



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016)

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título
El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia
Línea de investigación
Gestión Administrativa y Sociedad.
Autor:
Aracely Carolina Silva Cando
Tutor:
PhD. Grisel Pérez

Quito-Ecuador

2020

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

Programa de maestría:	Maestría en Administración Pública con Mención en Gestión por Resultados
Denominación del artículo:	El gobierno electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia.
Autor/a del artículo:	Aracely Carolina Silva Cando
Contextualización del tema en el mundo profesional (entorno administrativo, educativo o tecnológico)	El Gobierno Electrónico es un gran aporte tecnológico para las entidades públicas , su aplicación permite el contacto con la ciudadanía acortando distancias y evitando trámites engorrosos que habitualmente se los realiza de manera presencial la aplicación del gobierno electrónico a su vez abre las puertas de las entidades públicas para que la información, datos, estadísticas estén a un clic de los ciudadanos , sin embargo es indispensable verificar si la plataforma digital otorgada por el municipio de Quito es una herramienta útil actualmente para los ciudadanos para su uso y a su vez evaluar si en base a la aplicación del gobierno electrónico se ha logrado considerar la percepción de la transparencia de mejor manera .
Campo del conocimiento:	Administración
Línea de investigación institucional con la que se articula el artículo:	Gestión Administrativa y Sociedad
Objetivo general del trabajo de titulación:	Determinar el grado de relación entre el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción de transparencia por parte de los ciudadanos.

2. DESCRIPCION GENERAL DEL ARTICULO

2.1. Justificación

En el Ecuador específicamente en el Municipio de Quito pese a los avances tecnológicos y a los esfuerzos en la incorporación de redes que permitan la conexión y aplicación de servicios en línea y el libre acceso de los ciudadanos a la información pública, el índice de percepción de transparencia es bajo.

El presente trabajo busca discernir una línea de relación entre el Gobierno Electrónico y la percepción de transparencia que los ciudadanos tienen de la misma en el Municipio de Quito, mediante la recolección de datos y el análisis de la información, estableceremos la conexión entre las variables expuestas que inciden en la percepción de los ciudadanos ,ya que las investigaciones previas han aportado material valioso en el ámbito de la implementación del Gobierno Electrónico y pese a que inmerso en el mismo mantiene uno de los principales objetivos a cumplir el de Gobierno Abierto como lo menciona el (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018-2021) en el Plan de Gobierno Electrónico 2018-2021 “El deber de un gobierno abierto es actuar con integridad y evitar la corrupción por medio de la transparencia” (pag.41) sin embargo la aplicación del Gobierno Electrónico no garantiza una relación inversamente proporcional donde su desarrollo este vinculado automáticamente con la percepción de transparencia que los ciudadanos mantienen de mismo .

En tal sentido el Municipio de Quito desde hace varios años ha implantado Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el fin de mejorar la lucha contra la corrupción y la adecuación en la rendición de cuentas, considerando el internet como una herramienta útil para fomentar la democracia y de esta manera la participación ciudadana “los ciudadanos podrían estar casi tan bien informados como sus líderes” (Castells, 2001, pág. 200)

El acelerado desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha incidido en que los ciudadanos tengan cada vez mayor influencia en la Administración Pública.

La cantidad de ciudadanos bien informados supera con creces a la cantidad de líderes políticos, asesores, especialistas públicos y funcionarios en general que ocupan toda la estructura de la administración pública en las sociedades. Adicionalmente al manejo

de conocimiento, el libre acceso a cada vez más fuentes de información, está generando crecientes contingentes de ciudadanos preocupados.(Mejuto, 2012, pág. 10)

No obstante pese a los esfuerzos generados, en la coyuntura actual la estructura normativa no garantiza un apoyo a la transparencia en el ámbito público y el derecho de los ciudadanos al acceso de información veraz, lastimosamente en Ecuador y específicamente en el Municipio de Quito subsiste el hecho que la ciudadanía tiene un alto índice de percepción de la corrupción y por consiguiente poca transparencia en el Estado, por ende es imperante establecer cuáles son los elementos que inciden en esa percepción según las fases desarrolladas del Gobierno Electrónico .

Es así que en el presente trabajo se establece factores comparativos mediante el análisis de la información, aportando elementos suficientes que permitan construir o reestructurar falencias detectadas, direccionada a incrementar la percepción ciudadana respecto al índice de transparencia y por ende disminuir la corrupción en el Municipio de Quito.

2.1 Campo teórico conceptual empleado y principales autores consultados

2.2.1 Contextualización del problema

En la última década al rededor del mundo, en América Latina y Ecuador se ha logrado un significativo avance en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito público a la par de la disminución de la brecha digital.

Actualmente la implementación de la tecnología ha permitido que la relación SOCIEDAD-ESTADO se acorte ya que la información y comunicación están canalizadas a modificar dinámicas sociales e ingerir cambios en los sistemas democráticos, de esta manera se ha establecido un vínculo más cercano con el uso del Gobierno Electrónico que permite que la información sea pública, sin embargo el uso eficaz del mismo depende de su aplicación óptima abriendo campo a la creación de conocimiento entre las instituciones y los ciudadanos, pero cuando la aplicación no es viable o muestra falencias al momento de ejecutarse no se puede lograr los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico de la participación ciudadana y promoción de políticas públicas, desde una estructura institucional responsable e inclusiva fomentando así la transparencia como factor clave .

Desde los años 90 los gobiernos a través de la administración pública han generado un proceso de transformación Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) estas radican

en la reestructuración de procesos internos, búsqueda de nuevas estrategias y objetivos que mejoren el desarrollo de las funciones públicas.

En el año 2009 en Ecuador se inicia el Plan de Gobierno Electrónico como una herramienta de renovación en el ámbito estatal(Boza, Cedeño, & Marcos, 2018) a la par de otros países Sudamericanos teniendo por objetivo primordial el crear e innovar en la relación existente entre el Gobierno-sociedad. La implantación del Plan de Gobierno Electrónico es evaluada internacionalmente mediante el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de las Naciones Unidas, el cual establece la predisposición y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la prestación de los servicios públicos. Se basa en un estudio integral de la presencia en línea de los 193 estados miembros (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014-2017),

El Ecuador se ha situado en diferentes estatus en los últimos años es así que en el año 2018 se sitúa en el puesto 84 con un índice de 0,613 demostrando su crecimiento paulatino y colocándolo sobre la media mundial y regional.

Pese a los avances que ha tenido Ecuador en la adecuación tecnológica, los obstáculos a los culturales son muchos en todos los estratos sociales ya que para asegurar un crecimiento sostenido en materia de Gobierno Electrónico “se basa en tres pilares fundamentales: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente como se encuentra establecido en el Plan de Gobierno” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018-2021) , sin embargo cuando uno de los pilares principales como lo es el Gobierno Abierto no garantiza su cometido al mostrar con transparencia datos e información veraz hacia los ciudadanos y de esta manera garantizar una participación íntegra y evitar la corrupción que atañe nuestro sistema público.

Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de incidencia del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción de transparencia que del mismo tienen los ciudadanos?

Objetivo de Estudio: La Gestión por resultados en la Administración Pública

Objetivo General:

Determinar el grado de relación entre el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción de transparencia por parte de los ciudadanos.

Objetivos Específicos:

- Determinar las fases del Proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico del Municipio de Quito.
- Establecer un paralelo entre el desarrollo del Gobierno Electrónico y la transparencia.
- Verificar con criterio de usuario la percepción de transparencia que se tiene del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito.

2.2.2 Cuerpo teórico – conceptual

Para el presente estudio es primordial tomar en cuenta elementos básicos que constituyen componentes imprescindibles en el análisis como lo es el Estado, la ciudadanía y la democracia para definirlos e identificar su relación con el Gobierno Electrónico y de esta manera verificar el cumplimiento de su rol y manifestar de qué manera el desarrollo del Gobierno Electrónico como herramienta puede incidir de manera optima en la transparencia y la percepción que los ciudadanos tienen de la misma.

