

POLÍTICA Y POLÍTICAS

*Revista de Ciencias Políticas
y Políticas Públicas de la
Universidad Técnica Particular de Loja*



Volumen II
2023



Gobierno abierto y Gobierno electrónico/ digital (EGOV) en el Ecuador

Autora:

Paula Jessenia Ríos Castillo

Revisión- edición y correcciones realizadas por:

Pedro Estuardo Puertas Monteros

Octubre

2023

Loja-Ecuador



UNA PRODUCCIÓN ACADÉMICA DESDE LA MAESTRÍA EN CIENCIAS POLÍTICAS CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS

Tema: Gobierno abierto y Gobierno electrónico/digital (EGOV) en el Ecuador.

Autora: Paula Jessenia Ríos Castillo

Revisor: Pedro Estuardo Puertas Monteros

Introducción:

La revista académica – estudiantil Política y Políticas, se constituye en un aporte de los estudiantes de la maestría en ciencias políticas con mención en políticas públicas de la UTPL para la comunidad, cada uno de los artículos aquí propuestos, tocan temas actuales y relevantes en el campo de las ciencias políticas y las políticas públicas.

Invitamos al lector a revisar alguno de los artículos propuestos entre los 12 temas que propone esta segunda edición de la revista digital política y políticas 2023.

Equipo Editor:

Boris Raúl Ochoa Ordóñez

Pedro Estuardo Puertas Monteros

Docentes revisores:

Boris Raúl Ochoa Ordóñez

Pedro Estuardo Puertas Monteros

Jenny Lorena Ojeda Chamba

Diagramación y diseño digital:

EDILOJA Cía. Ltda.

Telefax: 073701444 ext. 3062

San Cayetano Alto s/n

www.ediloja.com

edilojainfo@ediloja.com.ec

Loja-Ecuador

ISBN digital - 978-9942-39-956-4

Segunda edición / 12 artículos /abril 2022 - febrero 2023.

ÍNDICE

Resumen	5
Introducción	5
Desarrollo de contenidos	7
Metodología	8
Resultados	9
EGOV en Ecuador	9
EGOV Instituto Ecuatoriano de Seguridad social.....	16
Discusión	20
Conclusiones	21
Bibliografía	22

Resumen

La intención del gobierno abierto implica mayor cercanía con la ciudadanía, por tanto, la incorporación del gobierno electrónico supone la utilización de las tecnologías de la información para la prestación de servicios estatales desde el compromiso de la transparencia y participación que ha tomado auge en los últimos años. El presente artículo tiene por objetivo analizar el desarrollo del e-gobierno en la institucionalidad de Ecuador en el periodo 2019-2021, tomando como referente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la información recopilada evidenciará si el gobierno abierto ecuatoriano es eficiente. Para cumplir con lo propuesto, se aplicó un análisis documental sobre políticas, índice de gobierno electrónico, gestión de información y transparencia. Los hallazgos establecen que se incrementó la prestación de servicios públicos electrónicos, pero el proceso para consolidar el eGOV aún se encuentra en la fase inicial.

Palabras claves

governabilidad, gobierno electrónico, internet, información pública, tecnología de la información

Introducción

La idea inicial que fundamenta este documento se basa en que, el gobierno electrónico (eGOV) es un facilitador del gobierno abierto cuando apoya similares principios (Salirrosas et al., 2022). Así la relación directa del eGOV es con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de vanguardia por el gobierno central y las autoridades locales para proponer mejores servicios públicos a los ciudadanos (Rodríguez, 2020).

A pesar de ello, existen marcadas diferencias entre gobierno y gobierno electrónico, puesto que el último se vincula a la «gobernanza»; es así que las herramientas tecnológicas facilitan el eGOV y ahora con orientaciones innovadoras, sin desmedro que el -gobierno electrónico- se pueda instaurar con la reducida inserción de las TIC. El hecho de incluirse tecnologías por los gobiernos, ello no limita el accionar hacia él, al contrario, facilita el acceso a los recursos gubernamentales (Comisión Económica de América Latina y el Caribe, 2020).

Desde la concepción del término se dice que es la cultura de gobernabilidad basada en políticas estatales con prácticas innovadoras y sostenibles infundidas por los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación que animen la democracia y la inclusión (Pallarés, 2019). En otras palabras, los servicios gubernamentales digitales se definen como la prestación de servicios en el gobierno y hacia el público con el uso de TIC.

Con esa base, el eGOV refiere las estrategias estructurales digitales integrales determinadas por el gobierno para solucionar los requerimientos e inquietudes ciudadanas, el que centra su operatividad en los mecanismos tecnológicos en busca de hacer realidad los objetivos estatales. Si bien, esta noción se instauró en siglo pasado, el acceso a la información por los ciudadanos se aplica de forma irregular, en donde prima el marco legal, antes que lo moral.

En el Ecuador existe el marco legal que regula la transparencia de información en los niveles públicos, que parte del art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) que enfatiza el derecho de los ecuatorianos en recibir, intercambiar y difundir información veraz. Desde esta base legal, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (2004) señala que la -información pública- son documentos, sin distinción de formatos que están bajo el resguardo de las entidades públicas y de las personas jurídicas, contenidos, creados o que fueran obtenidas con recursos del Estado.

Con estos antecedentes y con la finalidad de dar cumplimiento a los mandatos constitucionales como el establecido en el art. 57; art. 74, la Ley de Transparencia (2004) emitida en el 2013 busca garantizar la obligación del gobierno para responder las solicitudes de información sin restricciones y ningún coste.

Sin lugar a dudas el país se ha puesto a la vanguardia de otros países regulando estos procedimientos que lleven al afianzamiento de la gestión que realizan los gobiernos de turno, a pesar de ello, la pregunta es ¿Es eficiente el gobierno abierto en el Ecuador?, las aspiraciones sociales se cumplen y la transparencia de información que se dice aporta el Estado con estas estrategias amplía el conocimiento ciudadano de los procesos públicos, alientan la participación, inclusión, mejoran los servicios, ahorran dinero y aportan a cumplir los objetivos trazados por los gobiernos.

Los debates y tensiones sociales, jurídicas y políticas sobre este tema son poco alentadoras, razón el objetivo general es analizar el desarrollo del e-gobierno en la institucionalidad de Ecuador en el periodo 2019-2021. Mientras que los objetivos

específicos es indagar los principales indicadores del eGOV en Ecuador, describir la gestión de información del IESS y evidenciar los mecanismos de transparencia para el acceso de la información pública del IESS.

