



unl

Universidad
Nacional
de Loja

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Facultad Jurídica Social y Administrativa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO:

Diagnóstico del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano, en el portal web del gobierno autónomo descentralizado municipal de Catamayo, año 2018.

TESIS PREVIA A OPTAR POR EL
GRADO DE INGENIERA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: Danya Yazmin Mendoza Torres

DIRECTORA: Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE.

LOJA-ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

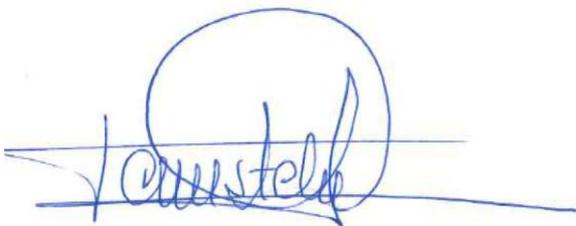
Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada **DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO, AÑO 2018**, elaborada por la egresada Danya Yazmin, Mendoza Torres, de la Carrera de Administración Pública, de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, fue dirigida, orientada y revisada en todos sus avances presentados de acuerdo al cronograma hasta la fecha, cumpliendo con todos los requerimientos establecidos y acorde a la normativa pertinente, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, 09 de septiembre del 2019.



Ing. Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Danya Yazmin Mendoza Torres**, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Danya Yazmin Mendoza Torres

Firma: 

CI: 1105734204

Fecha: Loja, noviembre de 2019

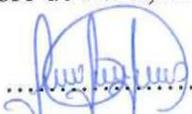
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Danya Yazmin Mendoza Torres declaro ser autora de la tesis titulada, **Diagnóstico del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano, en el portal web del gobierno autónomo descentralizado municipal de Catamayo, año 2018**, como requisito para optar al grado de **Ingeniera en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, muestre a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia que realice un tercero.

Para constancia de ésta autorización, en la ciudad de Loja, a los 07 días del mes de noviembre de 2019, firma la autora,

Firma: .....

Autora: Danya Yazmin Mendoza Torres

Cédula: 1105734204

Dirección: La Argelia, Alexander von Humbolt entre la Condamine y Anton Philips

Correo electrónico: daniatorresunl@gmail.com

Celular: 0968718427

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de Tesis: Ing. Ilia Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE.

TRIBUNAL DE GRADO

Presidente: Ing. Edgar Mauricio Burneo Álvarez, MAE.

Vocal: Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas, MPP

Vocal: Ing. María Raquel Alvarado López, Mg, Sc.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por darme fortaleza y guiarme en cada momento para lograr las metas que con esfuerzo y su ayuda he logrado.

A mis amados padres Juan y Lida por el apoyo incondicional, la motivación y el cariño brindado para seguir en este proceso y poder culminar la carrera y una etapa más en mi vida. A mis hermanas y hermanos por la constancia y apoyo.

A mi familia en general por todo el apoyo brindado, a mis amigos y compañeros de las aulas universitarias, quienes aportaron durante mi proceso de formación y culminación de estudios universitarios.

Danya Mendoza.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja, en su Facultad Jurídica, Social y Administrativa, carrera de Administración Pública por permitirme ser parte de prestigiosa institución y culminar con los estudios de tercer nivel.

A los docentes por impartir sus conocimientos y sus enseñanzas durante todo el proceso de estudios, y de manera especial a la Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE, directora de tesis, por la acertada dirección y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

A las instituciones y personas que formaron parte de ésta investigación, colaborando muy amablemente con lo requerido para la culminación del presente trabajo.

La autora.

1. TÍTULO

**DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS
SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE
GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL WEB
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE CATAMAYO, AÑO 2018.**

2. RESUMEN

El propósito de la presente investigación es realizar un **DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO, AÑO 2018.** La investigación tiene como objetivos el describir la situación actual del portal web del GAD de Catamayo en consideración a la información pública y los servicios en línea, así también determinar el nivel de conocimiento y uso que tienen los ciudadanos con respecto al portal web y establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal.

Para el cumplimiento de los objetivos que fundamentan la investigación se aplicaron herramientas como la observación al portal web del GAD Municipal de Catamayo, además se aplicó encuestas a 364 ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo en edades comprendidas entre los 18 a 65 años y se realizó matrices de análisis para establecer estrategias.

La investigación fue de tipo descriptiva ya que se describió la situación actual del portal web del GAD, en cuanto al enfoque de investigación se aplicó el cualitativo y cuantitativo, el primero para dar cualidades a lo observado en el portal web y el segundo para examinar los datos estadísticos de las encuestas aplicadas. Y los métodos utilizados fueron el científico con el cual se fundamentó teóricamente la investigación, también el método analítico ya que se realizaron análisis de las

encuestas aplicadas y de las matrices realizadas, y finalmente el método deductivo que permitió obtener información de manera general para luego llegar a lo específico del problema de investigación.

Con la metodología y herramientas aplicadas se realizó la descripción del portal web, resultando que el portal se encuentra obsoleto y en una etapa de gobierno electrónico emergente ya que no presenta información actualizada ni servicios en línea accesibles. Posteriormente se aplicaron encuestas las cuales determinaron que los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo tienen un bajo nivel de conocimiento y uso del portal, un 11% de mujeres y el 14% de hombres sí conocen sobre el portal web, esto frente a 41% de mujeres y el 34% de hombres que no conocen sobre la existencia del portal web. También se pudo determinar el nivel de conocimiento por edad, el 17% de la población en edad joven y el 7% de la población adulta, sí conocen sobre el portal, mientras el 43% de la población en edad joven y el 33% de la población en edad adulta no conocen sobre el tema. El uso se ve reflejado con un 34% de la población que sí puede usar el portal, mientras que el 66% no puede hacerlo, por lo tanto también es bajo.

Y finalmente se establecieron estrategias a través de matrices tales como la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), la Matriz Analítica de Formación de Estrategias (MAFE), y la Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica (MCPE), de las cuales al dar una valoración prevaleció la estrategia, “Crear la ventanilla electrónica municipal” con una calificación de 4,87, superior a la calificación total promedio, y la estrategia, “Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web,

incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos” con una calificación de 2,93, inferior a la calificación total promedio. Luego de ello se procedió a realizar la discusión y las debidas conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to carry out a **DIAGNOSIS OF THE ACCESS OF THE CITIZENSHIP TO THE PUBLIC SERVICES ACCORDING TO THE OPEN AND NEARBY GOVERNMENT PROGRAMS, AT THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT WEB PORTAL, YEAR 2018**. The objective of the research is to describe the current situation of the Catamayo GAD web portal in consideration of public information and online services, as well as to determine the level of knowledge and use that citizens have regarding the web portal and establish strategies that help improve citizens' access to the public services of the portal.

For the fulfillment of the objectives that support the investigation, tools were applied such as the observation to the web portal of the Municipal GAD of Catamayo, in addition, surveys were applied to 364 citizens of the urban parishes of Catamayo between the ages of 18 and 65 and it was carried out analysis matrices to establish strategies knowledge and use that citizens have regarding the web portal and establish strategies that help improve citizens' access to the portal's public services.

The research was descriptive, since the current situation of the GAD web portal was described, as regards the research approach, the qualitative and quantitative one was applied, the first to give qualities to what was observed in the web portal and the second to examine the statistical data of the surveys applied. And the methods used were the scientist with which the research was theoretically based, also the analytical method since analyzes of the applied surveys and the matrices carried out were

carried out, and finally the deductive method that allowed obtaining information in a general way to then arrive to the specificity of the research problem.

With the methodology and tools applied, the description of the web portal was carried out, resulting in the portal being obsolete and in an emerging e-government stage since it does not present updated information or accessible online services. Subsequently, surveys were applied which determined that the citizens of the urban parishes of Catamayo have a low level of knowledge and use of the portal, 11% of women and 14% of men do know about the web portal, compared to 41% of women and 34% of men who do not know about the existence of the web portal. It was also possible to determine the level of knowledge by age, obtaining that 17% of the population in young age and 7% of the adult population, do know about the portal, while 43% of the population in young age and 33 % of the population in adulthood do not know about the subject. The use is reflected with 34% of the population that can use the portal, while 66% cannot, therefore it is also low.

And finally, strategies were established through matrices such as the Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats Matrix (SWOT), the Analytical Strategy Formation Matrix (MAFE), and the Quantitative Strategic Planning Matrix (MCPE), of which When giving an assessment, the strategy “Create the municipal electronic window” with a rating of 4.87, higher than the average total rating, and the strategy, “Use existing strengths in the web portal, to improve the provision of public services on the web portal, thus increasing citizen participation and cultivating digital culture in citizens ”with a rating of 2.93, lower than the average total rating. After that, the discussion and the appropriate conclusions and recommendations were carried out.

3. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico se refiere básicamente al uso e implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública y su interacción con los ciudadanos, es así que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico reconoce textualmente las expresiones de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica como similares debido a que, “ambas son consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007, p. 7)

Es por ello que el gobierno electrónico ofrece formas de mejorar la interacción ciudadano-administración a través de programas de gobierno electrónico, tal es el caso del gobierno abierto, mediante el cual se ofrece información transparente sobre la gestión pública; el gobierno cercano para ofrecer servicios en línea y el gobierno eficiente y eficaz para consolidar una gestión pública enfocada a resultados con el uso eficiente de los recursos disponibles.

La presente investigación se justifica bajo los criterios de la modernización del Estado y el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, lo cual conlleva a la implementación de páginas web institucionales, donde los ciudadanos puedan acceder a información de la gestión pública institucional y a servicios en línea que les permita agilizar sus trámites, ahorrar tiempo y dinero, en concordancia con lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Optimización y

Eficiencia de Trámites Administrativos. Ya que el conocimiento en base a la información e innovación se fortalece como el eje transversal de desarrollo, bienestar y democracia.

Por consiguiente la importancia de ésta investigación radica en la posibilidad de proporcionar información y datos que sean útiles para tener una visión clara y real de si existe o no acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo y el nivel de conocimiento de los ciudadanos con respecto al uso del portal web del GAD, y con ello poder contribuir a la mejora de los servicios públicos electrónicos encontrados en el estudio del portal web, ya que éste estudio se convierte en un antecedente para futuras investigaciones y para que la institución pueda tomar acciones correctivas en cuanto a la prestación de servicios públicos en el portal web.

