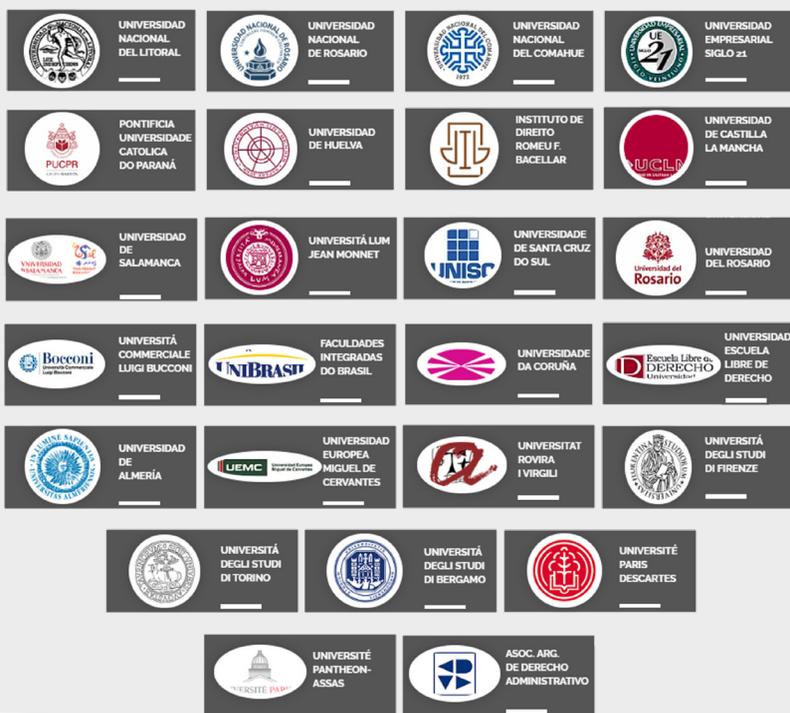


# REVISTA EUROLATINOAMERICANA DE DERECHO ADMINISTRATIVO

VOL. 8 | N. 1 | ENERO/JUNIO 2021 | ISSN 2362-583X  
SANTA FE | ARGENTINA | PERIODICIDAD SEMESTRAL

Revista oficial de la Red Docente Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo  
formada por las siguientes instituciones:



RED DOCENTE  
EUROLATINOAMERICANA  
DE DERECHO ADMINISTRATIVO



## Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador

### *Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador*

SANDRA JACQUELINE ENCARNACIÓN ORDOÑEZ I.\*

<sup>1</sup> Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador)

[sjencarnacion@utpl.edu.ec](mailto:sjencarnacion@utpl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-1436-4169>

DARÍO ALCIDES DÍAZ TOLEDO I,\*\*

<sup>1</sup> Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador)

[diaztoledo@utpl.edu.ec](mailto:diaztoledo@utpl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-3859-193X>

MARIANELA ISABEL ARMIJOS CAMPOVERDE I.\*\*\*

<sup>1</sup> Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador)

[miarmijos@utpl.edu.ec](mailto:miarmijos@utpl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-9171-8154>

**Recibido el/Received:** 25.01.2021 / January 25<sup>th</sup>, 2021

**Aprobado el/Approved:** 28.04.2021 / April 28<sup>th</sup>, 2021

---

Como citar este artículo | *How to cite this article:* ENCARNACIÓN ORDOÑEZ, Sandra Jacqueline; DÍAZ TOLEDO, Darío Alcides; ARMIJOS CAMPOVERDE, Marianela Isabel. Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, vol. 8, n. 1, p. 77-98, ene. /jun. 2021. DOI 10.14409/redoeda.v8i1.9562.

\* Profesora invitada en la Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador). Profesora de la Maestría en Derecho Administrativo de la Universidad Técnica Particular de Loja. Profesora de la Maestría en Derecho Civil y Procesal Civil de la Universidad Técnica Particular de Loja. Miembro y Directora Institucional de la Asociación Latinoamericana de Derecho Administrativo (ALDA). Doctoranda del Programa Oficial en Derecho Administrativo Iberoamericano por la Universidade da Coruña-España. Magíster en Derecho Administrativo por la Universidad Técnica Particular de Loja. E-mail: [sjencarnacion@utpl.edu.ec](mailto:sjencarnacion@utpl.edu.ec).

\*\* Docente Titular de Derecho Administrativo del Departamento de la Ciencias Jurídicas de la Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador). Doctorando del Programa Oficial de Doctorado en Derecho Administrativo Iberoamericano por la Universidade da Coruña. Magíster en Derecho Administrativo. Miembro y Secretario General de la Asociación Latinoamericana de Derecho Administrativo (ALDA). E-mail: [diaztoledo@utpl.edu.ec](mailto:diaztoledo@utpl.edu.ec).

\*\*\* Docente Titular de Investigación Jurídica del Departamento de la Ciencias Jurídicas de la Universidad Técnica Particular de Loja (Loja, Ecuador). Master en Migraciones Internacionales: Investigación; Políticas Migratorias y Mediación Intercultural por la Universidade da Coruña. E-mail: [miarmijos@utpl.edu.ec](mailto:miarmijos@utpl.edu.ec).



## RESUMEN:

El presente artículo analiza los elementos jurídicos del gobierno electrónico (e-gobierno) en Ecuador. Entre estos elementos se cuenta con una serie de instrumentos y apoyo de instituciones tales como, la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir, la Organización de Naciones Unidas, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. De esta manera, se busca la construcción de un gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz. Para la realización de esta tarea se requiere una serie de elementos tanto tecnológicos como humanos, que incentiven o promuevan la participación ciudadana mediante sus mecanismos directo e indirectos, especialmente con aquellos que hacen referencia al acceso a la información pública que viene en la esencia del gobierno electrónico. La implementación del gobierno electrónico es un medio idóneo para incentivar la participación ciudadana en línea, dado que va a permitir que un gobierno, independientemente de su nivel dentro de la administración pública, fomente políticas específicas y mecanismos concretos de participación electrónica utilizando las TICs en los procesos de información, consulta, decisión, control y ejecución.

**Palabras clave:** gobierno electrónico; administración electrónica; participación ciudadana; acceso a la información pública; ciudadanía.

## ABSTRACT:

*This article analyzes the legal elements of electronic government (e-government) in Ecuador. These elements include a series of instruments such as the Constitution of the Republic of Ecuador, the National Plan for Good Living, the United Nations, the Latin American Center for Development Administration, in order to seek the construction of an open, close, efficient and effective government. To carry out this task, a series of technological and human elements are required, which encourage or promote citizen participation through their direct and indirect mechanisms, especially with those that refer to access to public information that comes from the essence of electronic government. The implementation of electronic government is an ideal means to encourage citizen participation online, since it will allow a government, regardless of its level within the public administration, to promote specific policies and concrete mechanisms of electronic participation using ICTs in the information, consultation, decision, control and execution processes.*

**Keywords:** electronic government; electronic administration; citizen participation; access to public information; citizenship.