Desarrollo de contenidos

La gestión de la administración pública impulsa el desarrollo de modelos de democratización política que promuevan la institucionalidad, participación ciudadana y la rendición de cuentas. A ello, se suma el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) fomentando la sociedad de la información con la incorporación de iniciativas como el Gobierno Abierto (GA) con mecanismos para la administración eficiente de recursos públicos y el Gobierno electrónico (eGOV) asociado a la prestación telemática de servicios del Estado (Rodríguez, 2020).

A nivel internacional, España a partir de 2011 se acogió a la Alianza para el GA como parte del compromiso de gobernar con transparencia y participación, mediante el plan de acción de GA para incrementar la integridad pública se presentan compromisos que pretenden lograr el acceso a la información pública y buen gobierno. Para ello, se crean iniciativas con portales de archivo y transparencia, en este caso el uso de nuevas formas de comunicación impulsa el modelo de gobernanza participativo y deliberativo (Montero, 2020).

Según Clarke y Dubois (2020) en Canadá el gobierno abierto se adapta a la era digital, al recurrir a las TIC para recopilar y distribuir información del sector público que busca el desarrollo de una gobernanza democrática y responsable que, además, de fomentar la confianza de los mandantes impulsa el desarrollo de políticas públicas efectivas. Pero, para implementar GA efectivos deben incorporarse reformas dependiendo del contexto social y políticos en procura del desarrollo de este tipo de administración.

Para Flores et al. (2022) el eGOV y la gestión pública en Perú muestran logros en innovación de la administración de la nación con el impulso de oportunidades para la reciprocidad entre el Estado y la colectividad por medio de las TIC con la aplicación de escalas de satisfacción. A pesar de ello, la percepción de los ciudadanos se mantiene en un nivel regular, siendo pertinente poner atención sobre la calidad en el servicio y la accesibilidad a las herramientas tecnológicas.

Toro et al. (2020) afirma que la implementación de la estrategia de gobierno digital en Colombia para fundar un Estado transparente pretende garantizar el derecho ciudadano, de conocer que el proceder de los gobiernos locales, con fortalecer la confianza pública con acceso a datos e información. Así, se deberían establecer accesos a la información de forma flexible, segura y supervisión regulada con el marco legal para la gestión de la información.

De acuerdo con Catalá y Penalva (2020) al analizar el desarrollo del eGOV se plantean indicadores para evaluar este tipo de gobierno; es posible entender el grado de intensidad entre el gobierno y la ciudadanía con aspectos relativos a la gestión de la información y mecanismos de participación ciudadana, aspectos que permiten evaluar la incidencia de los canales digitales en la administración pública.

En Ecuador el GA se plantea con base a la necesidad de fomentar la participación ciudadana en temas de interés público y la transición hacia gobiernos con transparencia. Con esta iniciativa se incorporan actividades para el fortalecimiento de la institucionalidad (Grupo Núcleo Gobierno Abierto Ecuador, 2021). Así, los entes públicos apelan al internet para informar a la ciudadanía, pero es importante mejorar nivel eGOV con énfasis en telecomunicaciones, servicios en línea y capital humano (Carrión, 2020).

Desde el sector de prestación de servicios públicos, Ripalda (2020) sostiene que las entidades públicas muestran ciertos rasgos de interacción y transacción de información, en tanto que el índice de participación ciudadana es mínimo, sumado a problemas en los sistemas de red impiden la accesibilidad a los servicios como el contacto en línea. En este caso, el Instituto de Seguridad Social (IESS) se acoge a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOATIP) sobre los servicios y mecanismos de rendición de cuentas. Por lo que, resulta pertinente analizar la eficiencia del gobierno abierto desde una de las instituciones con una participación de 7,79% del Presupuesto General del Estado en 2020 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Metodología

El desarrollo del artículo es de carácter descriptivo que conlleva a detallar aspectos del eGOV en Ecuador con respecto a indicadores del gobierno digital y el análisis de transparencia entre la gestión de información y transparencia dimensiones de

e-gobierno validadas en la investigación de Catalá y Penalva (2020) . En este caso, la variable independiente corresponde a las políticas de eGOV, mientras las variables dependientes a observar por medio de análisis de contenidos son el índice de EGDI, información y transparencia del IESS con lo cual respondió a los objetivos formulados, mientras que, con el contraste de autores se dio respuesta a la interrogante del estudio.

La población de estudio estuvo conformada por los datos de EGDI en el periodo 2008-2021 obtenidos de la base de datos de Gobierno Electrónico (2022) reflejan la información de los subíndices de eGOV: Índice de Capital Humano (HCI), Infraestructura de Telecomunicaciones (TTI) e Índice de servicios en línea (OSI) en Ecuador (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021). En este caso, el proceso para la obtención de la información se basó en: ingreso la dirección gobiernoelectronico.gob.ec, gobierno inteligente y ranking e-gob donde se visualizan los datos afines al artículo.

Un segundo grupo de datos corresponde a la gestión documental Quipux del IESS correspondiente al periodo 2019-2021, para ello se ingresa a estadísticas de uso del portal informativo del sistema de gestión documental. Para la recolección de información relativa a análisis de transparencia del IESS se tomó en cuenta los informes de rendición de Cuentas 2019-2021 publicados en la página web de la entidad analiza. En este punto se recopilamos datos como planificación participativa, cumplimiento de compromisos sobre transparencia, espacios para difusión de la comunicación, alcance de rendición de cuentas y transparencia.

Para el proceso de información se recurrió a la técnica de análisis documental definida por Rivera (2017) como la revisión de datos o documentos de un tema en concreto. Así, se indagó sobre la planificación nacional del gobierno electrónico en Ecuador, luego los datos cuantitativos expuestos gráficos descriptivos acerca de la gestión documental; en tanto que los resultados de transparencia IESS se exponen mediante tablas de síntesis.

Resultados

EGOV en Ecuador

El gobierno electrónico se establece como plataforma para alcanzar la democracia 2.0 en concordancia establecer espacios de participación para mejorar el vínculo

entre el Estado y los mandantes. En el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) 2014-2017 se establecieron parámetros para la automatización estatal que se adaptan a los objetivos estratégicos de las entidades gubernamentales con la misión de lograr un GA cercano y eficiente (Secretaría de la Administración Nacional Pública, 2013).

