudadanía frente a lo público. Hay una participación ciudadana escasa en la elaboración y ejecución de las políticas, hay escaso desarrollo del estado, todo esto en un contexto de incapacidad del estado para resolver los problemas de la ciudadanía. El desarrollo nacional se vislumbra como un reto al que el estado no logra responder. Este desgaste social se puede observar amplificado recientemente a través de protestas, movilizaciones o en escenarios de estallidos sociales que, por si no fueran suficientes, son detonados por el contexto del covid19 y la recuperación social y económica post pandemia diseñada por el estado (Cepal, 2022).

El primer aspecto de la mejora continua, dentro del Gobierno Abierto, garantiza que las instituciones realicen un uso práctico del aprendizaje obtenido anteriormente para optimizar sus procesos en función de atender mejor las necesidades de la localidad. Este sistema informático, aunado al aprendizaje obtenido de otras instituciones, permite desarrollar una cultura innovadora y un aprendizaje institucional que fortalece la imagen del Estado (García, 2003).

La mayoría de los ciudadanos de Tumbaco (69%) está dispuesta a participar en la planificación de los servicios públicos, lo que muestra un gran interés en involucrarse. Esto descarta la idea de que la gente no quiere participar y señala que hay una demanda real por mecanismos que permitan esa participación. Si el GAD aprovecha esta voluntad, se pueden crear soluciones más útiles, innovadoras y de mejor calidad, siguiendo los principios del Gobierno Abierto y buscando mayor eficiencia.

Este resultado es importante para cumplir con el Objetivo Específico 3 y el Objetivo General, porque demuestra que la participación ciudadana puede ser clave para mejorar la calidad de los servicios públicos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El concepto de gobierno abierto en Tumbaco ha sido analizado en función de su evolución, teniendo en cuenta los cuatro principios: transparencia, participación, creatividad y cooperación. En Tumbaco se observa escasa participación de los sistemas institucionales diseñados para facilitar su implicación. Sin embargo, el GAD tiene sobre una restricción de recursos modernos, lo que afecta el funcionamiento de infraestructuras y equipos obsoletos que sobreutilizan antiguos estándares y requieren renovación. En cooperación interinstitucional, se realizó alguna obra junto a ONG con el objeto de suplir limitaciones financieras no gubernamentales. Estas iniciativas están en sus primeras etapas, lo que indica falta de atención estructural. Por ahora, se observa la ausencia de un gobierno abierto.
- La eficiencia de la parroquia de Tumbaco opera en el ámbito de servicio público públicos en relación a la toma de decisiones, así como la transparencia del funcionamiento y cobertura operativa del mismo. Los resultados de la encuesta indican brechas significativas en áreas críticas de equidad, como la brecha en la provisión de servicios, la capacidad de respuesta del servicio al cliente, la eficiencia administrativa y la percepción pública. Estas brechas ilustran la necesidad urgente de sistemas más resilientes que aseguren que la gestión pública se alinee con los ideales de gobernanza abierta. Si se abordaran estas brechas, no solo mejoraría la calidad y el acceso a los servicios, sino que también ayudaría a cerrar la relación entre el GAD y los ciudadanos, haciéndola más abierta y receptiva.
- El establecimiento de un modelo de gobernanza abierta en el GAD de la parroquia de Tumbaco o la Empresa Pública Metropolitana de Agua y Saneamiento evoca una estrategia fundamental para cambiar el paradigma de la relación entre el estado y los ciudadanos. En palabras de Jorge Ríos, "la información disponible" no solo refleja una imagen institucional, sino que, al acceso, permite una participación cívica proactiva y crítica en la evaluación de los servicios prestados. Consecuentemente, el gobierno tiene que enfocar su atención en un agente transformador del paradigma que, además de no

ser solamente un medio de control, permita una gobernanza más inclusiva, eficiente y verdaderamente responsable.