El Estado es una organización política, social y económica constituida por un conjunto de instituciones burocráticas que cumplen la función de regular y administrar una sociedad dentro de un territorio, según (O'Donnell, 2008)

“Un conjunto de instituciones y de relaciones sociales (la mayor parte de éstas sancionadas y respaldadas por el sistema legal de ese Estado) que normalmente penetra y controla el territorio y los habitantes que ese conjunto pretende delimitar geográficamente. Esas instituciones tienen como último recurso, para efectivizar las decisiones que toman, la supremacía en el control de medios de coerción física que algunas agencias especializadas del mismo Estado normalmente ejercen sobre aquel territorio.” (p.28)

Es así que el Estado está vinculado estrechamente con la ciudadanía, el mismo que es considerado como “un estatuto de derechos y deberes que se basa en los valores de libertad e igualdad.”(Rodolfo, 2008) dicho esto el “Estado es el referente de la ciudadanía (situación de igualdad) y el instrumento y garante de su ejercicio. Sin Estado no hay democracia no hay ciudadanía.”(Anastasia, 2008)

La ciudadanía cuenta con derechos y deberes los mismos que son conferidos a cada individuo en virtud de su pertenencia en el Estado, uno de esos derechos es el acceso a la información como lo detalla (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008) en el Art. 23, literal 7 de la Constitución del Ecuador donde declara “El derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir

información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”, tomando en consideración lo expuesto cada ciudadano goza del derecho a recibir u obtener datos veraces y transparentes sin perjuicio de condición y garantizar de manera democrática la ejecución de estos derechos enmarcado en las normas y reglamentos establecidas por el Estado .

Por otro lado, la existencia de un Estado democrático pone en manifiesto uno de los elementos en particular que lo constituye siendo el libre acceso a fuentes alternativas de información de las instituciones públicas, donde:

Los ciudadanos tienen el derecho de solicitar fuentes de información alternativas e independientes de otros ciudadanos, expertos, periódicos, revistas, libros, telecomunicaciones y similares. Además, existen efectivamente fuentes de información alternativas que no están bajo el control del Gobierno ni de cualquier otro grupo político individual que intente influir sobre los valores y las actitudes políticas públicas, y estas fuentes alternativas están efectivamente protegidas por la ley (Dahl, 1999)

Es así que dentro de un estado democrático se vive el libre acceso a información veraz no solo desde el ámbito público sino a fuentes de datos alternativas que cumplan con el rol de informar y si deban al pueblo mas no a interés políticos o económicos.

Democracia etimológicamente definida por los griegos proviene de la palabra *democratía*, que se compone de los términos *démos* que significa pueblo y *kráto* que significa poder, la democracia es el gobierno “del pueblo, por el pueblo y para el pueblo (Democracia en Síntesis, 2007, pág. 3)”

En el marco de lo expuesto, es ineludible el control que ejerce la ciudadanía sobre la administración pública como lo define (O’Donnell, 2008)

El Estado es el ancla indispensable de los diversos derechos de ciudadanía implicados y demandados por la democracia. Un “buen” estado, es decir, un estado consistente con la democracia, es un Estado que inscribe en su propia legalidad, implementa por medio de sus burocracias y, junto con una sociedad civil presente y activa, apunta a consolidar y expandir los derechos de ciudadanía implicados y demandados por la democracia. Esto a su vez significa que los ciudadanos tenemos un derecho público e irrenunciable al Estado, pero no a cualquier Estado sino a uno consistente con la democracia, un Estado de y para la democracia. (p.9)

Muchos son los investigadores que presumen que la transparencia y menor corrupción están vinculadas con mejor calidad democrática. Por ende, es natural presumir que a mayor

desarrollo de la democracia, mayor es el nivel de control ejercido por los ciudadanos en el ámbito público por consiguiente la tendencia de percepción de transparencia será mayor.

Sin lugar a dudas la participación ciudadana ha dado grandes pasos hacia la inclusión en procesos públicos enmarcándose en características y exigencia ajustadas a su realidad estas han sido emprendidas con su propia iniciativa y recursos en tanto al acceso y conectividad con las herramientas tecnológicas dada la realidad de nuestro país en cuanto a conectividad o acceso gratuito para la población más vulnerables y los altos costos de acceso a internet, recalando que son los más altos a nivel de Latinoamérica a esto se suma el desconocimiento en formación tecnológica y uso de plataformas digitales que posibiliten que la población pueda mantener herramientas que faciliten su participación política, como lo detalla:

Después de más de una década de Internet, vemos cómo las TIC han cambiado la manera de los hombres de re-imaginar sus realidades, por una parte, generando un vínculo innegable entre tecnología y desarrollo y, por otro lado, aumentando la denominada brecha digital como factor de desigualdad entre los ciudadanos. (Albornoz, 2007, pág. 19)

Cuando la necesidad ha obligado a los ciudadanos a buscar la inclusión pese a no tener los recursos y aun así apostar a la alfabetización digital y de esta manera inferir en los denominados “sistemas emergentes”, teoría desarrollada por Steven Johnson quien pretende esclarecer cómo la población iniciando de un nivel inferior se organiza sin directrices ni guías predefinidas hasta llegar a un nivel avanzado, provocando una serie de comportamientos que son replicados, de esta manera logrando transformarse de un estado de usuarios a actores en el ámbito de la política pública, siendo capaces de desarrollar una nueva estructura social y una mejorada realidad no solo en base a la voluntad inicial del Estado sino de la propia organización social que busca que su gobierno sea eficiente, de fácil acceso y transparente, descubre que el internet es una herramienta útil a su favor, es así que ejerce presión y comienza a demandar servicios públicos en línea que le permitan ahorrar tiempo y dinero y que los mismos puedan estar activos las 24/7 (24 horas, 7 días) es así que afirma:

El sector público ha visto cómo las tecnologías de la información y la comunicación han comenzado a irrumpir en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, proclamando mayores dosis de eficiencia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. (Vigón, 2004, pág. 1)

De esta manera el Sector Público se ha visto presionado por el pueblo quien a base de reinventar su realidad y pese a la gran desigualdad social que posee ha logrado introducirse en el mundo digital y de esta manera exigir su tan anhelado derecho de participación activa exigiendo información y resultados transparentes.

El Gobierno Electrónico es una estructura que persuade a que la administración pública debe estar abierta y fomentar espacios de intervención y contribución ciudadana (Suing, Molina, & Jiminez, 2018, pág. 41) Para alcanzarlo, es indispensable que los ciudadanos sean escuchados y tomados en cuenta siendo imprescindible que se refleje en las políticas gubernamentales.

Es así que para el presente trabajo ponemos a consideración los temas anteriormente presentados coadyuvándolos de manera más profunda para así discernir la relación que existe entre el Gobierno electrónico y su percepción hacia la transparencia, es menester presentar el material recopilado de autores entendidos en el tema y sus estudios más relevantes en la materia.

2.3 Investigaciones previas realizadas

Para generar el presente trabajo se ha tomado en cuenta investigaciones previas y producciones científicas, las mismas que han sido de gran aporte para la investigación y se detallan a continuación:

- Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021
“El objetivo que se busca alcanzar es incrementar la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de política pública, mejoramiento de los servicios del Estado y fomento de la transparencia.”(Plan Nacional de Gobierno Electronico, 2018-2021, pág. 41)

- El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública (Boza, Cedeño, & Marcos, 2018)

El gobierno electrónico consiste en la implementación del uso de las TIC's en la gestión pública de los gobiernos. El uso de esta innovación conlleva cambios estructurales en la administración de los gobiernos y permite la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles. (Boza, Cedeño, & Marcos, 2018, pág. 1)

- Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador (Suing, Molina, & Jiminez, 2018)

Se concluye que las Web municipales del Ecuador no entregan información de calidad, generan pocos espacios de discusión, no hay una presencia consistente de atención a las demandas de los ciudadanos y que éstos son consumidores de datos, pero no generan opiniones. Pese a contar con infraestructura e institucionalidad no existe apropiación de las posibilidades del Gobierno Electrónico. Tampoco son propicias las condiciones para fortalecer la participación ciudadana. A Ecuador le queda camino por recorrer para contar con instituciones eficaces, responsables e inclusivas que acerquen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio a través del empleo eficiente de las tecnologías de información y comunicación. (Suing, Molina, & Jiminez, 2018, pág. 1)

- El Gobierno Electrónico como herramienta para la Accountability y la transparencia: algunas reflexiones. (Camps & Fernandez, 2002)

En los últimos años los ciudadanos, las empresas y la sociedad en general, están presionando para tener unos gobiernos más transparentes y responsables, y unas Administraciones Públicas más receptivas. Motivados por este interés, varios gobiernos están explorando las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y de las comunicaciones para construir una democracia de mayor calidad, transformar profundamente la Administración y hacer la sociedad civil más responsable con sus compromisos públicos. Estas tecnologías, y muy particularmente Internet, se apuntan como buenos instrumentos para lograr una mejor gobernación, combatir la exclusión social y mejorar la vida pública. (Camps & Fernandez, 2002)

- Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana. (Albornoz, 2007)

En este escenario la cultura cibernética empieza a transformar las dinámicas de participación ciudadana, el desanclaje de tiempo y espacio en la Internet ofrece la oportunidad de estar en varios lugares a la vez propiciando la comunicación sincrónica y asincrónica, la creación de foros virtuales, de listas de correo electrónica y de sitios Web como observatorios de políticas públicas, donde los sujetos pueden intercambiar información sin mediación de los entes gubernamentales o de los medios de comunicación. (Albornoz, 2007, pág. 20)

2.4 Proceso Investigativo

Tipo de Investigación

Abordaremos el proceso de investigación desde el paradigma mixto porque la realidad es objetiva y subjetiva y las dos coexisten y por tanto también pueden coexistir en la investigación, de esta manera evitar posibles reduccionismos que impidan abordar el fenómeno en toda su dimensión. Al integrar el método cuantitativo y cualitativo se proyecta una tercera vía de estudio la misma que permite enfocar nuestro estudio y dilucidar un mejor resultado

La Investigación es de índole descriptiva, también denominada como estadística ya que en base a los datos recopilados lograremos establecer no solo el ámbito cuantitativo sino también cualitativo basado en las encuestas generadas en la población en base a la Investigación de Campo a través del contacto directo con la población al momento de la recolección de datos para alcanzar la resolución del problema planteado.

Métodos y técnicas

Los métodos presentados son los canales para el desarrollo del proceso investigativo dado el caso del presente trabajo que se encuentra orientado en base al paradigma mixto tanto el ámbito cuantitativo como cualitativo logrando una aprehensión más completa del objeto estudiado.

De esta manera se enmarcó en el método empírico tomando en cuenta la técnica de la encuesta la misma que para su ejecución utiliza una base de preguntas abiertas y cerradas en el cual el ciudadano dará a conocer la percepción que tiene acerca de la transparencia en el Municipio de Quito con el uso del Gobierno Electrónico.

En la Investigación cualitativa se aplica el método inductivo de observación mediante la investigación de campo en la cual se aplica las encuestas y en base a las mismas se genera un análisis diferencial de las fases del gobierno electrónico y el nivel de transparencia que perciben los ciudadanos del gobierno electrónico en el Municipio de Quito.

Población y Muestra

La población corresponde a la provincia de Pichincha, ciudad Quito con un total de 2.239.191 habitantes según resultado del censo 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en base a la población se empleará la siguiente fórmula

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Reemplazo los valores n=

2.239.191

Z= 1.96 (para el 95% de confianza)

° = 0,5 e= 0,05 n= 1619 n= 2.239.191 .1.9620.052(2.239.191 - 1)+0.52.1.962 n=316.893825.578 n= 383

Según el tamaño de la muestra encontrada de 383 ciudadanos se aplicará las encuestas.

Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación. Fuentes primarias

- Encuesta
- Libros

Fuentes secundarias

- Artículos académicos
- Tesis
- Revistas especializadas

Diseño del instrumento de investigación

El diseño del instrumento de investigación se conforma por el uso de 6 preguntas cerradas diseñadas para esclarecer la percepción que los ciudadanos tienen de la transparencia con la utilización del gobierno electrónico en el Municipio de Quito , es por ello que se generó la encuesta a la muestra seleccionada garantizando la confidencialidad de los participantes .

El cuestionario aplicado a la ciudadanía es el siguiente:

1.- ¿Sabe usted que es el gobierno electrónico?

SI NO NUNCA HE ESCUCHADO

2.- ¿Usted ha tenido acceso alguna vez al portal del Municipio de Quito?

SI NO HA VISTO QUE OTRAS PERSONAS LO HACEN

3.- ¿Por qué motivo usted ha hecho uso del portal del Municipio de Quito?

Averiguar sobre un trámite.

Realizar el trámite en el portal de Internet.

Consultar información sobre la administración municipal: para conocer a los servidores públicos, sus cargos, atributos, responsabilidades y ámbitos de competencia.

Enviar quejas o sugerencias.

4.- ¿En algún momento de los últimos 12 meses usted pudo acceder al portal del Municipio de Quito?

SI NO

5.- ¿Qué tan fácil ha sido acceder al portal del Municipio de Quito?

FACIL NADA FACIL

6.-¿Usted piensa que la información otorgada por el portal del Municipio de Quito es transparente?

SI NO

2.5 Valoración general del artículo desarrollado

El presente trabajo es un aporte de gran significancia en la Administración Pública ya que se basa en investigaciones previas sobre el Gobierno Electrónico y su desarrollo en el Ecuador, sin embargo, nos hemos enmarcado en establecer una comparación en base a la implementación del Gobierno Electrónico específicamente en el Municipio de Quito y cuál es la percepción que los ciudadanos tienen de la transparencia en base a la ejecución del mismo.

El análisis presentado busca generar una crítica valiosa y constructiva mediante el estudio comparativo de las fases del Gobierno Electrónico y cual es el grado de desarrollo alcanzado en el Municipio de Quito en base a las mismas y como este incide en los ciudadanos y su percepción de transparencia.

El aporte busca ser una fuente de ayuda en la ejecución vigente del Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito el mismo que se encuentra planteado hasta el 2021, para una reestructuración y replanteamiento, buscando garantizar uno de los objetivos primordiales planteados en el plan de gobierno que es el Gobierno Abierto (transparente) y de esta manera mejorar la percepción que los ciudadanos mantienen del mismo, de esta manera también formaría parte de contribución no solo de índole administrativo sino también social al generar un cambio positivo en la población no solo de Quito sino como ejemplo para otras ciudades o provincias.

3. ARTICULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia.

Carolina Silva (caro1991silva@hotmail.com)

Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador

(xxxx@uisrael.edu.ec)

Resumen

El trabajo presentado se orientó en el análisis de las fases del Gobierno Electrónico desarrolladas en el Municipio de Quito y en base al mismo se comparó cuál es la percepción que los ciudadanos tienen sobre la transparencia tomando como referencia encuestas que se generaron, las mismas que buscaron dilucidar el objetivo del trabajo tomando en cuenta investigaciones previas generadas acerca del Gobierno Electrónico y cuál es el avance que ha mantenido en el Municipio, para determinar si el desarrollo del mismo permitió que los ciudadanos perciban la gestión pública de manera transparente ,cumpliendo así el principal objetivo del Gobierno Electrónico que es el Gobierno Abierto.

Finalmente, a través del análisis comparativo que se desarrolló se presenta los resultados obtenidos.

Palabras Clave

Gobierno Electrónico, Municipio, Transparencia, Ciudadanos

Abstract

The work presented was oriented in the analysis of the phases of the Electronic Government developed in the Municipality of Quito and based on it was compared in the perception that citizens have about transparency, taking as a reference the surveys that were generated, the same that they sought in elucidating the objective of the work taking into account previous investigations generated about the Electronic Government and taking into account the progress it has maintained in the Municipality, to determine if the development of the same control that citizens perceive public management in a transparent manner, thus complying the objective director of the Electronic Government, which is Open Government.

Finally, through the comparative analysis that is found, the results obtained are presented.

Keywords

Electronic Government, Municipality, Transparency, Citizens

1.Introducción

Desde inicios del siglo XX la innovación tecnológica ha generado un gran impacto en la sociedad tanto en su comportamiento como convivencia, han transformado la forma en que los ciudadanos interactúan y se relacionan con el Estado incorporando en su administración el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como un nuevo elemento en favor de una sociedad más democrática logrando un vínculo más cercano y su participación en el ámbito de la gestión pública.

A la par se ha palpado una gran presión constante desde la sociedad con el fin influir en los gobiernos para que su administración sea más transparente y receptiva, esto ha orientado una propensión a crear normas y reglamentos que garanticen la transparencia y el libre acceso a la información pública. No obstante, en América Latina impera a pesar del avance del gobierno electrónico, el nivel de corrupción es alto, lo que es una contradicción como se menciona a continuación:

La clasificación de los trabajos de investigación sobre el Gobierno, este estudio no se detiene a analizar solo los productos u outputs del mismo (servicios en línea, portales web, etc.) sino que se enfoca sobre todo en sus outcomes o resultados e impactos en los procesos (mejora de la percepción de corrupción, consolidación de la democracia, aumento de la confianza política, etc. (Reyson, 2018, pág. 22)

Tomando en cuenta los aspectos anteriormente mencionados se pretende determinar como la implementación del Gobierno electrónico incide en el índice de transparencia para determinar la relación que existe entre ambas.