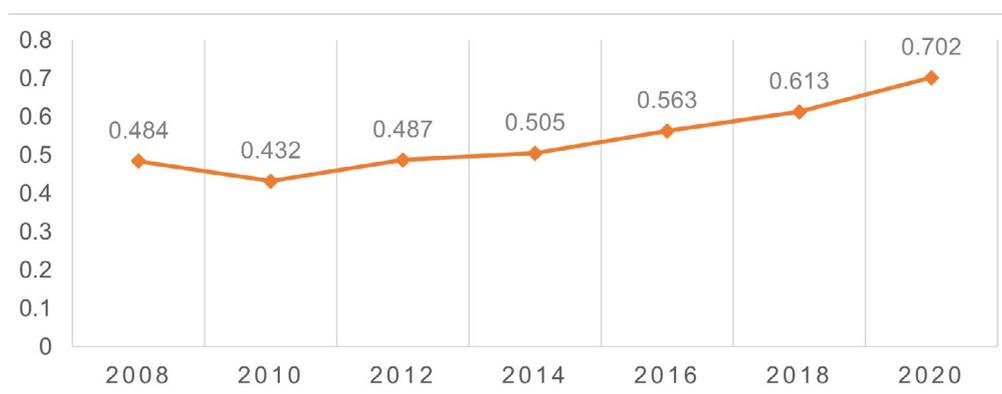
En este sentido existe un vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde el enfoque de GA con el uso de datos abiertos contribuye al ODS 16 sobre promover sociedades justas con participación y transparencia institucional. En cambio, el enfoque de gobierno cercano al impulsar la accesibilidad de información mediante canales institucionales digitales y la optimización de servicios gubernamentales con las TIC se alinea con el ODS 10 para reducir la desigualdad en los países. Mientras que, el gobierno eficaz y eficiente con la simplificación de trámites a través de la tecnología aporta al ODS 12 que implica garantizar modalidades sostenibles de producción-consumo con la reducción de desechos y prácticas sostenibles en la administración pública (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018).

Una vez finalizado el periodo, se implementa en Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) 2018-2021 (2018) que, si bien reconoce avances como el uso de servicios electrónicos por el 64% de entidades públicas y el manejo documental "Quipux" con el ahorro de 1,9 millones por concepto de impresiones de comunicaciones oficiales, aún no se ha llegado a la transformación digital del Estado.

Con estos parámetros se describe información de los indicadores de eGOV alcanzados:

Figura 1.

Índice de Gobierno Electrónico (EGDI)



Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

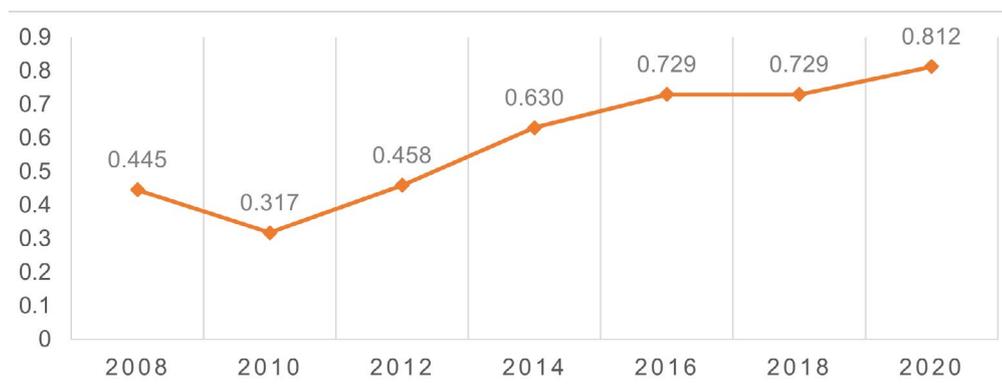
Con relación a la disponibilidad y capacidad del Estado ecuatoriano para el uso de las TIC en la prestación de servicios electrónicos, conforme se visualiza en la figura

1 existe crecimiento a partir del 2010 con 0,432; luego en 2018 con 0,613 y el último dato registrado de 0,702. Por tanto, se infiere que los mecanismos aplicados en la administración pública fueron favorables, de hecho, los datos recopilados evidencian que en 2018 se superó la media mundial de 0,55 ubicándose en el puesto 84 de los 193 asociados al EDGI de las Naciones Unidas (Moreira y Hidalgo, 2020).

Sin duda, y bajo el criterio personal las herramientas de comunicación son importantes y representan un avance importante en la cadena productiva y de servicios de las entidades estatales, no obstante, la optimización de las tecnologías, el involucramiento del público son metas pendientes que deben planificarse no solo desde la presentación de políticas públicas, sino con acciones y actividades concretas que llevan a efectivizar su uso.

Figura 2.

Índice de servicios en línea (OSI)



Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

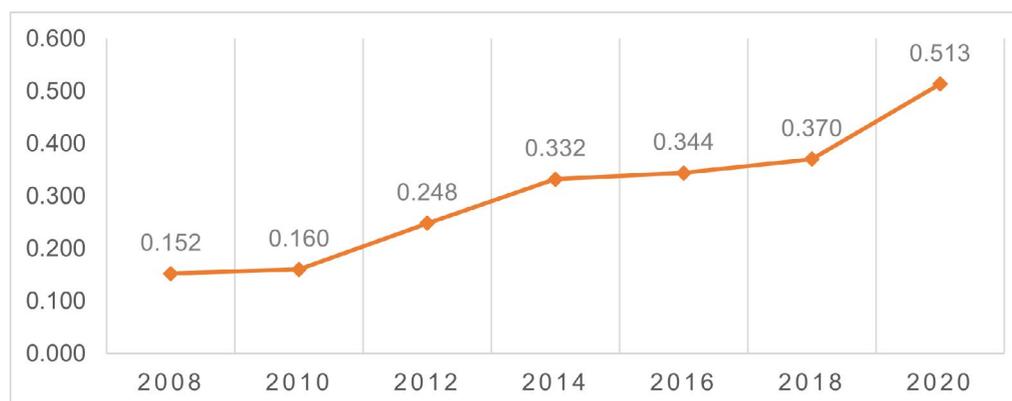
Con respecto al Índice de servicios en línea (OSI), se identificó que la oferta de servicios públicos por medios digitales se incrementó entre 2018 y 2020 cuyo crecimiento alcanzó 0,812 en el último año registrado. En este punto, se considera el acceso virtual a portales de las diferentes entidades estatales incrementó la oferta de servicios gubernamentales online.