Su viabilidad está proporcionada por los lineamientos de investigación de la carrera de Administración Pública, refiriéndose a la participación ciudadana y las vinculaciones entre el estado y la sociedad civil en busca de comprender las reformas del estado y proponer alternativas tendientes a la modernización del Estado, así también está dada por la colaboración de los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo, ya que la idea de investigar sobre el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos en el portal web ha tenido una acogida favorablemente, y se ha observado el desconocimiento de la ciudadanía pero el gran interés de saber sobre el tema.

En consecuencia la investigación tiene como propósito diagnosticar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos en el portal web del GAD Municipal de

Catamayo, describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD de Catamayo, determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web por parte de los ciudadanos y establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, para que el portal web sea eficaz, transparente y fácil de usar. Ya que el vínculo entre la administración pública del municipio y la ciudadanía son las facilidades que brinda a la población en general, para hacer el accionar más llevadero y de calidad.

Actualmente se puede visualizar que existe una gran cantidad de sitios web gubernamentales, tanto en el gobierno central como en los gobiernos seccionales, por ello el diagnóstico del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del GAD Municipal de Catamayo se desarrolló en primer lugar con la revisión de literatura en donde se consideró bases legales que fundamentan el tema de investigación, así también diferentes conceptos relacionados con la participación ciudadana y los gobiernos electrónicos, el programa de gobierno abierto y cercano, tecnologías de información y comunicación. Luego se explica la metodología utilizada la cual se fundamentó en aplicar los siguientes métodos: descriptivo, científico, deductivo, cualitativo y cuantitativo.

Es importante también la puesta en práctica del trabajo de tesis y ésta se realizó con la observación directa al portal web, la aplicación de la encuesta a 364 ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo y la elaboración de matrices para establecer estrategias. A continuación se presentan los resultados en función de los objetivos de la investigación, para luego proseguir con la discusión y finalmente se plantean conclusiones y recomendaciones.

El presente trabajo pretende aportar para que las autoridades del GAD Municipal de Catamayo tomen en consideración los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar el servicio a la ciudadanía y transformar de manera efectiva a la administración.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 Marco Legal

4.1.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador 2008, como norma legal suprema establece en sus artículos 16, 17 y 18 de la comunicación e información, de manera general y resumida se refiere al derecho de las personas al acceso universal de las tecnologías de información y comunicación con inclusión de personas con discapacidad, el uso igualitario de frecuencias del espectro radioeléctrico, así también el derecho de acceder libremente a información de las entidades públicas.

De la misma forma en su artículo 52 especifica el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad, con información precisa y no engañosa en su contenido y características. El artículo 53 refleja la responsabilidad que tienen las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos ya que estos deben incorporar sistemas de medición de satisfacción del usuario.

Es importante también resaltar a la administración pública como impartidora de servicios a la colectividad con eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, esto según el artículo 227. Dándole énfasis en que cada uno de estos principios rige el actuar de la administración pública y mantienen estrecha relación con el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos (Asamblea Constituyente, 2008).

4.1.2 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico fue aprobada por IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Chile el 31 de mayo y 1 de junio de 2007, y adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Chile el 10 de noviembre de 2007, y manifiesta que “La perspectiva desde la que se tiene que abordar el empleo de las TIC en la gestión pública es la del ciudadano y sus derechos” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007, p. 4).

Así también es pertinente mencionar la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual en su contenido refleja como uno de sus objetivos, “Definir los contenidos del derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus gobiernos y administraciones públicas” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007, p. 6). Es decir que esta carta se orienta a facilitar al ciudadano la comunicación con el estado de manera electrónica, lo cual respalda y recae en sustentar una vez mas el tema de investigación.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico estableció 7 principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los Gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer este derecho. De los cuales prevalecen 5 principios que se presentan a continuación,

- **Principio de igualdad:** Garantiza que toda persona sin excepción se le brinde los medios y facilidades para relacionarse con la administración pública, ya sea por medios electrónicos o por medios no electrónicos, respecto al acceso

a una adecuada prestación de los servicios públicos, como a cualquier actuación o procedimiento administrativo.

- **Principio de transparencia y accesibilidad:** Garantiza que la información de la administración pública y la provisión de servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.
- **Principio de adecuación tecnológica:** Garantiza que las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades, por lo que se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y la socialización del conocimiento.
- **Principio de reciprocidad:** Garantiza que toda persona tendrá derecho a consumir información pública, tal como el Estado y la administración consumen datos de las personas.
- **Principio de interrelación por medios digitales:** Garantiza que no sea obligatorio que una persona asista a una dependencia gubernamental para realizar un trámite, salvo lo dispuesto en la normativa vigente, y que siempre habrá la opción de usar medios digitales y acciones en línea para realizar cualquier trámite. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007, p. 8, 9)

4.1.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública específicamente en sus artículos 7 y 8 establece,

- **Art. 7.- Difusión de la Información Pública.-** Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;
- e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;
- f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;

- g)** Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;
- h)** Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i)** Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;
- j)** Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;
- k)** Planes y programas de la institución en ejecución;
- l)** El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;
- m)** Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

- n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;
- o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley.

- **Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.-** Todas las entidades que conforman el sector público implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado. (Congreso Nacional, 2004)

Evidentemente como lo establece la ley todas las instituciones del sector público están obligadas a difundir información mínima actualizada a través de un portal electrónico, así también deben implementar programas de capacitación y difusión tanto para los servidores públicos como para la colectividad en general ya que con ello estarían garantizando mayor participación e interacción de los ciudadanos con el Estado.

4.1.4 Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos

Esta ley fue creada con la finalidad de optimizar trámites administrativos, reducir costos y agilizar procesos y así fomentar la relación entre los ciudadanos y la

administración pública. En su artículo 2 se establece el ámbito de aplicación de esta ley para las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales. Así también existen otras especificaciones en los artículos 3, 5, 12, 14 y 15 referentes a la optimización y simplificación de trámites administrativos.

- **Art. 3.- Principios.-**

4. Tecnologías de la información.- Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.

5. Gratuidad.- Los trámites que se realicen en la Administración Pública de preferencia serán gratuitos, salvo los casos expresamente señalados en el ordenamiento jurídico vigente.

11. Simplicidad.- Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.

- **Art. 5.- Derechos de las y los administrados.-** las personas, en la gestión de trámites administrativos, tienen los siguientes derechos:

1. A obtener información completa, veraz, oportuna y motivada acerca de los trámites administrativos y al respeto de sus garantías al debido proceso.

2. A conocer, en cualquier momento y preferentemente por medios electrónicos y/o cualquier plataforma de fácil acceso, el estado del trámite en el que tengan la calidad de interesados; y a obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

3. A abstenerse de presentar documentos o cumplir procedimientos que no se encuentren debidamente establecidos en leyes, decretos, ordenanzas y demás normativa publicada en el Registro Oficial, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.

- **Art. 12.- Obligación de informar sobre trámites administrativos.-** Las entidades reguladas por esta Ley están obligadas a publicar de forma visible en su página web institucional, los trámites que se pueden gestionar en la entidad, el órgano que está a cargo de la gestión, los requisitos que se deben cumplir, el procedimiento a seguir, el tiempo aproximado que toma el trámite, los manuales de usuarios para gestionar los trámites, así como la base normativa que sustenta dicho trámite, con la fecha de publicación en el Registro Oficial, la fecha de actualización de la información y cualquier otro dato relevante, relacionado con dichos trámites.
- **Art. 14.- Sistema de pagos en línea.-** Créase el sistema de pagos en línea de los valores relativos a trámites administrativos de todas las entidades reguladas por esta Ley. El sistema tiene por objeto permitir el pago de los valores generados por la gestión de trámites administrativos mediante transacciones en línea realizados a través de Internet en virtud de lo cual, se deberá emitir el comprobante electrónico del pago respectivo.
- **Art. 15.- Trámites en línea.-** Las entidades reguladas por esta Ley que cuenten con trámites administrativos que se puedan gestionar en línea, deben garantizar que el trámite, en su totalidad, se pueda realizar en línea y no podrán exigir la presentación del original o copia del comprobante de la gestión de dicho trámite como requisito para finalizar el mismo. Cuando el

trámite administrativo se pueda gestionar en línea, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presencia física de la o el interesado. (Asamblea Nacional, 2018)

Tal como lo establecen los artículos de esta ley, los ciudadanos o administrados tienen el derecho de poder utilizar trámites administrativos a través de servicios electrónicos que les permitan optimizar tiempo y costos, de la misma forma las instituciones que se rigen bajo esta ley deben poner en práctica las disposiciones que se establecen para brindar un servicio público eficiente, eficaz, transparente y de calidad a través de las tecnologías de información y comunicación.

4.1.5 Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo establece en su objetivo 7, incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía, claramente este eje y objetivo engloba la razón de, generar mecanismos de corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad, la cogestión en la prestación de servicios; que incluye aquellas medidas de mejora regulatoria y simplificación de trámites para facilitar la vida de la población, cuyo anclaje reside en el movimiento dinámico de la sociedad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017-2021). Considerablemente lo que busca el plan es la mejora de la prestación de servicios y el involucramiento de la sociedad en los asuntos de gobierno, implementando las Tecnologías de Información y Comunicación ya que como propuesta de meta para este eje es mejorar el índice de gobierno electrónico y de esa manera el ciudadano pueda estar más apegado al accionar de las entidades del sector público.

4.1.6 Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Notoriamente el Plan Nacional de Gobierno Electrónico forma parte de la base legal, ya que éste instrumento es el fundamento de la presente investigación enfocada en el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos a través de los portales electrónicos y es así que este plan fue creado y liderado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el 2014 y desde entonces ha teniendo modificaciones hasta lo actual del 2018-2021. Básicamente se puntualiza en promover la participación ciudadana, la simplificación de trámites, la democratización de servicios, buscando que los ciudadanos puedan participar de manera activa en las decisiones y asuntos que realice el gobierno y sus organismos dependientes, ampliando y mejorando el acceso a los servicios siendo éstos accesibles para todos sin exclusión.

Es prácticamente un modelo incluyente que se puntualiza en tres programas denominados, gobierno abierto, cercano, eficiente y eficaz, en definitiva este instrumento se orienta a fortalecer el gobierno electrónico del País (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021).