## SUMARIO:

**1.** Introducción; **2.** Elementos jurídicos del gobierno electrónico en Ecuador; **2.1.** Constitución de la República del Ecuador y el gobierno electrónico; **2.2.** Plan Nacional del Buen Vivir y el gobierno electrónico; **2.3.** Las Naciones Unidas y el gobierno electrónico; **2.4.** El CLAD y el gobierno electrónico; **3.** El gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz; **4.** Etapas del gobierno electrónico municipal; **5.** Propuesta para lograr un gobierno electrónico municipal abierto, cercano eficiente y eficaz; **6.** Gobierno electrónico y participación ciudadana; **7.** Niveles de participación ciudadana en línea; **7.1** Nivel informativo; **7.2.** Nivel consulta; **7.3.** Nivel de decisión; **7.4.** Nivel de control; **7.5.** Nivel de ejecución; **8.** Conclusiones. Referencias.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización de las Naciones Unidas, el gobierno electrónico<sup>1</sup>; se refiere al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones

---

<sup>1</sup> Sobre gobierno electrónico existe amplia información al respecto, en todo caso un estado del arte sobre la materia se puede encontrar en: NASER, Alejandra. CONCHA, Gastón. **El gobierno electrónico en la gestión pública.** Cepal, 2011; RODRÍGUEZ, Gladys, S. Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. **Revista de Derecho,** Barranquilla, n. 21, p 1-23. 2011; HEEKS, Richard. **Understanding**



de Gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana<sup>2</sup>. Esta conceptualización hace referencia a la mezcla de tecnologías guiadas a dar un servicio público de calidad con la finalidad de reducir procesos que puedan beneficiar al ciudadano, así como observar el accionar de quien gobierna.

En Ecuador el e-gobierno está respaldado por la Constitución de la República, la cual establece el desarrollo de tecnologías e innovaciones que logren el denominado “sumak kawsay” o buen vivir.<sup>3</sup> Por su parte, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD), en su sección cuarta, Gobierno y Democracia Digital, señala que los gobiernos autónomos descentralizados, entre ellos los municipales, para la prestación de servicios, “emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles”.

También se puede decir que se denomina gobierno electrónico al uso de tecnologías de información y comunicación para mejorar las actividades y prestaciones en:

- Procesos gubernamentales: ya que mejoran el funcionamiento del sector público en eficiencia, gestión de procesos, articulación de estrategias, descentralización y potenciamiento;
- Interacción con la ciudadanía: mejoran la relación entre el gobierno y los ciudadanos tratando de tener mejor comunicación con los ciudadanos, participación ciudadana y desarrollo de servicios; y,
- Vínculos con organizaciones: relación con organismos del sector privado, ONG y organizaciones en los siguientes aspectos: interacción del gobierno con empresas y entidades empresariales, desarrollo de comunidades, construcción de redes asociativas.

*Esta adaptación a la realidad social y tecnológica supone, por lo tanto, que no se trate simplemente de informatizar la Administración y el procedimiento, sino de replantear las instituciones básicas del Derecho administrativo para hacer efectiva esta nueva manera de relación jurídico-administrativa de forma tal que los derechos de los*

---

**e-governance for development. Manchester.** Manchester: ed. Institute for Development Policy and Management, 2011. FERRARESE, María Rosaria. **La governance tra politica e diritto. Il mulino.** Bolonia: ed. Mulino, 2010. BLANCO, Ismael. GOMA, Ricard. Gobiernos locales y redes participativas: retos e innovaciones. **Revista del CLAD Reforma y Democracia**, 2003. p. 26- 93.

<sup>2</sup> ECUADOR. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información República del Ecuador. **Gobierno Electrónico.** 2020. Disponible en: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-ecuador/>.

<sup>3</sup> El Art. 385.3 de la Constitución de la República del Ecuador, establece como finalidad del sistema nacional de ciencia, tecnología innovación y saberes ancestrales: Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.



*ciudadanos y de los interesados en el procedimiento administrativos queden efectivamente garantizados.*

*En esencia, pues, la implantación de la relación jurídico-administrativa electrónica es un requisito necesario para lograr la pretendida modernización de la Administración Pública y poder dar cumplimiento al principio de calidad de su actuación. La idea de calidad y modernización de la Administración Pública constituye, por lo tanto, la base del impulso de esta e-Administración y su fundamento, junto al principio de servicio al ciudadano y a los principios de eficacia, eficiencia, simplificación, claridad, transparencia, proximidad y participación, que tan favorecidos van a verse por el uso de estas nuevas tecnologías en la actividad administrativa.<sup>4</sup>*

Hoy en día, es común que las administraciones públicas, independiente de su nivel de gobierno, cuenten con su propia plataforma de e-gobierno o e-administración, la cual debe estar orientada al servicio de ciudadanía, teniendo como centro a la persona y sus diferentes necesidades. No solo se trata de modernizar a la administración pública o al gobierno de turno en la misma la implementación y el uso de las TIC, sino que todo esto debe ir acompañado de una buena administración pública, con personal especializado en el tema y que actúe con altos estándares de transparencia y ética pública.

La tecnología permite actualmente a una administración pública lo siguiente:

- Que existan portales web claros y sencillos.
- Efectuar trámites en línea.
- Ventanilla única de atención a los administrados.
- Participación ciudadana.<sup>5</sup>

Por lo que, se hace necesario efectuar un análisis de los elementos básicos con los que debe contar un gobierno electrónico municipal con la finalidad de priorizar las necesidades de los ciudadanos de un determinado territorio; y, posteriormente, establecer la forma de cómo el e-gobierno puede incentivar la participación ciudadana en línea, puesto que, las transformaciones del siglo XXI vienen acompañadas de la robotización, inteligencia artificial y algoritmos, digitalización de expedientes, funcionarios a través del teletrabajo, lo cual implica la modernización de los gobiernos autónomos descentralizados de una manera transparente y eficaz.

<sup>4</sup> CONDE ANTEQUERA, Jesús; El significado de la e-Administración y su tratamiento jurídico-administrativo. In TORRES LÓPEZ, M. Asunción (Coord.). **Concepto para el estudio del Derecho Administrativo I en el Grado.** Madrid, 2017. p. 124-125.

<sup>5</sup> LÍPPEZ-DE CASTRO, Sebastián. GARCÍA ALONSO, Roberto. Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. **Revista Universitas Humanística 88**, Bogotá Colombia, vol. 82, p. 279-304. 2016; FINQUELIEVICH, Susana. JARA, Alejandra; BAUMANN, Pablo. **Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación. Documento de trabajo no. 23.** Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2001.



