

**Carrera de Periodismo**

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación, mención Periodismo.

**Tema**

“Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales de los Portales Web de los Gobiernos Municipales de la Amazonía ecuatoriana”.

**Autora**

Jennifer María Bravo Loor

**Tutora**

Patricia Henríquez Coronel, PhD.

**Co-tutora**

Rocío Saltos Carvajal, PhD.

Manta – Manabí – Ecuador

2017

**Título**

Los ámbitos del gobierno electrónico en los GADM del Ecuador región Amazónica.

### **Declaración de autorización y originalidad**

Yo, Bravo Loor Jennifer María, estudiante de la modalidad de Periodismo de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, DECLARO:

Que el trabajo que presento para su exposición y defensa titulado: “Los ámbitos del gobierno electrónico en los GADM del Ecuador región Amazónica”, es original y que todas las fuentes utilizadas para su realización han sido debidamente citadas en el mismo.

Que la versión digital presentada es una versión fiel a la versión impresa (aprobada en la defensa y corregida).

En calidad de autora de la obra, informo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, mi decisión de concederle en forma gratuita, no exclusiva y por tiempo ilimitado la autorización para:

- Archivar, reproducir, convertir (como se define más abajo), comunicar y/o distribuir su documento públicamente en formato electrónico.
- Conservar más de una copia de este documento y, sin alterar su contenido, convertirlo a cualquier formato de fichero, medio o soporte, para propósitos de seguridad, preservación y acceso.
- Dejo constancia de que la obra estará disponible al público para que el Repositorio Universitario haga de ella un uso justo y respetuoso de mis derechos de autor, siendo requisito citar la fuente, reconocer la autoría de quien firma este documento.

**Jennifer María Bravo Loor**

**C.I. 131542109-7**

## **Certificado del Tutor**

### **EN CALIDAD DE TUTOR DE TRABAJO INVESTIGATIVO, CERTIFICO QUE:**

El trabajo de investigación realizado por la egresada, Bravo Loor Jennifer María, sobre el tema: “Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales en los Gobiernos Municipales de la Amazonía ecuatoriana”, previo a la obtención del Grado de Licenciada en Comunicación Social, mención Periodismo, ha sido dirigido y supervisado por mí, de acuerdo a los principios de la investigación científica.

**Patricia Henríquez Coronel, PhD.**

**TUTORA**

## **Certificado del Co-tutor**

### **EN CALIDAD DE CO-TUTOR DE TRABAJO INVESTIGATIVO, CERTIFICO QUE:**

El trabajo de investigación realizado por la egresada, Bravo Loor Jennifer María, sobre el tema: “Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales, relacionales y transaccionales en los Gobiernos Municipales de la Amazonía ecuatoriana”, previo a la obtención del Grado de Licenciada en Comunicación Social, mención Periodismo, ha sido dirigido y supervisado por mí, de acuerdo a los principios de la investigación científica.

**Rocío Satos Carvajal, PhD.**

**CO-TUTORA**

## **Dedicatoria**

*Porque antes de que naciera ya deseaban lo mejor para mí, por brindarme su amor incondicional y su total apoyo, dedico esta tesis a mis padres María Loor y Gonzalo Bravo, quienes son mi motor para seguir creciendo. Los amo.*

*A mis hermanos, familiares y aquellas personas especiales que fueron parte de este ciclo que se cierra. Todos tienen un lugar en mi corazón.*

## **Agradecimientos**

*Por los aportes y conocimientos brindados se agradece a:*

**La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí**

*Por abrirme sus puertas y permitir formarme como una profesional de la Comunicación.*

**Mi tutora, Patricia Henríquez Coronel, PhD.**

*Por ser un elemento fundamental y tener la paciencia para saber guiarme con sus conocimientos en este trabajo de investigación.*

**Los Docentes**

*Por legarme sus conocimientos y experiencias laborales, gracias a su esfuerzo he podido llegar a este momento.*

**Ing. Denisse Vera, Ing. Becquer Briones, Ing. Xavier Barragán**

*Por sus aportes para la elaboración de esta investigación.*

### **Resumen**

El propósito de esta investigación consistió en la determinación del nivel de desarrollo de gobierno electrónico en las dimensiones Informacionales, Relacionales y Transaccionales de los Portales Web de los GADM de la Amazonía ecuatoriana. La investigación estuvo enmarcada en un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, y se realizó mediante observación estructurada. Se escogió una muestra de 29 Portales Web. Los resultados de este trabajo en cuanto a Información reflejan un suministro de información básica que en algunos casos está desactualizada. Mientras que en el ámbito Relacional hay una deficiencia de herramientas de Participación. Por último el ámbito Transaccional provee herramientas muy pobres que faciliten realizar trámites online a los ciudadanos.

#### **Palabras Clave:**

**Gobierno Electrónico, e-Gobierno, GADM, Portales Web, Amazonía, Oriente, Información, Participación Ciudadana, Transacción, TIC, Municipios, Ecuador.**

**Índice de Contenidos****Pág.**

|  |      |
|--|------|
| Título                                     |      |
| Declaración de autorización y originalidad |      |
| Certificado del Tutor                      |      |
| Certificado del Co-tutor                   |      |
| Dedicatoria                                | I    |
| Agradecimientos                            | II   |
| Resumen                                    | III  |
| Índice de Contenidos                       | IV   |
| Índice de Figuras                          | VIII |
| Índice de Tablas                           | VIII |
| Índice de Gráficos                         | VIII |
| Introducción                               | 1    |
| 1. Marco Conceptual                        | 2    |
| 1.1 Planteamiento del Problema             | 2    |
| 1.2 Formulación del Problema               | 3    |
| 1.3 Delimitación Espacial                  | 3    |
| 1.4 Delimitación Temporal                  | 3    |
| 1.5 Objetivos                              | 4    |
| 1.5.1 Objetivo General.                    | 4    |
| 1.5.2 Objetivos Específicos.               | 4    |

|  |    |
|--|----|
|  | V  |
| 1.6 Justificación  | 5  |
| 1.7 Viabilidad Legal   | 6  |
| 2. Bases Teóricas  | 7  |
| 2.1 Estado del Arte  | 7  |
| 2.2 Marco Teórico  | 9  |
| 2.2.1 Gobierno Electrónico.  | 9  |
| 2.2.1.1 Definiciones de Gobierno Electrónico.  | 9  |
| 2.2.1.2 El Gobierno Electrónico y las TIC.   | 10 |
| 2.2.1.3 Beneficios del Gobierno Electrónico.   | 15 |
| 2.2.1.4 Gobiernos Electrónicos Municipales.  | 19 |
| 2.2.2 Relación Estado – Sociedad.  | 20 |
| 3. Marco Metodológico  | 25 |
| 3.1 Tipo de investigación  | 25 |
| 3.2 Técnicas de investigación  | 25 |
| 3.3 Determinación de la población  | 26 |
| 3.3.1 Población.   | 26 |
| 3.3.2 Muestra.   | 26 |
| 4. Resultados  | 27 |
| 4.1 Resultados de la evaluación de los Portales Web de los GAD Municipales de la<br>Amazonía | 27 |
| 4.1.1 Resultados del ámbito Informacional.   | 27 |
| 4.1.1.1 Atención Personalizada.  | 27 |
| 4.1.1.2 Publicación de Decretos.   | 28 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 4.1.1.3  | Publicación de Acuerdos.   | 28 |
| 4.1.1.4  | Información de Contacto.   | 28 |
| 4.1.1.5  | Traducción de la Página.   | 29 |
| 4.1.1.6  | Rendición de Cuentas.  | 29 |
| 4.1.1.7  | Información Comprensible para el Ciudadano Común.                | 30 |
| 4.1.1.8  | Guía de Ocio.  | 30 |
| 4.1.1.9  | Información Turística.   | 31 |
| 4.1.1.10 | Información de Actualidad.                                       | 32 |
| 4.1.1.11 | Información Institucional.                                       | 33 |
| 4.1.1.12 | Estructura Orgánica Funcional.                                   | 34 |
| 4.1.1.13 | Directorio Completo de la Institución.                           | 35 |
| 4.1.1.14 | Formularios o formatos de solicitudes.                           | 36 |
| 4.1.1.15 | Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución. | 36 |
| 4.1.1.16 | Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales.         | 37 |
| 4.1.1.17 | Información de Transporte.                                       | 38 |
| 4.1.2    | Resultados del ámbito Relacional.                                | 39 |
| 4.1.2.1  | Redes Ciudadanas.  | 39 |
| 4.1.2.2  | Acceso a la Silla Vacía.   | 39 |
| 4.1.2.3  | Consulta Popular.  | 40 |
| 4.1.2.4  | Chats.   | 41 |
| 4.1.2.5  | Encuestas on-line.   | 42 |
| 4.1.2.6  | Valoración de Servicios Públicos.                                | 43 |
| 4.1.2.7  | Buzón de Quejas y Sugerencias.                                   | 43 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.2.8 Capacitación.                      | 44 |
| 4.1.2.9 Presupuesto Participativo.         | 44 |
| 4.1.3 Resultados del ámbito Transaccional. | 45 |
| 4.1.3.1 Pagos.                             | 45 |
| 4.1.3.2 Descarga de Archivos.              | 46 |
| 4.1.3.3 Consultas.                         | 46 |
| 4.1.3.4 Solicitudes de Turno de Atención.  | 47 |
| 4.1.3.5 Servicios de Apps.                 | 47 |
| 4.1.3.6 Gestión de Documentos.             | 48 |
| 4.1.4 Resultados Generales.                | 49 |
| 5. Conclusiones                            | 52 |
| 6. Recomendaciones                         | 54 |
| 7. Cronograma de Actividades               | 55 |
| 8. Recursos Humanos y Materiales           | 56 |
| 8.1 Recursos Humanos                       | 56 |
| 8.2 Recursos Materiales                    | 56 |
| 9. Referencias                             | 57 |
| 10. Anexos                                 | 61 |

### **Índice de Figuras**

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Figura 1. Etapas de evolución de Gobierno Electrónico. | 11          |
| Figura 2. Ámbitos de Gobierno Electrónico.             | 14          |
| Figura 3. Resumen de impactos claves.                  | 19          |
| Figura 4. Relaciones del Gobierno Electrónico.         | 21          |
| Figura 5. Modelo de Comunicación Municipal.            | 23          |

### **Índice de Tablas**

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Tabla 1. Beneficios Potenciales de Gobierno Electrónico | 18          |
| Tabla 2. Evaluación General                             | 49          |

### **Índice de Gráficos**

|                                      | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------|-------------|
| Gráfico 1. Atención Personalizada    | 27          |
| Gráfico 2. Información de Contacto   | 28          |
| Gráfico 3. Traducción de la Página   | 29          |
| Gráfico 4. Rendición de Cuentas      | 30          |
| Gráfico 5. Guía de Ocio              | 31          |
| Gráfico 6. Información Turística     | 32          |
| Gráfico 7. Información de Actualidad | 33          |

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 8. Información Institucional  | 34 |
| Gráfico 9. Estructura Orgánica Funcional                                    | 35 |
| Gráfico 10. Directorio Completo de la Institución                           | 35 |
| Gráfico 11. Formularios o Formatos de Solicitudes                           | 36 |
| Gráfico 12. Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución | 37 |
| Gráfico 13. Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales         | 38 |
| Gráfico 14. Información de Transporte                                       | 38 |
| Gráfico 15. Acceso a la Silla Vacía   | 40 |
| Gráfico 16. Consulta Popular  | 41 |
| Gráfico 17. Chats   | 42 |
| Gráfico 18. Encuestas on-line   | 43 |
| Gráfico 19. Buzón de Quejas y Sugerencias                                   | 44 |
| Gráfico 20. Presupuesto Participativo                                       | 45 |
| Gráfico 21. Descarga de Archivos  | 46 |
| Gráfico 22. Consultas   | 47 |
| Gráfico 23. Gestión de Documentos   | 49 |

## **Introducción**

La presente investigación se refiere al tema de Gobierno Electrónico, que se puede definir como una estrategia del Estado para brindar un mejor servicio e información a los ciudadanos, de una forma transparente y de calidad, a más de optimizar recursos mediante el uso de las TIC.

Una de las principales características de esta forma de Gobierno es que se viabiliza mediante la Gobernanza, debido a que tanto mandatarios como ciudadanos intervienen en la toma de decisiones.

Sin embargo, en Ecuador no se está haciendo una adecuada utilización de las TIC, debido a esta problemática surge el interés por realizar una evaluación para determinar el nivel de Gobierno Electrónico que proporcionan los Portales Web de las municipalidades de la Amazonía ecuatoriana.

La investigación se ejecutó mediante una rúbrica que contenía los criterios propuestos con sus respectivos indicadores a evaluar en los Portales Web de los GAD Municipales de la región amazónica de Ecuador.

En primera instancia se plantea el Marco Conceptual en el cual se responderá el ¿por qué? de la investigación y los objetivos a alcanzar.

Seguidamente se muestran las Bases Teóricas donde se abordan las investigaciones previas a este trabajo, y así mismo las principales teorías del tema.

Posterior a esto se expone el Marco Metodológico, en el que se indican el tipo de investigación, técnicas utilizadas, la población y muestra.

A continuación se presentan los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

## **1. Marco Conceptual**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

El Gobierno Electrónico o e-Gobierno según el concepto asignado por las Organización de los Estados Americanos (en adelante OEA) se refiera a:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (OEA, 2017)

En otras palabras se puede decir que el Gobierno Electrónico es una estrategia del Estado para ofrecer a la ciudadanía servicios estructurados transparentemente y a su vez fomentar la democracia mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Sin embargo no todos los Gobiernos Municipales en la Amazonía ecuatoriana proporcionan en sus portales Web información o servicios suficientes que se ajusten a las necesidades y derechos de los ciudadanos.

El desarrollo del gobierno electrónico de Ecuador se ha enfocado solamente a soluciones institucionales, sin realizar una evaluación propia de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, dejando a un lado la potencialidad de esta herramienta para el desarrollo local con control social. (Barragán y Guevara, 2016, p.125)

Debido a la problemática detectada, es preciso conocer si los GADM han hecho una adecuada utilización de las TIC para satisfacer las necesidades informacionales, relacionales y transaccionales de la ciudadanía amazónica.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de e-Gobierno implementado en los Portales Web de los GAD Municipales de la Amazonía?

## **1.3 Delimitación Espacial**

**País:** Ecuador

**Zona:** Amazonía

**Espacio:** Portales Web de los municipios

## **1.4 Delimitación Temporal**

**Año:** 2017

**Mes:** Agosto

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General.**

- Determinar el nivel de e-Gobierno implementado en los portales web de los GAD Municipales de la Amazonía ecuatoriana, en los ámbitos informacionales, transaccionales y relacionales.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- Describir el nivel de información que proporcionan los portales web de los GAD Municipales de la Amazonía ecuatoriana en sus ámbitos de competencia.
- Analizar las herramientas y formas de participación que los portales web de los GAD Municipales de la Amazonía ecuatoriana ofrecen a sus ciudadanos.
- Describir las herramientas transaccionales que los portales web de los GAD Municipales de la Amazonía ecuatoriana proporcionan a sus habitantes.

## **1.6 Justificación**

Una de las necesidades que tienen los Gobiernos Municipales para mantener una adecuada administración y generar un ambiente propicio con la ciudadanía es mantener una constante comunicación.