5.2. RECOMENDACIONES

- Con fundamento en los pilares de transparencia, participación ciudadana, cooperación e innovación técnica, el GAD de la parroquia de Tumbaco debería adoptar un modelo de Gobierno Abierto, al mismo tiempo que mejora la acepción e implementación integral de dicho modelo. Este enfoque debe atender tanto la transformación estructural de la relación que la institución sostiene con los ciudadanos como la evolución hacia una mejor gobernanza.
- Un plan estratégico institucional para fortalecer la institución con la capacitación continua del personal en áreas tan importantes como el gobierno abierto, los servicios ciudadanos y el uso de tecnologías en la gestión pública. La capacitación debe realizarse con una determinación de la evaluación de necesidades institucionales y con un proceso de evaluación y retroalimentación orientado a desarrollar las habilidades técnicas y comportamentales necesarias que mejorarían la eficiencia en la administración, cultivarían una cultura organizacional más orientada al servicio y fortalecerían el nexo entre la institución y la comunidad. El GAD Parroquial de Tumbaco puede mejorar la transparencia, así como la participación comunitaria y la aplicación tecnológica por parte de la Empresa de Agua de Quito (EPMAPS). El Tumbaqueño permite a los ciudadanos expresar opiniones, recibir información y dar seguimiento a asuntos. Así, los residentes de Tumbaco están habilitados para participar activa y responsablemente en la toma de decisiones y contribuir al desarrollo que afecta a su parroquia.
- El GAD de la parroquia de Tumbaco, junto a la Empresa de Agua de Quito, puede optimizar la transparencia, la participación ciudadana y el uso de la tecnología. Para ello, es necesario establecer una mejor comunicación con la comunidad y utilizar herramientas tradicionales y digitales, así como su periódico electrónico "El Tumbaqueño", el cual posibilita la información y el seguimiento activo a los proyectos por parte de los ciudadanos. De este modo,

los habitantes de Tumbaco se involucran más en los asuntos que conciernen a su parroquia y fomentan un desarrollo responsable y activo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abierto, G. (2018). *¿Qué es Gobierno Abierto?* Gobierno Abierto Ecuador. <https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/>
- Aguilar Villanueva, L. F. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. FCE - Fondo de Cultura Económica. https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf
- Ambuludi, L. (2021). El Gobierno Abierto como Instrumento de Transparencia en las Instituciones Públicas del Cantón Loja, Año 2020. 29. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24396/1/Leidy_Thalia_Ambuludi_Ortega%20%281%29.pdf
- Antúnez, I., & Galilea, S. (septiembre de 2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/S039607_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Enfoques*, 15(17), 13-41. <https://www.redalyc.org/pdf/960/96055458002.pdf>
- Bonifaz, L. E., Segura, J. D., & Robalino, G. A. (2023). Innovación en el enfoque de gobierno abierto. In *Innovación en la gestión pública y open government*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152564.pdf>
- Burle, C., Bellig, L., & Machado, J. (2016). *¿Qué tal definir principios de gobierno abierto?* Open Government Partnership. <https://www.opengovpartnership.org/stories/que-tal-definir-principios-de-gobierno-abierto/>
- Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). Open Government. *Algon*, 5, 11. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/240cefc0-76c0-4912-b499-6da26a351de0/content>
- Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). *OPEN GOVERNMENT: Gobierno Abierto*. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>
- Camargo, M. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1828/1362>
- Cedeño, J., & Jara, I. (2018). *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador*. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/724/2343>

Cedeño, J., & Jara, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiri*, 14(1). <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/724/2343>

CEPAL. (2021). *Acerca de Gobierno Abierto*. <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>

CLAD. (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>

Constitución del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cordero, J. (2011). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS*. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>

Darín, S. (2018). *Desafíos de la planificación estratégica para el gobierno abierto*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/71993>

Defensoría del Pueblo Ecuador. (2016). EJERCICIO DE LOS DERECHOS SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ECUADOR. *LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SUS MECANISMOS DE MEDICIÓN*. <https://servicios.dpe.gob.ec/diagnostico.pdf>

Defensoría, & del Pueblo. (2019). *SITUACIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpeboletinesserviciospublicos2019/boletin-servicios-publicos-01-19.pdf>

DMQ. (2015). *Alcantarillado. DIAGNOSTICO TERRITORIO.docx*. Retrieved May 18, 2024, from https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesi%C3%B3n%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/6.%20Diagn%C3%B3stico%20Territorial.pdf

DMQ. (2021). *APÉNDICE 2: Diagnóstico Estratégico del Distrito Metropolitano de Quito (versión completa)*. Quito Honesto. Retrieved May 18, 2024, from https://www.QUITOHONESTO.GOB.EC/images/biblioteca/RDC-CMLCC-2021/Anexo_2.pdf

Ecuatoriano, S. d. (2018). *Calidad en los servicios públicos*. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

EPMAPS. (2011). *Programa de Saneamiento Ambiental para el Distrito Metropolitano de Quito (PSA) Préstamo BID No. 1802/OC-EC Estudios de Actuali*. EPMAPS. Retrieved May 18, 2024, from

https://www.aguaquito.gob.ec/sites/default/files/documentos/plan_maestro_alcantarillado.pdf.