## 2. ELEMENTOS JURÍDICOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR

Se entiende por municipio digital o electrónico<sup>6</sup> el modelo de gestión gubernamental que permita integrar, con inteligencia aplicada, los resultados de los sistemas internos de gestión, tanto instrumentales como los que son soporte de la gestión de los servicios públicos, para ponerlos al servicio de la comunidad.

El municipio electrónico es un modelo innovador de gestión que involucra: al gobierno electrónico (e-Government), democracia electrónica (e-Democracy)<sup>7</sup> y los provenientes de la economía como son e-Commerce<sup>8</sup>, e-Services<sup>9</sup>, e-Business<sup>10</sup>, e-Organization, e-Administration, entre otros.

Por su parte, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Ecuador establece que los cinco elementos básicos en que se debe basar el e-gobierno entre ellos los denominados gobiernos autónomos descentralizados municipales son: Constitución del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir, estrategias e indicadores de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), principios del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y las definiciones de gobierno abierto, gobierno cercano, gobierno eficaz y eficiente.<sup>11</sup> Para lo cual, es necesario realizar un análisis de cada uno de ellos:

### 2.1. LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Uno de los deberes fundamentales del Estado ecuatoriano es garantizar que no exista discriminación al momento del goce y ejercicio de los derechos de las personas

<sup>6</sup> La Ciudad Inteligente como nuevo paradigma urbano, asociado a un conjunto de atributos como son la invocación, la sostenibilidad, de base tecnológica o la participación ciudadana: En general, se entiende a asociar a la Ciudad Inteligente como la ciudad del futuro, en una visión que no deja de tener tintes un tanto utópicos. Cf. MORENO ALONSO, **Ciudad Inteligente y Ciudad Sostenible**. Madrid, 2016. 30f. Tesis (Doctorado)-Departamento "Ingeniería Civil: Transporte y Territorio, Universidad Politécnica de Madrid. BOUSKELA, Mauricio. CASSEB, Márcia. BASSI, Silvia. DE LUCA, Cristina. FACCHINA, Marcelo. **La ruta hacia las smart cities: Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente**. Banco Interamericano de Desarrollo, 2016. 14f. Monografía Catalogación en la fuente proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. CABRERA TORRES, Abdón. Ciudad Digital, un concepto de acercamiento del ciudadano a la información. **Revista FENopina**, n 70, p.2 2015.

<sup>7</sup> DAHLBERG, Lincoln. SIAPERA, Eugenia. (Eds.). **Radical democracy and the Internet: Interrogating theory and practice**. Springer. 1 ed. Londres: Macmillan Publishers Limited, 2007.

<sup>8</sup> TURBAN, Efraín. **Electronic commerce: a managerial perspective**. Nueva Jersey: Pearson Education, 2002.

<sup>9</sup> HOFACKER, Charles F. GOLDSMITH, Ronald E. BRIDGES, Eileen. SWILLEY, Esther. E-services: a synthesis and research agenda. In EVANSCHITZKY, Heiner, IYER Gopalkrishnan R. (Eds.). **E-Services: Fachuerlage GmbH-Verlag-Wiesbaden**, 2007. p. 13-44.

<sup>10</sup> AMOR, Daniel. **Révolution e-business. CampusPress**. París-Francia: CampusPress, 2000.

<sup>11</sup> Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información República del Ecuador. **Gobierno electrónico en Ecuador**. Ecuador: [s.n]. 2020. Disponible en: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>.



y para esto se requiere de la provisión de medios que permitan lograr este deber. Uno de los medios es justamente promover, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.<sup>12</sup> Cuando habla de tecnologías ambientalmente limpias se trata de minimizar el impacto ambiental, mejorar los recursos naturales y cuidar del ambiente, especialmente en los países en vías de desarrollo como lo es Ecuador y de esta manera lograr la reducción de contaminación.

Pues la importancia de las tecnologías de la información en una sociedad netamente digital, permite la relación entre los gobiernos y ciudadanos, así como el nivel participativo con aras de lograr una democracia efectiva y alcanzar un gobierno que permita la inclusión y equidad de los ciudadanos que hacen falta, pues, como dice el Dr. Jaime Rodríguez Arana, no solamente el Estado tiene obligaciones y deberes, también los ciudadanos, y uno de ellos es precisamente, la participación en los temas que a todos nos interesa pero que pocos nos preocupamos, como por ejemplo saber qué proyectos se van a desarrollar en el año 2021, que actividades, con qué dinero, etc.

## 2.2. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Plan Nacional del Buen Vivir sobrepasa los conceptos clásicos de desarrollo, como el crecimiento económico o el PIB, busca mejorar la calidad de vida a través de propuestas que conllevan desafíos técnicos e innovaciones instrumentales, en las que el Gobierno Electrónico desempeña su rol más importante, como herramienta y potenciador de la mejora en la calidad de vida. De los 12 objetivos contenidos en el Plan Nacional del Buen Vivir, el Plan de Gobierno Electrónico impacta a los objetivos 1, 3, 8, 10 y 11.<sup>13</sup>

Este plan en Ecuador tiene como finalidad alcanzar un alto estándar de planificación, para que las personas alcancen una vida equitativa, armónica, solidaria, igualitaria, que logre cumplir el denominado “sumak kawsay”. Sin embargo, aún falta cumplir en su totalidad con este fin, así lo manifiesta el Consejo Nacional de Planificación:

*Con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión pública, que se respalda, a su vez, en la transparencia de la misma, se impulsó la simplificación de trámites, así como la reducción de los costos para la ciudadanía, en miras de mejorar el servicio público. Se simplificaron un total de 407 trámites, ahorrando a la ciudadanía alrededor de US\$ 20 millones (SNAP, 2016, 8-9). Sin embargo, está pendiente la modernización y automatización de*

<sup>12</sup> De acuerdo con el Art. 15 Constitución de la República del Ecuador.

<sup>13</sup> ECUADOR. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información República del Ecuador. **Gobierno electrónico en Ecuador**. Ecuador: [s.n.] 2020. Disponible en: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>.



*herramientas de gobierno electrónico; la ampliación del modelo de gestión por resultados; y la ampliación del proceso de simplificación de trámites para Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del Estado que todavía no lo posee*<sup>14</sup>.

Según lo antes mencionado, los gobiernos autónomos descentralizados municipales aún deben modernizar y automatizar herramientas de gobierno electrónico, no solamente para simplificar tiempo sino también beneficios para los ciudadanos.