La vida acelerada de estos tiempos hace indispensable contar con nuevos métodos que se adapten a las exigencias de este estilo de vida. Las TIC han permitido crear diferentes herramientas comunicacionales para conseguir estos propósitos con un mayor alcance.

El Gobierno Electrónico mediante el uso de estas tecnologías pretende lograr una interacción e integración de la ciudadanía, las empresas y los gobiernos.

El estudio del funcionamiento de los GADM es importante para fortalecer sobretodo la democracia, transparencia y participación ciudadana. Además de satisfacer las necesidades del colectivo y alcanzar el Buen Vivir.

El 26 de mayo de 2014 Ecuador difunde el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, desde entonces Ecuador muestra un avance en el contexto regional en el último período 2014-2016; si bien es cierto que los subíndices del EGDI indican un crecimiento en los últimos años, estos no son suficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, constituyéndose en una oportunidad para la administración nacional, de juntar esfuerzos en la implementación de iniciativas que amplíen el uso de las TIC en el sector público y avanzar en los programas, planes y proyectos de desarrollo social. (Barragán y Guevara, 2016, p. 124)

Por esto es importante diagnosticar los niveles y funciones implementadas en los GADM de la Amazonía. Una vez obtenidos los resultados se aporta un diagnóstico del estado actual, de forma que los GADM puedan percatarse de las falencias que presentan sus portales Web, y que la ciudadanía pueda exigir se haga una mejora de los fallos y así poder cubrir sus necesidades.

### **1.7 Viabilidad Legal**

La investigación de “Los ámbitos del gobierno electrónico en los GADM del Ecuador región Amazónica” está enmarcada en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP), en el Título Segundo de la Información Pública y su Difusión, Art.7; menciona que todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y las instituciones ligadas a este deben publicar en sus portales informativos, páginas web, u otro medio necesario a disposición del público, implementados en la misma institución, deben difundir de manera obligatoria una serie de información, misma que será mencionada en el desarrollo de la investigación.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Capítulo III Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Sección Primera Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones, en el Art.54. y Art.55 destacan las Funciones y Competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales para con la ciudad, los ciudadanos y el municipio.

## **2. Bases Teóricas**

### **2.1 Estado del Arte**

Esteves (2005), mediante una investigación cuyo objetivo era el de conocer el nivel de desarrollo de servicios de gobierno electrónico en las municipalidades de España, estableció que “la mayoría de las ciudades españolas no tienen un crecimiento sostenible y por fases en el ámbito de estrategia de Gobierno Electrónico”. (p.1) Siendo una de las falencias la oferta de servicios desactualizados o con poca periodicidad.

Delgado y Cendrés (2006), con el objetivo de determinar los factores que intervienen en el desarrollo del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del municipio Escuque, realizaron una investigación descriptiva y de campo; donde diagnosticaron que dicha Alcaldía, perteneciente al estado de Trujillo (Venezuela), no está capacitada en el uso de las TIC, por lo que el nivel de Gobierno Electrónico era insuficiente, ya que no contaban con la tecnología, personal, equipos necesarios, ni conectividad a Internet para realizar una correcta administración virtual.

Cantalapiedra, Genaut, Peña, y Pérez (2007), sabiendo que las municipalidades son las entidades más cercanas a los ciudadanos, realizaron una investigación de los servicios, participación e información local. Los resultados obtenidos reflejan que los portales web de las municipalidades se enfocan en la gestión y servicios y en la información referente al funcionamiento de la institución, con una carencia herramientas de participación ciudadana, notando también la falta de una correlación con los medios de comunicación locales en lo que a noticias concierne.

López-De Castro y Alonzo (2016), mediante la exploración de los portales web de los 32 municipios capitales de departamento en Colombia, evaluaron la participación activa, consulta ciudadana y la información proporcionada. Obteniendo como resultado que éstos tienen aspectos

más significativos en cuanto a la información y la consulta ciudadana. Sin embargo la información que proveen no se adapta a la comprensión de todos los ciudadanos; y la consulta ciudadana, a pesar de dar a conocer la rendición de cuentas, no cuenta con las herramientas necesarias para una correcta retroalimentación. En cuanto a la participación activa existe un apocado de instrumentos para ésta.

Barragán y Guevara (2016), por medio de una revisión bibliográfica-documental, analizaron el uso de las TIC en el gobierno ecuatoriano. Concluyendo que el Gobierno Electrónico es una herramienta inclusiva en todos los ámbitos. No obstante el progreso del e-Gobierno ha apuntado más a los asuntos institucionales que a las necesidades de los ciudadanos.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Gobierno Electrónico.**

#### ***2.2.1.1 Definiciones de Gobierno Electrónico.***

“El Gobierno Electrónico es (...) el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los Gobiernos, recurriendo a las facilidades que brindan las Tecnologías de la Información y poniéndolas a disposición de la ciudadanía” (Bersano, 2006, p.22).

Por tanto “es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos, por este hecho, el reto de la administración pública es involucrar a éstos en las actividades de la gestión pública” (Barragán y Guevara, 2016, p.110).

Considerando que es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. (Naser y Concha, 2008, p.5)

Esto supondría “no solo la provisión de información y la facilitación de trámites, sino que además prevé el uso activo de los canales de comunicación por parte de los ciudadanos para incidir en la gestión de lo público” (López-De Castro y García, 2016, p.287).

Es una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Marco y Capanegra, 2004, p.117)

“El gobierno electrónico, en particular, puede ser un motor de desarrollo de los pueblos. Proporcionarle al pueblo un gobierno electrónico significa que los servicios públicos están

pensados para dar respuestas, se centran en la ciudadanía y no son excluyentes” (ONU, 2013, p.III).

### ***2.2.1.2 El Gobierno Electrónico y las TIC.***

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante OCDE), afirma que en las décadas de los 60 y 70, las Tecnologías de la Información (TI) se utilizaban para automatizar el procesamiento de la información. En los 90, las primeras iniciativas de gobierno electrónico basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se centraron en la producción y la difusión de información en Internet, lo que dio como resultado un gran número de sitios web gubernamentales con información estática. (OCDE, 2008, p. 19)

El gobierno electrónico ha evolucionado desde la década de los noventa como herramienta de apoyo estatal para desarrollar su función de servicio a los ciudadanos. Dentro de la creciente tendencia por aplicar conceptos clásicos de la gestión privada en el ámbito público. (Cardona, 2004, p. 20)

De hecho puede ser percibido como una de las formas de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado que potenciará y enriquecerá la vida de los ciudadanos debido a que les hará posible acceder a la información, al conocimiento y a las oportunidades sociales, económicas y políticas que ofrece; esto debería ser una prioridad en todos los países desarrollados y en desarrollo. (Marco y Capanegra, 2004, p.94)



*Figura 1. Etapas de evolución de Gobierno Electrónico.  
Fuente: ONU (2013, p.153)*

**Etapa Emergente:** Esta etapa suministra información fundamental acerca de política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente y servicios gubernamentales. Posee enlaces que conectan con los ministerios, departamentos y otros poderes del gobierno. Gracias a esto los ciudadanos pueden obtener información más asequible, actual o preexistente.

**Etapa Mejorada:** En esta segunda etapa los portales web favorecen la comunicación unidireccional y bidireccional elemental entre el gobierno y el ciudadano, como la descarga de formularios de los servicios brindados y aplicaciones del estado. Asimismo ofrece contenido multimedia que pueden ser multilingües, entre otras.

**Etapa Transaccional:** Esta etapa es netamente bidireccional, es decir, que el ciudadano puede interactuar con el gobierno mediante solicitudes, sugerencias sobre políticas, programas, reglamentación gubernamental, entre otras. Para esto es necesario que el ciudadano se identifique de manera auténtica. Aquí es posible la votación electrónica, descarga y carga de formularios presentación de declaraciones de impuestos en línea o solicitud de certificados, licencias y permisos. La transferencia de fondos al gobierno vía una red segura también es probable.

**Etapa Conectada:** Esta última etapa se enfoca en el empoderamiento del ciudadano, teniendo voz en la toma de decisiones. Los servicios electrónicos están dirigidos a ellos según los acontecimientos de los ciclos de la vida y según los segmentos de la población a fin de proporcionar servicios personalizados. Estos servicios y las soluciones electrónicas traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme. La información, los datos y el conocimiento se transfieren de los organismos gubernamentales mediante aplicaciones integradas. (ONU, 2013, pp.152-153)

Implementar un GE implica, entre otras actividades, redefinir, agregar y/o eliminar procesos, definir políticas de calidad y seguridad, analizar los procesos de negocio en cada uno de los servicios públicos, todo esto en vías de lograr la integración e interoperabilidad de estos servicios. (Naser y Concha, 2008, p.8)

“La interoperabilidad en el sector público se define como la capacidad de las organizaciones gubernamentales de compartir e integrar información mediante el uso de normas comunes” (ONU, 2013, p.70).

“El uso de las TICs facilita el escrutinio, posibilitando usar inteligentemente la información desagregada en muchas bases de datos detectando fraudes, ineficiencias, irregularidades, etc” (De Marco y Capanegra, 2004, p.20).

Hoy en día es común que las personas dispongan de un teléfono móvil u otro dispositivo inalámbrico, mismos que generalmente llevan consigo para cualquier actividad de su vida cotidiana, es por esto que en diferentes países los gobiernos han usado como estrategia la implementación del SMS como herramienta de comunicación para ofrecer servicios a los ciudadanos. Otros, como en el caso de España han utilizado WhatsApp para el mismo fin, pero siendo una herramienta más viable ya que no representa costo alguno para el ciudadano, ni el

municipio, dado que el único recurso necesario sería una conexión a Internet (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca, 2015).

Se ha demostrado que las herramientas de gobierno electrónico pueden ayudar significativamente en el desarrollo de un gobierno bueno y receptivo que proporcione mejores servicios a menor coste. Con el empleo de este tipo de herramientas los gobiernos afrontan muchos retos:

- Crear una administración más sensible a las necesidades de sus ciudadanos.
- Desarrollar procesos y servicios electrónicos (e-servicios) que crucen las barreras que separan las diferentes agencias gubernamentales.
- Usar Internet para fomentar la realimentación de los ciudadanos en los servicios y las políticas de la administración y, en último término, aumentar la confianza en el sector público. (OCDE, 2008, p.19)

Las TIC y el gobierno electrónico contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía mundial. (Barragán y Guevara, 2016, p.11)

Sin embargo, Líppez-De Castro y García (2016) consideran que estas herramientas tecnológicas crean la falsa idea de “buen gobierno”, y que gracias a ellas se dará solución a todos los problemas de gobernabilidad, si bien es cierto las TIC ayudan a mejorar la transparencia, eficiencia, legitimidad y gobernabilidad, pero estos beneficios se obtendrán dependiendo del uso y utilización que se les dé.

Desde este punto de vista, se debe considerar que las TIC no son herramientas mágicas, sino un medio para el progreso de los gobiernos municipales con sus mandantes, como acertadamente

ratifican Cantalapiedra, Genaut, Peña, y Pérez (2007) “mejoran los servicios que ofrecen las instituciones al ciudadano y acortan la distancia entre gobernantes y gobernados” (p.14).

Cerezo (2005) plantea una serie de criterios e indicadores de los servicios que deben otorgar los portales web de una institución gubernamental.

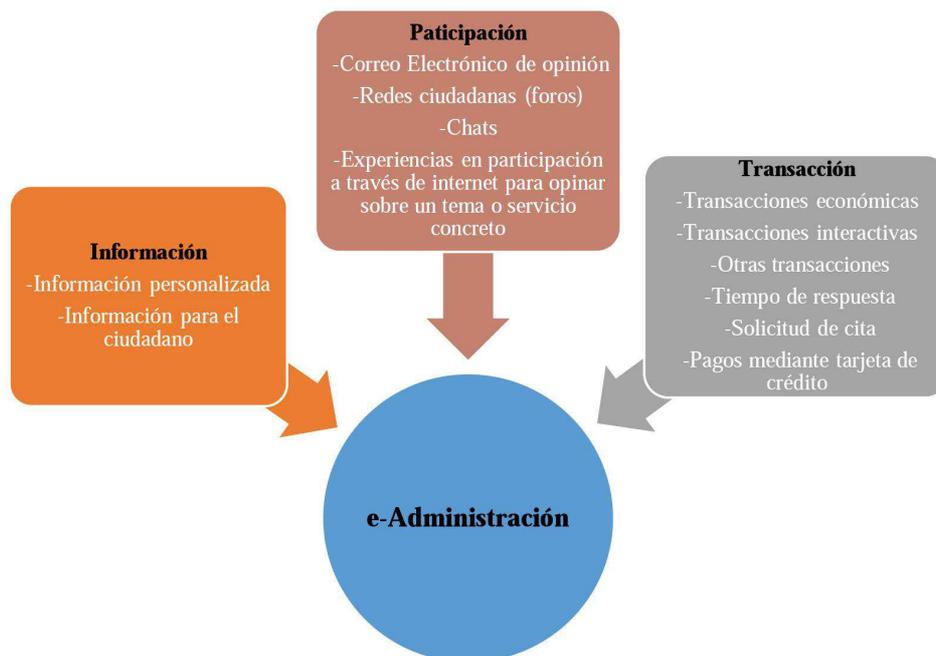


Figura 2. Ámbitos de Gobierno Electrónico. Fuente: Cerezo (2005, p.9)

El GE está enmarcado dentro del desarrollo basado en el conocimiento y su puesta en marcha depende no sólo de las posibilidades técnicas de desarrollo de las TIC hacia el interior de los procesos de negocio de cada institución pública, sino también de la facilidad y posibilidad técnica de acceso real que tengan los usuarios a los mismos. Para ello, es fundamental que exista una infraestructura tecnológica adecuada instalada en el país a un costo razonable.

(Naser y Concha, 2008, p.8)

En virtud de esto es necesario contar con equipamiento óptimo y la contratación de personal capacitado que utilice adecuadamente estas herramientas y les saque el mayor beneficio, pero sobretodo es esencial el diseño de un Plan de Gobierno Electrónico, así como la voluntad de los

empleados para llevarlo a cabo, de esta forma se puede abrir la vía para construir un “buen gobierno”.

### ***2.2.1.3 Beneficios del Gobierno Electrónico.***

Internet y las nuevas tecnologías poseen considerables beneficios, mismos que permiten al ciudadano participar de las decisiones, aspiraciones y resoluciones del municipio para alcanzar el bien común, todo esto posibilitará mayor eficiencia, transparencia y participación. Por esta razón la idea de Gobierno Electrónico no debe limitarse al mero abastecimiento de información al ciudadano, proporcionarle trámites en línea o propinar una lista de contactos (López-De Castro y García, 2016).

En este apartado se hará una recopilación de los beneficios que dan a conocer diferentes autores.

Según Naser y Concha (2008), los beneficios podrían resumirse de la siguiente manera:

#### **Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos**

Esto no sólo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales 24/7, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.

#### **Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental**

Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos. Uno de los grandes objetivos del GE es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales.

#### **Transparencia y rendición de cuentas**

Las TIC pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas, ya que estas herramientas tienen el potencial de transformar

radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.