EPMAPS. (2024). *Cobertura de Agua potable Quito-Tumbaco*. EPMAPS. Retrieved May 18, 2024, from <https://www.aguaquito.gob.ec/>.

Esther, M. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fernández, M. (2014). Clasificación de los sistemas de alcantarillado. In *PROBLEMÁTICA DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO* (p. 2). https://sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/MONROY%202014.%20Problema%20de%20los%20sistemas%20de%20alcantarillado.PDF

García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Universidad de Salamanca.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

García, J. (2014). *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración con las Administraciones Públicas*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81832222006.pdf>

Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. In (Vol. 4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>

Gobierno Abierto Alianza. (2018). *¿QUÉ ES LA ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO?* Estado Abierto Ecuador. <https://www.gobiernoabierto.ec/ecuador-en-la-aga/>

Gobierno Abierto. (2020, Enero). *GUÍA BREVE DE GOBIERNO ABIERTO*. Gobierno Abierto Ecuador.

https://www.google.com/search?q=citar+pagina+de+gobierno&rlz=1C1CHBD_esEC947EC947&oq=citar+pagina+de+gob&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqBwgBEAAYgAQyBggAEEUYOTIHCAEQABiABDIICAIQABgWGB4yCAgDEAAYFhgeMgoIBBAAGKIEGikF0gEINTAYMWowajeoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Ibarra, D. (2020). *Una exploración de la literatura académica acerca de gobierno abierto*. <https://doi.org/10.32645/13906925.980>

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Jara, I., & Paladines, C. (2020). Evolución de la calidad en la gestión pública en Ecuador. In *Retos 2020: Gobierno abierto*. IAEN.

<https://observatorionfuncionpublica.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2022/03/Retos-2020-Gobierno-abierto-.pdf>

Jaramillo, F. (2018). SOBRE EL NUEVO CONCEPTO DE SERVICIO PÚBLICO EN EUROPA. In UDA.

https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8641/1/UDA_JaramilloFranciscoNuevooconcepto.pdf

Ley orgánica del consumidor. (2000). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf

Macías, J., Valencia, V., Maldonado, R., & Brito, B. (2020). Avance en los pilares del gobierno abierto; un análisis comparado. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (25). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2118/2173>

Maldonado, A., Paredes, L., & Palomino, G. (2021). In *Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura* (pp. 137-152). <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/82/56>

Naser, A. (2020). *Fortalecimiento de las capacidades de los actores del gobierno y de la sociedad civil para incorporar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los ODS a las estrategias nacionales y subnacionales de desarrollo*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45896/S2000429_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Naser, A. (2021). Modelo de gobierno abierto local para municipios rurales: oportunidades y barreras desde la experiencia de la Calle Larga. *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública*, 2(1), 67. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e7f0f513-4c3e-4106-b99d-af4497fb3ec5/content>

Naser, A., Ramírez-Aluja, A., & Rosales, D. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. *CEPAL*, 1(144), 19-20. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ecd740e2-016e-4c68-896d-38b47e2c7c89/content>

Oszlak, O. (2013). Supuestos del Gobierno Abierto. In *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública* (pp. 6-7). <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Oszlak, O. (25 de abril de 2012). *GOBIERNO ABIERTO: PROMESAS, SUPUESTOS, DESAFÍOS*.

<https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4199/1/Gobierno%20abierto.pdf>

Palomino Alvarado, G. d. P., Maldonado Lozano, A. E., & Paredes Aguilar, L. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapientia*, 2(2), 137.