### **a) Las Naciones Unidas y el gobierno electrónico**

El Ecuador es parte de las Naciones Unidas y una de sus finalidades es luchar contra la desigualdad y lograr el desarrollo a nivel mundial, para lo cual se apuesta a la aplicación de las TICs, cuyo objetivo es prestar servicios públicos de calidad. Sin embargo, esto aún no se ha logrado, según un informe emitido por la ONU, en el año 2014, señala que “En cuanto a los países de América Latina, Uruguay ocupa la posición número 26 a nivel mundial, y la primera posición en la región, seguido por Chile y Argentina. Si bien estos países no están dentro de los que tienen mayor índice (se consideran muy altos los que tienen mayor a 0.75) Uruguay se encuentra primero entre los que tienen índice alto.”<sup>15</sup>

Sin embargo, Ecuador no aparece como aquel que ha cumplido con los servicios online, infraestructura de comunicación, capital humano, siendo necesario mayor implicación por parte del Estado y por ende de los gobiernos autónomos descentralizados. Pues está por demás recordar que, los E-Governments y la innovación son grandes proveedores de oportunidades para cambiar la administración pública en un instrumento de desarrollo sustentable. Afirmando que la tecnología de la información y comunicación mejora la calidad de las instituciones, según el Informe de las Naciones Unidas.<sup>16</sup>

### **b) El CLAD y el gobierno electrónico**

El modelo para la administración de Gobierno Electrónico se sustenta en las técnicas de la información y comunicación, con una nueva forma de relacionamiento entre los sujetos participantes: el Estado y la ciudadanía. Es un cambio del paradigma de la forma en que se relaciona el Estado con los ciudadanos, que señala en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de la CLAD, de principios para la implantación,

<sup>14</sup> ECUADOR. Plan Nacional de Planificación y Desarrollo. **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida**. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades, 2017. Disponible en: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

<sup>15</sup> GONZÁLEZ, Paula. **Informe 2014 de Naciones Unidas sobre Gobiernos Electrónicos**. Uruguay, 2014. (Est. Inv) Instituto de Competitividad Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica del Uruguay.

<sup>16</sup> GONZÁLEZ, Paula. **Informe 2014 de Naciones Unidas sobre Gobiernos Electrónicos**. Uruguay, 2014. (Est. Inv) Instituto de Competitividad Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica del Uruguay.



desarrollo y consolidación de Gobierno Electrónico como herramienta de mejora y eficiencia de la gestión pública.<sup>17</sup>

Por lo tanto, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo a través de la Carta Iberoamericana reconoce un derecho al ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera:

- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.
- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.
- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública.
- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.
- Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el Estado provee y el modo de suministrarlo.<sup>18</sup>

Sin embargo, estos aspectos en Ecuador no han sido desarrollados ni aplicados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales, de ciudades como Loja, Zamora Chinchipe, Lago Agrio, entre otras, donde en la realidad se evidencian largas colas al momento en que la ciudadanía acude a realizar el pago de sus diferentes obligaciones municipales; donde la ciudadanía no está informada de otros canales de pago pero, sobre todo, tiene aún el tenor de confiar en las TICs dentro de las administraciones públicas. Otro claro ejemplo de esta situación es lo que acontece durante esta pandemia, en la cual se sigue observando este comportamiento de acudir a las dependencias municipales pese a las restricciones impuestas.

Las desigualdades sociales, económicas, culturas, tecnológicas existentes en Ecuador no han sido superadas, a lo cual se suma el hecho que no todos los gobiernos autónomos descentralizados poseen la capacidad económica suficiente para implantar estas plataformas virtuales, demostrándose lo señalado con la existencia de una deficiente infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea.

---

<sup>17</sup> ECUADOR. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la República del Ecuador. **Gobierno electrónico en Ecuador**. Ecuador: [s.n.], 2020.

<sup>18</sup> CLAD. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**. Pucón: Chile, 2007.



### 3. EL GOBIERNO ABIERTO, CERCANO, EFICIENTE Y EFICAZ

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales deben aplicar el gobierno abierto puesto que en palabras de Ramírez, surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de la burocracias estatales.<sup>19</sup>

Y es así que en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización se establece en el artículo Art. 363 que los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías.

Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.

Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.<sup>20</sup>

Por lo tanto, se hace necesario que el trabajo sea entre la sociedad y las administraciones municipales, para lograr cumplir con el derecho fundamental que anhelamos todos y no quede en simples papeles o libros como es el derecho al “buen vivir”, logrando así tener un gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz. Y esto precisamente está respaldado por el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía Descentralización, al establecer que los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> RAMIREZ, Álvaro. De Gobierno Abierto a Estado Abierto. **Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública**, vol. IX, n. 15, p.90-125 2011

<sup>20</sup> De acuerdo con el Art.363 COOTAD.

<sup>21</sup> De acuerdo con Art. 362 COOTAD.



## 4. ETAPAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL

Existen cinco etapas en el desarrollo del gobierno electrónico municipal. Según Esteves<sup>22</sup>, estos elementos presentan un esquema claro y sencillo del proceso de desarrollo que son:

- 1) Presencia: Comprende la disponibilidad en línea de información básica. Ubicando información referente a la misión, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público.
- 2) Información Urbana: Se ubica la información disponible sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Se utilizan herramientas que permiten observar fotos, videos del tráfico en sitios clave en tiempo real.
- 3) Interacción: Posibilidad de realizar comunicaciones sencillas entre la oficina gubernamental y los ciudadanos. Disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correos electrónicos.
- 4) Transacción: Disponibilidad de aplicaciones para el acceso del público a los servicios en línea, así como el uso de la web. Posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en línea, seguimiento de trámites, descarga de formatos y conexión a otros sitios de interés público.
- 5) Democracia electrónica: ofrecer al ciudadano un único punto de contacto para acceder a todos los servicios e incentivar la participación ciudadana.

## 5. PROPUESTAS PARA LOGRAR UN GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL ABIERTO, CERCAÑO, EFICIENTE Y EFICAZ

Una de las propuestas, según Sánchez y Rincón<sup>23</sup> para superar los obstáculos, las barreras digitales y se implemente el gobierno municipal electrónico son:

- Trabajar en conjunto con funcionarios municipales de nivel superior, representantes ciudadanos y representantes de otros niveles de gobierno, en la definición de objetivos de la administración municipal.
- Trabajar conjuntamente con otros niveles de gobierno, sector privado, organismos comunitarios.
- Integrar las estrategias y políticas de incorporación de TIC en la administración municipal en el marco de políticas globales, tanto de la reestructuración

---

<sup>22</sup> Sobre el tema, Esteves propone cuatro fases que son: presencia, Información urbana, interacción y e-democracia, las cuales se detallan en: ESTEVES, José. **Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España**. [s.n.]. Madrid: IE Working Paper., 2025

<sup>23</sup> Al respecto se puede ver: SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel, RINCÓN CÁRDENAS, Erick. Municipio digital y gobierno electrónico. **VNIVERSITAS Revistas Científicas Javeriana**, Bogotá, Colombia, núm.104, p.813-847.



y mejora de la administración pública, como de políticas científicas y tecnológicas.