4.2 Marco Conceptual

4.2.1 Participación ciudadana en los gobiernos electrónicos

Como ya se ha argumentado la participación ciudadana es muy importante en nuestra actualidad y no se puede dejar de lado la participación con un Estado moderno aplicando las tecnologías de información y comunicación, las cuales han

revolucionado la vida de las personas de distintas formas. Varios de los impactos se dan, sin duda, en el ámbito del gobierno, en el que la aplicación de las TIC ha significado la modernización de la gestión pública, la mejora en la entrega de bienes públicos y servicios a la ciudadanía, la mejora en la gobernabilidad, y también la oportunidad para redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

Betancourt (2006), hace referencia a dos aspectos importantes en el desarrollo digital, el de las posibilidades que abren las estrategias de gobierno electrónico para ampliar y fortalecer la democracia y facilitar la recuperación de la esfera pública por parte de la ciudadanía; y, el rol del gobierno para atender las disparidades en el acceso, uso e impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación. Es decir con la evolución de las TICs se puede dar paso a un gobierno electrónico el cual pretende generar espacios para que los ciudadanos, funcionarios e instituciones puedan interrelacionarse a través de las tecnologías, lo cual no asegura una participación ciudadana en su totalidad, pero si ayuda a que se genere transparencia, rendición de cuentas, un acceso a la información y con ello ir generando poco a poco el interés del ciudadano con los asuntos de interés público.

Notoriamente la participación ciudadana inmersa en el actuar de los gobiernos electrónicos y en este caso en los gobiernos seccionales, es una pieza fundamental para generar una buena gestión institucional, promoviendo y creando espacios donde la ciudadanía pueda beneficiarse con este mecanismo electrónico de los portales web, permitiendo al ciudadano desde la comodidad de su casa ser parte de la gestión al estar informado del acontecer público y de la misma forma poder acceder a los

servicios públicos en línea ahorrando tiempo y poniendo en práctica las tecnologías de información y comunicación.

4.2.2 Servicios Públicos

Partiendo de un concepto sencillo de servicio público, se lo puede asociar a “La prestación que efectúa la Administración en forma directa o indirecta para satisfacer una necesidad de interés general” (Diez, 1980, p. 198).

La expresión servicio público, hace énfasis en la necesidad de garantizar la prestación eficiente de una actividad requerida por una persona, para fundamentar esto es necesario tomar en consideración la concepción de Artehortua (2014), el cual hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. Es decir los servicios públicos tienden a satisfacer las necesidades básicas de la colectividad a través de la prestación de actividades que solventan dichas necesidades. Generalmente todas las entidades públicas realizan estas prestaciones y si se especifica a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, aquí los servicios públicos tienen un papel importante, puesto que reflejan la buena administración del municipio cuando la colectividad se encuentra satisfecha con los servicios receptados.

El servicio público deriva de la voluntad del servidor público, para que este exista se requiere que la autoridad pública decida asumir dicha responsabilidad para desarrollar esa amplia gama de actividades sociales a prestar. Es por ello que el

servicio público debe presentar algunas características, tal y como lo manifiesta López (2012) “Igualdad de acceso, prestación y calidad; universalidad y continuidad, precios públicos desligados del coste del servicio; adaptabilidad a las necesidades de la población, a los cambios tecnológicos” (p. 11). Todo esto debe ponerse en practicar para que se pueda dar un servicio público de calidad y con voluntad política.

4.2.3 Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico según lo manifiesta la Organización de los Estados Americanos (2010) es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Y de esa manera propiciar a la interacción estado-sociedad, desde la perspectiva del derecho ciudadano para poder relacionarse electrónicamente con la administración pública.

Desde otra perspectiva para Naser & Concha (2011) el gobierno electrónico es “El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes de tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p. 12).

Al igual que los conceptos anteriores para la Organización de Naciones Unidas el gobierno electrónico es,

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e

información que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016-2017)

Todas estas conceptualizaciones nos incitan a pensar que la estrecha relación del gobierno electrónico y las TICs, son un elemento importante para lograr una administración eficiente, ágil y sobretodo transparente, con ello se podría realizar la prestación de servicios a la colectividad, asociado a la asignación correcta de recursos como una buena gestión pública.

Existen tres programas de gobierno creados en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico; gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficiente y eficaz, cada uno con importancia significativa, pero para objeto de estudio únicamente se tomará en consideración los dos primeros programas de gobierno, los cuales se especificarán en las redacciones siguientes, iniciando con el programa de gobierno abierto.

4.2.3.1 Programa de gobierno abierto.

El programa de gobierno abierto busca mejorar el desempeño gubernamental a través de plataformas electrónicas de gestión de información e interacción social, fomentando el derecho de participación ciudadana y la transparencia en la gestión de la administración pública, proporcionando información a disposición de los ciudadanos y permitiendo que los mismos mantengan un monitoreo del accionar del gobierno. Los fines principales de este programa son la transparencia, rendición de cuentas y la participación ciudadana, que en conjunto logran formar una asociación estado-sociedad.

El Plan de gobierno electrónico cuenta con objetivos manejados por programas, de los cuales en este apartado se mencionará al gobierno abierto. Cada uno de los programas son la finalidad del gobierno electrónico, en donde se afianzan todos sus esfuerzos, para iniciar se tiene en cuenta como gobierno abierto, “Incrementar el acceso y la transparencia a la información pública como medio para fomentar la participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015, p. 43).

Este objetivo implica poner a disposición de la ciudadanía información pública útil en formatos abiertos y reutilizables. Con la finalidad de que los ciudadanos tengan a mano los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones del Gobierno. De esta forma se fomenta la confianza de los ciudadanos en el Estado y sus instituciones, facilitando el acceso transparente a información de calidad actualizada, pertinente y oportuna. En resumen se busca optimizar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía; consolidando un ambiente de dialogo dinámico, colaborativo y efectivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015, p. 43)

4.2.3.2 Programa de gobierno cercano.

El gobierno cercano es un mecanismo que al igual que el gobierno abierto, utiliza una plataforma electrónica para mejorar la calidad de vida del ciudadano y facilita el acceso a los servicios públicos, a través de la simplificación de trámites y la democratización de los servicios públicos, contribuyendo a una mejor gestión,

dándole beneficios al ciudadano, como el ahorro de tiempo y dinero (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021).

El objetivo del gobierno cercano es “Incrementar la provisión y calidad de los servicios en línea”. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015, p. 43)

Con este objetivo se busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea, este acceso debe ser a través de cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora. Es deseable que los servicios en línea cuenten con procesos y estándares de calidad que garanticen excelencia en la atención a la ciudadanía. El tener servicios públicos en línea beneficia a la ciudadanía porque disminuye los costos de transacción ya que le ahorran tiempo y dinero. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2015, p. 43)

4.2.4 Modelo de Gobierno Electrónico en Ecuador

El modelo de gobierno electrónico hace énfasis en el uso de técnicas modernas de gestión para lograr las metas, objetivos y programas del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en base a un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad.

Este modelo establece cuatro pilares fundamentales:

Pilar Estratégico: se puntualiza en mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a las ciudadanos y ciudadanas, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, la participación

ciudadana y facilitar el goce de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Pilar de Rectoría: se compone de dos elementos necesarios para la implementación de gobierno electrónico en el Ecuador, el primer elemento define la gobernanza para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el segundo elemento que contempla los servicios para garantizar la alineación con el modelo de gobierno electrónico.

Pilar de organización y arquitectura gubernamental de los servicios electrónicos: la organización de gobierno electrónico se fundamentará en una arquitectura que será definida por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, con la cual las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva diseñarán, planificarán, construirán y controlarán los diferentes servicios electrónicos.

Pilar de categorización de los servicios electrónicos: define la organización de los servicios electrónicos acorde a la organización que define la Constitución de la República del Ecuador de los sectores. Los servicios electrónicos se prestan en consideración de las condiciones únicas de cada ciudadano y ciudadana. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016-2017)

Estos pilares sostienen la idea de llevar a cabo en Ecuador un modelo de gobierno electrónico que consolide el hecho de brindar servicios ágiles, oportunos, transparentes, no solo beneficiando a la ciudadanía sino también al sector público, a las entidades que pongan en práctica este modelo en la gestión pública.

Es preciso tomar en consideración la evolución del gobierno electrónico en Ecuador, ya que a través del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas se puede medir cada dos años ciertos temas tales como, los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano. Obteniendo como resultado que para el año 2018 que Ecuador estuvo un índice de 0,61 en el puesto 84, lo cual significa que se va evolucionando en cuanto a gobierno electrónico y su aplicación (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021) .

4.2.5 Utilidad del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es de gran utilidad en el sector público como base fundamental para la mejora de los servicios públicos, este brinda ciertos beneficios tales como;

Transparencia y rendición de cuentas: gracias a la creación de portales públicos es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se utilizan los recursos.

Servicios en Línea: Es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas.

Participación ciudadana: Es posible realizar muchas consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. También se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

Capacitación y Educación a Distancia: Muchos organismos públicos y privados utilizan Internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007)

Es importante destacar lo útil que es el gobierno electrónico en la administración pública nacional, regional y local, en concordancia con lo antes expuesto tiene algunas utilidades que benefician la gestión pública, ahorra tiempo y permite la interacción de la ciudadanía de manera activa, siempre y cuando dicha ciudadanía se encuentre actualizada y acoplada con las tecnologías de información y comunicación para que no exista una brecha digital debido al desconocimiento de la funcionalidad de estas TICs y en sí del gobierno electrónico.