Para llegar a nuestro objetivo principal realizaremos una recopilación de información del Gobierno electrónico y transparencia entre otros temas que consoliden y aporten para estructurar y constituir el análisis que facilite alcanzar el cometido planteado.

En la investigación se plantea la relación existente entre Gobierno Electrónico y la percepción de transparencia y como intervienen entre sí, por tanto, el estudio se extenderá durante el Municipio de Quito, para así llegar a conclusiones y de esta manera respaldar la evidencia empírica que permita medir tendencias.

Para discernir la relación entre Gobierno Electrónico y la percepción de transparencia por parte de la ciudadanía, primero se presenta una definición clara de los conceptos manejados e inmersos en el Gobierno Electrónico.

En Latinoamérica a lo largo de los años ha prevalecido un mal que atañe a la imagen del continente entero siendo la corrupción ese mal que aún no tiene cura, sin embargo con la incorporación del Internet y el Gobierno Electrónico como instrumento se ha logrado hacer de la administración pública una gestión más eficiente y transparente, tomando en cuenta que su implementación ha generado una notable transformación y avance en las últimas décadas en distintos ámbitos, esto al parecer no ha incurrido de forma significativa en la percepción de transparencia. En Ecuador en el Municipio de Quito se enfoca el estudio con el análisis comparativo de las fases del Gobierno Electrónico y la percepción de los ciudadanos sobre la transparencia para determinar falencias subyacentes con las cuales se pueda redefinir y sugerir cambios que orienten una ejecución óptima del Gobierno Electrónico y su incidencia en la población.

Por lo cual hemos orientado la investigación tomando en cuenta la revisión de documentos y su análisis enfocándonos en el objeto de estudio, contando con valiosos estudios previos que han revelado la correlación existente entre el gobierno electrónico y su incidencia en la transparencia de la información. Sin embargo, estas investigaciones no aportan criterios suficientes para inferir porqué a pesar de la incorporación del Gobierno electrónico en el Municipio de Quito no se logran importantes avances en la percepción de transparencia. Es por eso que en la presente investigación es relevante determinar las características del Gobierno Electrónico y de acuerdo a cada fase implementada como la oferta a la ciudadanía de los servicios y lo que espera ésta, del funcionamiento del mismo.

Determinar estas inferencias podrían dilucidar lo que puede estar sucediendo en el Municipio de Quito y esclarecer si efectivamente están ocurriendo transformaciones de fondo o solamente son de forma, lo cual siempre es un riesgo latente.

Gobierno Electrónico

Según varios investigadores y entendidos en la materia se exponen varias definiciones para Gobierno Electrónico las mismas que se relacionan con generar servicios del ámbito público con el uso de la tecnología o considerándolo como una reestructuración y transformación del gobierno según “ plantea que el gobierno electrónico es la incorporación de las tecnologías

de la Información y Comunicación (TIC) como un instrumento en la administración pública para así lograr un mejor gobierno.” (Castillo, 2016, pág. 32)

Po otro lado el gobierno electrónico es “el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para promover servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (Concha, 2011, pág. 11)

Considerando lo anteriormente expuesto el gobierno electrónico a lo largo de los años ha logrado romper paradigmas en la administración pública tradicionalista ya que promueve la adecuación y transformación no solo en el ámbito tecnológico sino en la idiosincrasia de la ciudadanía dando relevancia a la participación no solo como observadores sino como protagonistas.

Fases del gobierno electrónico

La Organización de la Naciones Unidas(ONU) en el 2005 pone a consideración las siguientes fases del gobierno electrónico: (Figura 1)

1. Presencia: es la disponibilidad de información en línea de manera limitada y básica, incluye un sitio web oficial.
2. Interacción: en esta etapa el gobierno otorga los servicios en línea de modo interactivo para otorgar información como: el pago de impuestos, renovación de licencias, descarga de formularios, etc.
3. Transacción: da cabida a que los ciudadanos puedan mantener contacto con el gobierno ya sean contactados vía telefónica o correo electrónico, en esta fase se incorpora además la opción para pagar impuestos, uso de tarjetas de identificación electrónica, partidas de nacimiento/ pasaportes, renovaciones de licencias de obra y otras.
4. Transformación: los servicios públicos electrónicos suponen una reestructuración y adecuación de procesos tanto en la reorganización interna como en la integración con otras administraciones.
5. Participación democrática: En el gobierno electrónico la participación democrática es el punto culmen ya que proporciona la integración del ámbito privado, ciudadanos y otras administraciones, además que el gobierno estimula un diálogo de doble dirección con la participación de los ciudadanos a través de blogs, foros entre otros y tomando su opinión de manera interna en la toma de decisiones.

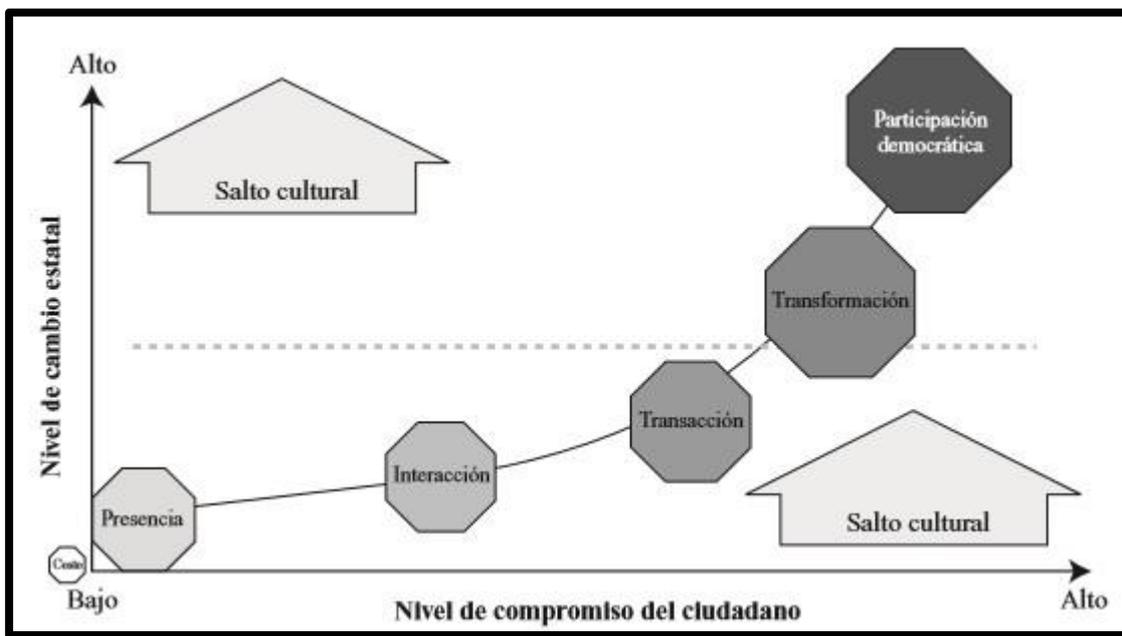


Figura 1: Fases del Gobierno Electrónico

Fuente: Cardona, 2002

Principios de gobierno electrónico

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en el año 2007 expone varios principios como directrices para la aplicación del gobierno electrónico los mismos que están orientados a defender los derechos de los ciudadanos y su relación electrónica con el gobierno al proveer de los instrumentos necesarios, a continuación, pongo a su consideración los mismos:

- Igualdad: Todos los ciudadanos sin excepción deben mantener los medios y accesibilidad para interactuar con la gestión pública, sea electrónico o no electrónico.
- Legalidad: legitimidad de los trámites, sin perjuicio ya que es una garantía imprescindible; el respeto a la privacidad y seguridad de datos personales.

- Conservación: las interacciones, informes y documentos electrónicos deben conservarse en el mismo contexto que los tradicionales.

- Transparencia y accesibilidad:

El principio de transparencia implica que el actuar de la Administración se deje ver como a través de un cristal. Además, constituye una extensión del principio de publicidad el cual supone una posición activa de la Administración, mientras que la transparencia se enfoca en permitir que el poder público y su accionar se encuentren a la vista de todos, sin velos ni secretos, en una situación tanto pasiva como activa: dejar ver y mostrar.(Pereira, 2015, pág. 28)

La información y servicios otorgados por la administración pública por vía electrónica debe ser con lenguaje accesible según el receptor.