- Concentrar esfuerzos en el cambio de mentalidad de los funcionarios municipales, para permitir transformaciones en la organización.
- Focalizar los esfuerzos sobre la formación continua de los funcionarios municipales.

También se puede considerar:

*tres ámbitos para la implementación del gobierno electrónico municipal: a) Mejoras en la gestión de la administración pública: lo cual incluye la automatización de procesos administrativos como son coordinación, planificación, ejecución y control; b) Participación ciudadana: la cual incluye un mayor acceso de los ciudadanos a los oficiales públicos, participación en la toma de decisiones, expresando las opiniones a través de medios electrónicos; c) Prestación de servicios: lo que incluye conceptos como ser un servicio universal y justo al cliente.*

*Para tener un modelo de implementación del gobierno electrónico municipal se debe prestar atención al acatamiento de tres aspectos: detrás de la pantalla, en la pantalla y frente a la pantalla<sup>24</sup>.*

- Detrás de la pantalla: debe existir procesos internos, diseño organizacional, administración financiera y recursos humanos.
- La pantalla: En una primera etapa se cuenta con sitios web en línea, esto es una página web institucional que explique su misión, un saludo de la autoridad, la estructura organizacional, etc. En una segunda etapa existencia de herramientas interactivas desde una dirección de contacto hasta la comunicación en tiempo real. En una tercera etapa se encuentran los servicios para que el usuario se beneficie del sitio desde una orientación hasta un servicio en línea.
- Frente a la pantalla: esto permite conocer y escuchar a los ciudadanos.

En conclusión, una administración municipal debe encaminarse a cumplir con todos los principios del gobierno electrónico y para que suceda esto se debe crear portales web que cumplan los siguientes aspectos: (1) Transformador o renovador; (2) Fácil de usar; (3) Conveniente; (4) Seguridad, privacidad y registro; (4) Participación del sector privado; (5) Desconcentración; (6) Interoperabilidad del servicio electrónico.

<sup>24</sup> ALCÁNTARA ACOSTA, Albanio. CENDROS GUASCH, Jesús. Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón. **Revistas Electrónica de Estudios Telemáticos**, Maracaibo Venezuela, vol.5, edición, núm.1, p. 79-97, 2006.



## 6. GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Hoy en día, los adelantos tecnológicos relacionados a las TICs, superan cualquier tipo de barrera física y permiten una comunicación más fluida entre las personas, por lo que también, son utilizados por las administraciones públicas y gobiernos de diferente nivel. En este sentido, no se puede negar la incursión de estas tecnologías para desarrollar lo que se conoce como gobierno electrónico o administración electrónica, donde la idea central es acercar al ciudadano con su gobierno y que participe activamente del mismo, desde diferentes actividades (pagar impuesto en línea, estar informado de sus actividades, participar en la toma de decisiones, etc.).

Según Deakins<sup>25</sup> dice que el gobierno electrónico debe automatizar las interacciones gobierno – ciudadano, “donde se permita a cualquiera, donde quiera y en cualquier momento estar en línea para obtener información, completar transacciones, comunicarse con sus representantes electos (gobernantes y legislativos), de manera económica, rápida y eficiente”.

Por otra parte:

*La nueva administración involucra la rendición de cuentas, la transparencia, la profesionalización de la función pública, la participación ciudadana y la ética pública en la solución de los problemas públicos. Esto alude a que habrán de conjugarse los esfuerzos, tiempos, recursos y decisiones tanto de los participantes, de los ciudadanos, de las organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, y las del gobierno, a fin de responder a las necesidades en un ejercicio democrático participativo que eleve los niveles de desarrollo, bienestar y crecimiento.*<sup>26</sup>

De todos estos elementos de la nueva administración pública, para motivos de la presente reflexión nos interesa aquel relacionado con la participación ciudadana, garantizada como derecho en el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador y vinculada a la toma de decisiones públicas en los artículos 100, 101 y 102 de este cuerpo constitucional.

La participación ciudadana al estar establecida como un derecho en los asuntos de interés público se convierte en una herramienta clave en la fiscalización de los actos de la administración pública y, por ende, de su gobierno de turno; así como también, en un medio permanente para combatir la corrupción, que campea hoy en día en algunas

<sup>25</sup> CENDRÓS G, Jesús. DURANTE, Carlos. FERMÍN, José. Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las alcaldías de Venezuela. **Revista de Ciencias Humana y Sociales**, Maracaibo, vol.20, n.45, dic. 2004.

<sup>26</sup> OLIVOS CAMPOS, J. Nueva Administración del Estado Contemporáneo: BREWER-CARÍAS, Allan R; PAREJO ALFONSO, Luciano; RODRÍGUEZ-RODRÍGUEZ, Libardo (Coord.). **La protección de los derechos frente al poder de la administración** Libro en homenaje al profesor Eduardo García de Enterría: Bogotá, 2014. p. 367.



instituciones y entidades públicas. También permite que el ciudadano se empodere de sus derechos y actúe, manera individual o colectiva, en esta tarea de participación y control.

En contraparte, la Administración Pública en Ecuador cuenta con el principio de participación establecido en el artículo 227 de la Constitución de la República y desarrollado en el Código Orgánico Administrativo en su artículo 10, que obliga a las administraciones públicas a contar, sin excusa alguna, con la participación ciudadana bajo los mecanismos previstos en las normas de la materia.

Este principio también obliga a que el gobierno de turno facilite o brinde condiciones adecuadas para que los ciudadanos accedan a la información de sus diferentes actividades y se conviertan en los primeros fiscalizadores de su gestión, con lo cual también se obliga a las autoridades hacer uso de los principios de transparencia y ética unidos al de participación.

*De esa manera, entonces, el principio de participación tiene como objeto el permitir que los administrados tengan el derecho al libre acceso a la información del trámite administrativo que se sigue esto en concordancia con el derecho de acceso a la información pública garantizado en el artículo 91 de la Constitución de la República. Con esto el control de la administración pública con respecto a los procedimientos que ejerce deja de ser totalitario debido a que los administrados pueden acceder a verificar el expediente administrativo y así reclamar en el caso que se crean perjudicados por actuaciones pro-cesales contrarias a la ley o por vicios del procedimiento.<sup>27</sup>*

La participación ciudadana en Ecuador, se canaliza a través de medios directos o indirectos (acceso a la información pública) de participación, de los cuales estos últimos están ligados profundamente al tema del gobierno electrónico o administración electrónica, bajo el amparo de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El artículo 7 de la ley orgánica<sup>28</sup> antes mencionada, obliga a las administraciones públicas ecuatorianas hacer uso de portales informativos, páginas web u otros medios

<sup>27</sup> ASANZA MIRANDA, Felipe. Normas Rectoras: GRANDA GRANDA, Estefanía (Dir.). **Código Orgánico Administrativo –Comentado**. Quito: Ecuador, 2018. p. 19.