4.2.6 Evolución del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico no debe ser entendido como un proyecto de cambio ni una apuesta a la automatización; es un proceso de enriquecimiento de la vida ciudadana que va madurando a través de distintas etapas que marcan mayores niveles de establecimiento y consolidación de un Gobierno Electrónico. (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021). Estas etapas según varios modelos varían en cantidad, siendo el modelo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) un buen referente para aplicarlo en nuestro caso. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez en función de cuatro niveles evolutivos como a continuación se detalla:

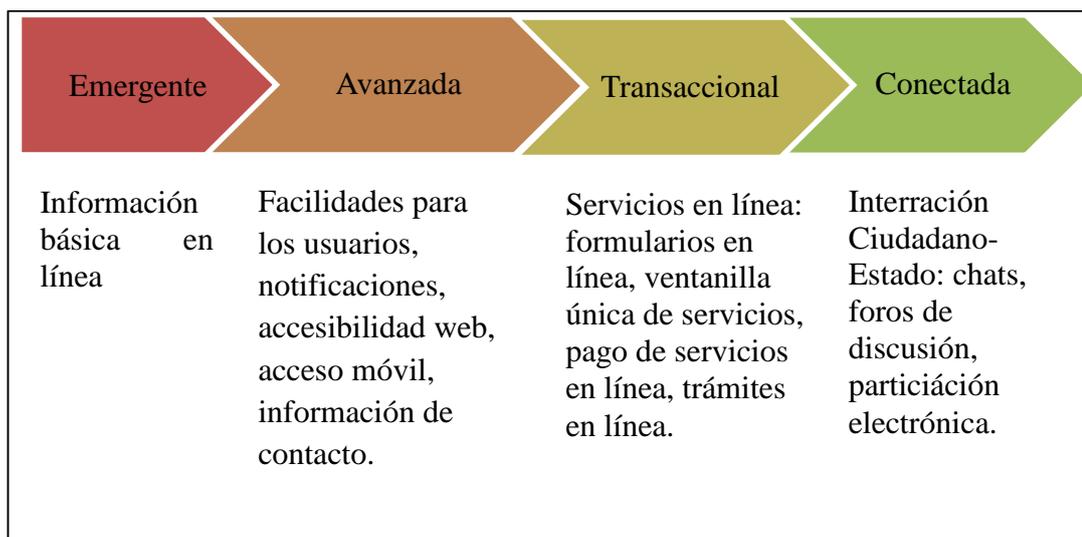


Figura 1. Etapas de evolución del gobierno electrónico según la Organización de Naciones Unidas
Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021
Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Etapa emergente: Está relacionada con una presencia web básica del Estado, donde el gobierno brindan información sobre políticas públicas, gobernanza, leyes, reglamentaciones, documentación relevante y tipos de servicios gubernamentales prestados.

Etapa Avanzada: En este nivel el gobierno ofrece comunicaciones electrónicas unidireccionales o bidireccionales mejoradas entre el gobierno y el ciudadano, como formularios descargables para servicios y aplicaciones del gobierno. Los sitios tienen características de accesibilidad, capacidades de audio y video, son multilinguaje. Algunos servicios electrónicos limitados permiten a los ciudadanos enviar solicitudes de formularios no electrónicos o información personal.

Etapa Transaccional: Los sitios web del gobierno participan en la comunicación bidireccional con sus ciudadanos, lo que incluye solicitar y recibir información sobre políticas, programas, reglamentos, etc. del gobierno. Se requiere alguna forma de autenticación electrónica de la

identidad del ciudadano para completar con éxito el intercambio. Los sitios web gubernamentales procesan transacciones no financieras, presentación de impuestos en línea o solicitud de certificados, licencias y permisos.

Etapa Conectada: Los sitios web gubernamentales cambian la forma en la que los gobiernos se comunican con sus ciudadanos. Son proactivos al solicitar información y opiniones de los ciudadanos que usan la Web 2.0 y otras herramientas interactivas. Los gobiernos pasan de un enfoque centrado en el gobierno a uno centrado en el ciudadano, donde los servicios electrónicos están dirigidos a los ciudadanos a través de eventos del ciclo de vida y grupos segmentados para proporcionar servicios a medida. Los gobiernos crean un entorno que permite a los ciudadanos involucrarse más con las actividades del gobierno para tener voz en la toma de decisiones. (Secretaría Nacional de Administración Pública, 2018-2021, p. 76,77)

4.2.7 Tecnologías de Información

Según la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información (2008), las TICs son el estudio, diseño, desarrollo, fomento, mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales. Es decir las TICs tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones informáticas para almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad que pueda requerir el ciudadano, sirviendo

como medio de información, y buscando la reducción de la brecha digital de la población.

Sin embargo se podría mencionar que en Ecuador las TICs presentan debilidad debido a la brecha digital existente, ya que las TICs aún no son desarrolladas como en otros países y conforme a la tecnología de punta que existe a nivel mundial. El desarrollo tecnológico de un país debe darse desde la iniciativa propia, es decir por medio de capacitaciones y actualizaciones de infraestructura, mediante difusión de uso, incrementando el conocimiento de la población con miras a disminuir la brecha digital existente.

4.2.8 Teoría de la promulgación tecnológica

De acuerdo con Fountain (2013) la teoría de la promulgación tecnológica se refiere a cómo la percepción, diseño y uso de tecnologías objetivas tales como la internet y diferentes piezas de hardware y software, producen resultados organizacionales en términos de eficiencia, eficacia y transparencia. Esta teoría proviene de la visión de ensamble que se refiere a la integración de diferentes visiones de las tecnologías como artefactos físicos que toman en cuenta las relaciones sociales; es decir permite considerar aspectos del determinismo tecnológico y social, impulsando la reflexión sobre la relación dinámica y compleja entre las estructuras sociales, organizacionales y tecnologías de la información.

La promulgación tecnológica se refiere al proceso por medio del cual las instituciones y organizaciones utilizan, perciben y diseñan las tecnologías. De esta manera, las instituciones y organizaciones afectan la promulgación de las tecnologías de información, entendiéndose como la percepción, diseño y uso de tecnologías

objetivas tales como la internet y diferentes piezas de hardware y software. Las tecnologías, a su vez, pueden influenciar y dar nueva forma a las organizaciones e instituciones afectando la eficiencia, eficacia y transparencia en sus procesos internos, generando nuevos departamentos o cambiando algunos, creando tareas o administrando actividades etc. Cuando los arreglos institucionales (leyes, normas, reglamentos) y la tecnologías se afectan mutuamente, lo hacen como consecuencia de las acciones y decisiones de actores políticos (Fountain, 2013).

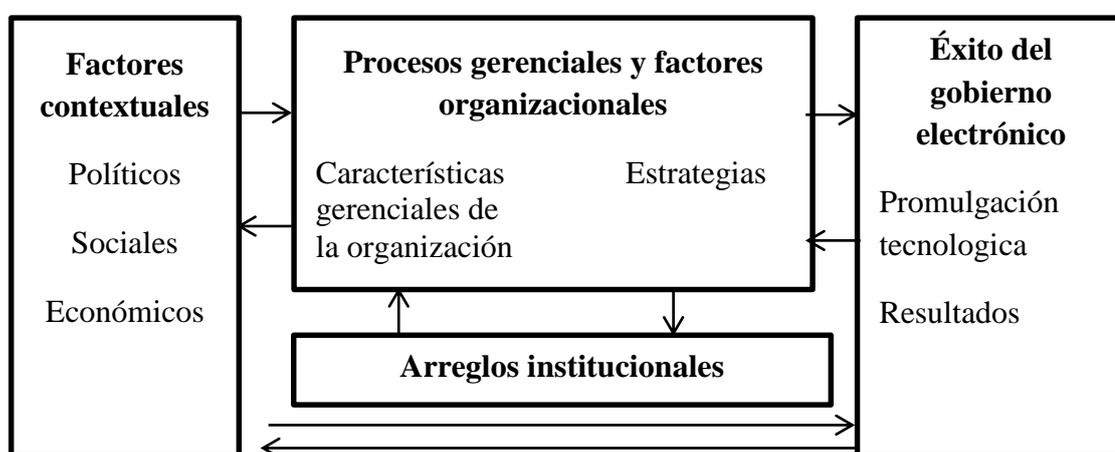


Figura 2. Teoría de la promulgación tecnológica.

Fuente: Fountain Jane. La construcción del Estado virtual “Tecnologías de información y cambio institucional”, 2013.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 1

Componentes de la teoría de Fountain

Componentes	Descripción	VARIABLES a observar
Procesos gerenciales y factores organizacionales	Como están construidas las organizaciones, tamaño, procesos, medios de comunicación y personas responsables de tecnologías	Intereses, valores, liderazgo
Arreglos institucionales	Leyes, normas, comportamientos culturales formales e informales aceptados.	
Factores	Condiciones tecnológicas, legales,	

Contextuales	culturales, políticas, económicas, demográficas, ecológicas que las organizaciones adopten.	
Resultados	Son, la reducción de costos, control organizacional y la integración operacional.	Portales de gobierno, transparencia, información disponible, calidad de la información, canales de participación, oportunidades de colaboración.

Fuente: Gil García & Luna Luis, Teoría institucional y simulación dinámica para una mejor comprensión del gobierno electrónico, 2010.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Es así que, esta teoría pretende explicar la importancia de la aplicación de la tecnología en el actual público, ésta promulgación tecnológica basada en factores sociales, refiriéndose al aporte que brindaría a la sociedad, económicos y políticos, ya que a través de la voluntad política es que se logra resultados que den como consigo el éxito del gobierno electrónico sumado el aporte de la sociedad al interesarse por este tipo de mecanismos electrónicos.

4.2.9 Portal web

Un portal web es considerado según Reyes (2017) como “un sitio web que integra el acceso a un conjunto de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Se llama portal precisamente porque funciona como la puerta única de entrada para el usuario” (p. 165). Es decir es una plataforma basada en el internet diseñada para mostrar cierta información facilitando el acceso a los recursos o servicios de los cuales disponga.

4.2.10 Portal web municipal

La conceptualización de portal web municipal nuevamente la ofrece Reyes (2017) al mencionar que “son portales de Internet que tienen como objetivo ofrecer

información y servicios gubernamentales a los ciudadanos” (p.165). En base al concepto de portal web cabe mencionar la importancia que toman los municipios con la creación de los portales web municipales, a través de la utilización interactiva de las tecnologías de información y comunicación, consiguiendo con ello la participación y el ahorro de tiempo y dinero a los ciudadanos con la optimización de trámites administrativos, ya que el portal debe presentar una variedad de herramientas a ser utilizadas sin exclusión y de fácil acceso.