### **Participación ciudadana**

Para que un gobierno democrático funcione, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de forma real y efectiva en las decisiones públicas. Algunos mecanismos específicos son foros virtuales y “chats”, en donde los ciudadanos pueden compartir sus opiniones en la comodidad de sus hogares.

### **Marco regulatorio que respalde el gobierno electrónico**

Un beneficio adicional del gobierno electrónico es la creación de un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de tecnologías de información y comunicación al interior del propio gobierno y en sus relaciones con otros actores sociales.

### **Marco legal y regulatorio que fomente la sociedad de la información**

De forma similar al punto anterior, el gobierno tiene la capacidad de regular algunas de las acciones que respecto al uso TIC realicen otras entidades, incluyendo tanto a empresas privadas como a organizaciones no gubernamentales. Por tanto un beneficio más del GE puede ser la promulgación de leyes (si el poder legislativo está involucrado), reglamentos y políticas que fomenten el uso y difusión de TIC y comunicación en el marco de lo que se ha denominado la sociedad de la información. (pp. 19-20)

Dinsdale, Chhabra y Rath-Wilson (2002) revelan un conjunto de beneficios, y así mismo las molestias que puede provocar:

- Fortalece la confianza en las instituciones públicas, permitiendo mayor apertura, transparencia y responsabilidad a la vez que protege al individuo;

- Mejora ampliamente la actuación del gobierno, su capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos;
- Legitima políticas y programas de gobierno, comprometiendo a los ciudadanos como partes en la creación de las mismas;
- Ayuda a fortalecer la cohesión nacional, creando nuevos espacios públicos de encuentro, debate y estudio de la comunidad, su asociación dentro de la misma, sus intereses comunes, valores y diferencias;
- Mejora la capacidad del gobierno y de la sociedad de adaptarse a un entorno cambiante;
- Sirve de catalizador a una economía innovadora y competitiva mediante el apoyo a la creación de conocimiento y su expansión a través de las redes de trabajo. (p.13)

Seguidamente se muestran los beneficios del Gobierno Electrónico segmentados por grupos específicos de usuarios.

Tabla 1

*Beneficios Potenciales de Gobierno Electrónico*

| <b>Transacciones del sector público con:</b> | <b>Ejemplos</b>  | <b>Beneficios</b>   |
|--|--|---|
| <b>Ciudadanos</b>                            | Información<br>Cultura<br>Salud<br>Educación<br>Prestaciones económicas<br>Impuestos | Mayor amplitud de canales, conveniencia, menores costes transaccionales, servicio más personal, más proyección de servicios y políticas, mayor participación democrática y apertura |
| <b>Empresa</b>                               | Programas de apoyo<br>Asesoramiento y orientación<br>Regulación<br>Impuestos         | Interacciones más rápidas, reduciendo costes transaccionales y carga normativa  |
| <b>Suministradores</b>                       | Procedimiento electrónico  | Costes transaccionales reducidos, mejor gestión del inventario, entornos de datos compartidos   |
| <b>Otras entidades del sector público</b>    | Comunicación entre departamentos y agencias y entre gobiernos centrales y locales    | Mayor eficiencia y fluidez, reducción de costes transaccionales. Mejor utilización de la base del conocimiento. Mejora de la flexibilidad de los acuerdos de trabajo                |

Fuente: Dinsdale et al.(2002, p.14)



Figura 3. Resumen de impactos claves. Fuente: Dinsdale et al. (2002, p.15)

#### 2.2.1.4 Gobiernos Electrónicos Municipales.

Instaurar el gobierno electrónico en los municipios es un recurso valioso porque “pueden implementar estrategias propias de desarrollo, estableciendo alianzas con otros municipios dentro y por fuera de los propios estados, conformando redes, buscando nuevos mercados para sus producciones, innovando y promoviendo el surgimiento de nuevas actividades rentables, promoviendo sus recursos, etc” (Finquelievich, Baumann y Jara, 2001, p.23).

“La creación de un portal municipal y sus componentes implican el diseño de una arquitectura digital que potenciará a las ciudades en el mundo virtual, creando un espacio de comunicación entre las ciudades y los ciudadanos” (Esteves, 2005, p.3).

El ámbito de lo local aparece como el más apto (frente al nacional) para desarrollar experiencias integrales de gobierno electrónico en su sentido más amplio.

Esto se debe a varios factores:

- a) Por un lado, los municipios tienen más flexibilidad (y “cercanía”) que el Estado nacional para negociar con todos sus actores locales (ciudadanos, empresas, universidades y ONGs entre otros).
- b) Es en el nivel local donde el e-gobierno y la e-democracia pueden implementarse de modo más pleno, directo y controlable por parte de la misma ciudadanía.
- c) Este movimiento aprovecha la tendencia de descentralización creciente, donde lo local y lo supra-regional van prevaleciendo frente a los Estados - Nación.
- d) Es en este nivel donde la comunidad real, en un dado espacio geográfico y político mantiene una escala manejable de problemas (excluyendo las megaciudades).
- e) Las curvas de aprendizaje y experiencia pueden ser más intensivas.
- f) La agenda real de los ciudadanos y la agenda política de sus dirigentes presenta menor divergencia. (Finquelievich y Prince, 2008, pp.17-18)

### **2.2.2 Relación Estado – Sociedad.**

“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son parte del conjunto de elementos transformadores que han traído como consecuencia la globalización de los flujos de información, capitales, conocimientos y el desafío del concepto Estado – Nación” (Delgado y Cendrós, 2006, p.14).

El Gobierno Electrónico organiza las TIC de la manera más conveniente para mejorar la forma de relacionarse de los cuatro actores principales (Gobierno, ciudadanos y ciudadanas, sector productivo y servidores públicos), eliminando de esta forma las barreras de comunicación y fortaleciendo las relaciones y alianzas con los actores de una sociedad cada vez más interconectada y globalizada. (SNAP, 2014, p.12)

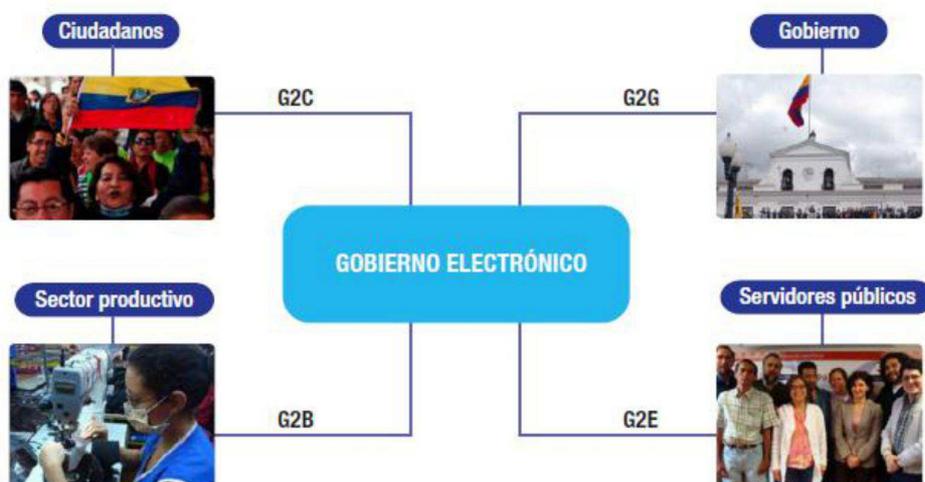


Figura 4. Relaciones del Gobierno Electrónico. SNAP (2014, p.12)

El gobierno electrónico debe unificar a los ciudadanos, empresas, y el mismo gobierno, en el caso de los GADM la relación se da de la siguiente manera:

**Gobierno-Ciudadanos:** Espacio virtual de comunicación entre los gobernantes y los ciudadanos, de forma que se produzca un fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del gobierno local (e-democracia).

**Gobierno-Gobierno:** Espacio de comunicación virtual (informática) entre el gobierno municipal y otros tipos de gobierno como, el gobierno federal, nacional, estatal, departamental o provincial.

**Gobierno-Sector Productivo (Bussines):** Espacio virtual de servicios para dar soporte al desarrollo del tejido empresarial de la localidad.

**Gobierno-Servidor Público (Empleado):** Espacio de comunicación virtual entre el gobierno y los funcionarios y empleados del municipio. (Esteves, 2005, p. 2)

En este modelo de interacción gobierno - sociedad, el funcionario pierde el monopolio del conocimiento y la expertise, y debe recrear su relación con el ciudadano, ahora ciudadano

digitalmente conectado (netizen), pasando de una relación vertical a una de colaboración horizontal. (Villoria y Ramírez, 2013, p.80)

Esto conlleva al concepto de gobernanza, que según el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) significa “una nueva forma de gobernar más cooperativa en la que las instituciones públicas y las no públicas, actores públicos y privados, participan y cooperan en la formulación y aplicación de la política y las políticas públicas” (INAP, 2005, p.12).

Según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en adelante LOTAIP), expone en su Art.1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- “El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado” (LOTAIP, 2004, p.1).

Esta misma ley en su Art. 7.- Difusión de la Información Pública., menciona que todas las instituciones del Estado o adjuntos a este, deberán difundir información a través de un portal o página web. Entre la información de carácter obligatorio que deben publicitar se encuentra: Estructura orgánica funcional; Directorio completo de la institución; Formularios o formatos de solicitudes; Información del presupuesto anual que administra la institución; Resultados de las auditorías internas y gubernamentales; Rendición de cuentas; entre otros (LOTAIP, 2004).

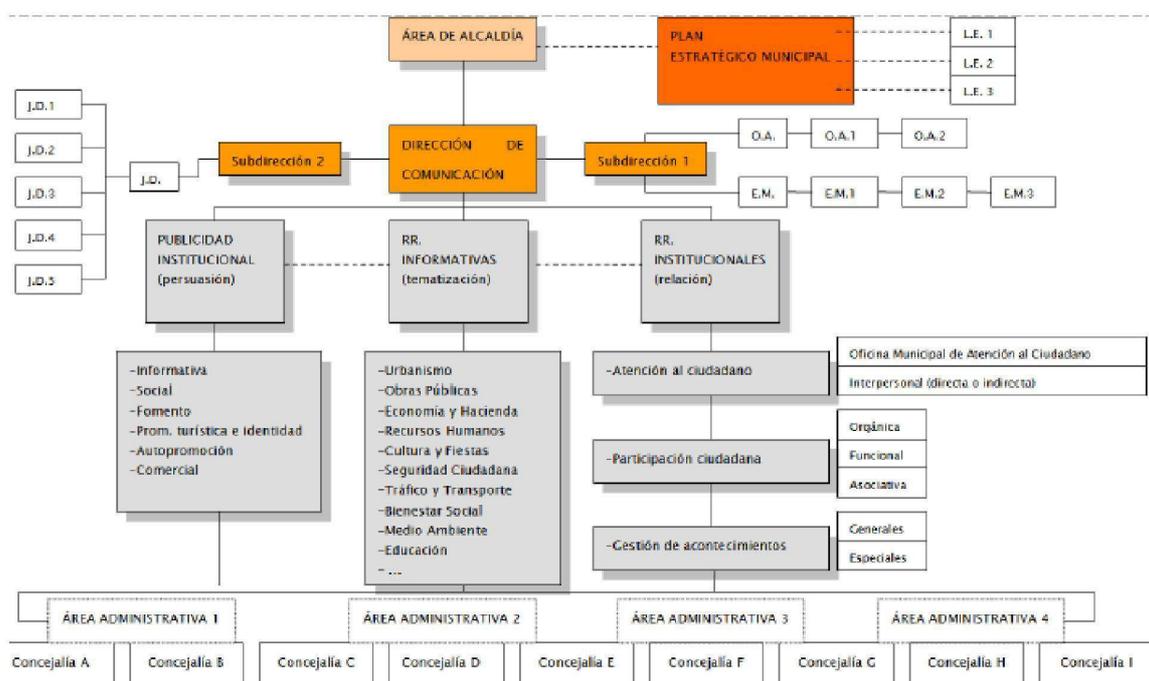


Figura 5. Modelo de Comunicación Municipal. Fuente: Campillo (2010, p.53)

La dirección de comunicación debe depender orgánicamente del área de Alcaldía, ya que es la unidad administrativa que coordina el plan estratégico del municipio; a su vez, a través de las subdirecciones pertinentes, se establece una función mediadora que permite planificar, coordinar y supervisar las estrategias comunicativas y relacionales de la estructura descentralizada del Ayuntamiento: se establece para ello una subdirección comunicativa como descentralización orgánica para los organismos autónomos (O.A.) y empresas públicas municipales (E.M.); por otra parte, sería posible plantear una segunda subdirección para gestionar la comunicación de la estructura territorial descentralizada, ya sea en juntas de distrito (J.D.), pedanías o cualquier otra divisionalización (Campillo, 2010, p.53).

Al gobierno electrónico en general se le endilga la capacidad de impactar positivamente la medida en que los ciudadanos pueden acceder a la información y los servicios gubernamentales, la posibilidad de reducir los costos de las operaciones y los servicios

públicos, y de abrir canales de comunicación y participación ciudadana; todo lo cual se sintetiza en mayor transparencia, rendición de cuentas, eficiencia, legitimidad y gobernabilidad, es decir que se constituye en la posibilidad de renovar las relaciones del Estado y la sociedad con mayor colaboración y confianza. (López-De Castro y García, 2016, pp.285-286)

Al promover herramientas interactivas para que el ciudadano pueda manifestarse abiertamente, este arquetipo de relación permite quitar un poco el protagonismo al gobierno, situando al ciudadano como actor principal en un espacio donde es posible hacer valer sus derechos políticos y civiles de una forma equitativa y equilibrada.

El ciudadano “al sentirse parte de la organización pública, como partícipe de sus políticas estratégicas, establecerá con ella vínculos psicosociales sólidos y estables, basados en la proximidad, la implicación y el reconocimiento de la legitimidad de la organización pública” (Campillo, 2013, p. 87).

La inclusión digital (eInclusion) tiene como objetivo lograr que “nadie se quede atrás” en el disfrute de los beneficios que emanan de las TIC y, por lo tanto, las políticas impulsadas bajo esta mirada tienen como objetivo reducir las brechas y promover el uso de las TIC para superar la exclusión, mejorar el rendimiento económico, las oportunidades de empleo, la calidad de vida, la participación y cohesión social. (Villoria y Ramírez, 2013, p. 78)

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación está encuadrada en un enfoque cuantitativo, caracterizado de acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014) porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Es una investigación de tipo descriptiva, dado que pretende caracterizar los rasgos de Gobierno Electrónico implementado por los GADM de la región amazónica ecuatoriana través de sus portales Web, en los aspectos informacionales, relacionales y transaccionales.

Es un trabajo no experimental-transversal, ya que los datos serán recogidos directamente de los Portales Web de las Municipalidades en un solo momento.

#### **3.2 Técnicas de investigación**

La investigación se realizó mediante la observación estructurada, definida según Arias (2016) como “aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados” (p.70).

Conforme a aquello inicialmente se elaboró una lista de cotejo para la evaluación de los Portales Web de los municipios, la misma contaba con un conjunto de indicadores para cada dimensión informacional, relacional y transaccional a investigar. Posteriormente en el proceso de validación de la lista de cotejo, realizada por expertos de Gobierno Electrónico, pasó a transformarse en una rúbrica de tres niveles por cada indicador.