<sup>28</sup> De acuerdo con el, Art. 7 **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, se señala: Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria: a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos; b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal; c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso



para difundir y poner a disposición de la ciudadanía cierta información mínima actualizada que generen dichas administraciones. Esta información, se contempla en veinte parámetros obligatorios que se pueden agrupar de la siguiente manera:

- a) Información referente a la estructura y organización administrativa (literales a, b, c, e).
- b) Información presupuestaria y financiera (literales g, l, n).
- c) Información sobre prestación de servicios y trámites administrativos (literales d, f).
- d) Información de resultados de auditorías (actividades de control) internas y gubernamentales (literal h).
- e) Información sobre contratación pública, planes y programas en ejecución (literales i, j, k)
- f) Información sobre mecanismos de rendición de cuentas y personal a cargo del manejo de la información (literales m, o)

---

el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes; d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas; f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción; g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos; h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal; i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones; j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución; k) Planes y programas de la institución en ejecución; l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés; m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño; n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos; o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley; p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones; q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones; r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general; s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y, t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones. La información deberá ser publicada, organizándola por temas, ítems, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.



- g) Corresponsabilidad de publicación de resoluciones, informes, indicadores, actas planes y sentencias ejecutoriadas por parte de otras instituciones públicas y funciones del Estado (literales p, q, r, s, t)

Los procesos participativos en línea pueden ser muy variados: desde participar en planes de acción municipal o en el presupuesto participativo municipal, hasta en actividades específicas, como por ejemplo las relacionadas con la promoción de las mujeres o de la gente joven, o el diseño y los equipamientos de una zona, etc.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana<sup>29</sup> en Ecuador ha establecido el concepto de democracia electrónica (participación ciudadana en línea) y con ella obliga a todos los gobiernos autónomos descentralizados a expedir políticas específicas e implementar mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos.

Para que la ciudadanía participe de manera directa y esté informada de lo que acontece en su ciudad, puede hacerlo a través de la página web de su gobierno municipal y, de esta manera, estar atenta de los proyectos que se llevan a efecto, si están debidamente formulados y tendientes a mejorar la calidad de vida. Es por eso que, el ámbito local es un espacio privilegiado para la participación en línea por la cercanía del gobierno local con los ciudadanos en diálogo directo.

Las TIC se emplean como complemento y apoyo para las iniciativas electrónicas gubernamentales. Se consideran como iniciativas electrónicas los procesos y experiencias que incluyen diversidad de elementos electrónicos que incentivan la participación exclusivamente en línea, como por ejemplo voto y consultas electrónicas, debates electrónicos y foros sobre planes de desarrollo local de la sociedad de la información, mails de contactos, posibilidad de bajarse documentos de la página web, buzones de quejas y sugerencias, buzones y correos electrónicos dirigidos para contactar con los representantes municipales (concejales, alcalde o la administración en general), buzón o correo electrónico asociado a servicios municipales, foros de debate generales o sobre temas específicos, blogs de políticos municipales o ciudadanos ubicados dentro de la web municipal, encuestas y demás redes sociales de la denominada web 1.0; 2.0 y 3.0.<sup>30</sup>

La participación ciudadana debe ser promovida no sólo en portales o páginas web, encuestas online, sino en situaciones que los ciudadanos observen, de forma transparente, el proceso de toma de decisiones de sus representantes utilizando herramientas como skype o zoom u otras que permitan transmitir online las sesiones de Cabildo

<sup>29</sup> ECUADOR. **Ley Orgánica de Participación Ciudadana**. Publicada en el Registro Oficial Suplemento No.175 de 20 de abril de 2010.

<sup>30</sup> AGHAEI, Sareg, NEMATBAKHS, Mohammad Ali, FARSANI, Hadi Khosravi. Evolution of the world wide web: From WEB 1.0 to WEB 4.0. **International Journal of Web & Semantic Technology (IJWest)**, Taiwan, vol.3, p. 1-10. 2012.



Municipal. Así mismo, cada uno de los gobiernos municipales y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de toda la administración mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad. Un buen ejemplo de implementación de gobierno electrónico en el que incentiva la participación ciudadana en línea es el e-gobierno del Ayuntamiento de Barcelona de España.<sup>31</sup>

## 7. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LÍNEA

Existen 5 niveles de participación ciudadana en línea: Informativo, consultivo, decisión, control y ejecución<sup>32</sup>.

### 7.1. NIVEL INFORMATIVO

Las personas tienen derecho a ser informada sobre los asuntos públicos para que pueda comprometerse y además conozca el tejido público de su cantón. El objetivo de este nivel, según Sanhueza<sup>33</sup>, “es proveer información sobre el tema en cuestión. En este nivel el flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación directa sobre lo informado”.

Internet es un medio útil para la obtención de información relacionada con leyes, ordenanzas, reglamentos o actos administrativos del municipio. Es decir, la ciudadanía si accede a la página web del municipio debe encontrar información sobre la normativa actualizada. Esta información, más allá de ser el primer nivel de participación ciudadana en línea, representa un requisito para que ésta se realice. A través del portal web municipal se tiene que encontrar datos sobre todo lo relacionado con la institución, facilitando de esta forma a los ciudadanos el conocimiento desde el estado de los pagos a los empleados hasta el funcionamiento y las obras que emprende la municipalidad.

### 7.2. NIVEL DE CONSULTA

Los ciudadanos tienen derecho a ser consultados, es decir, todos aquellos que pueden resultar afectados directa o indirectamente por una decisión gubernamental pueden participar por medio de las redes electrónicas, de esta forma se incrementa la

<sup>31</sup> Se puede consultar el sitio web del Ayuntamiento de Barcelona. Disponible <https://ajuntament.barcelona.cat/es/>.

<sup>32</sup> Estos niveles de participación son propuestos por Sanhueza, cuya referencia se encuentra en: SANHUEZA, Andrea. **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, 2004.

<sup>33</sup> SANHUEZA, Andrea. **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, 2004.



legitimidad en la toma de decisiones. El objetivo es invitar a personas y grupos a participar de manera activa a través de sus opiniones y sugerencias. Para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y las posturas respecto a un tema. Es por esto que la disposición de herramientas de consulta en la web, debe ser una innovación en lo político y tecnológico, ya que se debe aprovechar la Internet para mejorar algunos procedimientos importantes para la democracia. Como indica Sanhueza<sup>34</sup>, “para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto a un tema”.

### 7.3. NIVEL DE DECISIÓN

Los ciudadanos participan en la formación final de la voluntad que determinará un curso de acción específico. En este nivel de participación se puede intentar realizar reclamos o sugerencias en línea, haciendo uso del derecho constitucional de petición, el cual se ve reflejado en las opciones de los ciudadanos en criticar y/o sugerir acciones o propuestas para mejorar asuntos que repercuten en su comunidad.