- Proporcionalidad: Fomentar y garantizar la seguridad de acuerdo a cada administración.
- Responsabilidad: el gobierno no podrá eludir sus responsabilidades por actos realizados u omisión de los mismo por medios electrónicos.
- Adecuación tecnológica: las distintas administraciones escogerán el uso de las tecnologías aptas para sus requerimientos o necesidades.
- Continuidad: Sin limitación de cualquier evento o falla en los medios tecnológicos y de comunicación se debe garantizar la disponibilidad de la información y los servicios.
- Reciprocidad: la información será de índole publica y estará abierta tanto para los ciudadanos como para la administración pública.
- Seguridad y confianza: busca proteger y resguardar la información y datos, garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la misma.
- Interrelación digital: promulga que la población pueda realizar un trámite por medios digitales y en línea, sin necesidad de desplazarse a la dependencia gubernamental
- Excelencia: se implementará y adecuará el desarrollo del gobierno electrónico con los más altos estándares de calidad.

Actores del gobierno electrónico

La sociedad está conformada por varios actores que confluyen dentro de un Estado los mismos que se detallan a continuación: (Figura 2)

- La ciudadanía es el alma de la gestión del Gobierno los mismos que de manera individual o colectiva ejercen sus derechos y obligaciones enmarcados en la Constitución.
- El Gobierno es el responsable de administrar el estado en base a la Constitución y vigente.

El Sector Productivo organiza y desarrolla de manera individual o colectiva procesos de fabricación, intercambio y consumo de bienes y servicios en base a la oferta y la demanda.

- Los servidores públicos es el capital humano que proporciona sus servicios dentro de las instituciones del sector público.



Figura 2: Actores del Gobierno Electrónico

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017

Pilares del gobierno electrónico del Ecuador

Son recursos que generan soluciones o adecuaciones para alcanzar el objetivo final del gobierno electrónico son:

- Marco Regulatorio
- Servicios y Procesos
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Personas

La interrelación de los cuatro pilares permite generar un mejor nivel de madurez y desarrollo del Gobierno Electrónico y a la par la percepción en el índice de transparencia. En el desarrollo del proceso la interacción entre los pilares es fundamental y reciproca de esta manera existe una dinámica activa y continua entre los pilares. (Figura 3)

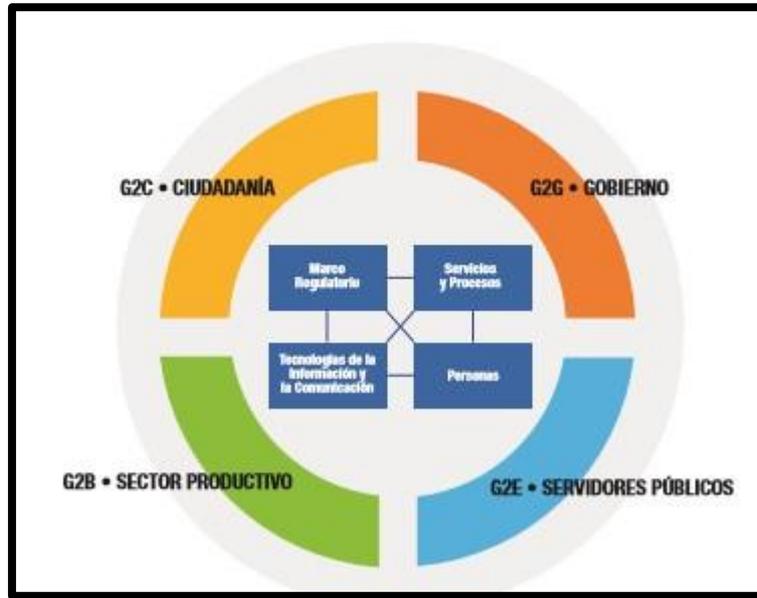


Figura 3: Interrelación de los pilares del Gobierno Electrónico

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017

Modelo de Gobierno Electrónico

Según el Plan de Gobierno Electrónico implementado busca orientar el desarrollo del mismo basado en un modelo que detalla los procesos, estrategias y soluciones para alcanzar los objetivos del mismo. (Figura 4)

Objetivos del plan de Gobierno Electrónico del Ecuador

● **Gobierno Cercano:**

“Incrementar el uso de servicios electrónicos del Gobierno Central para mejorar la calidad de vida d ellos ciudadanos.” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018-2021) ● **Gobierno Abierto**

“Incrementar la participación y co-creacion ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de la política pública, mejora de los servicios y fomentar la transparencia.” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018-2021)

● **Gobierno eficiente y eficaz**

“Incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a la ciudadanía.” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018-2021)

Estrategias

Son los procesos que se ejecutarán para lograr los objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021

Parque de soluciones

Es el conjunto de programas, proyectos y normas que sostienen a las estrategias para lograr los objetivos planteados.



Figura 4: Modelo de Gobierno Electrónico

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017

Transparencia

Como lo mencionamos anteriormente en un Estado es de fundamental importancia que exista control social de esta manera se garantizara un alto índice de democracia, pero esto no se puede desarrollar si desde el Estado como actor principal no se promueve la transparencia ya sea esta activa o pasiva :

“- Transparencia pasiva: Es aquella que es iniciada por el ciudadano, a través de solicitudes de información a algún órgano del Estado, a lo cual éste debe responder con tiempos máximos.

- Transparencia activa: En esta modalidad, es el Estado que pone a disposición de los ciudadanos la información, sin mediar una solicitud.” (Reyson, 2018, pág. 58)

Considerando la acotación mencionada respecto a la transparencia la implementación de la misma generaría un canal natural para acortar o cerrar la gran brecha burocrática entre los ciudadanos y el Estado , sin embargo la realidad es otra pese a los esfuerzos en implementación de normativa o la incorporación en la legislación, la ejecución es a conveniencia , pese a esto el gobierno se jacta de difundir a viva voz este modelo de gobierno estructurado en la transparencia y la participación, es por esto que la rendición de cuentas es una de variable preponderante de control en la presente investigación como lo menciona a continuación “al grado de información que está disponible a aquellos que no pertenecen a la administración que les permite tener una voz informada al tomar sus decisiones y/o evaluar las decisiones tomadas por los que pertenecen a la administración” (Reyson, 2018, pág. 58)

A la par considera que la “transparencia consiste en el conocimiento por parte de los ciudadanos de lo que sucede en el seno de las administraciones públicas.” (Reyson, 2018, pág. 58)

El concepto de transparencia es igual a “disponibilidad” de la información para los ciudadanos, los parámetros a tomar en cuenta los detalla a continuación:

- “Transparencia presupuestaria
- Uso de recursos públicos, sector privado
- Participación ciudadana
- Gobierno abierto.” (Reyson, 2018, pág. 58)

La rendición de cuentas, hace hincapié a la “justificación, culpabilidad, responsabilidad y expectativa del que rinde cuentas” (Reyson, 2018, pág. 58) y la opción de los ciudadanos para inferir, reflexionar y establecer críticas sobre la actividad que han realizado sus representantes:

- “vertical o de cuentas ascendente, del Estado hacia la sociedad, mediante las elecciones y los medios de comunicación.
- horizontal es la existencia de contrapeso a lo interno del Estado para evitar posibles abusos” (Reyson, 2018, pág. 58)

Pese a que el concepto de transparencia y rendición de cuentas están vinculados no debemos confundirlos, la rendición de cuentas es la oportunidad del gobierno de justificarse ante los ciudadanos, mientras la transparencia en cambio los ciudadanos buscan corroborar si el gobierno otorga información verídica.

Finalmente, en base a lo desarrollado es imprescindible señalar que todo lo estudiado hace hincapié que el incorporar el Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito no garantiza

que el nivel de percepción de la transparencia se eleve en los ciudadanos, para lo cual pusimos a consideración el estudio de las diferentes teorías.

La recolección de datos en este capítulo es pieza clave para la construcción del marco metodológico que permita esclarecer el objetivo de la investigación.

Se puso a consideración que la democracia y su implementación tiene defectos por problemas de eficiencia y corrupción sin embargo el estado está confiado que con la implementación del gobierno electrónico sería una estrategia para elevar el índice de transparencia, pero pese a los esfuerzos la percepción ciudadana es que el nivel de transparencia es bajo probablemente se deba al estado de madurez de su democracia.

La implementación o desarrollo Del Gobierno Electrónico pone a manifiesto que los parámetros se encuentra establecidos y definidos pero la ejecución no sido realizada de manera correcta o a su vez avanza a pasos cortos y al ritmo que la necesidad lo marque , ya que si bien es cierto que el plan se encuentra plasmado en un papel y puede estar basado en la normativa vigente , leyes y principalmente en la Constitución sin embargo quien garantiza que las mismas sean utilizadas con imparcialidad es por eso que a continuación detallaremos en base a la investigación desarrollada un análisis .