4.2.11 Características de los portales web municipales

Con la finalidad de que los portales web municipales tengan un mejor desempeño y contribuyan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron creados, se establecen ciertas características que a continuación se presentan,

- La **calidad de la información** debe ser buena, es decir, debe ser relevante, útil y fácil de leer y entender, para que los usuarios puedan discernir si la información que les presenta un portal web es buena, es recomendable colocar información del autor o la fuente, así como la fecha en la que se creó o actualizó la información.
- **Ser navegable**, es decir, el usuario debe poder moverse por todas las páginas que forman el portal web con facilidad, esto implica organizar la información para facilitar su acceso y proporcionar recursos para moverse por las diferentes secciones que forman el sitio.
- El portal web debe **poder usarse fácilmente**, lo que significa que los usuarios pueden llevar a cabo las tareas en el sitio de manera eficaz, eficiente y simple.

- Por otro lado, es deseable que el sitio pueda “**personalizar**” la información de acuerdo a las necesidades de grupos específicos de usuarios (García, 2008, p. 166).

4.2.12 Medición del conocimiento

Medir el conocimiento que tiene una persona es una situación que implica conocer si el valor de la información es básicamente “valor de uso”, la única forma de valorarla es a través de la percepción de quien la usa, medirla se traduce en una cuestión de medir al usuario: “medir el conocimiento es, en el fondo, un problema de medir el significado de la información para quien finalmente la procesa” (Davenport, 1999).

Así también existen aportes por parte de Shanhong (2002) ya que considera que “el conocimiento se ha convertido en la fuerza conductora para el desarrollo social y en un factor importante de producción en el sistema socioeconómico imperante, y que propicia un marco para el desarrollo de las organizaciones de información” (s/n). Considerablemente se entiende entonces que la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual se convierten en una prioridad para el desarrollo social.

La medición de conocimiento enfocada en el tema de conocer sobre los portales web se relaciona también con el término usabilidad ya que los ciudadanos lo que requieren es conocer y saber cómo usar las herramientas interactivas presentadas en los portales web, por esa razón es necesario presentar la conceptualización ofrecida por Nuez (2001) con respecto a la **usabilidad** considerada como “el grado de

eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos al utilizar un producto” (p. 36). Es decir la usabilidad se convierte en un factor importante para considerar la calidad de los portales web, ya que genera experiencias positivas y contribuye a que los sitios web sean eficientes.

4.2.13 Matriz de Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA)

El análisis FODA es un instrumento para realizar diagnósticos mediante el cual se puede analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una institución, es así que consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas (Talacón, 2006). Esta herramienta permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización permitiendo establecer estrategias que mantengan un equilibrio entre lo interno y externo de la institución.

4.2.14 Matriz Analítica de Formación de Estrategias (MAFE)

La matriz MAFE es la descripción de una matriz analítica de formación de estrategias y una vez realizado el listado de los factores de la institución (FODA) se puede realizar la matriz MAFE ya que es un instrumento para realizar estrategias resumiendo y evaluando las fuerzas y debilidades más importantes, esta matriz desarrolla cuatro tipos de estrategias según lo propuesto por Talacón (2006):

- **Estrategias FO:** Aplican a las fuerzas internas de la institución para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas.
- **Estrategias DO:** Pretenden superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
- **Estrategias FA:** Aprovechan las fuerzas de la empresa para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.
- **Estrategia DA:** Son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno. (p. 8)

4.2.15 Tipos de estrategias

(Fred, 2013), establece algunos tipos de estrategias y las clasifica de la siguiente manera:

- **Estrategias de Integración:** también son conocidas como estrategias de integración vertical y permiten que la empresa gane control sobre sus distribuidores, proveedores y/o competidores.
- **Estrategias Intensivas:** requieren grandes esfuerzos intensivos para mejorar la posición competitiva de los productos de la empresa.
- **Estrategias Defensivas:** herramientas de gestión para defenderse. Además de las estrategias integradoras e intensivas, las organizaciones también pueden aplicar el recorte de gastos, la desinversión o la liquidación. Éstas son:

- Recorte de gastos: Reorganización a través de la reducción de costos y activos, con el propósito de revertir la caída de las ventas y las utilidades.
- Desinversión: Venta de una división o de una parte de la organización.
- Liquidación: Venta de todos los activos de la empresa, en partes, por su valor tangible. (p. 138-146)

4.2.16 Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica (MCPE)

Es una matriz que evalúa cuantitativamente las decisiones subjetivas sobre las ponderaciones y las clasificaciones de los factores claves de éxito seleccionados en la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) y la Matriz de Perfil Competitivo (MPC). Lo relevante de esta matriz es que el resultado final ayuda a priorizar las estrategias propuestas en la matriz FODA, además de permitir el orden de implementación de cada estrategia, (Ducon y Rincón, 2009, p. 14).

Pasos necesarios para elaborar una MCPE

- **Paso 1.** Haga una lista de las oportunidades/amenazas externas y las fuerzas/debilidades internas clave de la empresa en la columna izquierda de la MCPE.
- **Paso 2.** Adjudique pesos a cada uno de los factores críticos para el éxito, internos y externos. Los pesos se presentan en una columna contigua, a la derecha, de los factores internos y externos críticos para el éxito.

- **Paso 3.** Estudie las matrices (de la adecuación) de la etapa 2 y después identifique las estrategias alternativas cuya aplicación debería considerar la organización. Registre estas estrategias en la hilera superior de la MCPE. De ser posible, agrupe las estrategias en series excluyentes.
- **Paso 4.** Determine las calificaciones del atractivo (CA) definidas como valores numéricos que indican el atractivo relativo de cada estrategia dentro de una serie dada de alternativas. Las calificaciones del atractivo se determinan analizando cada factor crítico para el éxito, interno o externo, de uno en uno, formulando la pregunta: "¿Afecta este factor la elección de la estrategia?" Si la respuesta a esta pregunta es Sí, entonces las estrategias se deben comparar en relación con ese factor clave. Concretamente, se debe asignar una calificación del atractivo a cada estrategia para indicar su atractivo relativo en comparación con otras, considerando ese factor particular. La escala de las calificaciones del atractivo es 1 = no es atractiva, 2 = algo atractiva, 3 = bastante atractiva y 4 = muy atractiva. Si la respuesta a la pregunta anterior es NO, que indica que el factor crítico para el éxito respectivo no tiene repercusiones para la elección concreta que se está considerando, entonces no se adjudican calificaciones del atractivo a las estrategias de esa serie.
- **Paso 5.** Calcule las calificaciones del atractivo total. Las calificaciones del atractivo total se definen como el resultado de multiplicar los pesos (paso 2) por las calificaciones del atractivo (Paso 4) de cada hilera. Las calificaciones del atractivo total indican el atractivo relativo de cada una de las estrategias alternativas, considerando sólo el impacto del factor adyacente crítico para el

éxito, interno o externo. Cuanto mayor es la calificación del atractivo total, tanto más atractiva será la alternativa estratégica (considerando sólo el factor adyacente crítico para el éxito).

- **Paso 6.** Calcule el total de la suma de calificaciones del atractivo. Sumar las calificaciones del atractivo total de cada columna de estrategias de la MCPE. La suma de las calificaciones del atractivo total revela cuál es la estrategia que resulte más atractiva de cada una de las series de alternativas. Las calificaciones más altas indican estrategias más atractivas, considerando todos los factores relevantes, internos y externos, que podrían afectar esas decisiones estratégicas. La magnitud de la diferencia entre el total de la suma de calificaciones del atractivo en una serie dada de alternativas estratégicas indica la idoneidad relativa de una estrategia en comparación con otra (Fred D. , 2013, p.191).

4.3 Marco Institucional

4.3.1 Breve reseña histórica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo

Catamayo se encuentra ubicado a 36 Km del Noroeste de la ciudad de Loja al sur de la Región interandina del Ecuador, asentada en una extensa llanura, en los flancos externos de la cordillera occidental de los Andes, en la hoya del río Catamayo, atravesada por el río Trapichillo, a una altitud de 1028 msnm y con un clima tropical de 26°C en promedio, fundada el 22 de mayo de 1982, cuenta con una población de 34.827 habitantes y posee 2 parroquias urbanas, Catamayo y San José; y 4 parroquias

rurales, El Tambo, Guayquichuma, San Pedro de la Bendita y Zambí. (Gad Municipal del cantón Catamayo, 2018)

Catamayo se rige por una municipalidad, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo, entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central, la municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal, se rige principalmente sobre la base de lo estipulado en los artículos 253 y 264 de la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Régimen Municipal en sus artículos 1 y 16, que establece la autonomía funcional, económica y administrativa de la entidad. (Gad Municipal del cantón Catamayo, 2018)

Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo

- Brindar servicios de calidad y calidez, con trabajo responsable, coordinado y participativo, para lograr el buen vivir de la comunidad de Catamayo.

Visión

- Posicionar al Cantón Catamayo con la mejor infraestructura básica, como un destino turístico competitivo, dotado de instalaciones de calidad y tecnología de punta, desarrollando nuevas oportunidades de trabajo en busca del buen vivir de los Catamayenses.

Principios y valores institucionales

La Visión y Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, se sustenta en los siguientes valores y principios:

- **Transparencia.-** En todo acto administrativo y en la gestión municipal.
- **Responsabilidad.-** Es el personal altamente responsable en la ejecución de sus funciones, deberes y objetivos de la institución.
- **Solidaridad.-** Es el valor con el que trabaja la institución, los/as compañeros/as del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo son solidarios entre sus miembros y con la sociedad del cantón.
- **Participativo.-** Es un valor característico del actuar de los/as compañeros/as del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo donde su propia acción tiene parte en la realización y en los resultados de la actuación en común de la institución.
- **Compromiso.-** social y moral con el desarrollo de los medios y fines de la gestión municipal.
- **Honestidad.-** que el cliente perciba que quien lo atiende sea totalmente honesto en sugerencias, recomendaciones y precios.
- **Empatía.-** Ponerse en el lugar del cliente, para ofrecerles productos y servicios que le ofrezcan valor agregado.
- **Cortesía.-** Los funcionarios municipales en sus diferentes áreas y actividades encomendadas se relacionan con sus compañeros y los clientes con amabilidad y respeto.