### **3.3 Determinación de la población**

#### **3.3.1 Población.**

Esta investigación se llevó a cabo en los Portales Web de los GAD Municipales de la región Amazónica ecuatoriana (llamada también Oriente ecuatoriano), constituida por 41 cantones según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011).

#### **3.3.2 Muestra.**

Para el cálculo del tamaño muestral de una población de 41 (N=41) cantones se estableció un margen de error del 10% (e=10%) y se calculó la fórmula de Sierra Bravo (2007)  $n = \frac{N}{1+(N*(e\%)^2)}$  que dio como resultado una muestra representativa de 29 Portales Web.

La selección de los Municipios se realizó a través de un muestreo probabilístico al azar simple, mediante el programa online: Generador de Números Aleatorios sin repetición<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Este programa está disponible en forma gratuita desde; <http://www.alazar.info/generador-de-numeros-aleatorios-sin-repeticion>

## 4. Resultados

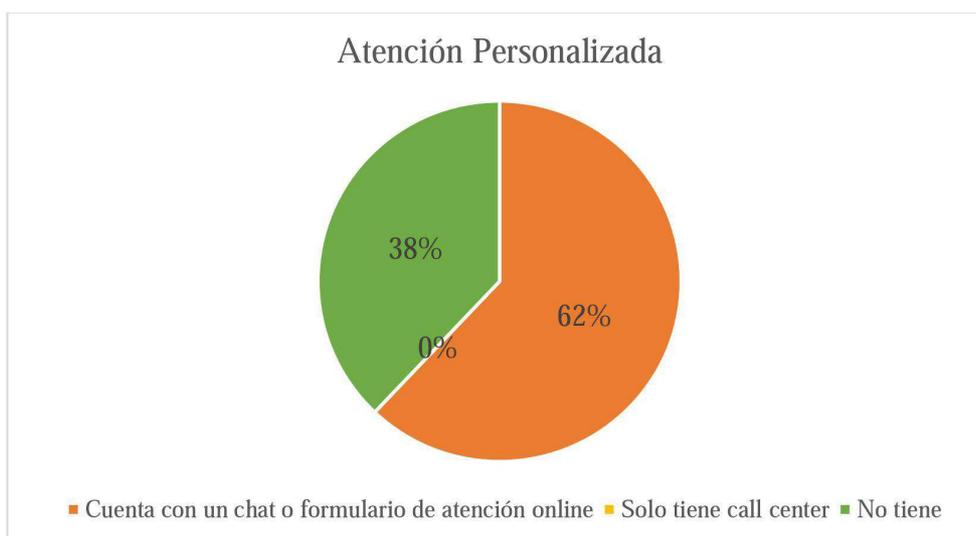
### 4.1 Resultados de la evaluación de los Portales Web de los GAD Municipales de la Amazonía

#### 4.1.1 Resultados del ámbito Informacional.

##### 4.1.1.1 Atención Personalizada.

La Atención Personalizada se refiere a la posibilidad de que el ciudadano pueda mantener contacto con un funcionario de la institución, ya sea mediante un formulario o un chat en línea, donde pueda despejar sus dudas.

Gráfico 1. Atención Personalizada



El 62% de los GADM cuentan con esta opción, mientras que el 38% no la tiene. En su mayoría se realizan mediante formulario, donde se debe proporcionar los nombres, correo electrónico para poder contactarse con el ciudadano.

#### **4.1.1.2 Publicación de Decretos.**

Los GADM al publicar Decretos mantendría informada a la ciudadanía de las disposiciones, mandato o decisiones, que se tomen en el Municipio. Una vez analizados los Portales Web se observó que ninguna institución cuenta con publicaciones de decretos.

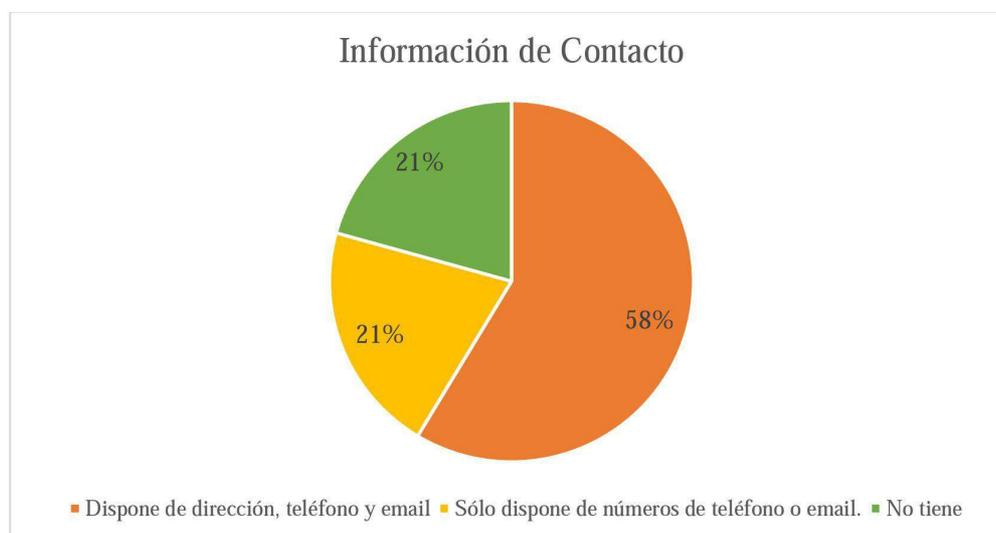
#### **4.1.1.3 Publicación de Acuerdos.**

Los acuerdos son decisiones que se toman entre dos o más partes, la publicación de éstos es importante para que los ciudadanos estén al tanto de lo que acontece en su circunscripción. Sin embargo ningún municipio proporciona este tipo de información.

#### **4.1.1.4 Información de Contacto.**

La información de contacto es importante para que el ciudadano se pueda comunicar y mantener una conexión más cercana con la institución.

*Gráfico 2. Información de Contacto*

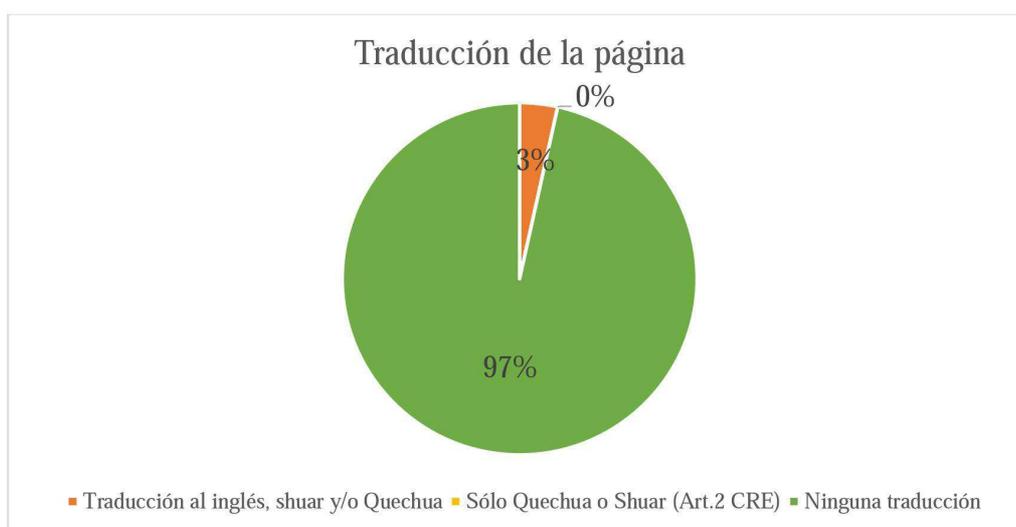


El 58% de los GADM proporcionan una información completa de contacto de todo el personal que labora en la institución y demás funcionarios públicos, mientras que el 21% sólo dispone de teléfono o e-mail, y otro 21% no cuenta con información de contacto.

#### **4.1.1.5 Traducción de la Página.**

La traducción de una página municipal es importante para que las personas de otros países puedan entender lo que está escrito ahí, principalmente la información de turismo que es uno de los factores que mueven la economía de un país.

Gráfico 3. Traducción de la Página

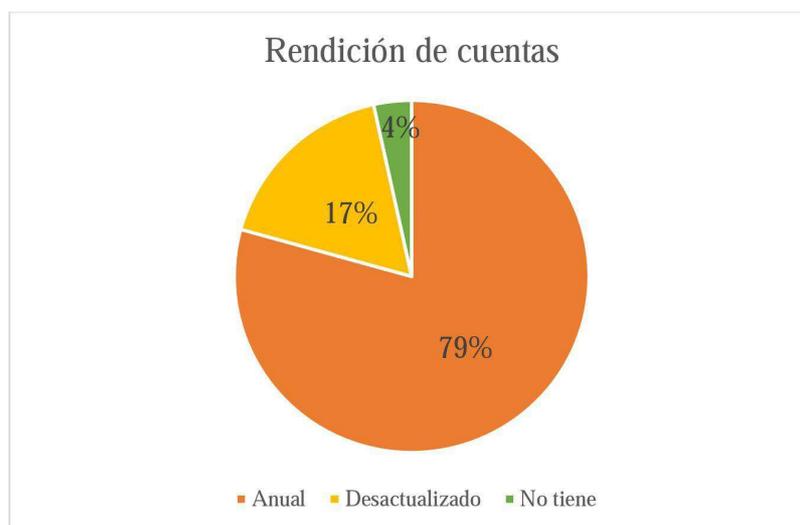


A pesar de esto, el 97% de los GADM no posee traducción, y un 3% como el caso del GADM de Lago Agrio, provee una traducción nativa del Portal Web a 20 idiomas: Alemán, Coreano, Criollo Haitiano, Español, Francés, Gales, Griego, Holandés, Húngaro, Indonesio, Inglés, Italiano, Japonés, Portugués, Ruso, Turco, Ucraniano, Urdu, Vietnamita, Yidis.

#### **4.1.1.6 Rendición de Cuentas.**

La Rendición de Cuentas es el proceso donde la autoridad competente informa, justifica y se responsabiliza del gasto público, mostrando a la ciudadanía los resultados del mismo. La publicación de mecanismos de redición de cuentas en los portales web es obligatoria según la LOTAIP en su Art. 7 Literal m).

Gráfico 4. Rendición de Cuentas



El 79% de los GADM la hacen pública en sus portales web de forma anual, mientras que un 17% la tiene desactualizada y un 4% no tiene. Algunos portales publican mediante una revista online la rendición de cuentas, lo que la hace más atractiva y vistosa.

#### ***4.1.1.7 Información Comprensible para el Ciudadano Común.***

Esto se refiere a que todo lo que esté escrito en la página sea con un lenguaje claro y simple sin pecar en lo ordinario. De esta forma los ciudadanos podrán tener una mejor comprensión de lo que se publica, favorablemente el 100% de los GADM utilizan un lenguaje comprensible y sin tecnicismos.

#### ***4.1.1.8 Guía de Ocio.***

La guía de ocio es muy importante para que las personas que visiten el lugar tengan conocimiento de todas las actividades que se pueden realizar en el cantón, así mismo informarse de los lugares donde se puede alojar y divertirse, de esta forma el turista no perderá tiempo buscando lugares al llegar a su destino, sino que ya puede trazarse una ruta.

Gráfico 5. Guía de Ocio



De los portales observados el 28% proporciona una guía de ocio completa, el 31% ofrece una limitada información y el 41% no posee una guía.

#### ***4.1.1.9 Información Turística.***

La información turística es de vital importancia tanto para extranjeros como nacionales, ya que de esta forma podemos consultar los atractivos turísticos con los que cuenta el cantón y llevar la indumentaria adecuada para poder adentrarse en los atractivos que posee.

Gráfico 6. Información Turística



El 34% de los GADM proporciona todo tipo de información turística, además de crear rutas u ofertas para el público, el 28% sólo proporciona información de turismo, y el 38% no brinda este tipo de información.

#### ***4.1.1.10 Información de Actualidad.***

Para mantener informada a la colectividad de todo lo que ocurre en su comunidad es importante contar con una actualización periódica de los acontecimientos que suceden o realiza la institución.

Gráfico 7. Información de Actualidad

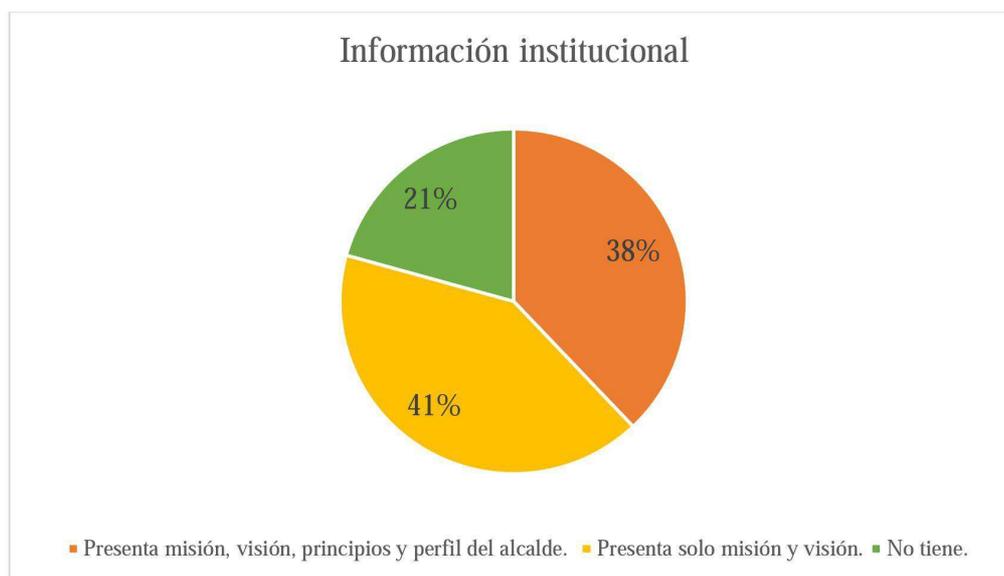


De los resultados obtenidos sólo el 3% de los municipios publica información de manera periódica, mientras que el 21% lo hace semanalmente, y un 76% de forma mensual o que cuenta con información sumamente desactualizada como es el caso de GADM de Chinchipe donde su última actualización fue en el 2014 y el GADM de Zamora en el 2016.

#### ***4.1.1.11 Información Institucional.***

La misión y visión es una parte fundamental de cualquier institución, ya que en ellas refleja la razón de ser y el ideal de la institución, de esta forma la ciudadanía puede sentirse motivada y llevar a cabo estos ideales. El perfil del alcalde es importante para que los ciudadanos conozcan quién es la persona que está al frente del municipio.