El OSI de 2020 con 0,812 mantiene al país por encima de la media mundial de (0,562) y la media regional (0,580), es decir que existió una mejora significativa con los instrumentos de planificación de servicios, acceso a datos, difusión de información pública y participación digital superando a países como Alemania (0,735) y Colombia (0,764). Los avances alcanzados son el resultado de la centralización de trámites con el portal www.gob.ec que logró el 63% de procesos digitales del gobierno central y la emisión de la firma electrónica en aproximadamente 3 millones de documentos (Gobierno electrónico, 2020).

Es criterio personal que los porcentajes alcanzados muestran un crecimiento considerable, sin embargo, la percepción que tienen un importante conglomerado de usuarios sobre los servicios *on-line*, que no son favorables en su totalidad, revela la necesidad de que las tecnologías se adapten para ser acogidas por todo el público, en donde se incluyan a grupos vulnerables y quienes no están familiarizados con frecuencia con herramientas modernas de comunicación.

Figura 3.

Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TTI)



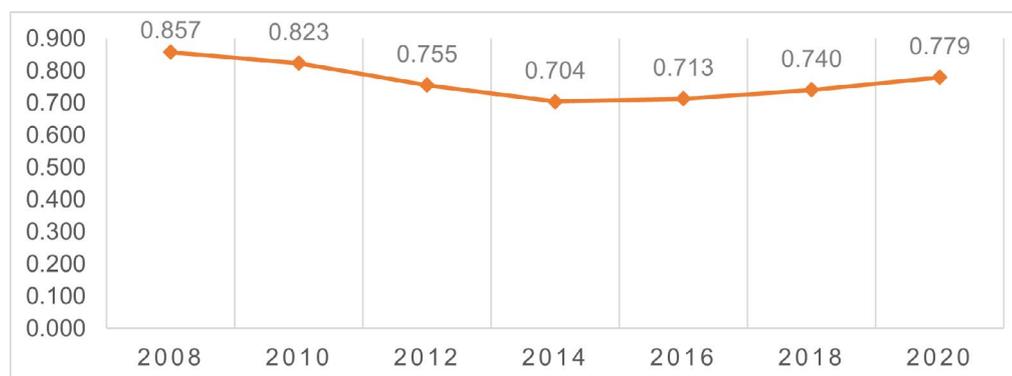
Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

Otro de los aspectos que consolidan el eGOV es el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TTI) que ha mejorado en el periodo 2008-2018, pero en 2020 alcanzó un puntaje de 0,513 en cuanto al acceso a servicios de telefonía fija y móvil, cobertura de banda ancha inalámbrica y fija por cada 100 habitantes, al igual que el porcentaje de población que usa internet.

En este caso, se reconoce que el 54,06% de ecuatorianos usó internet en 2018, por lo que no toda la población cuenta con la accesibilidad que dificulta realizar trámites en línea por lo que persiste la preferencia de recurrir a los canales presenciales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018). Al vincular con las estadísticas nacionales, el porcentaje de hogares del área rural en 2020 fue de 34,7% en comparación con las familias de perímetro urbano con 53,2% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021), es decir que la población rural enfrenta problemas de infraestructura tecnológica.

Es indudable el vínculo del crecimiento de infraestructura comunicacional, pero, bajo mi percepción ser requiere de acciones integrales que involucre al personal de las entidades públicas de forma efectiva en capacitar, dar asistencias en línea, para aquellas personas que no manejan con prolijidad la infraestructura tecnológica diversa presente para dar servicio público.

Figura 4.
Índice de Capital Humano (HCI)



Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

En lo referente al índice de capital humano (HCI) con variables como la alfabetización y la escolaridad se observan un decrecimiento en el periodo 2008-2014, en los años posteriores se evidencia un leve incremento alcanzado 0,779 en 2020 con relación a las aptitudes educativas de la población nacional.

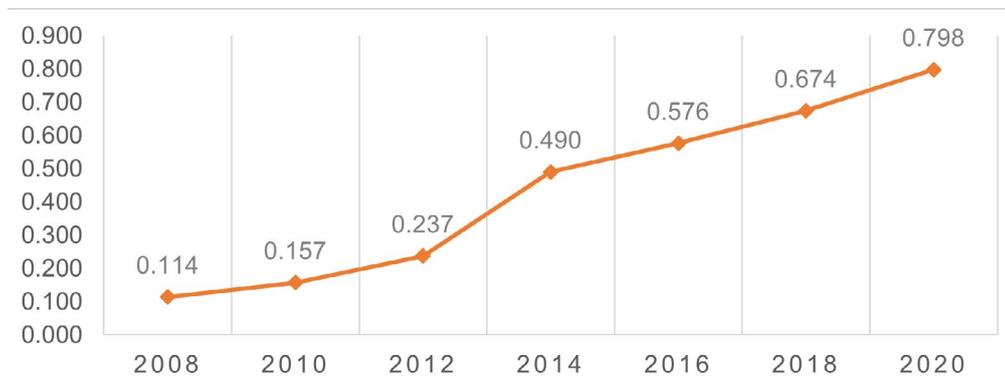
En este caso a la realidad en escolaridad, entre 2018-2021 se redujo de 6,5% a 6% el porcentaje de analfabetismo, de manera que aún existen ciudadanos mayores a 15 años sin leer ni escribir con mayor afectación a la población rural, además persiste la brecha educativa con las comunidades indígenas (Machado, 2022), por lo que se infiere que para mejorar HCI es preciso enfatizar en la escolaridad del capital humano.

Las políticas estatales, como se indicó anteriormente, están presentes y se alinean a los objetivos de desarrollo mundiales, regionales y nacionales. A pesar de ello, los datos observados dan fe, de carencia de efectividad, de cumplimiento y de acciones

concretas de todos los involucrados, posiblemente de la sociedad con participación activa para fortalecer esas políticas y reducir las brecha de desigualdad.

Figura 5.