<https://journals.sapientiaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/82>

Pereira, M., & Jaráiz, E. (2015). In *El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública* (pp. 73-94). *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*. <https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>

Pérez, W. (2016). *LA GOBERNANZA: UNA NUEVA MANERA DE GOBERNAR EN SANO EQUILIBRIO ENTRE LO PÚBLICO Y LO PRIVADO*. <https://www.publicacionesupecc.org/index.php/carchi/catalog/download/31/29/130?inline=1>

Pilares de gobierno abierto – Toolkit Haga. (2021). Toolkit Haga. Retrieved May 1, 2024, from <https://www.toolkithaga.co/pilares-de-gobierno-abierto/>.

Pomaquero, J. C. (2023). Innovación en la gestión pública y open government. *Polo del Conocimiento*, 8(9), 1224-1227. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152564.pdf>

Quintero, C. (2017). Gobernanza: uso contemporáneo. In *Gobernanza y teoría de las organizaciones*. *Perfiles Latinoamericanos*. <https://www.redalyc.org/pdf/115/11553201014.pdf>

Quito, G. (2020). *Ejecución Presupuestaria POA*. <https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/poa-2020/>

Quito, M. d. (2022). *Segundo Plan de Acción de Gobierno Abierto del MDMQ*. <https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/documento-segundo-plan-de-accion/>

Ramírez Alujas, Á. (2010). Innovación en la Gestión Pública y Open Government (gobierno abierto). *Buen Gobierno*. [https://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/Gobierno%20Abierto%20RBG%202010%20 \[Original\].pdf](https://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/Gobierno%20Abierto%20RBG%202010%20[Original].pdf)

Ramírez, Á. (2013). *Gobierno abierto*. <https://gobiernoabiertogto.org.mx/documentos/libros/43.pdf>

Ramírez, Á. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez-Alujas, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe* (A. Naser, Ed.). CEPAL, (144).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ecd740e2-016e-4c68-896d-38b47e2c7c89/content>

Ruiz, J. (2010). *Disertación sobre el servicio público*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2891/1/03-Fern%c3%a1ndez.pdf>

Ruvalcaba, E. (2018). In *La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales* (p. 1).
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/685744/ruvalcaba_gomez_edgar_alejandro.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sampieri, H. (2014). *Selección de la muestra*.
http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf

Sandoval, R. (2015). *Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual*. Scielo.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200203

Vera, M. (Quito de 2015). *El Derecho a la Información Pública*.
https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf

Yanascual, M. (2019). *La participación ciudadana para el mejoramiento del servicio público de agua potable en las parroquias rurales de Cristóbal Colón y Chitan de Navarretes del Cantón Montúfar, Provincia del Carchi*.
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/883/1/031%20La%20participaci%c3%b3n%20ciudadana%20para%20el%20mejoramiento%20del%20servicio%20p%c3%bablico%20de%20agua%20potable.pdf>

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: | MORETA CORONEL KEVIN ANDRES | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 0401774468 |
|---------------------|---|-------------------------|---|
| PERIODO ACADÉMICO: | 2025A | | |
| PRESIDENTE TRIBUNAL | MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO | DOCENTE TUTOR: | MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA |
| DOCENTE: | MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO | | |
| TEMA DEL TIC: | "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco" | | |
| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 7,67 | |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 7,33 | REVISAR LAS TEORIAS ESPECIFICAR SI SE UTILIZARA LA GOBERNANZA O NUEVA GESTIÓN PÚBLICA |
| 3 | METODOLOGÍA | 7,33 | REVISAR LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO ESTABLECER RANGO DE EDADES |
| 4 | RESULTADOS | 7,67 | |
| 5 | DISCUSIÓN | 7,67 | EN LA DISCUSIÓN SE DEBE ESTABLECER CLARAMENTE LOS OBJETIVOS DEBE SER CONSISTENTE CON LOS RESULTADOS |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 7,67 | LAS RECOMENDACIONES ES EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE CONCLUSIONES, DE IGUAL MANERA INDICAR EL DEPARTAMENTO O UNIDAD ADMINISTRATIVA |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 7,33 | MEJORAR EL VOCABULARIO TÉCNICO Y TENER MAYOR SEGURIDAD |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 8,33 | REVISAR NORMA ORTOGRAFÍA Y NORMAS APA |

Obteniendo una nota de: 7,77 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 jueves, 12 de junio de 2025

MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE TUTOR

MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|---|--|---|--|---|
| NAME: Moreta Coronel Kevin Andres | | | | |
| DATE: Lunes, 23 de junio de 2025 | | | | |
| Topic: "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco" | | | | |
| 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 type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input 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 | | |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: Moreta Coronel Kevin Andres

Fecha de recepción del abstract: Lunes, 23 de junio de 2025

Fecha de entrega del informe: Lunes, 23 de junio de 2025

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 la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Formato de encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

La presente encuesta forma parte de un estudio destinado a analizar la "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco, período 2019-2022". La información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

Instrucción: Marcar con una X la repuesta que usted crea conveniente respecto a las siguientes preguntas:

| | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Genero: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Edad: | <input type="checkbox"/> | Parroquia: | <input type="checkbox"/> |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|

1. ¿En qué medida considera usted que el gobierno demuestra transparencia y responsabilidad, al informar a la ciudadanía sobre el uso de recursos, la toma de decisiones y los resultados obtenidos?

| | | |
|----|----------|--------------------------|
| a) | Muy bajo | <input type="checkbox"/> |
| b) | Bajo | <input type="checkbox"/> |
| c) | Moderado | <input type="checkbox"/> |
| d) | Alto | <input type="checkbox"/> |
| e) | Muy alto | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Considera usted que la información sobre los servicios públicos que se publica en la página web del GAD de Tumbaco es?

| | | |
|----|----------------------------|--------------------------|
| a) | Información adecuada | <input type="checkbox"/> |
| b) | Información ambigua | <input type="checkbox"/> |
| c) | Información desactualizada | <input type="checkbox"/> |
| d) | Información alterada | <input type="checkbox"/> |
| e) | Información incompleta | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Está usted a favor de que se establezca una colaboración entre el GAD de Tumbaco y el sector privado, para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | | |
|----|--------------------------|--------------------------|
| a) | Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| b) | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| c) | Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| d) | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e) | Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

4. ¿En cuáles de los siguientes mecanismos de participación ciudadana ha participado usted, para resolver problemas relacionados con los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, proporcionados por el GAD de Tumbaco?

| | | |
|----|--------------------------------------|--------------------------|
| a) | Cabildos populares | <input type="checkbox"/> |
| b) | Consejos consultivos | <input type="checkbox"/> |
| c) | Audiencias públicas | <input type="checkbox"/> |
| d) | Presupuestos participativos | <input type="checkbox"/> |
| e) | Asambleas ciudadanas | <input type="checkbox"/> |
| f) | Silla vacía | <input type="checkbox"/> |
| g) | Consejos cantonales de planificación | <input type="checkbox"/> |
| h) | Ninguno | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Qué tan familiarizado está usted con los mecanismos de participación ciudadana disponibles en el GAD de Tumbaco?

| | | |
|----|--------------------|--------------------------|
| a) | Muy familiarizado | <input type="checkbox"/> |
| b) | Algo familiarizado | <input type="checkbox"/> |
| c) | Neutral | <input type="checkbox"/> |
| d) | Poco familiarizado | <input type="checkbox"/> |
| e) | Nada familiarizado | <input type="checkbox"/> |

6. ¿A través de cuál de estas plataformas digitales ha pagado usted los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | | |
|----|-------------------------------|--------------------------|
| a) | Plataforma municipal | <input type="checkbox"/> |
| b) | Transferencia a cooperativas | <input type="checkbox"/> |
| c) | Pago directo a la institución | <input type="checkbox"/> |
| d) | Otro | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Con que frecuencia acude al GAD de Tumbaco para presentar quejas sobre los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?

| | | |
|----|----------------|--|
| a) | Muy frecuente | |
| b) | Frecuentemente | |
| c) | Ocasionalmente | |
| d) | Casi nunca | |
| e) | Nunca | |

8. ¿Qué herramientas debe implantar el Gad de Tumbaco para mejorar los servicios públicos

| | | |
|----|-----------------------------|--|
| a) | Aplicaciones móviles | |
| b) | Redes sociales | |
| c) | Página web | |
| d) | Blogs | |
| e) | Infraestructura tecnológica | |

9. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios?