Gráfico 8. Información Institucional

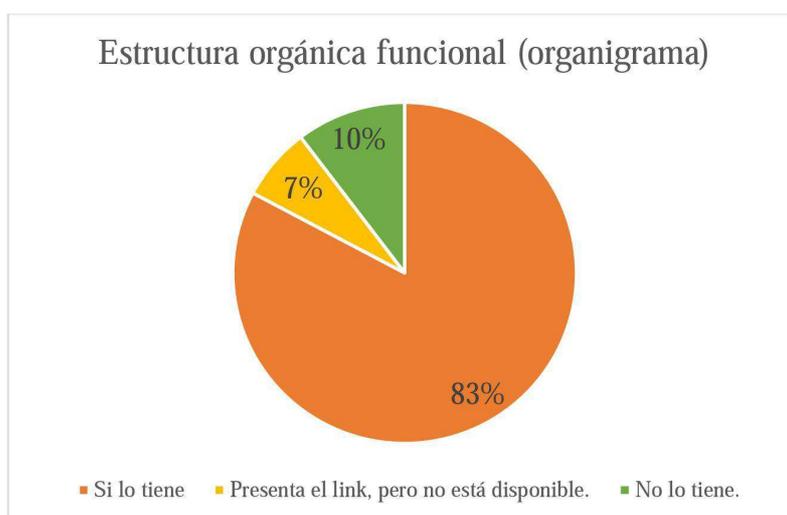


El 38% de los GADM publica la información de estos tres aspectos, mientras que el 41% sólo presenta misión y visión, y el 21% no brinda esta información.

#### ***4.1.1.12 Estructura Orgánica Funcional.***

La estructura orgánica funcional es importante para que la ciudadanía pueda conocer detalladamente las funciones de las unidades administrativas de la institución. La publicación obligatoria de esta estructura se encuentra en la LOTAIP Art. Literal a1).

Gráfico 9. Estructura Orgánica Funcional



El 83% de los portales web presenta su estructura orgánica funcional, mientras que un 7% presenta el link pero no estaba disponible y un 10% no lo tenía.

#### **4.1.1.13 Directorio Completo de la Institución.**

Según la LOTAIP en su Art.7 Literal b1) los GADM deben publicar en sus portales web el directorio completo de la institución.

Gráfico 10. Directorio Completo de la Institución

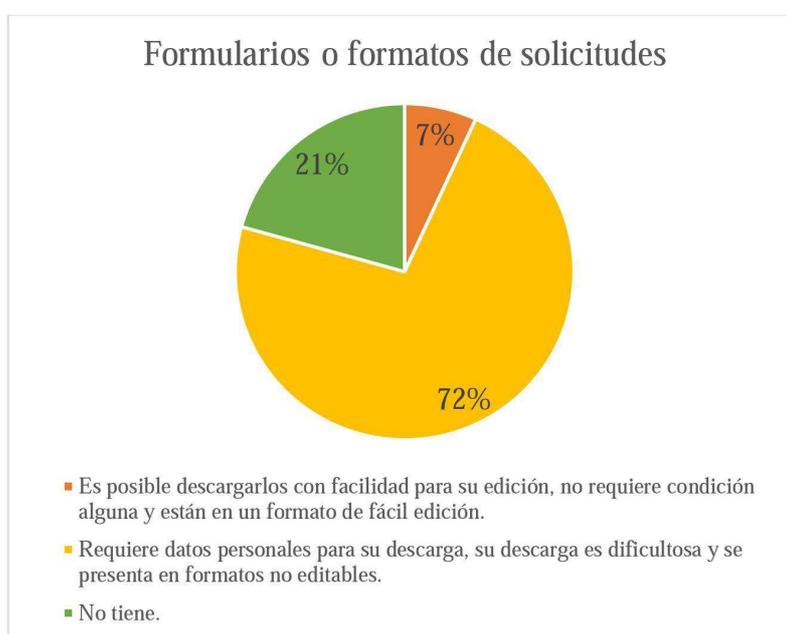


Una vez observados los portales se tiene como resultado que el 76% proporciona una información completa, mientras que un 24% sólo presenta nombre y teléfono.

#### **4.1.1.14 Formularios o formatos de solicitudes.**

La LOTAIP menciona en su Art. 7 Literal f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción.

Gráfico 11. Formularios o Formatos de Solicitudes

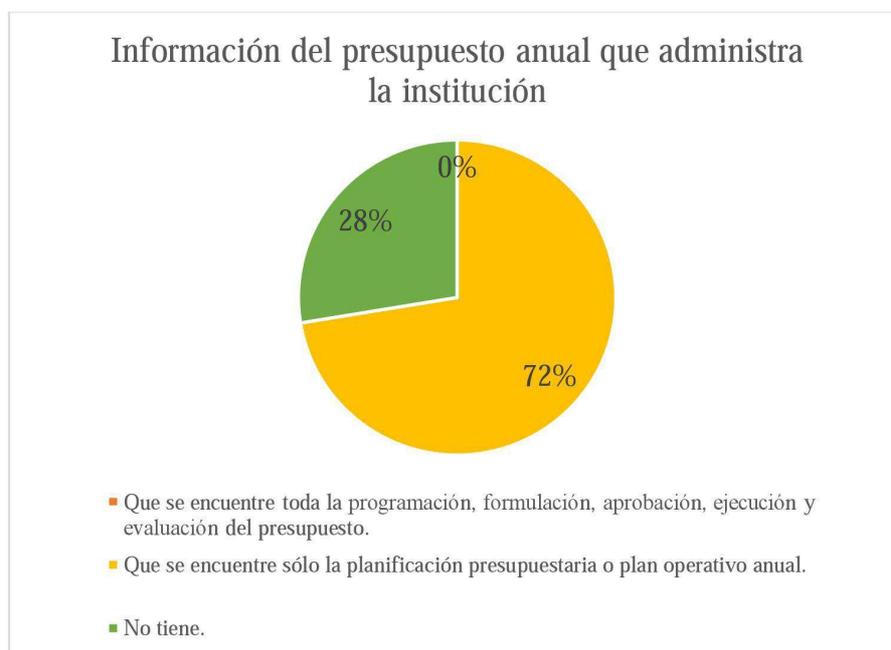


Una vez observados los portales web se puede evidenciar que el 7% suministra los formularios en un formato editable como WORD, mientras que el 72% lo presenta en PDF, y el 21% no los tiene.

#### **4.1.1.15 Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución.**

El Presupuesto Anual se expresa en términos monetarios y contienen los gastos estimados a lo largo del año teniendo en cuenta los ingresos, de esta forma se pueden establecer prioridades para alcanzar objetivos propuestos.

Gráfico 12. Información del Presupuesto Anual que Administra la Institución



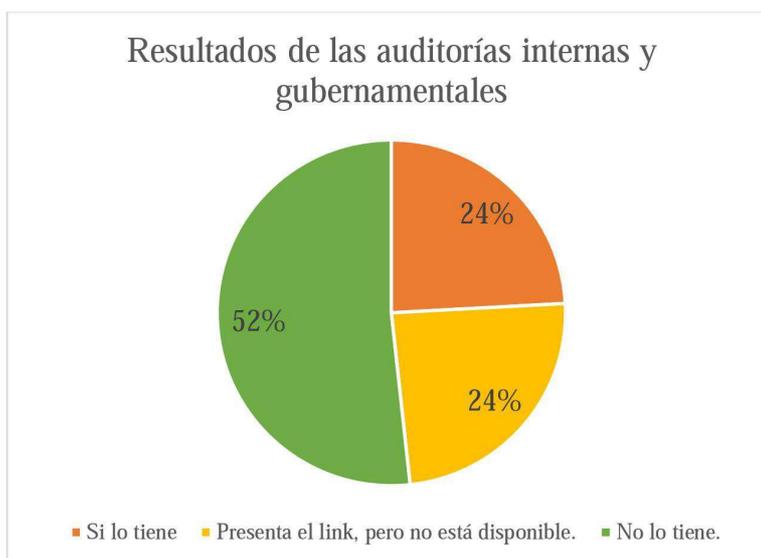
El 72% de los GADM proporciona un Plan Operativo Anual, mientras que el 28% no lo tiene.

La publicación del Presupuesto Anual es obligatorio según a LOTAIP en su Art.7 Literal g).

#### **4.1.1.16 Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales.**

Las Auditorías Internas y Gubernamentales deben ser publicadas de forma obligatoria según la LOTAIP Atr.7 Literal h). Éstas realizan para prevenir situaciones de riesgo que impidan el cumplimiento de los objetivos propuestos, sirven para verificar que la gestión pública se esté realizando económica, eficaz, eficiente y transparentemente.

Gráfico 13. Resultados de las Auditorías Internas y Gubernamentales



Los resultados reflejan que el 24% de los GADM publican información al respecto, mientras que otro 24% presenta el link pero no está disponible, y el 52% no lo tiene.

#### **4.1.1.17 Información de Transporte.**

La información de transporte es valiosa para que los visitantes tengan conocimiento de cómo movilizarse en la ciudad o desde dónde pueden dirigirse a ella.

Gráfico 14. Información de Transporte



En la revisión de los portales Web se reveló que el 86% de los GADM no proporcionan información de transporte, mientras que un 10% informa rutas y teléfonos de las cooperativas para que las personas tengan conocimiento de las cooperativas en las que pueden transportarse de un lugar a otro, y así mismo el contacto de la cooperativa para poder comunicarse en caso de una inquietud. Y un 4% sólo informa rutas.

#### **4.1.2 Resultados del ámbito Relacional.**

##### ***4.1.2.1 Redes Ciudadanas.***

Las redes ciudadanas se refieren a la Democracia Electrónica de la Ley de Participación Ciudadana en su Art.101.

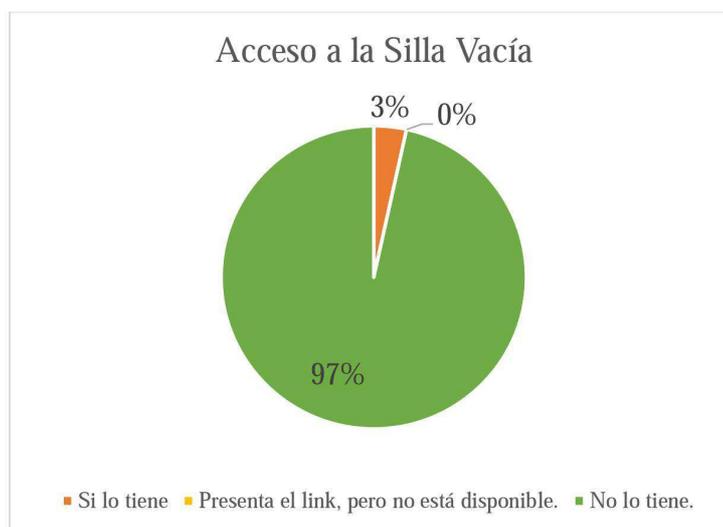
De esta forma la ciudadanía tendrá la oportunidad de dar e intercambiar opiniones respecto a un tema concreto mediante el Portal Web del municipio.

Ningún municipio cuenta con esta opción.

##### ***4.1.2.2 Acceso a la Silla Vacía.***

La Ley de Participación Ciudadana en su Art.77 se refiere al acceso a la Silla Vacía, que es la oportunidad que tiene uno o varios representantes de la colectividad de ocupar la silla que se encuentra vacía en las sesiones de los GADM. Una vez que haya sido acreditado por la secretaría del GAD podrá participar con voz y voto en los debates y toma de decisiones.

Gráfico 15. Acceso a la Silla Vacía

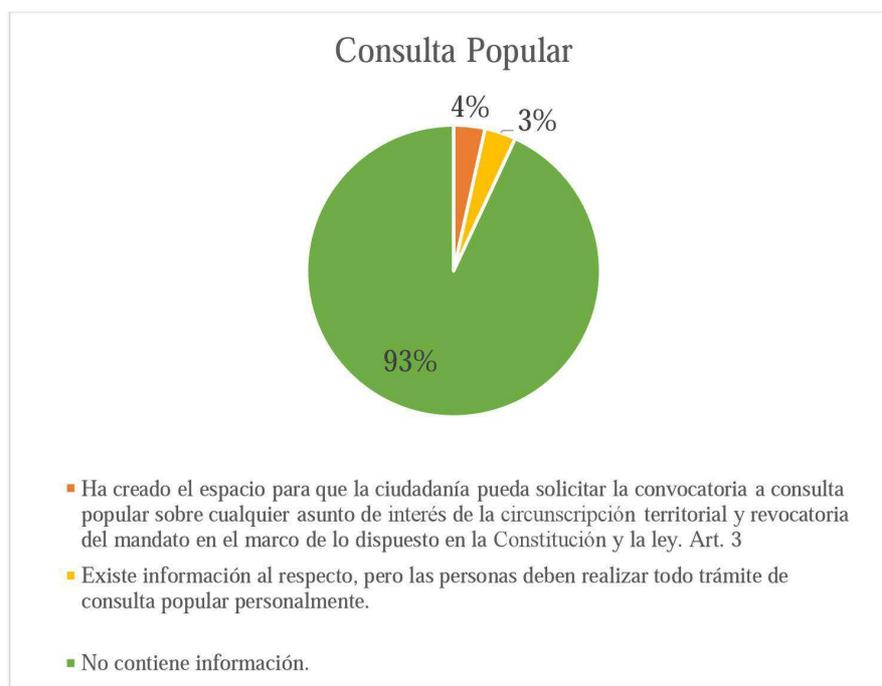


Sin embargo el 97% de los Portales Web no publica convocatorias para que sus ciudadanos puedan acceder a ella, y un 3% como el GADM de Sucúa presenta numerosas convocatorias, mismas que son publicadas con cuatro días de anticipación para que los ciudadanos tenga tiempo de realizar su petición (personalmente) para poder acceder a ella, la publicación se realiza en forma cronológica, donde también se presenta la orden del día.

#### **4.1.2.3 Consulta Popular.**

Se refiere al espacio que permita que el ciudadano sea partícipe de los temas de interés de la ciudad.

Gráfico 16. Consulta Popular

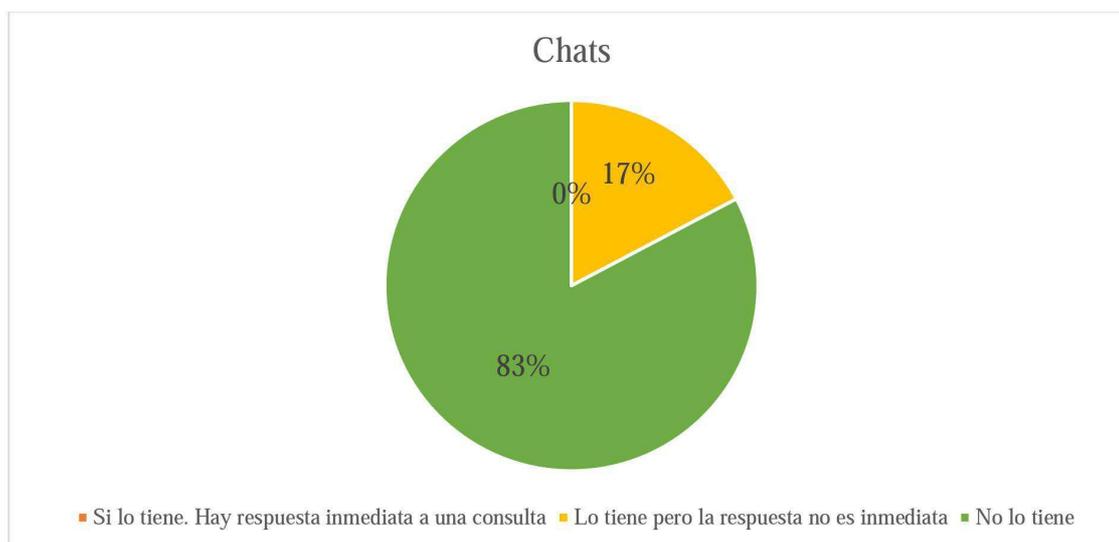


En el gráfico se puede apreciar sólo el 4% proporciona este espacio en sus portales web, tal es el caso del GADM de Pablo Sexto, donde se consulta a la ciudadanía respecto a los horarios de recolección de basura, un 3% brinda información pero se debe realizar personalmente, mientras que el 93% de las municipalidades no cuentan con este recurso.