Evolución del índice de participación electrónica



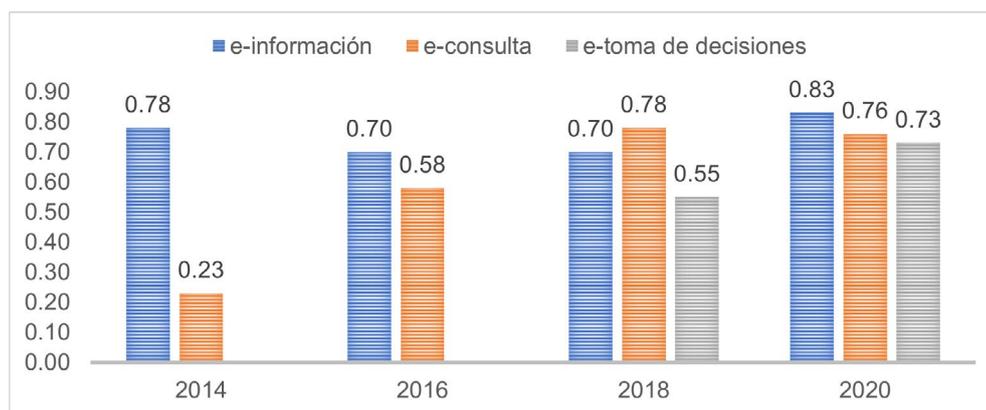
Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

En lo que respecta al índice de Participación Electrónica (IPE) se visualiza una evolución positiva cuyo impulso se refleja en 2014 con 0,490 alcanzando 0,798 en 2020; de manera que existe una mayor aceptación de los servicios gubernamentales digitales por parte de la ciudadanía. Los datos expuestos, reflejan un avance sostenido pues en 2018 el país ocupó el puesto 81 de 193 a nivel internacional como resultado de las facilidades para el acceso de información emitidas por el Estado, espacios para la deliberación de políticas públicas y las acciones para la participación ciudadana (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018).

Bajo similar apreciación, se observa como una generalidad el crecimiento tecnológico y su participación, lo que debería ser una fortaleza que lleve a entender la necesidad de crecer en ese posicionamiento, pero con estrategias conjuntas que involucren a la sociedad.

Figura 6.

Componentes de participación electrónica



Nota. Adaptado de Gobierno Electrónico (2022)

En el eGOV de Ecuador los componentes de participación electrónica como el manejo de información se incrementó en el periodo de 2014-2020 con un valor de 0,83, es decir que los sitios *online* del gobierno mantienen la función informativa. La e-consulta obtuvo un valor bajo en 2014, pero en 2018 la población se interesa en formular consultas en la diferente plataforma digitales de las entidades públicas incrementado el puntaje en comparación de años anteriores. Uno de los factores de interés son la e-decisiones que surgen a partir de 2018 con un incremento significativo en 2020 alzando 0,73 puntos.

La justificación de las últimas cifras registradas se basa en el eje de participación e inclusión implementado por el gobierno nacional en 2020 a través de medios telemáticos. Sin embargo, se determina o se determina un avance del 10% en la plataforma tecnológica de seguimiento y monitoreo de indicadores (Presidencia de la República del Ecuador, 2021). Entonces, la evaluación de los indicadores de participación electrónica hasta el momento es limitada.

Desde mi perspectiva, la participación electrónica debe ser un eje transversal e importante que derive en que la toma de decisiones se la más acertada, en procura de mejorar los servicios públicos y acercarlos al público y reducir trámites burocráticos, que a pesar, de la evolución tecnológica aún se evidencia abarrotamiento de gente en los servicios que prestan las instituciones.

EGOV Instituto Ecuatoriano de Seguridad social

En la prestación de servicios estatales, se encuentra el Instituto Ecuatoriano de Seguridad social (IESS), entidad pública que brinda servicios y prestaciones de salud como partes del sistema de seguro general obligatorio. La visión del IESS se basa en consolidarse como un referente en la prestación de servicios garantizando la satisfacción de los asegurados (Gob.EC, 2022).

Entre los trámites que se vinculan al uso de las TIC se establecen los siguientes:

- Actualización de datos
- Proceso de afiliación
- Proceso de anulación de aportes y fondos de reserva
- Proceso de anulación de prestaciones laborales
- Trámite de acceso a la información laboral

Desde la percepción de la ciudadanía, el manejo de información

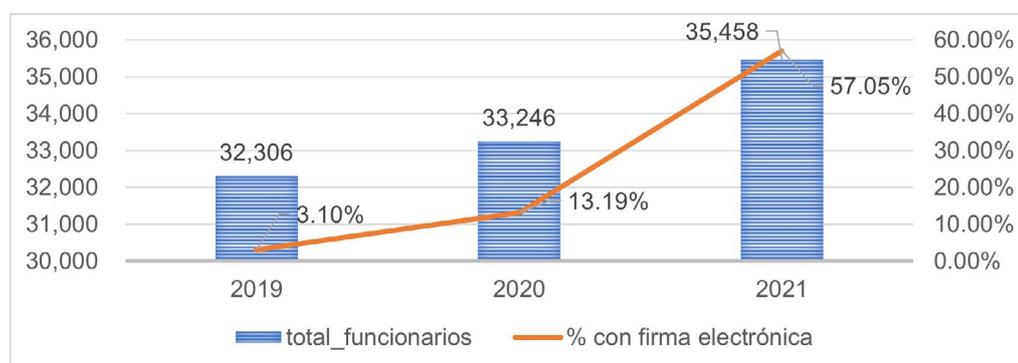
A continuación, se analiza la gestión de eGOV aplicado al IESS por medio de la revisión de información disponible, en este caso se toman como puntos de análisis el manejo de información y transparencia.

Manejo de información

En la plataforma Quipux en el periodo 2019-2021, se identificó el siguiente promedio usuarios:

Figura 7.