2. Materiales y Métodos

Se aborda el proceso de investigación desde el paradigma mixto para evitar posibles reduccionismos que impidan abordar el fenómeno en toda su dimensión.

En el método empírico se ha tomado en cuenta la técnica de la encuesta con preguntas cerradas aplicadas a la muestra obtenida de 383 ciudadanos de la población de Quito 2.239.191 (habitantes) según resultado del censo 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para conocer la percepción que tiene la ciudadanía acerca de la transparencia en el Municipio de Quito con el uso del Gobierno Electrónico.

En cuestión de la Investigación cualitativa se emplea el método inductivo de observación a través de la investigación de campo en la cual se aplica las encuestas y en base a las mismas se genera un análisis comparativo de las fases del gobierno electrónico y el nivel de transparencia que perciben los ciudadanos del gobierno electrónico en el Municipio de Quito.

Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación Fuentes primarias

- Encuesta
- Libros

Fuentes secundarias

- Artículos académicos
- Tesis
- Resistas especializadas

3. Resultados

La información recolectada de las encuestas generadas, es organizada en tablas para el posterior análisis de resultados en comparación a las fases del gobierno electrónico desarrolladas en el Municipio de Quito facilitando de esta manera el procesamiento de los datos obtenidos para lograr esclarecer el objetivo de nuestra de investigación.

1.- ¿Sabe usted que es el gobierno electrónico?

Respuestas	Resultado
Si	57
No	134
Nunca ha escuchado	191
Total	383



Figura 5 Interpretación Estadística Pregunta 1

Interpretación

En base a la información recolectada podemos constatar que el 50% de los encuestados indican que no han escuchado del gobierno electrónico por cuanto se pone a consideración que la población no está al tanto de los planes del gobierno y por ende no conoce el uso de las plataformas digitales, el 35% rotundamente no conoce o identifica el gobierno electrónico y el 15% finalmente reconoce el gobierno electrónico.

2.- ¿Usted ha tenido acceso alguna vez al portal del Municipio de Quito?

Respuestas	Resultado
Si	40
No	160
Ha visto que otras personas lo hacen	183
Total	383

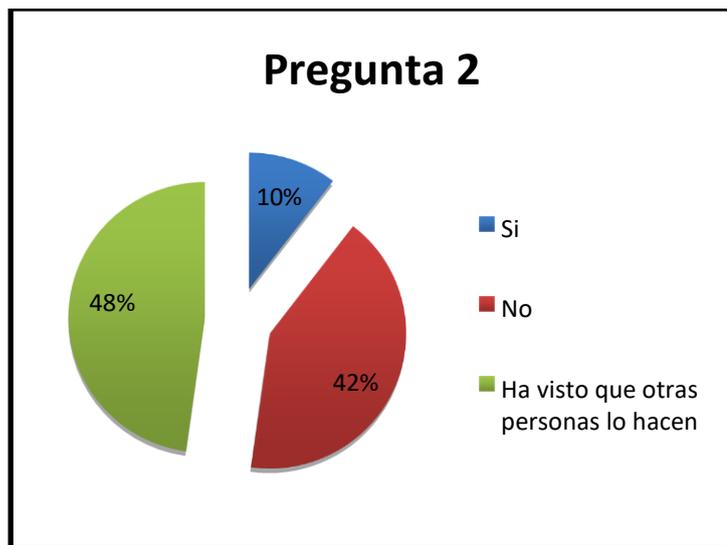


Figura 6: Interpretación estadística pregunta 2

Interpretación

El 48% de la población encuestada ha visto como otras personas hacen uso de las plataformas digitales extendidas por el Municipio de Quito lo que refleja que los ciudadanos no mantienen la apertura por parte del mismo que le brinde el servicio o asesoría por esta vía electrónica, a la par se identifica que el 42% de las personas no ha tenido acceso al portal digital y el 10% siendo este un número reducido de personas han experimentado el uso del portal.

3.-¿Por qué motivo usted ha hecho uso del portal del Municipio de Quito?

Respuestas	Resultado
Averiguar sobre un trámite.	92
Hacer el trámite en el portal de Internet.	153
Consultar información sobre la administración municipal: para conocer a los servidores públicos, sus cargos, atributos, responsabilidades y ámbitos de competencia.	100
Enviar quejas o sugerencias.	38
Total	383

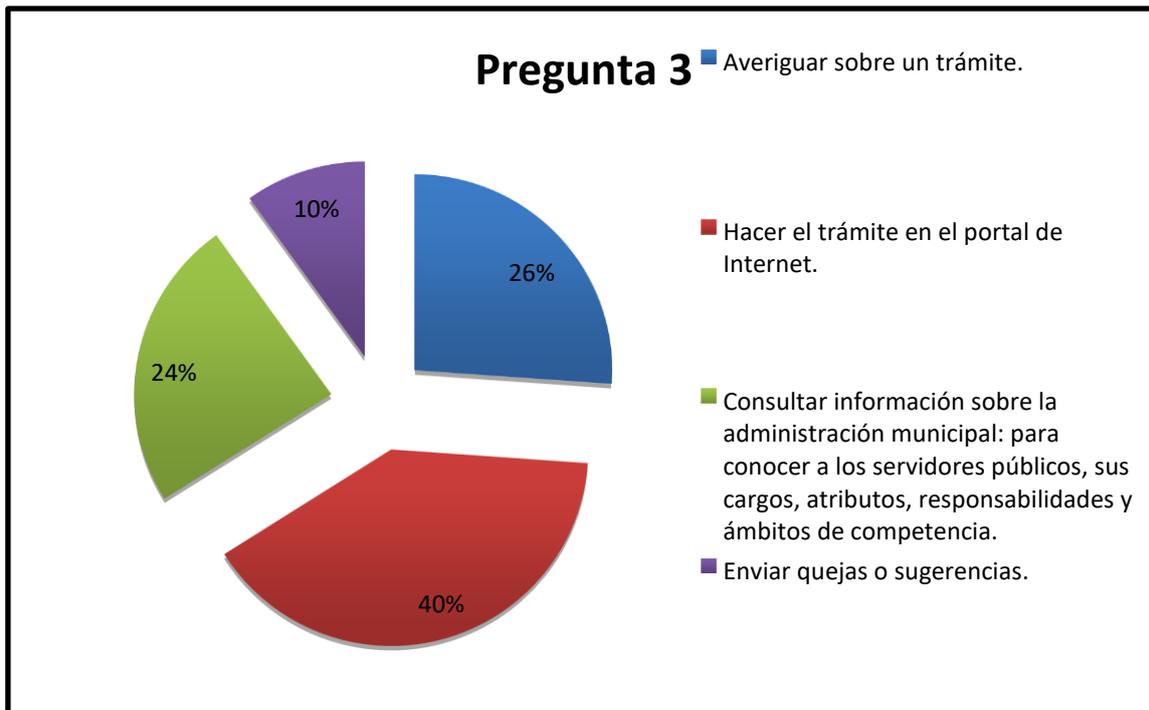


Figura 7: Interpretación Estadística Pregunta 3

Interpretación

En la gráfica se puede visualizar que el 40% de los ciudadanos han hecho uso del portal municipal para realizar trámites sin embargo el índice es inferior a la mitad de la población encuestada , el 26% lo ha utilizado como canal de información para realizar un trámite el 24 % de los encuestados se inmiscuye en las competencias o trabajos realizados por la administración municipal y solo el 10% lo utilizan como un medio de participación al enviar quejas o sugerencias , con este análisis hemos constatado que el índice de intervención o uso de la ciudadanía en el portal del municipio de Quito es mínimo y el canal es de una sola vía ya que no se verifica como un canal abierto de interacción de doble vía en el que el ciudadano mantenga una participación activa.

4.-¿En algún momento de los últimos 12 meses usted pudo acceder al portal del Municipio de Quito?