Este nivel no solamente permite convocar a personas y grupos con posibilidades reales de influir respecto de un tema en específico, sino a toda una colectividad entera. Aquí no solamente participan los actores considerados como ejecutores y/o gestores de programas y/o proyectos sociales para dar respuesta a problemas locales, sino toda la sociedad en su conjunto. En esta forma, la ciudadanía participa de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y, por lo tanto, inciden en la decisión adoptada. No obstante, en esta forma de participación, los actores involucrados o la comunidad adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad propio respecto al tema que los convoca. “El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos”<sup>35</sup>.

### 7.4. NIVEL DE CONTROL

Los ciudadanos ejercen acciones de fiscalización social en línea sobre la gestión pública. A la pregunta ¿Qué solicitud de información ha hecho usted o su comunidad a los organismos encargados de gestionar proyectos? Según Castells gracias a la interactividad característica de Internet, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con respecto a diversos temas; además, pueden solicitar información a sus

<sup>34</sup> SANHUEZA, Andrea. **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, 2004.

<sup>35</sup> SANHUEZA, Andrea. **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, 2004.



representados e instarlos a que les respondan al menor tiempo posible. “En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo”.<sup>36</sup>

## 7.5. NIVEL DE EJECUCIÓN

Implica la plenitud de la participación. A la pregunta ¿Ha propuesto usted o su comunidad algún proyecto a través de las páginas web de los municipios, para que éste sea ejecutado por su organización popular o barrial? Este nivel establece que la ejecución existe cuando “proviene de un proceso de formación de voluntad concertado, mediante los niveles anteriores”. Es ahí cuando se produce un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación en línea, porque se trata de proyectos y decisiones tamizados por la opinión ciudadana. Para que esto suceda, hace falta en primer lugar la iniciativa ciudadana que promueva y diseñe el proyecto para que los haga conocer a través de la web a la administración pública.

## 8. CONCLUSIONES

De todo lo abordado en líneas anteriores, se puede destacar que se vive en una sociedad donde se suscitan cambios vertiginosos producto del avance tecnológico a nivel global, a esta sociedad unos la llaman sociedad del conocimiento, otros, sociedad de la información<sup>37</sup> y por último la denominan sociedad de redes, tres nombres para señalar una misma sociedad en la que convergen los sistemas biológicos, humanos y artificiales.<sup>38</sup> Ante esto, no es bueno que ninguna sociedad desaproveche los desarrollos tecnológicos, sino más bien los destine a incrementar el nivel de vida y de convivencia ciudadana. Bien las TIC están creando un nuevo tipo de democracia en el que la información no puede ser controlada y el conocimiento es público, de tal forma que, la participación ciudadana puede ser la nueva forma efectiva de gobierno directo donde la sociedad civil sea la posibilitadora del desarrollo.

El gobierno electrónico debe servir para incrementar la participación ciudadana en la toma de decisiones en los gobiernos locales. Si bien es cierto las municipalidades son los niveles de gobiernos más cercanos a la ciudadanía, estas deben incrementar la eficiencia de su administración al brindar servicios de óptima calidad y a su vez incentivar la participación de todos los administrados.

---

<sup>36</sup> Citado por: MANTILLA GODOY, Alfredo Enrique. PAÉZ MORENO, Ángel Emiro. Experiencia de participación ciudadana a través de internet en centros de gestión parroquial de Venezuela. **Quórum Académico**, Maracaibo-Venezuela, vol.7, n. 1, enero/junio. 2010.

<sup>37</sup> CASTELLS, Manuel. **La era de la información. Economía, sociedad y cultura**. vol. 1. México siglo XX1: [s.n.]. 2004.

<sup>38</sup> SCHWAB, Klaus. **La cuarta revolución industrial. Debate**. España: Penguin Random House Grupos Editorial, Editorial España, 2016.



En Ecuador, la participación ciudadana posee un marco constitucional y legal que permite el ejercicio de este derecho, correspondiendo ahora al ciudadano, aplicarlo y hacerlo efectivo en la realidad como un medio de participación en la toma de decisiones públicas y de fiscalización de las diferentes actuaciones de las autoridades públicas, incluyendo a las de nivel municipal.

Hoy en día, la transparencia en la gestión y el acceso a la información pública (como mecanismo indirecto de participación ciudadana), juegan un rol muy importante en el quehacer diario de los gobiernos autónomos descentralizados y del gobierno central, ya que, la información más relevante de sus instituciones y entidades debe estar reflejada en sus páginas web para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En cuanto al contenido de esta información, esta debe estar expresada en un lenguaje claro, sencillo y concreto que sea entendible para el ciudadano común y corriente, ya que la misma, actualmente, está reflejada en términos técnicos propios de las ciencias que intervienen en la elaboración de dicha información. Este es un problema que aún la legislación ecuatoriana no ha podido superar hasta el momento, a pesar del intento de transparentar toda su información pública. Por otro lado, cabe realizar la pregunta ¿Cómo el ciudadano hace uso del derecho de participación ciudadana, si cuando se encuentra con esta información no la entiende? De ahí que, la participación ciudadana (relativa al acceso a la información pública) debe volverse real y asentarse en la realidad, pero dotándole al ciudadano de todos los medios necesarios y de un lenguaje entendible para su ejercicio, caso contrario, este derecho será un simple enunciado normativo e ineficaz en la práctica.

El hecho de que la información pública se encuentre en términos inentendibles para el ciudadano, genera que éste no se empodere del mismo y tenga desinterés por estos temas. Por otro lado, los gobiernos de distinto nivel, aunque cumplan con lo estipulado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tampoco difunden esta información, excepto cuando corresponde realizar la rendición de cuentas anual donde simplemente se presentan datos estadísticos de su gestión, la cual no puede estar establecida, únicamente en cifras y haciendo del lado la realidad en que vive la ciudadanía.

Por el principio de transparencia y de participación, las administraciones públicas ecuatorianas están en la obligación, constitucional y legal, de materializarlos y ello implica una tarea de difusión de este derecho y sus mecanismos para que, la ciudadanía haga uso de los mismos y se genere un clima de confianza, permitiendo poco a poco el empoderamiento del mismo.



Por tanto, el ejercicio de este derecho es compartido o corresponsable dentro de un Estado democrático que permite la gobernanza o el cogobierno con el ciudadano. De ahí que, su desarrollo, difusión y aplicación corresponda a los diferentes niveles de gobierno y al ciudadano.

Finalmente, las desigualdades sociales también juegan un papel importante en la implantación del acceso a la información pública a la ciudadanía, ya que no toda ella cuenta con el servicio de internet y, en algunos casos, existen territorios donde no se cuenta con este servicio, especialmente en el sector rural, donde se deberá consolidar otro tipo de mecanismos de participación ciudadana y de acceso a la información pública acordes con esta realidad.