Usuarios Quipux IESS 2019-2021



Nota. Adaptado de Ministerio de Telecomunicaciones (2022)

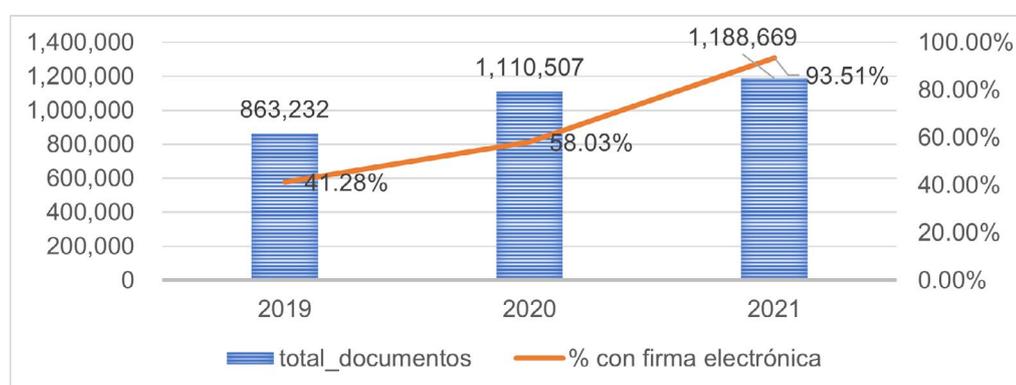
La figura 7 expone el total de funcionarios del IESS que recurren al sistema de gestión documental Quipux, en 2019 se mantuvo una plantilla promedio de 32

mil funcionarios, de los cuales solo el 3,10% mantenía firma electrónica. En 2020 se incorporó más personal alcanzado 33 mil colaboradores y a la vez el uso de la firma se incrementó hasta llegar a 13,19%; en similar apreciación, en 2020 la entidad mantiene en promedio 35 mil funcionarios en todo el territorio nacional, alcanzado que más de la mitad usen la firma requerida en la documentación digital.

Si bien se muestra un importante número de funcionarios con firma electrónica, bajo mi criterio, los indicadores deberían enfocarse en conocer el uso que se da por empleados y su vinculación con el público objetivo, porque puede existir una falsa percepción que por tener la firma electrónica el funcionario, acerca a mejorar los servicios y la utilidad para quienes realmente lo necesitan.

Figura 8.

Documentos Quipux IESS 2019-2021



Nota. Adaptado de Ministerio de Telecomunicaciones (2022).

Con relación al manejo de información, se registraron 863 mil documentos en promedio en el año 2019 de estos el 41% se manejó con firma electrónica, en el siguiente año se mantuvo un promedio anual de 1 millón con más de la mitad firmados de manera electrónica. En 2021, se mantiene la cifra de documentos, pero se logra que el 93,51% se relacionen con el desarrollo de las TIC para la validación documental el IESS.

El ingreso de trámites al portal Quipux es una condición administrativa para iniciar el trámite, lo importante sería conocer cuántos de ellos, fueron atendidos con celeridad y con la certeza de dar satisfacción al cliente sobre la solicitud o reclamo.

Transparencia

El GA implica transparencia, desde la institucionalidad del IESS en la presente sección se abordan los mecanismos que conllevan la entrega de información oportuna para la ciudadanía, como se observa a continuación:

Tabla 1.

Planificación participativa

	2019	2020	2021
Mecanismos de participación ciudadana	No	No	No
Instancias de participación en territorio	No	No	No

Nota. Adaptado de Consejo de Participación y Control Ciudadana (CPCC) (2019) (2020) (2021).

Sobre la planificación de participación participativa, se determinó en los informes que el IESS en el periodo 2019-2021 que carece de mecanismos para la formulación de políticas nacional. Además, se establece que no existe coordinación para incentivar la participación ciudadana mediante instancias de participación en territorio.

La carencia observada, deja un camino claro y los objetivos que deben establecerse para generar esos mecanismos, siendo el IESS una entidad de salud, donde la percepción de la ciudadanía siempre será variada, la participación ciudadana representa una oportunidad única para transparentar la gestión de la entidad.

Tabla 2.

Cumplimiento de compromisos sobre transparencia

Periodo	Compromiso	Nivel de cumplimiento
2019	Requerimientos de atención y reserva de citas	76-100
2020	Agilidad de trámites	76-100
2021	Ninguno	-

Nota. Adaptado de CPCC (2019) (2020) (2021).

En cuanto a los compromisos adoptados como parte de la transformación digital del IESS, en el año 2019 la entidad se comprometió a mejorar los requerimientos en la atención y reserva en la gestión de citas con un nivel de cumplimiento entre el 76-100%, en 2020 el compromiso para agilizar los trámites institucionales con un cumplimiento entre 76-100%. Por otra parte, en 2021 no se contempla compromiso alguno ni se ubican acciones a favor de transparencia de los periodos anteriores.

Los incumplimientos de la gestión de transparencia son elementos claves sobre los cuales trabajar y generar acciones de contingencia, pues, de hecho, en la gestión

de la entidad se observa que frente a problemas que se presentan, no hay alternativas internas y más con la articulación de políticas estatales que llevan a solucionarlos con la celeridad que requieren.

Tabla 3.

Difusión de la comunicación de gestión institucional IESS

Medios de comunicación	2019	2020	2021
Radio	43	0	0
Prensa	9	0	0
Televisión	8	0	0
Medios digitales	6	0	0
Total	66	0	0

Nota. Adaptado de CPCC (2019) (2020) (2021).

Al analizar los espacios de difusión en el periodo 2019-2021, la información para los espacios de difusión de la gestión institucional presenta datos solo en 2019, donde los medios de digitales son minoría (6) por debajo de los medios tradicionales como radio (43), prensa (9) y televisión (8). En contraste en los dos últimos años, en los informes institucionales no presentan datos sobre los medios para transparentar la gestión.

Notable, si bien es cierto, la evolución tecnológica y digital gana espacio, los medios tradicionales de comunicación deben reactivarse para alcanzar el público relegado como son adultos y adultos mayores, sino que permitan filtrar de mejor manera la información, pues es sabido, que los medios digitales como aportan noticias al instante, también la tergiversan.

Tabla 4.

Alcance de rendición de cuentas y transparencia

	2019	2020	2021
Número de ciudadanos informados (rendición de cuentas)	279	160	83
Publicación web institucional sobre contenidos de la LOATIP	Sí	Sí	Sí

Publicación web institucional sobre informe de rendición de cuentas y medios de verificación	Sí	Sí	Sí
--	----	----	----

Nota. Adaptado de CCPC (2019) (2020) (2021).

Con respecto al alcance del sistema de rendición de cuentas, en 2019 se establecieron 279 personas que participaron dicho proceso, en los años posteriores la cifra de personas se redujo hasta alcanzar una población informada de 83. En tanto, que la disponibilidad de información sobre los contenidos de la LOATIP y los informes de rendición de cuentas y medios de verificación en la web institucional.

Bajo mi opinión, la rendición de cuentas debe ser permanente, con información disponible simple y con personal dedicado a difundir las acciones positivas y negativas, en el caso de la segunda dar a conocer como las resolverán.