Respuestas	Resultado
Si	57
No	134
Total	383

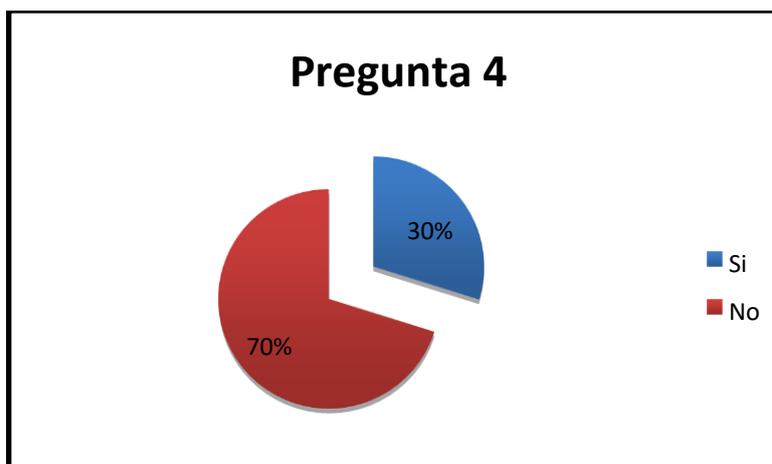


Figura 8: Interpretación estadística pregunta 4

Interpretación

Según las encuestas el 70% de los ciudadanos no han accedido al portal del municipio de Quito en los últimos 12 meses lo que podemos interpretar como un alto índice de desinterés en el uso de la plataforma ya sea como un canal de acceso a tramites o como una vía de información para el ciudadano y a su vez solo 30 % utilizado este medio digital para su beneficio.

5.-¿Qué tan fácil ha sido acceder al portal del Municipio de Quito?

Respuestas	Resultado
Fácil	100
Nada fácil	283
Total	383

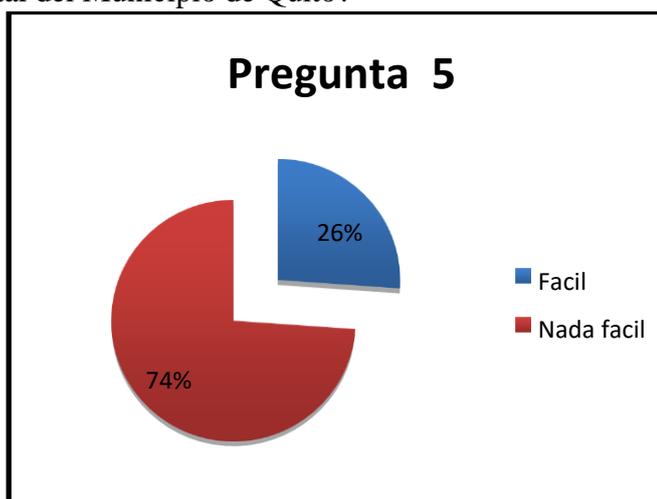


Figura 9: Interpretación estadística pregunta 5

Interpretación

El gobierno electrónico en su estructura se encuentra orientado a brindar el libre acceso a la información o como un canal de servicio para el ciudadano, es decir debe ser de fácil acceso o “amigable” sin embargo en la encuesta podemos verificar que para el 74% de los encuestados

no fue fácil el acceso y el 26% mencionan lo contrario lo que da pie a demostrar que el acceso al portal y por ende su uso es mínimo.

6.- ¿Usted piensa que la información otorgada por el portal del Municipio de Quito es transparente?

Respuestas	Resultado
Si	164
No	219
Total	383

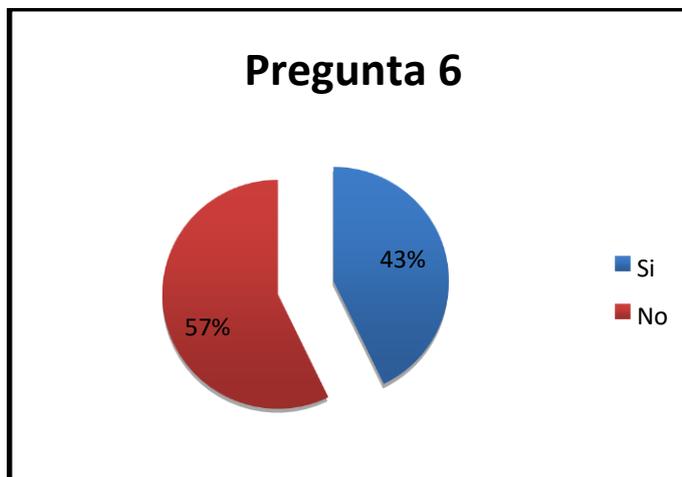


Figura 10: Interpretación estadística pregunta 6

Interpretación

Como lo hemos desarrollado en los datos recopilados la transparencia es uno de los objetivos primordiales del gobierno electrónico sin embargo el 57% de los ciudadanos opinan que el uso del gobierno electrónico no garantiza que la información presentada por este medio sea verídica y el 43 % de los encuestados indican que la información presentada si es transparente.

4. Discusión

Según la base de datos recolectada determinamos el siguiente análisis:

FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	
PRESENCIA	Según las encuestas podemos predeterminar que el gobierno electrónico en el Municipio de Quito no tiene acogida por parte de la ciudadanía dado que el 85% de las personas respondieron no conocer o haber escuchado del mismo, lo que deja al descubierto que el Gobierno electrónico es un proceso que desde su fase de inicio ya mantiene falencias.

INTERACCIÓN	En este punto el portal del Municipio de Quito otorga información para realizar varios trámites algunos en línea y otros solo como medio informante para sus usuarios según los datos recolectados el 66% de los encuestados indican que han realizado o buscado información para solventar un trámite en el municipio por lo que identificamos que la interacción con el portal es relativa sin embargo la utilización no basta para lograr los objetivos del Gobierno electrónico
TRANSACCIÓN	En base a la data del 40 % de los encuestados que han generado un trámite en el municipio podemos determinar que el servicio en línea que brinda el Municipio cumple con el parámetro de transaccionalidad
TRANSFORMACIÓN	El proceso de transformación es paulatino ya que las estadísticas indican que solo el 40% ha generado tramites a través del portal del Municipio de Quito sin embargo el índice es muy bajo.
PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA	Solo el 10% a utilizado la plataforma digital del Municipio de Quito como una opción de interacción con la entidad administrativa, lo que denota que la participación ciudadana no es activa.

Tabla 1: Análisis de las fases del Gobierno Electrónico y las encuestas a los ciudadanos sobre la percepción de transparencia. (Elaboración propia)

En base al análisis descrito anteriormente se genera la siguiente figura comparativa la misma que detalla cada fase del Gobierno Electrónico (barra tomate) implementada en el Municipio de Quito y la percepción de los ciudadanos (barra celeste) según la recolección de datos en las encuestas generadas y tabuladas para su análisis, dando como resultado una línea decreciente casi paralela en comparación con lo esperado en cada fase del desarrollo del Gobierno Electrónico, lo que confirma que la aplicación del mismo no garantiza que la ciudadanía perciba la gestión institucional pública del Municipio de Quito de manera transparente : (Figura 11)

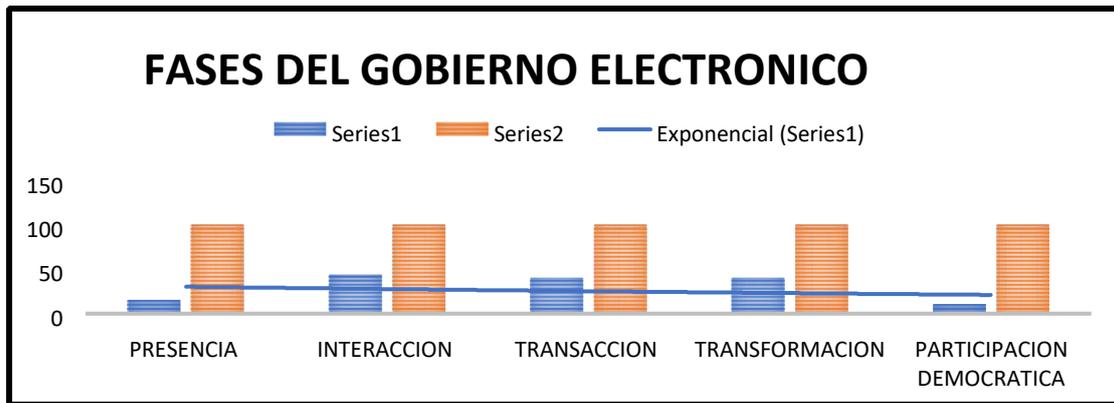


Figura 11: Barras comparativas de las fases del Gobierno Electrónico y el índice de transparencia. (Elaboración propia)

A manera didáctica en la siguiente grafica se detalla cada fase y el resultado recopilado de las encuestas generadas generando un aporte o crítica constructiva del ideal de Gobierno Electrónico en un futuro cercano. (Figura 12.)