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| a) | 12 horas | |
| b) | 24 horas | |
| c) | 48 horas | |
| d) | 72 horas Una semana o mas | |

13. La utilización de las tecnologías de información y comunicación ayudan a difundir información con respecto a:

| | | |
|----|---------------------------|--|
| a) | Valor a pagar | |
| b) | Mejoramiento del servicio | |
| c) | Suspensión del servicio | |
| d) | Fallos en el servicio | |

14. ¿El GAD de Tumbaco toma en cuenta las opiniones de los ciudadanos en la planificación de proyectos para el mejoramiento de los servicios públicos?

| | | |
|----|--------------------------|--|
| a) | Totalmente de acuerdo | |
| b) | De acuerdo | |
| c) | Indeciso | |
| d) | En desacuerdo | |
| e) | Totalmente en desacuerdo | |

15. ¿Qué tan adecuado considera que es el equipamiento utilizado por el GAD de Tumbaco para el mantenimiento de calles y espacios públicos?

| | | |
|----|---------------|--|
| a) | Muy adecuado | |
| b) | Adecuado | |
| c) | Poco adecuado | |
| d) | Nada adecuado | |

10. ¿Qué tan satisfecho está con la facilidad de uso de las plataformas digitales para gestionar los servicios públicos en Tumbaco?

| | | |
|----|------------------|--|
| a) | Muy satisfecho | |
| b) | Satisfecho | |
| c) | Neutral | |
| d) | Insatisfecho | |
| e) | Muy insatisfecho | |

11. ¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios?

| | | |
|----|---------------|--|
| a) | De acuerdo | |
| b) | Indeciso | |
| c) | En desacuerdo | |

12. ¿Cuál considera usted que es la principal problemática que percibe al hacer uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| a) | Limitada capacidad del servicio | |
| b) | Suspensión temporal de los servicios | |
| c) | Excesivo tiempo de respuesta | |
| d) | Cobro excesivo del servicio | |

16. ¿Cuál cree usted que es el área más necesitada de mejora en términos de equipamiento para los servicios públicos en su comunidad?

| | | |
|----|---|--|
| a) | Recolección de basura | |
| b) | Mantenimiento de redes de agua potable | |
| c) | Alcantarillado | |
| d) | Mantenimiento de calles y espacios públicos | |

17. ¿Qué tan efectivo considera que es el GAD de Tumbaco en comunicar información sobre los servicios públicos?

| | | |
|----|---------------|--|
| a) | Muy efectivo | |
| b) | Efectivo | |
| c) | Poco efectivo | |
| d) | Nada efectivo | |

18. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales del GAD de Tumbaco para obtener información sobre servicios públicos?

| | | |
|----|----------------|--|
| a) | Nunca | |
| b) | Raramente | |
| c) | A veces | |
| d) | Frecuentemente | |
| e) | Siempre | |



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

Entrevista

La presente entrevista forma parte de un estudio destinado a analizar la "Gobierno Abierto y la prestación de los servicios públicos en el Gobierno Parroquial de Tumbaco, periodo 2019-2022". La información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

1. ¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?
2. ¿Qué herramientas utiliza la institución para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios al acceder a los servicios públicos?
3. ¿De qué manera se toman en cuenta los resultados de las herramientas utilizadas para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos al momento de asignar los recursos y definir las prioridades presupuestarias del GAD Parroquial?
4. ¿Cómo cree que los principios del gobierno abierto (transparencia, participación ciudadana y colaboración) podrían integrarse en la gestión presupuestaria y la planificación estratégica del GAD Parroquial de Tumbaco para, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad?
5. ¿De qué forma considera que la implantación de los principios de gobierno abierto (transparencia, participación ciudadana y colaboración) podría fortalecer la gestión de la empresa y, consecuentemente, mejorar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a los ciudadanos de Tumbaco?
6. ¿Qué herramientas o metodologías crees que serían las más efectivas para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios de agua potable y saneamiento?

Entrevista

Wilson Amaguaña
Presidente del Gad Parroquial de Tumbaco

1. ¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?

La respuesta es un rotundo sí. No solo lo considero útil, lo veo esencial para la gestión pública moderna y, particularmente, para un GAD Parroquial como el nuestro, que está tan cerca de la ciudadanía. La implantación del gobierno abierto, con sus pilares es una herramienta poderosa para fortalecer la confianza entre el GAD y nuestros habitantes.