Discusión

La implementación del eGOV en Ecuador responde a la automatización para lograr un GA cercano y eficiente mejorando la relación con los ciudadanos. Para Tejedo et al. (2022) al analizar el gobierno de Portugal expone la necesidad de promover la institucionalidad en la sociedad, tomando en cuenta la transparencia y la participación como valores fundamentales. A pesar del compromiso del Estado y el potencial de los medios digitales, el proceso de implementación de la gobernanza electrónica se encuentra en una fase inicial.

En efecto, en panorama ecuatoriano se encuentra en proceso de planificación con la ejecución de planes nacionales con estrategias adaptadas a los ODS y la realidad que vive el país. Llanes et al. (2019) manifiesta que el eGOV es de carácter instrumental que conlleva espacios de planificación anteriores a la implementación de TIC en las organizaciones estatales, por tanto, el vínculo con el desarrollo sostenible se centra en consolidar las metas del ODS 16 como es el fomento de entidades responsables y eficaces en los diferentes niveles de gobernanza. A la vez, es necesario establecer pautas para mejorar la experiencia en cuanto al acceso de información, emplear canales digitales y la gestión coherente de recursos.

Otro de los hallazgos significativos refleja en que el 64% de las dependencias públicas cuentan con productos o servicios digitales en Ecuador, en contraste en Colombia solo el 20% de entidades incorporar proyectos de inversión en TIC por lo que se plantea que para lograr mayor cobertura en este tipo de recursos es fundamental

la redistribución de presupuesto para el eGOV (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017).

De manera, que Ecuador presenta una posición favorable para la gobernanza digital que, hasta el momento, en el caso del gestor documental "Quipux" representó un de 1,9 millones por concepto de impresión. Los resultados se asocian con la investigación de Cosquillo (2020) quien planteó que el incremento de servicios digitales en Perú incrementa la interacción mientras reduce el consumo del papel impreso en la burocracia.

Con respecto a los mecanismos de participación ciudadana del IESS en el periodo 2019-2021 fue nulo, en este caso los hallazgos se contradicen con el fundamento de Tejedo et al. (2022) que plantearon que las entidades públicas están mejorando e incrementando los mecanismos de participación ciudadana a lo largo de los años. En este caso no existen mecanismo de participación e incluso se redujo el número de participantes en el proceso de rendición de cuentas.

Con respecto a los compromisos para fortalecer la transparencia, se establecen un nivel de cumplimiento de 76-100% que solo se aplicaron en 2019-2020, a partir de 2021 es posible que ante la ausencia de metas en la entrega de servicios digitales se disminuya la satisfacción de los mandantes. De acuerdo con la investigación de Zabala et al. (2021) que analizó el uso de sistemas digitales en un gobierno municipal ecuatoriano aplicado en usuarios externos (contribuyentes), en este caso persisten inconvenientes con el desconocimiento para la consulta a través de internet o aplicación móvil cuyo resultado es una percepción desfavorable en los servicios públicos en cuanto a calidad y satisfacción.

Conclusiones

Con respecto a la implementación del eGOV en Ecuador, se determinó la existencia de dos planes nacionales cuyo propósito es generar un gobierno abierto y cercano con la gente. En efecto, en 2018 se superó la media mundial en la disponibilidad y capacidad estatal para la prestación de servicios electrónicos, sin embargo, persiste problemas de accesibilidad a internet y educación en la población rural e indígena, entonces aún quedan acciones para garantizar un GA eficiente.

Sobre la gestión de la información del IESS, se concluye que el manejo de documentos digitales ha mejorado en el periodo 2019-2021, siendo el 2021 con resultados favorables, con el incremento considerable de usuarios del sistema Quipux con el 57,5% de funcionarios con firma electrónica, al mismo tiempo, se elevó el envío de documentos digitales con el 93,51% de firmas electrónicas.

En tanto que tras el análisis de los informes de transparencia IESS 2019-2021, se determinó que no existen acciones a favor de la planificación participativa, el cumplimiento de promesas se ejecutó en dos años (2019-2020) con el 76-100 de cumplimiento, los medios de comunicación es la radio por encima de los medios digitales, se redujo el número de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas; siendo un aspecto deficiente del eGOV.

Sobre la pregunta de investigación, se determinó que el gobierno abierto en Ecuador no es eficiente a pesar de los logros en los últimos años, el proceso de implementación aún se encuentra en una fase inicial, por lo que se plantea establecer mecanismos para mejora la experiencia virtual de los usuarios de los servicios públicos.

Bibliografía

- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial* 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Carrión, G. (2020). Analisis de ranking de gobierno electrónico en los municipios de Ecuador. *Culturacientífica UTPL*. <https://culturacientifica.utpl.edu.ec/?p=4156>
- Catalá, L. y Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal. *Ager. Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*(29). <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Clarke, A. y Dubois, E. (2020). Digital era open government and democratic governance: The case of Government of Canada Wikipedia editing. *Canadian Public Administration*, 63(2). <https://doi.org/10.1111/capa.12356>
- Comisión Económica de América Latina y el Caribe. (2020). *Nuevas tecnologías acercan a los gobiernos a las personas*. <https://www.cepal.org/es/noticias/nuevas-tecnologias-acercan-gobiernos-personas>

- Congreso Nacional. (2004). Ley 24. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Consejo de Control y Participación Ciudadana. (2019). *Informe de rendición de cuentas No. 5855*. <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/14515957/Informe+de+Rendicion+de+Cuentas+CPCCS+2019>
- Consejo de Control y Participación Ciudadana. (2020). *Informe de rendición de cuentas No. 262*. <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/710ef163-5713-4bb3-85cf-5c07761f19e1>
- Consejo de Control y Participación Ciudadana. (2021). *Informe de rendición de cuentas No. 4526*. <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/ef1026ec-d623-445c-bbca-5c34fb0e8b2c>
- Cosquillo, S. (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 - 2020. *Ciencia Latina*, 5(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Flores, A., Arribasplata, L., Muñoz, J., Gonzanga, N. y Yanagales, J. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2153. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243
- Gob.EC. (2022). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. <https://www.gob.ec/iess>
- Gobierno electrónico. (2020). *Ecuador escala posiciones en el ranking mundial sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/ecuador-escala-posiciones-en-el-ranking-mundial-sobre-el-desarrollo-del-gobierno-electronico/#>
- Grupo Núcleo Gobierno Abierto Ecuador. (2021). *Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador*. <https://www.gobiernoabierto.ec/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2021). *Indicadores de tecnología de la información y comunicación. Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf

- Llanes, M., Hernández, Y., Aguilera, E. y Escaloma, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. Reflexiones, 98(2). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v98n2/1659-2859-reflexiones-98-02-95.pdf>
- Machado, J. (2022). El 6% de ecuatorianos mayores de 15 años no sabe leer ni escribir. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/analfabetas-ecuatorianos-mayores-leer-escribir/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Informe Anual de Ejecución. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/Informe-Ejecucion-Presupuestaria-2020.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2022). Sistema de gestión documental Quipux. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTRIM2M4ZDMtNDFlOC00YzZhLW-FhMzAtNWFKYzJmYjI5YWJiliwidCI6IjY1MjcwMjNmLWU2ODAtNDU3MS1i-Y2EzLWNmNWQ5MmM5Nzc5NylsImMiOjR9>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Plan-Nacional-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico.pdf>
- Montero, M. (2020). La implementación del Gobierno Abierto en España. Revista española de la transparencia(11). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591727>
- Moreira, M. y Hildalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. Pol. Con., 5(8). <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). Revisión de Gobierno Digital de Colombia. [https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital%20Gov%20Review%20Colombia%20\[Esp\]%20def.pdf](https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital%20Gov%20Review%20Colombia%20[Esp]%20def.pdf)
- Pallarés, D. (2019). Gobierno abierto: una concepción ética. Revista del CLAD Reforma y Democracia(73). <https://n9.cl/u41q8>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2021). Rendición de cuentas 2020. <https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/1.-Informe-Final-de-Rendicio%CC%81n-de-Cuentas-2020-4.pdf>
- Rilpada, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión de la administración pública. Revista Dile-

mas Contemporáneos(25). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246/2299>

Rivera, G. (2017). El Análisis Documental y el Estudio de los Procesos de Influencia Global/Local en Políticas Públicas: Una propuesta metodológica. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad* , 16(3). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol16-Issue3-fulltext-1092>

Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informal de la Administración Pública para la gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *Alcance*, 9(22). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095

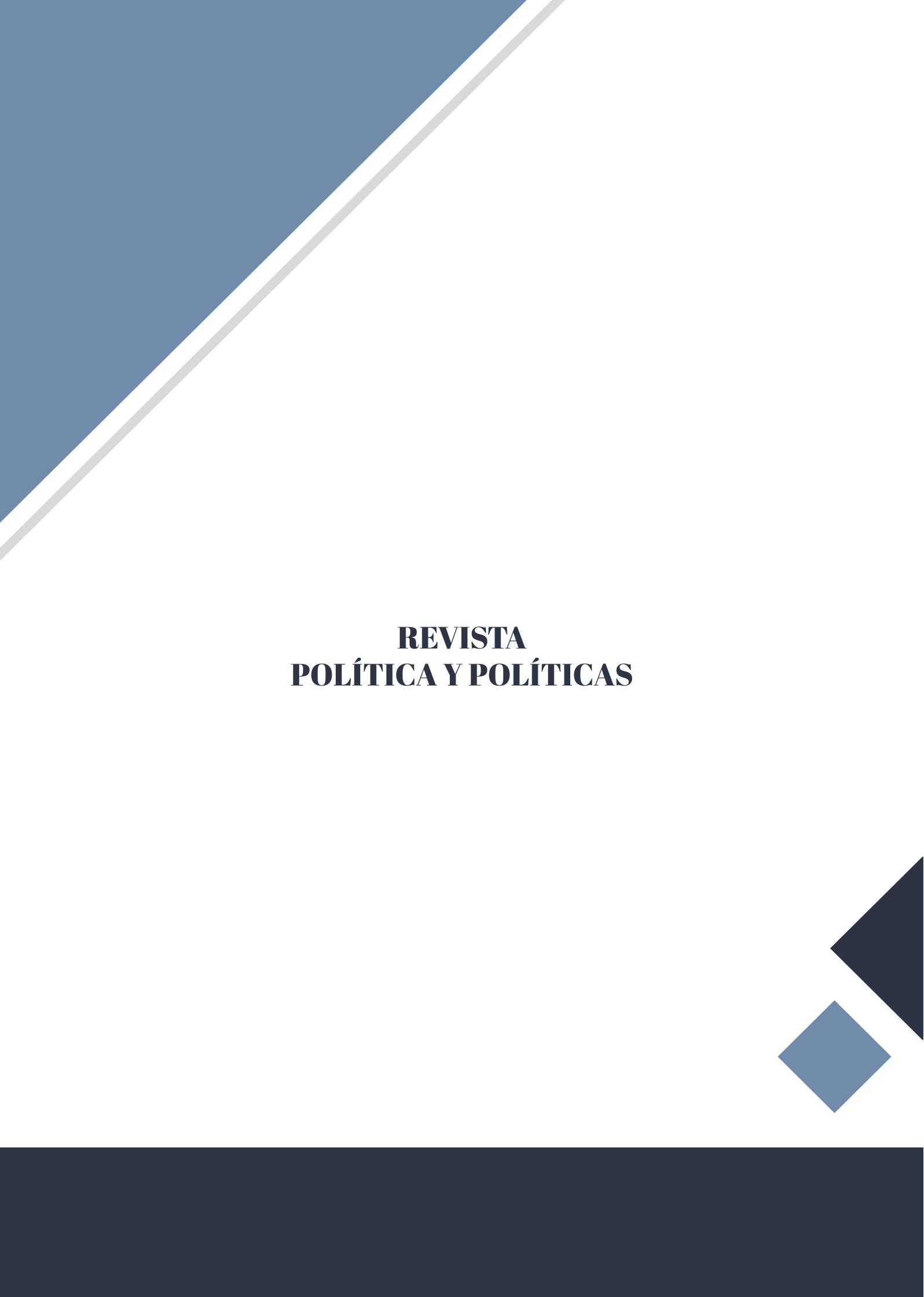
Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J. y Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Secretaría de la Administración Nacional Pública. (2013). Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf>

Tejedo, F., Ferraz, J., Tejada, A. y Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>

Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, L. (2020). Estrategias de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes de gobiernos digital. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021). Efecto de la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales(ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5). <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>



**REVISTA
POLÍTICA Y POLÍTICAS**