Valores institucionales

- **Lealtad.-** Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.
- Cumplir con eficiencia las tareas encomendadas.
- Participar la moral y la legalidad Utilizando procedimientos transparentes en la gestión institucional.
- Demostrar precisión y agilidad en las actividades institucionales.
- La comunidad observa resultados tangibles en sus condiciones de vida. Se entrega servicios con calidad, amplia cobertura y a costos razonables.
- Interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
- Se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional.
- **Comunicación Fluida.-** Los actores sociales internos y externos están suficientemente informados de la gestión municipal. Se logra optimizar procesos y se obtiene consensos. (Gad Municipal del cantón Catamayo, 2018)

El GAD de Catamayo cuenta con un mecanismo electrónico denominado portal web del GAD Municipal, el cual contiene algunos componentes, como Inicio, Municipalidad, Noticias, Catamayo, Transparencia, Servicios, Contactos, sin embargo el acceder a cada uno de los mencionados resulta un poco engorroso en algunas situaciones, ya que no suele contar con toda la información que debería en cada componente y algunos documentos y servicios no se encuentran disponibles. Es así que se puede evidenciar una vez más la problemática de la presente investigación, ya que en base a la escasa prestación de servicios electrónicos a través del portar

también recae el hecho de que los ciudadanos no cuenten con el acceso a tal información que requieran e incluso no posean conocimiento de uso de dicho portal. (Gad Municipal del cantón Catamayo, 2018).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo **descriptiva** ya que permitió describir la situación actual del portal web del GAD Municipal de Catamayo, realizando una observación directa a través de una ficha de monitoreo al portal con lo cual se caracterizará las secciones del mismo y se podrá dar cumplimiento al primer objetivo específico.

5.2 Enfoque de la investigación

El enfoque cualitativo y cuantitativo ha permitido dar cumplimiento al primer y segundo objetivo, el enfoque cualitativo da cumplimiento al primer objetivo ya que permitió describir la situación actual del portal web del GAD Municipal de Catamayo, es decir en base a la observación que se realizó se pudo dar cualidades a la información encontrada a través de este enfoque. En cuanto al enfoque cuantitativo éste ayudo para el cumplimiento del segundo objetivo, puesto que al aplicar encuestas se obtiene información estadística, por lo tanto el enfoque permitió examinar datos y analizarlos en base a la información recopilada.

5.3 Materiales

En este apartado se menciona aquellos materiales que ayudaron para el desarrollo de la investigación.

- **Material bibliográfico**
 - Libros
 - Documentos en internet
 - Informes en internet
- **Equipos informáticos**
 - Computador
 - Impresora
 - Internet
- **Suministros de oficina**
 - Esferos
 - Flash
 - Papel bond

5.4 Métodos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Método Científico: Este método dio contexto a todo el proceso de investigación, ya que permitió fundamentar teóricamente el problema; además conocer sobre el Gobierno Electrónico, el acceso a la información pública y la participación

ciudadana, a través de las diferentes definiciones, conceptos y criterios obtenidos con la información bibliográfica, lo cual facultó confrontar el problema planteado y realizar las respectivas comparaciones de la teoría con la práctica en general.

Método Analítico: Este método fue importante al igual que los anteriores, ya permitió analizar los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo, así también en el análisis de las matrices para la formulación de estrategias.

Método Deductivo: El método deductivo se utilizó en la investigación para poder obtener datos e información de manera general, del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano, en el portal web del GAD, de tal manera que a través de este método se logró recopilar información general para luego llegar a las premisas del problema de poco acceso a los servicios públicos y al desconocimiento del uso de un portal web.

5.5 Técnicas

Entre las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración de la investigación se mencionan las siguientes:

5.5.1 Observación Directa

Esta técnica fue utilizada para indagar y describir la situación actual en la que se encuentra el portal electrónico del GAD de Catamayo, a través de una ficha de monitoreo que permitió visualizar aspectos relacionados con lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y con los resultados se pudo elaborar un diagnóstico con fundamentos basados en la realidad.

5.5.2 Encuesta

Contiene siete preguntas relacionadas con el conocimiento que poseen los ciudadanos en relación al portal web del GAD Municipal y al acceso a la información que tienen en este portal, si posee conocimiento de trámites, y servicios del GAD Municipal vía electrónica. Fueron aplicadas 364 encuestas que permitieron obtener resultados necesarios para el desarrollo de la investigación.

5.5.3 Escala de Likert

La escala de Likert es un instrumento psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008). Existen algunos tipos de escalas pero en este caso fue necesaria la utilización de la escala nominal, es decir con categorías de (SI/NO) y la escala ordinal, es decir con categorías de FÁCIL/DIFÍCIL o DE COMPLETO/ INCOMPLETO, esto se utilizó tanto para describir la situación actual del portal web y para determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web por parte de los ciudadanos.

5.5.4 Escalas de ponderación de la Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica.

Tabla 2

Escala de ponderación para la Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica

Escala de ponderación	Escala de puntaje de atractivo	Calificación de atractivo	Sumatoria del subtotal de la calificación de atractivo	Sumatoria del total de la calificación de atractivo	Calificación total promedio
Factores externos	No atractivo 1 Algo atractivo 2 Razonablemente atractivo 3 Altamente atractivo 4	Para obtener la calificación de atractivo se multiplica la ponderación de cada factor tanto externo como interno, por el puntaje del atractivo asignado a cada factor.	• La sumatoria se realiza por cada columna tanto de los factores externos e internos.	• Se suma el valor del subtotal de los factores externos y de los factores internos para obtener un total de calificación de atractivo por estrategia	• Para jerarquizar las estrategias y conocer cuál es favorable y cuál no, se considera una calificación total promedio de 3 . • La calificación total inferior a 3, indica que la alternativa no es atractiva para la institución. • La calificación total igual o superior a 3, indica que la alternativa es favorable y atractiva para la institución.
Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> Para asignar el puntaje de atractivo a cada factor se debe realizar la siguiente pregunta ¿Este factor afecta la elección de la estrategia propuesta? <ul style="list-style-type: none"> Si la respuesta es positiva se asigna el puntaje de atractivo considerando la escala. Si la respuesta es negativa no se asigna puntaje y se utiliza un guión. Atractivo, es el grado en que una estrategia permite que la institución utilice sus fortalezas, supere sus debilidades, aproveche las oportunidades y evite las amenazas. 				
No importante 0.0 Muy importante 1.0					
<ul style="list-style-type: none"> La sumatoria de todos los factores externos por estrategia debe ser igual a 1. La sumatoria de todos los factores internos por estrategia debe ser igual a 1. 					

Fuente: Conceptos de Administración Estratégica, Fred David, 2013.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin.

5.6 Población

Según datos obtenidos del INEC la población de las parroquias urbanas de Catamayo en edades comprendidas entre los 18 a 65 años es de **12.406** habitantes distribuidos en **6.823** habitantes en la parroquia urbana de Catamayo y **5.583** habitantes en la parroquia urbana San José, esto según el censo de 2010. Se tomó en consideración los habitantes de la parroquia urbana debido a que son las parroquias con más población como para obtener una muestra significativa. Y en las edades especificadas con anterioridad ya que se ha considerado las personas mayores de edad que puedan ocupar los servicios que el municipio brinda y en este caso el portal del municipio de Catamayo.

Para efectos de la presente investigación se realizó la proyección de crecimiento demográfico al 2019 con una tasa de crecimiento de 1.15% según el INEC, con lo cual se obtuvo la siguiente población final.

Datos

Pi: 6.823

t: 9 años

Tasa de crecimiento: 1.15%

$$P = Pi(1 + i)^t$$

$$P = 6.823 (1 + 0,0115)^9$$

$$P = 7.563 \text{ Habitantes parroquia Catamayo}$$

Datos

Pi: 5.583

t: 9 años

Tasa de crecimiento: 1.15%

$$P = Pi(1 + i)^t$$

$$P = 5.583 (1 + 0,0115)^9$$

$$P = 6.188 \text{ Habitantes parroquia San José}$$

Tabla 3

Población de 18 a 65 años de edad de las parroquias urbanas de Catamayo 2019 y número de encuestas por parroquia.

Parroquias Urbanas	No. Habitantes (18-65 años)	% Total	No. De encuestas por parroquia
Catamayo	7.563	55%	200
San José	6.188	45%	164
Total	13.751	100%	364

Fuente: Datos con proyección al 2019, base obtenida del INEC (Redatam) 2010.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

De tal manera la población para el año 2019 es de **7.563** habitantes para la parroquia urbana de Catamayo, para la parroquia urbana San José es de **6.188**

habitantes, dando un total de **13.751** habitantes urbanos de Catamayo, dicha población será utilizada como población objetivo.

5.6.1 Muestra

Para obtener la muestra se utilizó los 13.751 habitantes de 18 a 65 años, y aplicando la fórmula se obtuvo 364 personas a encuestar.

FÓRMULA

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

En donde:

- **Z**= nivel de confianza,
- **P**= proporción esperada (positiva) (0,5),
- **Q**= proporción no esperada (negativa) (0,5),
- **E**= error (0,05),
- **N**= Población Objetivo

$$n = \frac{13.751 * 1.96^2 * 0,5 * 0.5}{(13.751 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 364$$

Tabla 4*Distribución de la población por edad*

Género		Porcentaje
Hombres	174	48%
Mujeres	190	52%
Total	364	100%

Fuente: Datos con proyección al 2019**Elaborado por:** Mendoza Torres, Danya Yazmin**Tabla 5***Distribución de la población por rangos de edad*

Rango de edad			Porcentaje
18 a 30	Edad joven	219	60%
31 a 65	Edad adulta	145	40%
Total		364	100%

Fuente: Datos con proyección al 2019**Elaborado por:** Mendoza Torres, Danya Yazmin

6. RESULTADOS

Los resultados que se muestran a continuación son obtenidos en base a los objetivos establecidos en ésta investigación y provenientes de la observación al portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo, de las encuestas realizadas a los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo en edades comprendidas entre los 18 a 65 años y de la elaboración de la matriz FODA, la matriz MAFE y la matriz MCPE, herramientas necesarias para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados al inicio de la investigación.

El objetivo general es: Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos en el portal web del GAD Municipal de Catamayo. Los objetivos específicos a desarrollarse son: (1) Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo. (2) Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo. (3) Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.