Cuando somos transparentes con la información sobre el uso de los recursos, la planificación de obras y el avance de proyectos, la comunidad se siente más informada y menos propensa a la desconfianza. La participación ciudadana, a través de asambleas, consultas o plataformas digitales, nos permite tomar decisiones más informadas, que realmente respondan a las necesidades sentidas de la gente. Ya no se trata de que el GAD decida unilateralmente, sino de construir juntos la parroquia que queremos.

Y la colaboración, tanto con otras instituciones como con la propia comunidad organizada, multiplica nuestra capacidad de acción. Por ejemplo, al coordinar esfuerzos con con organizaciones locales para ejecutar proyectos, logramos un mayor impacto con menos recursos. En definitiva, el gobierno abierto nos permite ser más eficientes, más cercanos y, lo más importante, entregar servicios públicos de mayor calidad y pertinencia para Tumbaco.

2. ¿Qué herramientas utiliza la institución para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios al acceder a los servicios públicos?

La evaluación de la satisfacción del usuario es fundamental para saber si estamos haciendo bien nuestro trabajo y dónde necesitamos mejorar. En el GAD de Tumbaco, utilizamos una combinación de herramientas para captar esa percepción.

Una de las principales son las encuestas periódicas, que realizamos tanto en línea como presenciales en eventos comunitarios o en nuestras oficinas. Estas encuestas están diseñadas para medir la satisfacción con servicios específicos, como el mantenimiento de vías, alumbrado público, gestión de residuos, o actividades culturales y deportivas.

También tenemos los canales de atención directa: nuestras oficinas, el teléfono y nuestras redes sociales. Monitoreamos activamente los comentarios, sugerencias y reclamos que llegan por estas vías. Cada queja o felicitación es un dato valioso que nos indica puntos fuertes o áreas de mejora. Hemos implementado un sistema para registrar y dar seguimiento a estas interacciones, asegurándonos de que cada requerimiento sea atendido.

Además, las asambleas comunitarias y reuniones con líderes barriales son espacios cruciales donde recogemos retroalimentación directa y cualitativa. La gente expresa sus inquietudes y valoraciones de primera mano.

La clave es que esta información no se quede en un archivo. Los resultados de estas evaluaciones son analizados por nuestros equipos técnicos y presentados en el Consejo Parroquial. Son insumos directos para la planificación anual, la asignación presupuestaria y la redefinición de prioridades. Si vemos que hay una baja satisfacción con la frecuencia de recolección de basura en ciertos barrios, eso nos impulsa a revisar rutas o invertir en más equipos. La voz del ciudadano es nuestro principal indicador para la mejora continua.

Patricio Jivaja
Vocal del Gad Parroquial de Tumbaco

¿De qué manera se toman en cuenta los resultados de las herramientas utilizadas para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos al momento de asignar los recursos y definir las prioridades presupuestarias del GAD Parroquial?

Es una pregunta clave, pues es donde la participación se convierte en acción. La información sobre la satisfacción del usuario no debe ser un dato eventual, sino un insumo estratégico y tangible.

Primero, los resultados de las herramientas de evaluación ya sean encuestas, buzones de sugerencias, redes sociales o reuniones comunitarias deben ser sistematizados y analizados rigurosamente. Esto significa no solo recopilar los datos, sino identificar tendencias, problemas recurrentes y las áreas de servicio con mayor insatisfacción o demanda. Por ejemplo, si las encuestas revelan una baja satisfacción con el mantenimiento de áreas verdes en un sector específico, o si hay un alto número de quejas sobre la iluminación pública en ciertas calles. Una vez identificadas estas prioridades basadas en la percepción ciudadana, estos hallazgos se presentan al Pleno del GAD.

En resumen, los resultados de la satisfacción del usuario funcionan como un termómetro de la eficiencia de nuestros servicios y una guía directa para la asignación de recursos. Nos permiten reorientar las inversiones hacia lo que la gente realmente necesita y valora, asegurando que el presupuesto parroquial no sea solo un ejercicio contable, sino una herramienta viva que responda directamente a las expectativas y el bienestar de los habitantes de Tumbaco. Es un ciclo de mejora continua que empieza y termina con el ciudadano.

¿Cómo cree que los principios del gobierno abierto podrían integrarse en la gestión presupuestaria y la planificación estratégica del GAD Parroquial de Tumbaco para, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad?