## REFERENCIAS

AGHAEI, Sareg, NEMATBAKHS, Mohammad Ali, FARSANI, Hadi Khosravi. Evolution of the world wide web: From WEB 1.0 to WEB 4.0. **International Journal of Web & Semantic Technology (IJWesT)**, Taiwan, vol.3, 2012, p. 1-10.

ALCÁNTARA ACOSTA, Albanio. CENDROS GUASCH, Jesús. Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón. **Revistas Electrónica de Estudios Telemáticos**, Maracaibo Venezuela, vol.5, edición, núm.1, p. 79-97, 2006.

AMOR, Daniel. **Révolution e-business**. CampusPress. París-Francia: CampusPress, 2000.

ASANZA MIRANDA, Felipe. Normas Rectoras. In GRANDA GRANDA, Estefanía (Dir.). **Código Orgánico Administrativo –Comentado**. Quito: Ecuador, 2018. p. 19.

BLANCO, Ismael. GOMA, Ricard. Gobiernos locales y redes participativas: retos e innovaciones. **Revista del CLAD Reforma y Democracia**, 2003. p. 26- 93.

BOUSKELA, Mauricio. CASSEB, Márcia. BASSI, Silvia. DE LUCA, Cristina. FACCHINA, Marcelo. **La ruta hacia las smart cities: Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente**. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo, 2016. 14f.

CABRERA TORRES, Abdón. Ciudad Digital, un concepto de acercamiento del ciudadano a la información. **Revista FENopina**, n. 70, p.2, 2015.

CASTELLS, Manuel. **La era de la información. Economía, sociedad y cultura**. vol. 1. México: siglo XXI, 2004.

CENDRÓS G, Jesús. DURANTE, Carlos. FERMÍN, José. Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las alcaldías de Venezuela. **Revista de Ciencias Humana y Sociales**, Maracaibo, vol.20, n.45, dic. 2004.

CLAD. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**. [s.n.]. Pucón: Chile, 2007.



CONDE ANTEQUERA, Jesús; El significado de la e-Administración y su tratamiento jurídico-administrativo. In TORRES LÓPEZ, M. Asunción (Coord.). **Concepto para el estudio del Derecho Administrativo I en el Grado**. Madrid, 2017. p. 124-125.

DAHLBERG, Lincoln. SIAPER, Eugenia. (Eds.). **Radical democracy and the Internet: Interrogating theory and practice**. Springer. Londres: Macmillan Publishers Limited, 2007.

ECUADOR. **Constitución de la República del Ecuador**, publicada en el Registro Oficial 449 de 2008.

ECUADOR. **Ley Orgánica de Participación Ciudadana**. Publicada en el Registro Oficial Suplemento No.175 de 20 de abril de 2010.

ECUADOR. **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 337 de 18 de mayo de 2004.

ECUADOR. **Código Orgánico de Organización Territorial, de Autonomía de Descentralización**, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro.303 de 19 de octubre 2010.

ECUADOR. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la República del Ecuador. **Gobierno electrónico en Ecuador**. Ecuador, 2020.

ECUADOR. Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información República del Ecuador. **Gobierno electrónico en Ecuador**. Ecuador, 2020. Disponible en: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>.

ECUADOR. Plan Nacional de Planificación y Desarrollo. **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida**. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades, 2017. Disponible en: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

ESTEVEZ, José. **Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España**. Madrid: IE Working Paper, 2025.

FERRARESE, María Rosaria. **La governance tra politica e diritto. Il mulino**. Bolonia: ed. Mulino, 2010.

FINQUELIEVICH, Susana. JARA, Alejandra. BAUMANN, Pablo. **Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación. Documento de trabajo no. 23**. Buenos Aires-Argentina: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2001.

GONZÁLEZ, Paula. **Informe 2014 de Naciones Unidas sobre Gobiernos Electrónicos**. Uruguay, 2014. (Est.Inv) Instituto de Competitividad Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica del Uruguay.

HEEKS, Richard. **Understanding e-governance for development. Manchester**. ed. Institute for Development Policy and Management. Manchester, Precincit Center, Manchester, 2011.



Sandra Jacqueline Encarnación Ordoñez  
Darío Alcides Díaz Toledo  
Marianela Isabel Armijos Campoverde

HOFACKER, Charles F. GOLDSMITH, Ronald E. BRIDGES, Eileen. SWILLEY, Esther. E-services: a synthesis and research agenda. In EVANSCHITZKY, Heiner, IYER Gopalkrishnan R. (Eds.). **E-Services: Fachuerlage Gmbh-Verlag-Wiesbaden**, 2007. p. 13-44.

LÍPPEZ-DE CASTRO, Sebastián. GARCÍA ALONSO, Roberto. Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. **Revista Universitas Humanística 88**, Bogotá Colombia, vol. 82, p. 279-304. 2016.

MANTILLA GODOY, Alfredo Enrique. PAÉZ MORENO, Ángel Emiro. Experiencia de participación ciudadana a través de internet en centros de gestión parroquial de Venezuela. **Quórum Académico**, Maracaibo-Venezuela, vol.7, n. 1, enero/junio.2010.

MORENO ALONSO, **Ciudad Inteligente y Ciudad Sostenible**. Madrid, 2016. 30f. Tese (Doctorado)-Departamento "Ingeniería Civil: Transporte y Territorio, Universidad Politécnica de Madrid.

NASER, Alejandra. CONCHA, Gastón. **El gobierno electrónico en la gestión pública**. Cepal, 2011.

OLIVOS CAMPOS, J. Nueva Administración del Estado Contemporáneo. In BREWER-CARÍAS, Allan R; PAREJO ALFONSO, Luciano; RODRÍGUEZ-RODRÍGUEZ, Libardo (Coord.). **La protección de los derechos frente al poder de la administración** Libro en homenaje al profesor Eduardo García de Enterría: Bogotá, 2014. p. 367.

RAMIREZ, Álvaro. De Gobierno Abierto a Estado Abierto. **Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública**, vol. 9, n. 15, p.90-125, 2011.

RODRÍGUEZ, Gladys, S. Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. **Revista de Derecho**, Barranquilla- Colombia, n. 21, p 1-23, 2011.

SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel, RINCÓN CÁRDENAS, Erick. Municipio digital y gobierno electrónico. **VNIVERSITAS Revistas Científicas Javeriana**, Bogotá, Colombia, núm.104, p.813-847.

SANHUEZA, Andrea. **Participación Ciudadana en la Gestión Pública**. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2004.

SCHWAB, Klaus. **La cuarta revolución industrial. Debate**. Madrid: Penguin Randon House Grupos Editorial, Editorial España, 2016.

TURBAN, Efrain. **Electronic commerce: a managerial perspective**. Nueva Jersey: Pearson Education, 2002.