6.1 Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo

Para describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD se utilizó como técnica la observación, misma que consistió en un monitoreo a la página web del municipio de

Catamayo utilizando una ficha de monitoreo (ver anexo 1) la cual contiene dos secciones la primera **INFORMACIÓN PÚBLICA**, en base a los literales establecidos en el artículo 7 de la LOTAIP (ver numeral **4.1.3** del marco legal) y la segunda **SERVICIOS EN LÍNEA**, en base al contenido de la Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos (ver numeral **4.1.4** del marco legal) y en referencia al portal ciudadano de Quito y Loja (ver anexo 4 numeral 5,6) ya que estos portales web municipales cuentan con servicios en línea o también denominado **PORTAL CIUDADANO**.

De manera general el portal cuenta con siete módulos en la parte superior (Inicio, Municipalidad, Noticias, Catamayo, Transparencia, Servicios, Contactos) cada uno contiene cierta información referente al GAD, si se desliza la página hacia abajo se encuentra fotografías y videos de noticias del cantón, un mapa de la localidad y logos de redes sociales. (Figura 3)



Figura 3. Página de Inicio del GAD de Catamayo, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo.

El módulo Municipalidad contiene cinco sub módulos (Figura 4) denominados, Autoridades, a su vez se clasifica en (Alcalde de Catamayo y Concejales) de los cuales al hacer clic se abren las páginas en donde aparecen el texto página en construcción (Figura 5), el siguiente sub módulo es Misión-Visión, Comisiones, Gaceta actual, y Dependencias municipales, éstos si presentan información correspondiente.

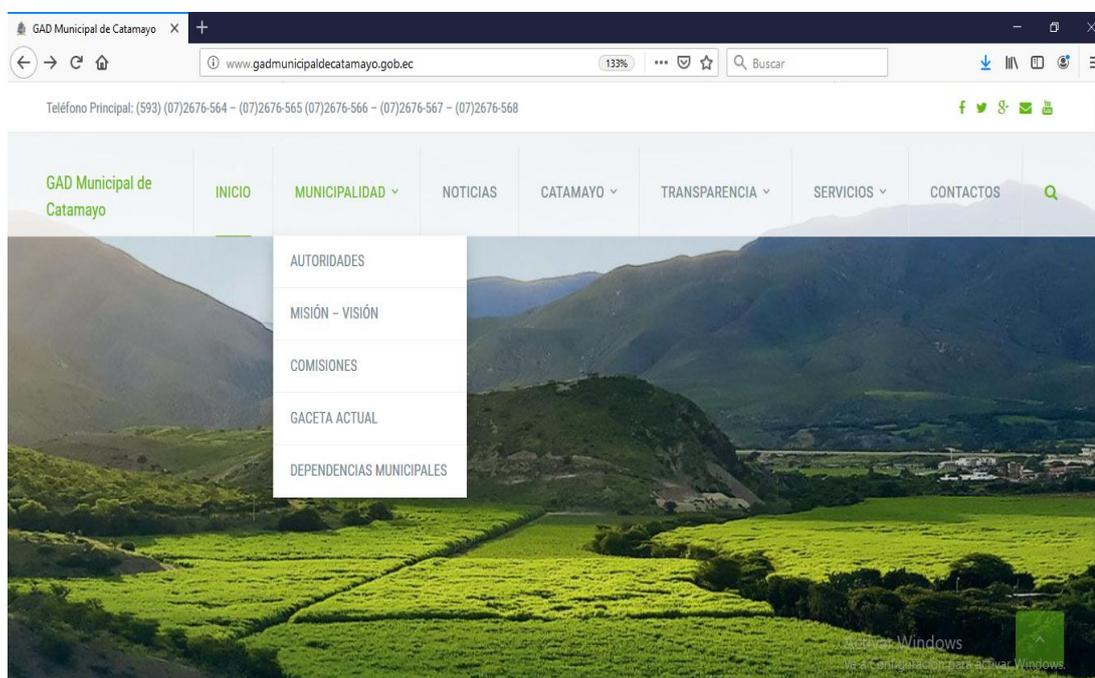


Figura 4. Módulo Municipalidad portal del GAD de Catamayo, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo.

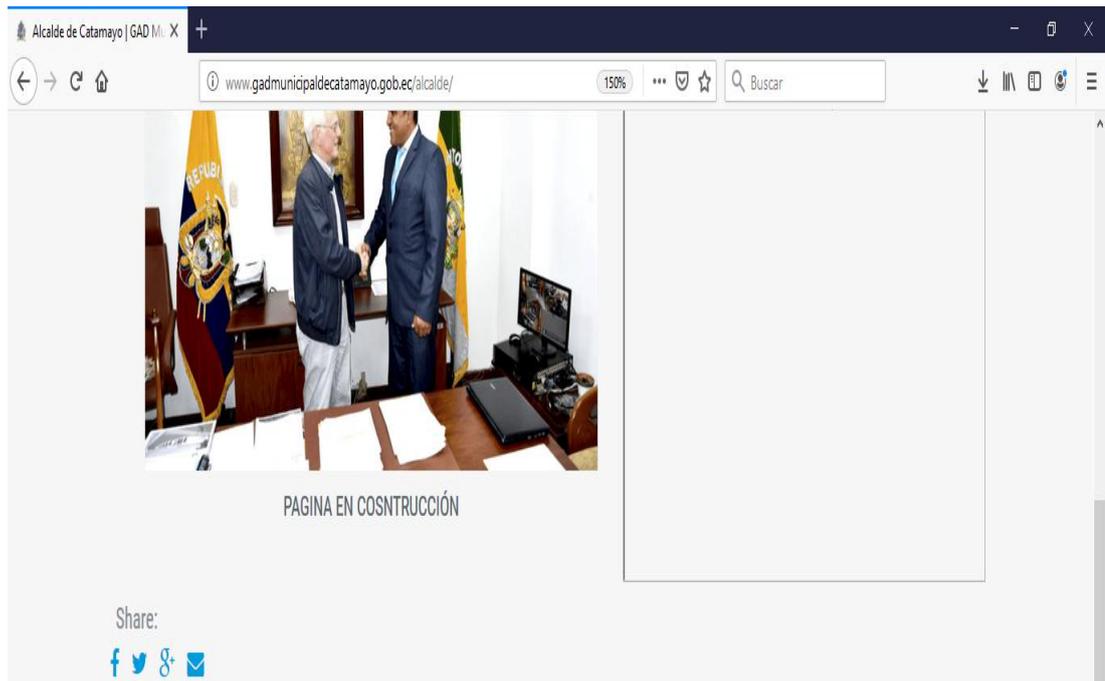


Figura 5. Módulo Autoridades, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

El módulo Catamayo contiene cuatro sub módulos denominados Cantón, aquí se encuentran módulos internos (Datos generales, Diagnóstico biofísico, Geología, Suelos, Información climática, Diagnóstico socio cultural, Educación, Salud), el siguiente módulo es Centros Recreacionales, Cultura y Símbolos, cada módulo y sub módulo contiene la información que promociona. (Figura 6)

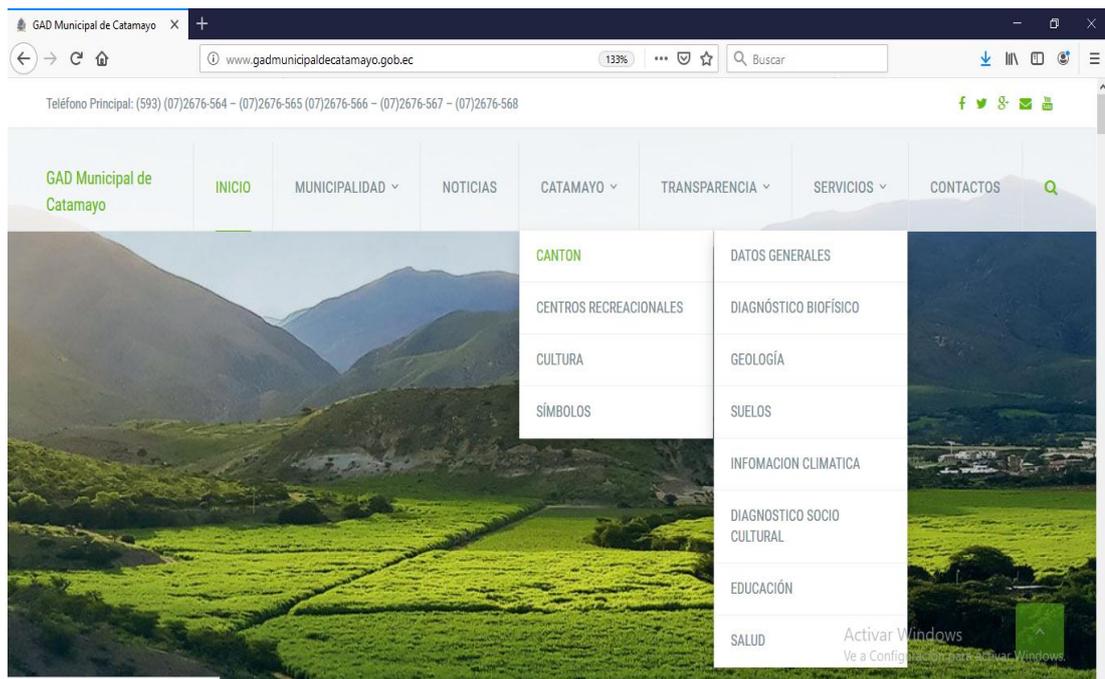


Figura 6. Módulo Catamayo, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

En cuanto al módulo Transparencia (Figura 7) este se subdivide en Transparencia (sub módulo que será descrito a profundidad más adelante en el monitoreo de Información Pública), además se encuentra el sub módulo PAC y Participación Ciudadana (también se sub divide en Unidad Gestora de la Información, Rendición de Cuentas, Presupuesto Participativo, Asamblea Cantonal, Concejo de Planificación, Contactos UPCCS) de los cuales no presenta informe de rendición de cuentas ya que al hacer clic se re direcciona a una página en la que aparece un texto de VIDEO NO DISPONIBLE (Figura 8), lo mismo sucede con el sub módulo de Consejo de Planificación ya que no muestra información.