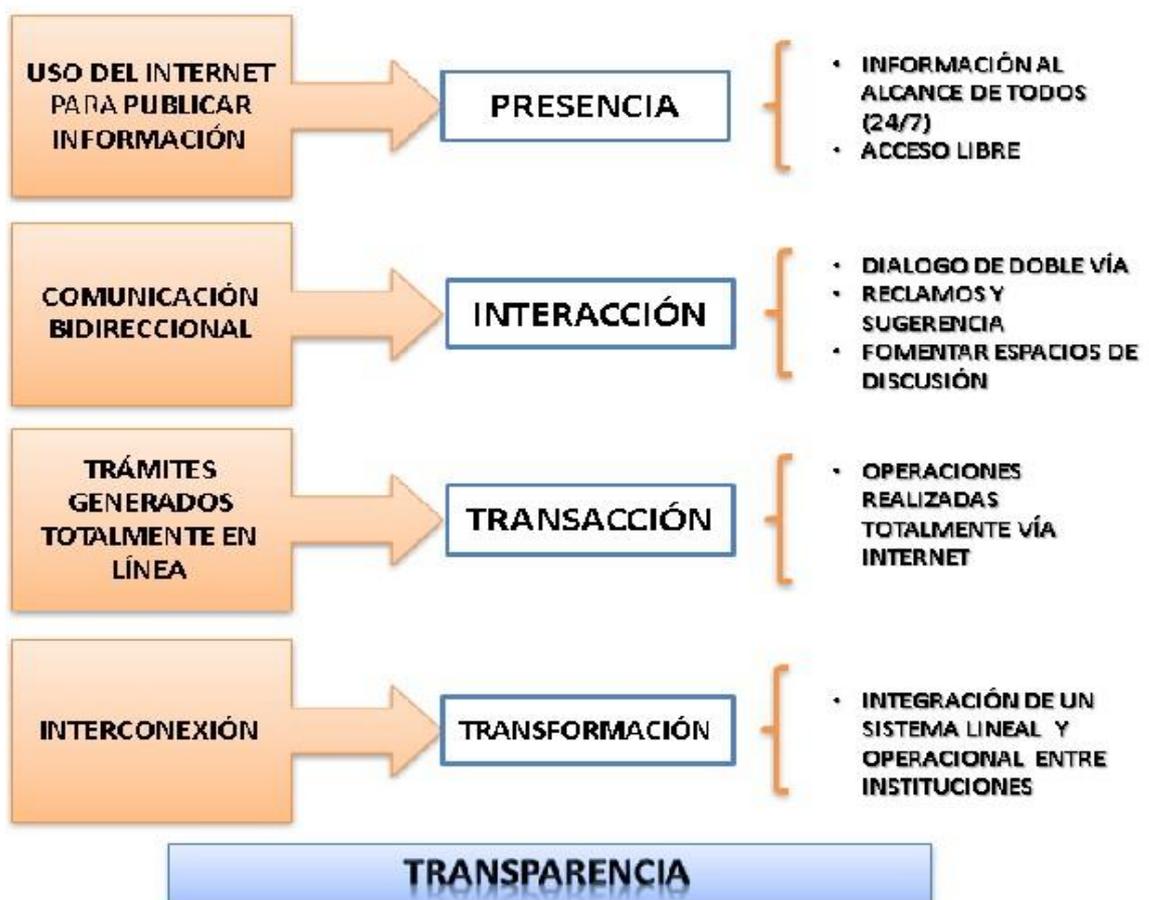


Figura 12: Crítica de la presencia de las fases del Gobierno Electrónico y la percepción e transparencia de los ciudadanos. (Elaboración propia)

Según los objetivos del Plan de Gobierno Electrónico planteados del 2018-2021 se proyecta alcanzar lo siguiente: (Figura13.)



Figura 13: Mapa de programas, objetivos y estrategias

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021.

Como se encuentra detallado en la figura 5 podemos determinar que el principal objetivo planteado por el Plan Nacional del Gobierno Electrónico es el incrementar la participación ciudadana en base al uso de la tecnología de esta manera mejorar los servicios ofertados y fomentar la transparencia, sin embargo la realidad es otra como lo hemos estudiado a lo largo de nuestra investigación el uso de la plataforma digital del Municipio de Quito es precaria ya que la población costea individualmente según su necesidad el acceso en línea para tramites o información, cuando la utilización debería ser gratuita, la manera como los ciudadanos pese al tiempo transcurrido con la aplicación del gobierno electrónico aún no se encuentran identificado mostrando el desinterés tanto por parte del gobierno como de los ciudadanos ya que la interacción debe ser mutua, aun así no podemos desmerecer que la población en base a la autoeducación y con esfuerzo propio ha buscado inmiscuirse en el ámbito tecnológico y de esta manera ejercer presión al estado para que lo apoye brindando un mejor servicio, información, herramientas.

Es indispensable mencionar que el objetivo de nuestra investigación ha tomado forma esclareciendo nuestra pregunta ya que si el Gobierno Electrónico no mantiene sus bases firmes

y bien cimentados no podemos garantizar que su aplicación es óptima de esta manera la percepción que la población tiene sobre la transparencia tampoco lo va a ser ya que se encuentra inmerso dentro del mismo, sin embargo si la estructura básica sufre un desequilibrio pese al esfuerzo que el Municipio ejerza no va a cambiar la apreciación que las personas tengan ya que si no mantienen un buen servicio o su interacción digital con la plataforma es de una sola vía no logra cumplir las expectativas de los usuarios.

5. Conclusiones

- La revisión de las fases del Gobierno Electrónico implementadas en el Municipio de Quito permite apreciar las falencias que mantiene dando como resultado una estructura débil que no permite alcanzar el objetivo principal del Plan de Gobierno Electrónico 2018-.2021 de Gobierno Abierto (transparente).
- El incremento de la participación ciudadana en base al uso de la tecnología es un punto clave para ejercer presión, permite mejorar los servicios ofertados por la cartera de estado y fomentar la transparencia en los mismos.
- La percepción de los ciudadanos en cuanto a la transparencia es baja ya que su participación es irrisoria.
- El hecho de implementar el plan de Gobierno Electrónico no garantiza que el nivel de percepción de la transparencia en información y procesos que los ciudadanos tienen, cambie.

6.Referencias Bibliográficas

Albornoz, B. (2007). *Experiencias andinas de Gobierno Electronico :La problematica de la participacion ciudadana*. Quito : Rispergraf .

Anastasia, F. (2008). *Estado, sociedad e institucionalidad democrática*. Lima.

Asamble Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <https://pdpa.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>

Boza, C. Z., Cedeño, N. A., & Marcos, G. C. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 2.

Camps, J. L., & Fernandez, I. L. (2002). *E-Gobierno. Gobernar en la Sociedad del Conocimiento*. Bilbao (España): Instituto Vasco de Administración Pública.

Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet* . Madrid: Brosmac, S. L.

- Castillo, F. A. (2016). *Propuesta de Modelo de Gobierno Elecgrtonico para fomentar la innovacion Social a nivel local*. Mexico.
- Concha, A. N. (2011). *El Gobierno electronico en la gestion publica* . Chile .
- Dahl, R. (1999). *La democracia una guia para los ciudadanos*. España: Taurus España .
- Mejuto, S. S. (2012). *El auge de la democracia y desafíos de gobernabilidad en la sociedadred, apuntes para el análisis de la transición desde la perspectiva politológica*. Venezuela.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018-2021). *Plan Nacional de Gobierno Electronico*. Obtenido de www.gobiernoelectronico.gob.ec: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- O'Donnell, G. (2008). *Democracia/Estado/Ciudadanía Hacia un Estado de y para la Democraciaen América Latina* . Lima.
- Oficina de Programas de Informaciòn Internacional. (2007). *Democracia en Sintesis*. Estados Unidos. Obtenido de <http://usinfo.state.gov>: <https://photos.state.gov/libraries/amgov/30145/publications-spanish/democracy-inbrief-sp.pdf>
- Pereira, F. H. (2015). *Los procedimientos dinámicos como herramienta de gobernanza*. Ecuador .
- Reyson, L. G. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Madrid.
- Rodolfo, M. (2008). *Democracia, estado y construcción del sujeto (Ciudadanía)*. *Democracia/Estado/Ciudadanía: Hacia un Estado de y para la Democracia en America Latina*. Lima.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014-2017). *Plan Naciona de Gobierno Electronico*. Obtenido de www.gobiernoelectronico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-GobiernoElectronico-2014-2017.pdf>
- Suing, A., Molina, P. B., & Jiminez, L. C. (2018). *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador*.
- Vigón, M. Á. (2004). *Gobierno electrónico: conceptos y avances*. Caracas.