#### **4.1.2.4 Chats.**

Esto se refiere a que el ciudadano pueda comunicarse de forma instantánea con un funcionario de la institución para poder expresarse o aclarar su apreciación sobre uno o diferentes temas.

Gráfico 17. Chats



Como se puede ver en la imagen solo el 17% de los GADM cuentan con este servicio pero de una forma no inmediata, frente a un 83% que no lo contiene.

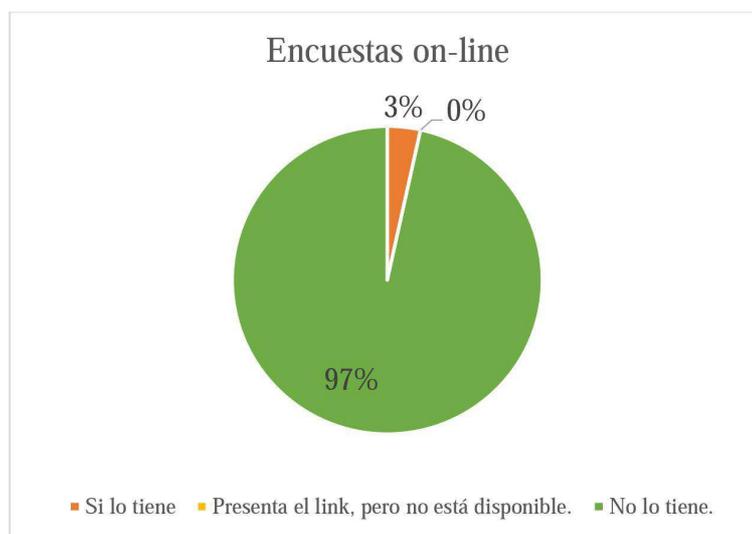
La interfaz de los chats variaba de un portal a otro, que iban de muy simples, donde sólo se requería nombres y correo electrónico, y otras más sofisticadas, que contaban con la opción de seleccionar el departamento con el que se quería comunicar.

El GADM de Logroño pide al usuario verificar que es humano, y a pesar de intentarlo en repetidas ocasiones no se tuvo éxito y pedía intentarlo más tarde o contactarse con el administrador.

#### **4.1.2.5 Encuestas on-line.**

Es una técnica mediante la cual el GADM puede enterarse de las opiniones de los ciudadanos o hacer una recolección de datos.

Gráfico 18. Encuestas on-line



El GADM de Taisha fue el único (siendo el 3%) en contar con esta herramienta, donde pregunta ¿Ha visitado alguna vez Taisha?, mientras que el 97% no la dispone.

Continuando con el caso de Taisha, al momento de votar se puede visualizar en una barra los resultados de la encuesta, o también se pueden conocer al momento de clicar en la opción “VER”.

#### **4.1.2.6 Valoración de Servicios Públicos.**

Esta herramienta permite que el ciudadano pueda valorar la calidad de servicios que ofrece el GADM con la finalidad de que este pueda conocer sus falencias para poder mejorar y brindar un mejor servicio a sus habitantes. A pesar de estos beneficios ningún GADM proporciona esta opción.

#### **4.1.2.7 Buzón de Quejas y Sugerencias.**

Con esta herramienta la ciudadanía puede manifestar sus quejas respecto a la insatisfacción de algún hecho; o proponer una mejora en calidad de sugerencia a ser tomada en cuenta por el GAD.

Gráfico 19. Buzón de Quejas y Sugerencias



Como se puede percibir son muy escasos los GADM que proporcionan esta herramienta, donde sólo el 7% lo posee siendo obligatorio dejar los datos personales, de esta forma la institución puede dar un seguimiento al caso, el 3% lo tiene pero no requiere de datos para la participación, y un 90% no cuenta con él.

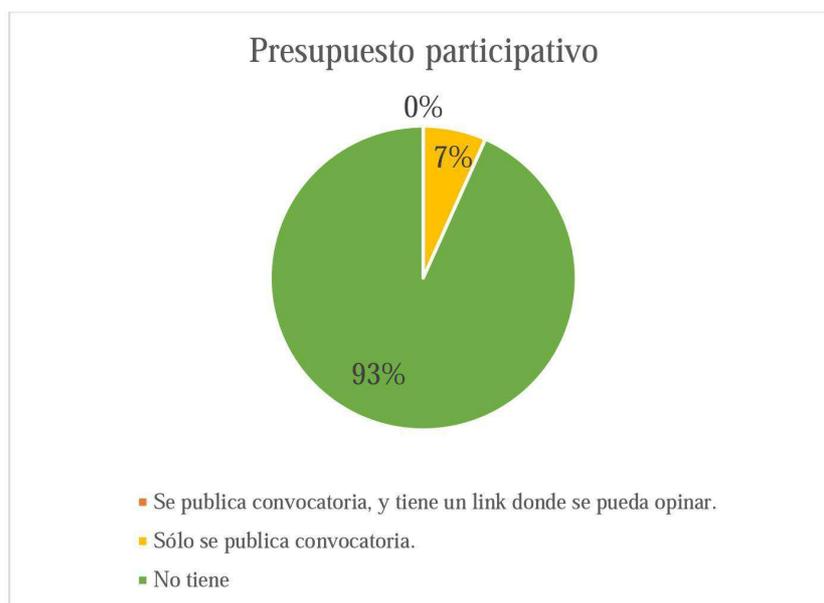
#### ***4.1.2.8 Capacitación.***

Capacitar a la ciudadanía es importante para mejorar sus habilidades y conocimientos y aptitudes frente a una actividad o situación. Sin embargo los GADM no cuentan con esta formación para sus habitantes.

#### ***4.1.2.9 Presupuesto Participativo.***

Según el Art.67 de la Ley de Participación Ciudadana, es el proceso mediante el cual, las ciudadanas y los ciudadanos, de forma individual o por medio de organizaciones sociales, contribuyen voluntariamente a la toma de decisiones respecto de los presupuestos estatales, en reuniones con las autoridades electas y designadas.

Gráfico 20. Presupuesto Participativo



Pero apenas el 7% de los GADM promueve esta herramienta, y el 93% no la dispone.

El GADM de Lago Agrio, publica un cronograma para asambleas ciudadanas de presupuestos participativos, y detalla la hora, fecha y el lugar donde se llevarán a cabo las reuniones. Posteriormente, el GADM publica en su portal web, a modo de noticia, las percepciones y pedidos de los ciudadanos en la asamblea realizada.

#### **4.1.3 Resultados del ámbito Transaccional.**

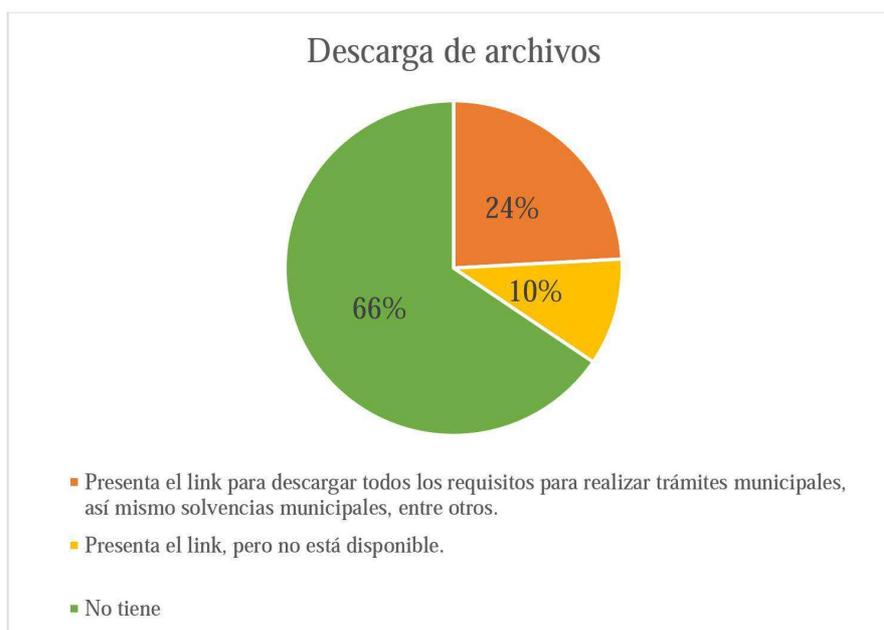
##### **4.1.3.1 Pagos.**

Se refiere a la posibilidad de pagar servicios básicos directamente desde el Portal Web del Municipio. Los resultados reflejan una inexistencia de esta opción en las páginas institucionales observadas.

#### **4.1.3.2 Descarga de Archivos.**

Este indicador se refiere a la opción de poder descargar los requisitos necesarios para poder realizar trámites municipales. De esta forma el ciudadano ahorraría tiempo al no tener que acudir a diferentes ventanillas para hacer la solicitud.

Gráfico 21. Descarga de Archivos

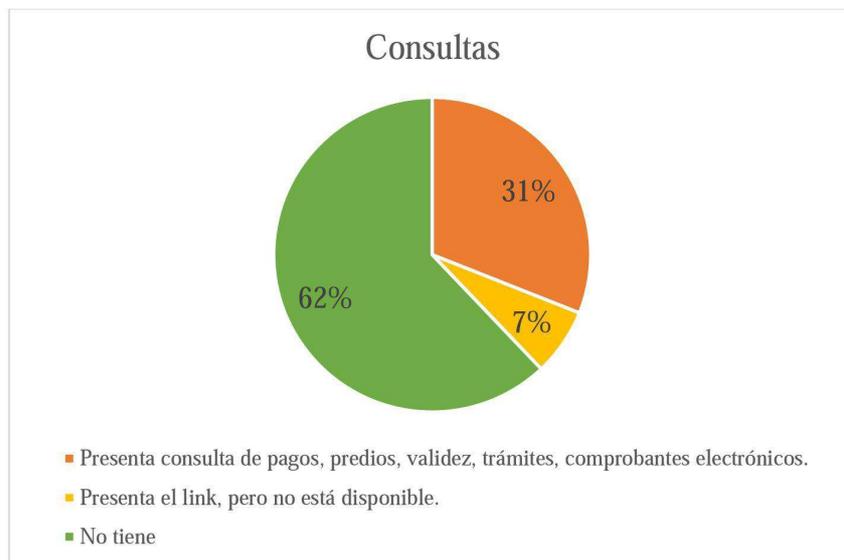


Los resultados muestran una deficiencia de esta opción, donde el 66% no lo tiene, el 10% lo presenta pero no está disponible, siendo solo el 24% en tenerlo de forma activa.

#### **4.1.3.3 Consultas.**

Esto se refiere a que el ciudadano tenga la posibilidad de consultar el monto a pagar de predios, comprobantes electrónicos, trámites, entre otros.

Gráfico 22. Consultas



Los resultados reflejan que el 31% de los portales permite hacer este tipo de consultas, mientras que un 7% presenta el link pero no está disponible y un 62% no lo tiene.

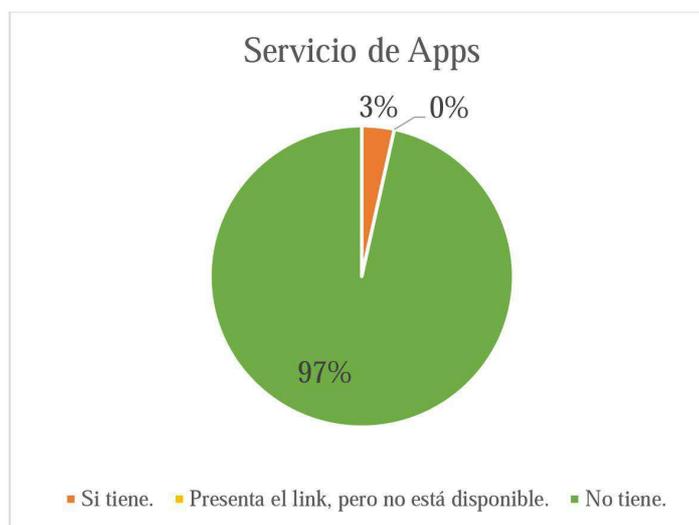
#### ***4.1.3.4 Solicitudes de Turno de Atención.***

Esto apunta a que el ciudadano pueda conseguir un turno por medio del Portal Web de la institución, donde se especifique la hora, el lugar y con cuánto tiempo de anticipación se debe presentar. De esta forma la institución puede trabajar de una forma más organizada y el ciudadano se evitaría horas de espera. Sin embargo los resultados reflejan que el 100% de los portales no tiene esta opción

#### ***4.1.3.5 Servicios de Apps.***

Se refiere a que el GADM proporcione la opción de aplicaciones móviles de cualquier tipo, para que así las personas puedan acceder de un modo más rápido a la información que necesita.

Gráfico 23. Servicios de Apps



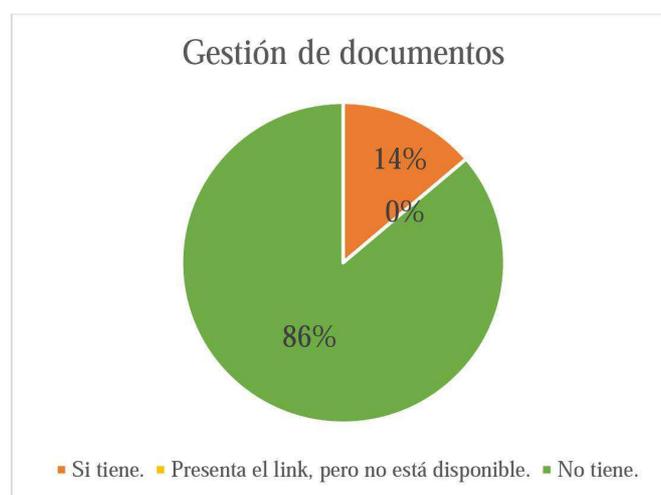
El GADM de Pastaza fue el único con contar con Servicios de Apps, entre las aplicaciones móviles encontradas están “Radio La Muni”, “Guía Turística”, “Sistema de quejas”.

El GADM de Tena ya anuncia que contará con una App Turística que estará disponible en Google Play y App Store.

#### ***4.1.3.6 Gestión de Documentos.***

La Gestión de Documentos se refiere a que el ciudadano pueda obtener un determinado documento que ha sido almacenado en una base de datos para que pueda acceder a él en cualquier momento, de esta forma se elude el extravío o daño de los mismos y se respalda la integridad de los documentos.

Gráfico 24. Gestión de Documentos



Los resultados muestran que sólo el 14% proporciona este servicio y que un 86% no cuenta con él.