Ir más allá de la mera publicación de documentos. Propongo que el presupuesto parroquial sea no solo accesible, sino también comprensible. Podríamos desarrollar infografías o resúmenes ejecutivos sencillos que expliquen claramente la asignación de fondos por proyectos y áreas de servicio. La publicación en tiempo real del estado de ejecución presupuestaria y de los contratos públicos en la página web del GAD sería un paso vital. Además, implementar un buzón de sugerencias y denuncias anónimo, con seguimiento público, fomentaría la rendición de cuentas.

Respecto a la participación ciudadana, veo varias oportunidades en la fase de planificación y presupuesto. Podríamos organizar asambleas comunitarias temáticas previas a la formulación del presupuesto anual, donde los ciudadanos expresen directamente sus necesidades y prioricen proyectos. La creación de un consejo consultivo parroquial, conformado por representantes de barrios, gremios y organizaciones, podría servir como un canal formal y permanente para la retroalimentación en la planificación estratégica. Incluso, explorar presupuestos participativos a pequeña escala para proyectos específicos en barrios, donde la comunidad decida directamente la asignación de una parte del presupuesto destinado a obras menores.

Jorge Ríos
Funcionario de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

¿De qué forma considera que la implantación de los principios de gobierno abierto (transparencia, participación ciudadana y colaboración) podría fortalecer la gestión de la empresa y, consecuentemente, mejorar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a los ciudadanos de Tumbaco?

Buenos días. Respecto al gobierno abierto en EPMAPS, considero que es fundamental para construir una relación de mayor confianza con la ciudadanía. En la práctica, la transparencia podría materializarse a través de la publicación proactiva de datos sobre la calidad del agua, el estado de las infraestructuras, los proyectos en curso y el uso de los recursos. Esto permitiría a los ciudadanos entender mejor cómo se gestiona el servicio.

En cuanto a la participación ciudadana, podríamos implementar mecanismos como audiencias públicas regulares para la presentación de planes y proyectos, o plataformas digitales donde los usuarios puedan reportar incidencias, sugerir mejoras e incluso participar en la priorización de pequeñas inversiones a nivel barrial. Imagino foros vecinales donde se discutan las necesidades específicas de cada sector en relación al agua potable y saneamiento.

Finalmente, la colaboración podría implicar alianzas con universidades para investigación e innovación en tecnologías hídricas, o con organizaciones de la sociedad civil para campañas de concienciación sobre el uso responsable del agua. Creo que, al abrir la gestión, no solo mejoramos la eficiencia operativa, sino que también aseguramos que nuestros servicios estén verdaderamente alineados con las expectativas y necesidades de los Tumbaqueños.

¿Qué herramientas o metodologías crees que serían las más efectivas para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios de agua potable y saneamiento?

Sin duda, la satisfacción del usuario debe ser un pilar fundamental. Para evaluarla, propondría una combinación de herramientas. Las encuestas de satisfacción regulares tanto en línea como presenciales en puntos clave son esenciales. Estas deben ir más allá de preguntas básicas, indagando sobre la calidad del agua, la continuidad del servicio, la eficiencia en la atención al cliente y la resolución de reclamos.

Además, considero vital el monitoreo constante de redes sociales y medios digitales, ya que a menudo son los primeros canales donde los ciudadanos expresan su descontento o reconocimiento. También, el análisis de los registros de llamadas y reclamos en nuestro call center y oficinas de atención nos ofrece una base de datos invaluable sobre los puntos de dolor más frecuentes. Podríamos incluso implementar grupos focales con usuarios representativos de diferentes zonas de la ciudad para obtener retroalimentación cualitativa más profunda.

En cuanto a cómo integrar estos resultados, es crucial que no queden solo en informes. Deben ser analizados por un equipo multidisciplinario que incluya áreas de operaciones, atención al cliente, planificación y hasta la alta dirección. Los hallazgos deben traducirse en indicadores clave de rendimiento específicos, que a su vez informen las decisiones presupuestarias y las prioridades de inversión. Por ejemplo, si detectamos una baja satisfacción recurrente en un sector por baja presión de agua, eso debería escalar para una intervención prioritaria en la planificación operativa. La idea es crear un ciclo de retroalimentación continuo donde la voz del usuario impulse directamente las decisiones y mejoras en la EPMAPS.

Anexo 6 Evidencia fotográfica GAD de Tumbaco