#### 4.1.4 Resultados Generales.

Tabla 2

*Evaluación General.*

| <b>Cantones</b>              | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|------------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Lago Agrio</b>            | 13       | 2        | 17       |
| <b>Sucúa</b>                 | 11       | 4        | 17       |
| <b>Archidona</b>             | 11       | 3        | 18       |
| <b>Francisco de Orellana</b> | 10       | 2        | 20       |
| <b>Zamora</b>                | 10       | 6        | 16       |
| <b>Pastaza</b>               | 9        | 6        | 17       |
| <b>Gualaquiza</b>            | 9        | 3        | 20       |
| <b>Shushufindi</b>           | 8        | 7        | 17       |

|                           |   |   |    |
|---------------------------|---|---|----|
| <b>Santiago</b>           | 8 | 5 | 19 |
| <b>Tena</b>               | 8 | 4 | 20 |
| <b>Yantzaza</b>           | 8 | 3 | 21 |
| <b>Putumayo</b>           | 8 | 3 | 21 |
| <b>Gonzalo Pizarro</b>    | 7 | 5 | 20 |
| <b>Morona</b>             | 7 | 4 | 21 |
| <b>Logroño</b>            | 7 | 4 | 21 |
| <b>Quijos</b>             | 7 | 4 | 21 |
| <b>Aguarico</b>           | 7 | 4 | 21 |
| <b>El Panguí</b>          | 7 | 3 | 22 |
| <b>Mera</b>               | 6 | 4 | 22 |
| <b>Pablo Sexto</b>        | 6 | 3 | 23 |
| <b>Loreto</b>             | 6 | 3 | 23 |
| <b>Palora</b>             | 5 | 5 | 22 |
| <b>Taisha</b>             | 5 | 4 | 23 |
| <b>Limón Indanza</b>      | 5 | 2 | 25 |
| <b>El Chaco</b>           | 4 | 5 | 23 |
| <b>Joya de los Sachas</b> | 3 | 8 | 21 |
| <b>Arajuno</b>            | 3 | 4 | 25 |
| <b>Nangaritza</b>         | 3 | 4 | 25 |
| <b>Chinchi</b>            | 3 | 0 | 29 |

En esta tabla se pueden observar cuántos indicadores se encontraron en cada uno de los portales web dependiendo de la calificación obtenida. Como se puede apreciar, el Portal Web del GADM de Lago Agrio es el que posee el mayor número de indicadores 13/32 con la máxima calificación de “3”, seguido por los GADM de Sucúa y Archidona 11/32, y por último Francisco de Orellana y Zamora 10/32.

Tomando los municipios que más indicadores cumplieron independientemente de la calificación obtenida, quedarían así, Zamora 16/32, seguido por Lago Agrio, Sucúa, Pastaza y Shushufindi 15/32, y por último Archidona 14/32.

## 5. Conclusiones

Una vez hecha la observación de los 29 Portales Web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Amazonía ecuatoriana se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El ámbito de información es el más destacado de los servicios que proporcionan los GADM de la región Amazónica en sus Portales Web, donde los cinco documentos más publicados son la Estructura Orgánica Funcional, Rendición de Cuentas, Directorio Completo, Formularios de Atención, e Información de Contacto. Es destacable que todos los Portales Web usan un lenguaje comprensible para los ciudadanos, de esta forma el flujo de información se torna idóneo. Sin embargo es notable la escasez de información que ofrecen los GADM.
2. A pesar de que en Ecuador existe la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, los Portales Web de los GADM de la región Amazónica proveen herramientas sumamente deficientes para la participación, lo que demuestra que no se está haciendo utilización de los beneficios que ofrecen las TIC o que existe un desinterés por parte de las autoridades de conocer la opinión y aportes de la ciudadanía, sin tener en cuenta que los ciudadanos son sus mandantes, quienes le otorgaron ese poder.
3. El ámbito Transaccional al igual que el Relacional posee herramientas muy pobres, debido a que todo trámite se debe realizar en la institución y esto hace que se ralentice una gestión, esto representa un contra en cuanto a las necesidades de los ciudadanos en lo que respecta al limitado tiempo que un gran número de personas dispone para asistir a una institución y esperar por largas horas a ser atendido.
4. Los portales web de los GADM de la región amazónica ecuatoriana se pueden ubicar en una etapa Mejorada (ONU, 2013), dado que el contenido de su página es elemental

para favorecer la comunicación entre el GAD y el ciudadano. Proporcionando información básica del GADM y descargas de ciertos formularios o solicitudes para realizar trámites.

## **6. Recomendaciones**

Con base en las conclusiones obtenidas se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Los GADM deben prestar más atención a sus Portales Web y brindar información más oportuna, periódica y de calidad a sus habitantes. Ya que la comunicación es la base de cualquier tipo de relación. La traducción de la página es muy importante sobre todo para los turistas que acuden al portal en busca de los atractivos del lugar, y en este sentido es valiosa también la información turística y de ocio para así atraer visitas y activar la economía.
2. En primera instancia las autoridades deben ser conscientes de su posición y escuchar a sus mandatos, es por esto que los GADM deben proveer herramientas de participación ciudadana en sus Portales Web, y una vez que se cuente con ellas hacer promover el uso de las mismas para que la ciudadanía pueda participar de forma activa en el ámbito local.
3. Los GADM deberían considerar los beneficios que trae consigo el proporcionar herramientas transaccionales en sus Portales Web, al ofrecer servicios en línea el GADM optimizaría las funciones de la institución y facilitaría la realización de transacciones y acortaría tiempo de espera a los ciudadanos.
4. Los GADM deben comprometerse en brindar mejores servicios a la ciudadanía, suministrando mejores herramientas Transaccionales para así ascender a la etapa Transaccional, y posteriormente mediante herramientas de Participación Ciudadana alcanzar el nivel máximo que es la etapa Conectada.



## **8. Recursos Humanos y Materiales**

### **8.1 Recursos Humanos**

- Investigadora.
- Tutora.
- Validadores.

### **8.2 Recursos Materiales**

- Dinero.
- Computador.
- Hojas.
- Impresora.
- Sobres.

## 9. Referencias

- Arias, F. G. (Ed.). (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Barragán, M. X., y Guevara, V. F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Bersano, L. (2006). Mejores prácticas de Gobierno Electrónico en América Latina. ¿Qué indicadores se utilizan para calificarlos? ¿Cuál es su pertinencia para medir el nivel alcanzado en el camino a la E-sociedad? Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Campillo, A. C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. Una propuesta de modelo estructural. *Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 4(1), 45-62. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_PEPU.2010.v4.n1.15962](http://dx.doi.org/10.5209/rev_PEPU.2010.v4.n1.15962)
- Campillo, A. C (2013). La administración municipal relacional y participativa. Cómo construir la identidad de las Ciudades desde una perspectiva de comunicación Neopública. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 17(30), 74-93. doi: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2013.30.74-93>
- Cantalapiedra, M., Genaut, A., Peña, S., y Pérez, J. (2007). Webs municipales del País Vasco y Navarra: Importancia de la dimensión de servicios y retraso en el aspecto informativo. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 13, 13-30. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_ESMP.2007.v13.12897](http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2007.v13.12897)
- Cardona, D. F. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Revista Universidad & Empresa*, 3(3,4,5), 20-45. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2731>

- Cerezo, J. M. (2005, marzo). Los retos de la eAdministración en España. *II Jornada Democracia digital, eAdministración y participación ciudadana*. Jornadas llevadas a cabo en Barcelona, España.
- Delgado, T. M., y Cendros, G. J. (2006). Factores que intervienen el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio Escuque del estado Trujillo. *TELEMATIQUE*, 5(2), 13-25. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telematique/article/view/816>
- Dinsdale, G., Chhabra, S., y Rath-Wilson, J. (2002). Guía práctica para el Gobierno Electrónico: cuestiones, impactos y percepciones. *Centro Canadiense de Gestión*. Recuperado de <http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/626922.pdf>
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España. *Madrid: Instituto de Empresa, (s/n), (s/n)*. Recuperado de [https://www.academia.edu/1428424/An%C3%A1lisis\\_del\\_desarrollo\\_del\\_gobierno\\_electr%C3%B3nico\\_municipal\\_en\\_Espa%C3%B1a](https://www.academia.edu/1428424/An%C3%A1lisis_del_desarrollo_del_gobierno_electr%C3%B3nico_municipal_en_Espa%C3%B1a)
- Finkelievich, S., Baumann, P., y Jara, A. (2001). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Desarrollo Local: gobierno electrónico y redes ciudadanas. *Revista Internacional de Desenvolvimiento Local*, 1(2), 13-26. Recuperado de <http://www.interacoes.ucdb.br/article/view/608/628>
- Finkelievich, S., y Prince, A. (2008, abril). Gobiernos Locales Y Ciudades Digitales. *La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica*. Seminario llevado a cabo en Quito, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (Ed.). (2014). Metodología de la Investigación. México D.F., México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011). *Ecuador Estadístico Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Recuperado de

[http://inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=300](http://inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=300)

Instituto Nacional de la Administración Pública. (2005), *La Gobernanza Hoy: 10 Textos De Referencia*. Recuperado de

<http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LA%20GOBERNANZA%20HOY.pdf>

Ley No. 24. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Registro Oficial Suplemento 337, Ecuador, 18 de mayo de 2004.

Ley No. 0. Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Registro Oficial Suplemento 175,

Ecuador, 11 de mayo de 2011.

López-De, C. S., y García, A. R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: La orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación.

*Universitas Humanística*, 82(82), 279-304. doi: 10.11144/Javeriana.uh82.cgeo

Marco, D., y Capanegra, H. (2004). El Gobierno Electrónico. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 5, 91-120. doi: <http://dx.doi.org/10.14409/da.v1i5.1191>

Naser, A., y Concha., G. (2011), *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El\\_Gobierno\\_electronico\\_en\\_la\\_gestion\\_Publica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf)

Organización de los Estados Americanos. (2017), *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas* (s/n). Recuperado de

[http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Organización de las Naciones Unidas. (2013), *Estudio de las Naciones Unidas sobre el*

- Gobierno Electrónico, 2012*. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2008), *E-Gobierno para un Mejor Gobierno* (s/n). Recuperado de <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manual-egobierno-para-un-mejor-gobierno.pdf>
- Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196. Recuperado de <http://revistas.unla.edu.ar/software/article/view/805/841>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017* Versión 1.0. Recuperado de [www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf)
- Sierra, B. (2007). (Ed.). (2007). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Madrid, España: Editorial Thomson.
- Villoria, M., y Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 69-103. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13331692003>

## 10. Anexos

GADM Archidona (<http://www.archidona.gob.ec/>) – Chat en línea

GADM Chinchipe (<http://www.gadchinchipe.gob.ec/>) – Noticias (última publicación 2014)

**GAD Municipal del Cantón Gonzalo Pizarro**

#625 (SIN TÍTULO) #638 (SIN TÍTULO) INICIO EL CANTÓN NOTICIAS EL GOBIERNO MUNICIPAL CONTÁCTANOS TRANSPARENCIA TURISMO CORREO INSTITUCIONAL

SÍGUEME EN TWITTER

Tweets por @GADM\_GP

GAD Gonzalo Pizarro retweetó

Mario @MarioGodoy74

@ECU911NuevaLaja @ECU911\_@Riesgos\_Ec @ECU911Tulcan @elnorteadiano @TulcanOnline @gadm\_cascales @GADM\_GP @rojassolano @AmazoniaEc @Wider\_Cadena Excelente información compañeros muchas gracias

31 ago. 2017

GAD Gonzalo Pizarro retweetó

ANDES @andesecuador

La Ruta del Agua, otra oferta turística de Ecuador,

MAYO 2017

**Informe de Transparencia Mayo 2017**

19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro

- Lit. b2) Distributivo de personal
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro
- Lit. C Remuneraciones mensuales
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro
- Lit. d) Servicios que ofrece
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro
- Lit. f1) formulario o formatos
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro
- Lit. g) Presupuesto de la institución
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro
- Lit. h) Resultados de auditorias
- 19 jul. GAD Municipal Gonzalo Pizarro

INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

702 mayo 9, 2017

INFORMATIVO MUNICIPAL

Publicado por GAD Municipal Gonzalo Pizarro

4.437 reproduccion...

GADM Gonzalo Pizarro (<http://gonzalopizarro.gob.ec/>) – Utiliza Google Drive

**Alcaldía LAGO AGRIO** Tierra de gente emprendedora

ALCALDÍA TRÁMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA CONTÁCTANOS

Apoya al Agricultor Lagoagrensé

DOYADA

Alcaldía de LAGO AGRIO

UNAS

OCESA

Obra Pública

Lago Digital

Turístico

Responsabilidad Social

El Alcalde

La transformación de Lago Agrio continúa, gracias por su confianza...

Somos el primer cantón de la Amazonia con internet gratis en todas sus parroquias...

Ven y descubre la magia única de visitar y vivir en Lago Agrio paraíso Amazónico

Equipo multidisciplinario humano, responsable y solidario...

Selecionar idioma

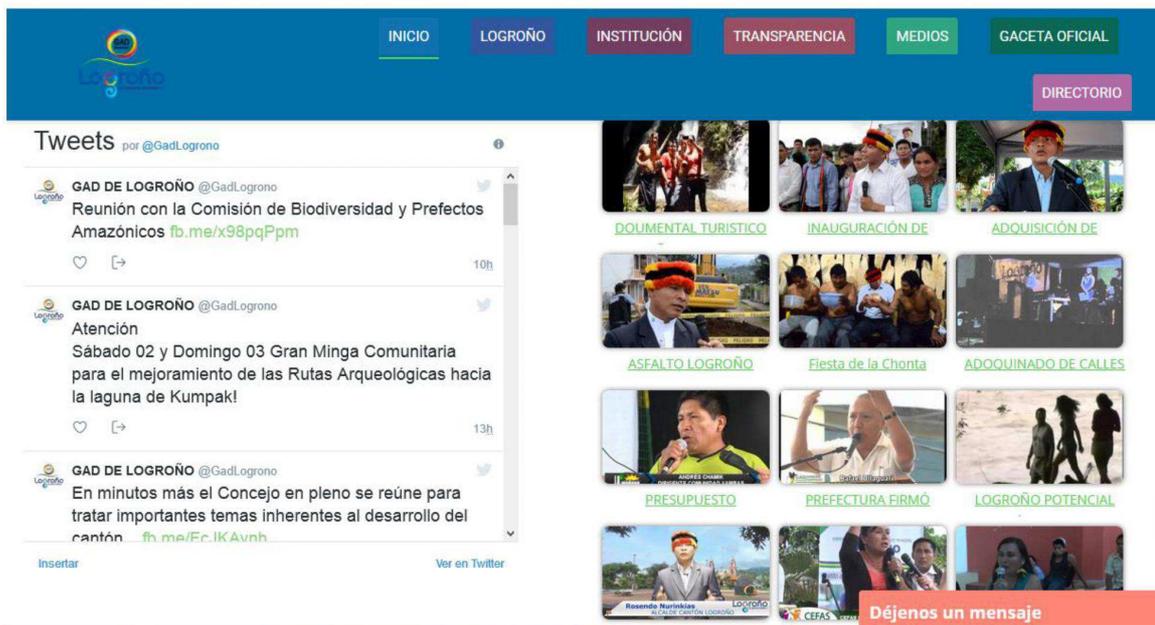
|                  |            |
|------------------|------------|
| Alemán           | Italiano   |
| Coreano          | Japonés    |
| Criollo haitiano | Portugués  |
| Francoés         | Ruso       |
| Galés            | Turoo      |
| Griego           | Ucraniano  |
| Holandés         | Urdu       |
| Húngaro          | Vietnamita |
| Indonesio        | Yidis      |
| Inglés           |            |

Elija su idioma

Inicio

CONVOCATORIA SESIÓN ORDINARIA

GADM Lago Agrio (<http://www.lagoagrio.gob.ec/alcaldia/>) – Traducción a 20 idiomas



GADM Logroño (<http://www.logrono.gob.ec>) – Información actual (pero por vía Twitter)



GADM Quijos (<http://quijos.gob.ec>) – Información Municipal en mantenimiento desde 2016

INICIO

LA MUNICIPALIDAD

TRANSPARENCIA

MORONA

MACAS

NOTICIAS

CONTACTANOS

## Los X Juegos Binacionales Ecuador -Perú se realizarán en Macas



El miércoles 19 de octubre, en rueda de prensa estuvo presente el Dr. Leonardo Arévalo, presidente de la Federación Deportiva de Morona Santiago, quien informó sobre los X Juegos Binacionales Ecuador-Perú, que se realizarán del 11 al 16 de noviembre en Macas, participarán cuatro provincias de cada país, de Ecuador, El Oro, Loja, Zamora y Morona Santiago; de Perú, Cajamarca, Piura, Tumbes y Amazonas.

## Este domingo 16 de octubre cerca de 5000 ciudadanos elegirán sus nuevos directorios barriales en Macas



GADM Morona (<http://www.morona.gob.ec/>) – Noticias (última publicación 2016)

Inicio Municipio Cantón Transparencia Turismo Contactos

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PABLO SEXTO**

Unidad del voto en Sangre...

**Cultura**

La vida intercultural del cantón presente entre shuar y mestizos.

Mapa del Sitio Obras Trámites Municipales

¿Está de acuerdo con el horario de recolección de residuos sólidos propuesto para Pablo Sexto y las comunidades?

Sí 24 No 8 Total votos: 22

Tigo. Rafael Domingo Antuni Castani Alcalde

Noticias del Cantón

GADM Pablo Sexto (<http://www.pablosexto.gob.ec/>) – Consulta Popular

Pastaza GAD MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PUYO TRANSPARENCIA SERVICIOS NOTICIAS CONTACTOS LICITACIÓN

Mapa Satélite

Municipio de Pastaza  
Francisco de Orellana y 9 de Octubre  
E0161150 - Barrio México  
Puyo - Pastaza - Ecuador

Directorio

Sugerencias y Quejas

Solicitud de Información Pública

GADM Pastaza (<http://puyo.gob.ec/>) – Buzón de Quejas y Sugerencias

# INVITACIÓN SOCIALIZACIÓN DE ORDENANZA

El Gobierno Municipal de Shushufindi invita a la **SOCIALIZACIÓN DE LA REFORMA A LA ORDENANZA** que regula la tarifa del agua potable, alcantarillado e hidrosuccionador.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>¿CON QUIÉNES?</b> Moradores del barrio El Refugio</p> <p><b>LUGAR:</b> Casa taller del Parque de la Juventud</p> <p><b>FECHA:</b> Viernes, 25/08/2017</p> <p><b>HORA:</b> 18:00</p> | <p><b>¿CON QUIÉNES?</b> Moradores de los barrios: Los Bosques, Miraflores y Orellana</p> <p><b>LUGAR:</b> Cancha cubierta del barrio Los Bosques.</p> <p><b>FECHA:</b> Sábado, 26/08/2017</p> <p><b>HORA:</b> 18:00</p> |
|---|---|

Lic. Esgar Silvestre  
**ALCALDE**



## REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LA TARIFA DEL AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO E HIDROSUCCIONADOR ES SOCIALIZADA EN TERRITORIO

El viernes 25 y sábado 26 de agosto, el Gobierno Municipal de Shushufindi a través de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, cumplió una agenda de socialización de la Ordenanza que Regula la Tarifa del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado e Hidrosuccionador, con los barrios El Refugio, Los Bosques, Miraflores y Orellana.

En este proceso de participación ciudadana los moradores de estos sectores, recibieron información técnica sobre el funcionamiento y costo del servicio de agua potable desde la planta de tratamiento hasta la distribución para el consumo humano, y en base a ello el valor que debe ser asumido por los usuarios.

Los participantes aportaron con sugerencias para construir entre autoridades y ciudadanía un instrumento eficiente, acorde con los intereses y requerimientos de los ciudadanos.



GADM Municipal  
DE TENA

INICIO INFORMACIÓN COMO LLEGAR TOUR VIRTUAL 360° APLICACIÓN MÓVIL

GUIA TURISTICA DEL TENA

PROXIMAMENTE NUEVA  
**APLICACIÓN MÓVIL  
TURISTICA DEL TENA**

Conozca todos los atractivos turísticos que ofrece el TENA. A apenas unos 15 ó 20 km, la jungla se vuelve realmente impresionante. Estamos seguros de que quienes la visiten por primera vez, quedarán marcados para siempre.

Available on the  
App Store

GET IT ON  
Google play

PROXIMAMENTE!

GADM Tena (<http://tena.gob.ec>) – Próximamente App Turística

Facturación Electrónica | Consultas en Línea | Quiquix

ZAMORA  
GADM MUNICIPAL

INICIO MUNICIPIO CIUDAD SERVICIOS GALERÍA TRANSPARENCIA NOTICIAS CONTACTOS

CONSULTA EN LÍNEA

CLIC AQUÍ

CONSULTA TUS IMPUESTOS MUNICIPALES

RECAUDA

GADM Zamora (<http://www.zamora.gob.ec>) – Consultas en línea



## Ordenanzas

## Resoluciones

## Declaratorias



*Roberto Amijos*  
**Alcalde**

### Proyecto vial unirá los cantones Yantzaza y Yacuambi

Publicado: Miércoles, 06 Septiembre 2017 16:37 | Escrito por José Chuquimarca | Imprimir



Hoy, en horas de la mañana en la ciudad de Zamora, se llevó a cabo una importante reunión entre los presidentes de los Gobiernos Parroquiales de Chicaña y La Paz; los alcaldes de Yantzaza y Yacuambi, conjuntamente con el prefecto de Zamora Chinchipe, Salvador Quishpe.

[LEER MÁS...](#)

### FIRMA DE CONVENIO PERMITIRÁ FORTALECER A AGRICULTORES

Publicado: Lunes, 04 Septiembre 2017 16:31 | Escrito por José Chuquimarca | Imprimir



La mañana de este miércoles 30 de agosto del 2017, en la sala de alcalde del cantón Yantzaza se desarrolló la firma de un convenio entre El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Yantzaza y la Fundación Humana Pueblo a Pueblo de África.

[LEER MÁS...](#)

**CONSULTAS**

**IMPUESTOS**

### Con éxito culminó Feptury Luciérnaga 2017

Publicado: Miércoles, 06 Septiembre 2017 13:32 | Escrito por José Chuquimarca | Imprimir



### Yantzaza contará con nueva parroquia eclesiástica

Publicado: Viernes, 25 Agosto 2017 18:01 | Escrito por José Chuquimarca | Imprimir



1569880

|                 |         |
|-----------------|---------|
| Hoy             | 29430   |
| Este Semana     | 29430   |
| Semana Anterior | 1509816 |
| Este Mes        | 29430   |
| Mes Anterior    | 148426  |
| Todos los días  | 1569880 |

IP Computador: 181.198.228.10  
2017-09-06 22:50  
[Visitors Counter](#)

Buzón VWeb del Ciudadano

## Proyectos

Te invitamos a conocer cada uno de los proyectos que actualmente estamos adelantando para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Taisha.



Coliseo de Panki  
2014



San Antonio -  
Agua Potable



## Encuesta

Ha visitado alguna vez Taisha?

- No  
 Si

Ver

Votar

GADM Taisha (<http://www.taisha.gob.ec/>) – Encuesta

Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal  
del Cantón Sucúa

la obra sigue !!

INICIO MUNICIPIO SERVICIOS SUCÚA TURISMO TRANSPARENCIA CONTACTENOS CORREO NOTICIAS EPMAPA-S

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR

ORDENAMIENTO TERRITORIAL

COMISARÍA MUNICIPAL

TRÁMITES

TRÁMITES

CONVOCATORIAS 2016

SILLA VACÍA

RENDICIÓN DE CUENTAS

Cantidad a mostrar 10

| Titulo                                | Autor | Visto       |
|---------------------------------------|-------|-------------|
| Convocatoria 01 de septiembre de 2017 |       | Visitas: 9  |
| Convocatoria 28 de agosto de 2017     |       | Visitas: 12 |
| Convocatoria 04 de agosto de 2017     |       | Visitas: 37 |
| Convocatoria 28 de julio de 2017      |       | Visitas: 38 |
| Convocatoria 07 de julio de 2017      |       | Visitas: 70 |
| Convocatoria 30 de junio de 2017      |       | Visitas: 53 |
| Convocatoria 23 de junio de 2017      |       | Visitas: 69 |
| Convocatoria 09 de junio de 2017      |       | Visitas: 59 |
| convocatoria 05 de junio de 2017      |       | Visitas: 59 |
| convocatoria 25 de mayo de 2017       |       | Visitas: 65 |

Página 1 de 13 Inicio Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siguiente Final

GADM Sucúa (<http://www.sucua.gob.ec/>) – Acceso a la Silla Vacía

| Lista de Cotejo e-Gobierno                  |  |  | Rúbrica   |                                   |
|---|--|--|---|-----------------------------------|
| Criterio                                    | Indicadores  | 3  | 2   | 1                                 |
| Información                                 | Atención Personalizada   | Cuenta con un chat o formulario de atención online   | Solo tiene call center  | No tiene                          |
|   | Publicación de Decretos  | Sí lo tiene  | Presenta link pero no está disponible   | No tiene                          |
|   | Publicación de Acuerdos  | Sí lo tiene  | Presenta link pero no está disponible   | No tiene                          |
|   | Información de Contacto  | Dispone de dirección, teléfono y email   | Sólo dispone de números de teléfono o email.  | No tiene                          |
|   | Traducción de la página  | Traducción al inglés, shuar y/o Quechua  | Sólo Quechua o Shuar (Art.2 CRE)  | Ninguna traducción                |
|   | Rendición de cuentas   | Anual  | Desactualizado  | No tiene                          |
|   | Información comprensible para el ciudadano común                                 | Lenguaje comprensible sin tecnicismos  | Comprensible con tecnicismo   | Poco comprensible                 |
|   | Guía de ocio   | Expone restaurantes, espacios naturales, espacios de arte, espacios deportivos, bares y discotecas, ferias y fiestas, con sus respectivos nombres, horarios de atención y ubicación. | Expone sólo nombres de espacios de artes, deportivos. Y naturales.  | No presenta información de ocio.  |
|   | Información turística  | Expone todo tipo de atractivos turísticos del cantón y ha creado rutas o una oferta turística específica para los públicos.  | Solo presenta los atractivos turísticos pero no ha creado rutas o programas turísticos específicos según los públicos | No presenta información turística |
|   | Información de actualidad (noticias referentes a las que realiza la institución) | Publicaciones diarias  | Publicaciones semanales   | Publicaciones mensuales           |
| Información institucional                   | Presenta misión, visión, principios y perfil del alcalde.                        | Presenta solo misión y visión.   | No tiene.   |                                   |
| Estructura orgánica funcional (organigrama) | Si lo tiene  | Presenta el link, pero no está disponible.   | No lo tiene.  |                                   |
| Directorio completo de la institución       | Presenta el nombre, cargo, número de teléfono, extensión, correo electrónico.    | Presenta nombre y teléfono.  | No tiene  |                                   |

|                               |   |   |  |                          |
|-------------------------------|---|---|--|--------------------------|
| Participación Ciudadana       | Formularios o formatos de solicitudes   | Es posible descargarlos con facilidad para su edición, no requiere condición alguna y están en un formato de fácil edición.   | Requiere datos personales para su descarga, su descarga es dificultosa y se presenta en formatos no editables.   | No tiene.                |
|                               | Información del presupuesto anual que administra la institución   | Que se encuentre toda la programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto.   | Que se encuentre sólo la planificación presupuestaria o plan operativo anual.                                    | No tiene.                |
|                               | Resultados de las auditorías internas y gubernamentales   | Si lo tiene   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No lo tiene.             |
|                               | Información de transporte   | Informa rutas y teléfono de las cooperativas  | Informa rutas.   | No tiene                 |
|                               | Redes ciudadanas (foros)  | Si lo tiene   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No lo tiene.             |
|                               | Acceso a la Silla Vacía   | Si lo tiene   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No lo tiene.             |
|                               | Consulta Popular  | Ha creado el espacio para que la ciudadanía pueda solicitar la convocatoria a consulta popular sobre cualquier asunto de interés de la circunscripción territorial y revocatoria del mandato en el marco de lo dispuesto en la Constitución y la ley. Art. 303. COOTAD. | Existe información al respecto, pero las personas deben realizar todo trámite de consulta popular personalmente. | No contiene información. |
|                               | Chats   | Si lo tiene. Hay respuesta inmediata a una consulta   | Lo tiene pero la respuesta no es inmediata   | No lo tiene              |
|                               | Encuestas on-line   | Si lo tiene   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No lo tiene.             |
|                               | Valoración de servicios públicos  | Cuenta con la opción de valorar el servicio y expone la opción de describirlo   | Sólo expone la opción de calificar el servicio.  | No tiene.                |
| Buzón de quejas y sugerencias | Requiere de datos personales para la participación.   | Si lo tiene, no se necesitan dejar datos personales.  | No lo tiene.   |                          |
| Capacitación                  | Existe información, acerca de las capacitaciones que realizará el GAD Municipal para los ciudadanos, y un espacio en el cual la ciudadanía se pueda inscribir desde la web. | Existe promoción de capacitaciones por parte del GAD Municipal, pero las inscripciones las deben de realizar personalmente.   | No hay información.  |                          |
| Presupuesto participativo     | Se publica convocatoria, y tiene un link donde se pueda opinar.   | Sólo se publica convocatoria.   | No tiene   |                          |

|                    |   |   |  |   |
|--------------------|---|---|--|---|
| <b>Transacción</b> | Pagos   | Pagos on-line de todos los servicios básicos y trámites (patentes municipales, predios, entre otros), directamente desde la página institucional. | Sólo servicios básicos, y para realizar los pagos se los realiza a través de los portales web de las entidades bancarias autorizadas | No tiene y los pagos se realizan personalmente en el Municipio. |
|                    | Descarga de archivos                          | Presenta el link para descargar todos los requisitos para realizar trámites municipales, así mismo solvencias municipales, entre otros.           | Presenta el link, pero no está disponible.   | No tiene  |
|                    | Consultas                                     | Presenta consulta de pagos, predios, validez, trámites, comprobantes electrónicos.  | Presenta el link, pero no está disponible.   | No tiene  |
|                    | Solicitudes de turno de atención (en persona) | Si tiene.   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No tiene.   |
|                    | Servicio de Apps                              | Si tiene.   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No tiene.   |
|                    | Gestión de documentos (especificar)           | Si tiene.   | Presenta el link, pero no está disponible.   | No tiene.   |