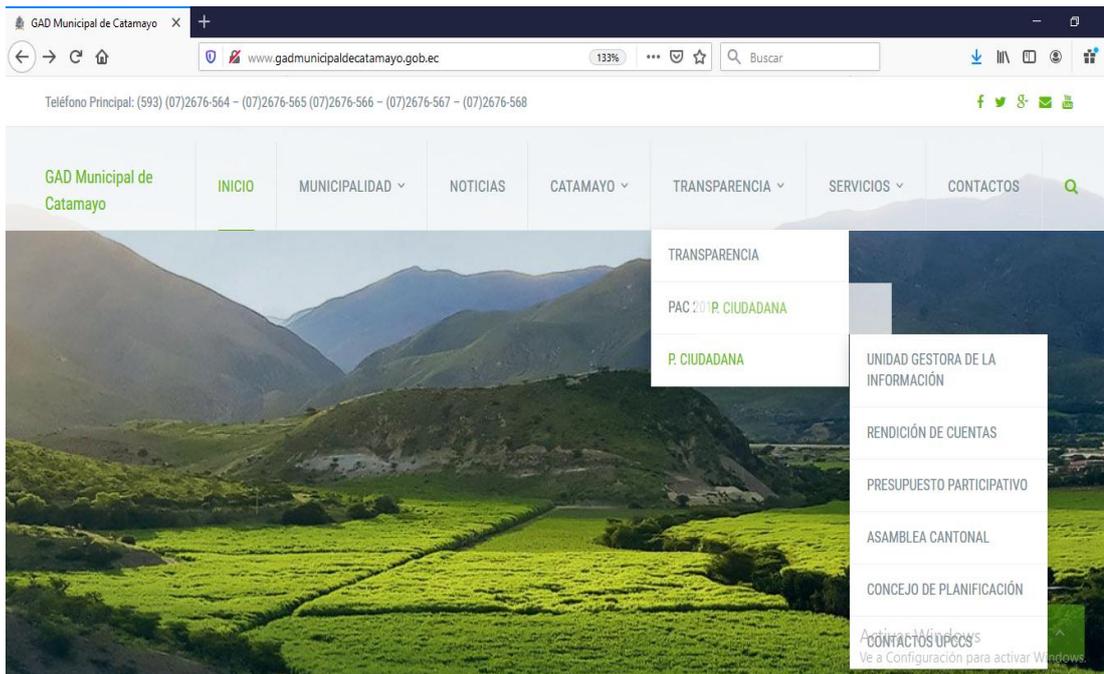


Figura 7. Módulo Transparencia, marzo 2018.

Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

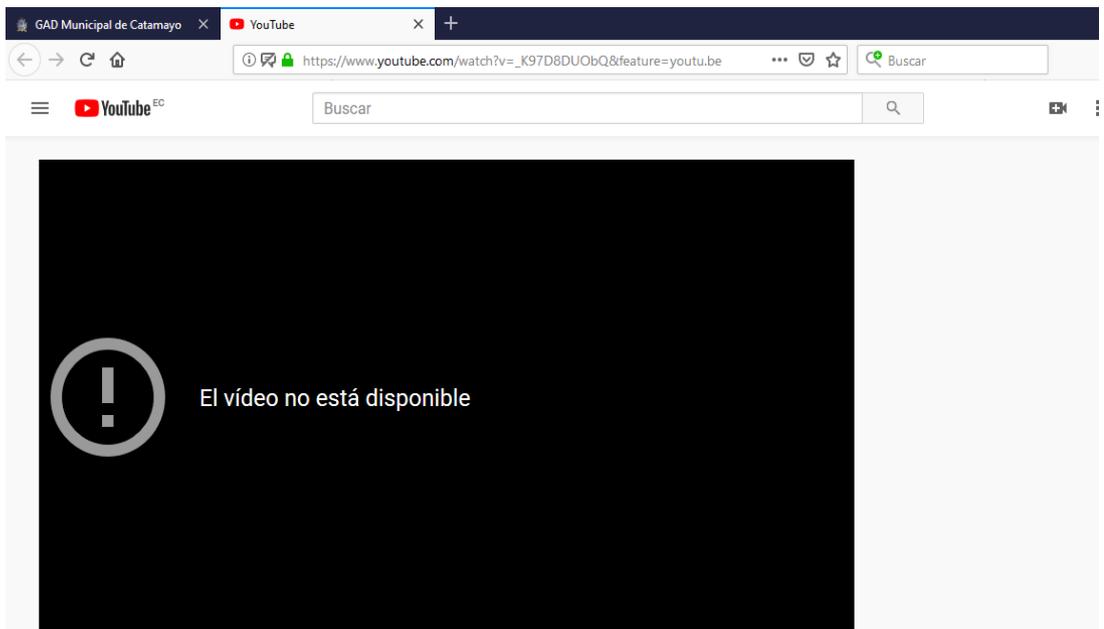


Figura 8. Informe rendición de cuentas, marzo 2018.

Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

El modulo Servicios se subdivide en WEBMAIL y Concejo Cantonal para la Protección de Derechos a Grupos de Atención Prioritaria CCPDGAP, el primero

muestra la opción de iniciar sesión con usuario y contraseña, pero no existe una guía explicativa de cómo y para qué el usuario debe utilizar ésta sección (Figura 9) y el segundo refiere a la rendición de cuentas del Consejo de Protección de Derecho hasta el año 2018 (Figura 10)

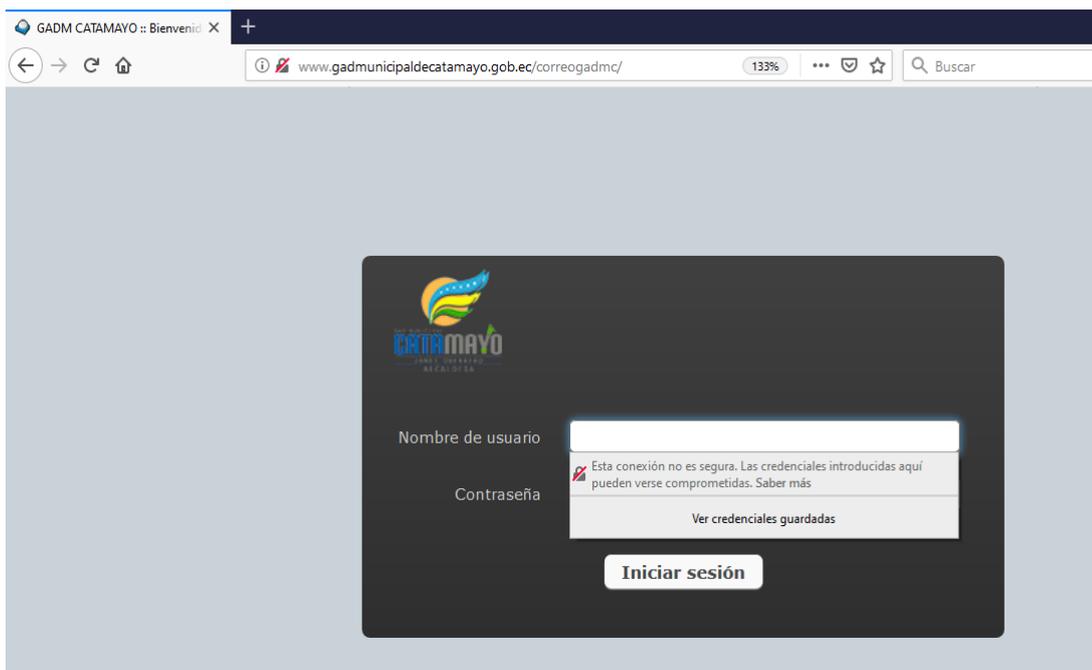


Figura 9. Web mail, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

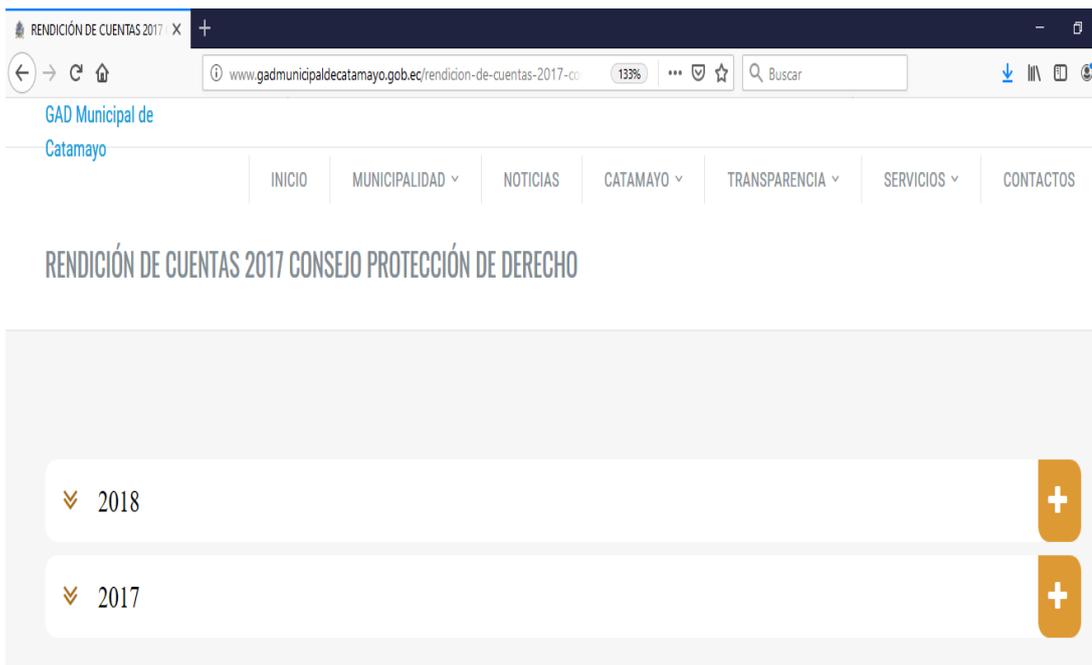


Figura 10. Rendición de cuentas, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

Monitoreo de la sección Información Pública

La observación y descripción de ésta sección se inició indagando en el módulo transparencia en la parte superior se pudo observar que la información está publicada hasta enero del 2018, a continuación de ello se muestra un texto que explica un procedimiento de 5 pasos, inicia con una solicitud al alcalde/sa, luego un formulario, esto se debe entregar en secretaría adjuntando copia de cédula o RUC y número de teléfono, dicho proceso es evaluado por el departamento encargado en el municipio y al ciudadano le corresponde esperar por un lapso de tiempo para recibir una respuesta con respecto al tema. (Figura 11)

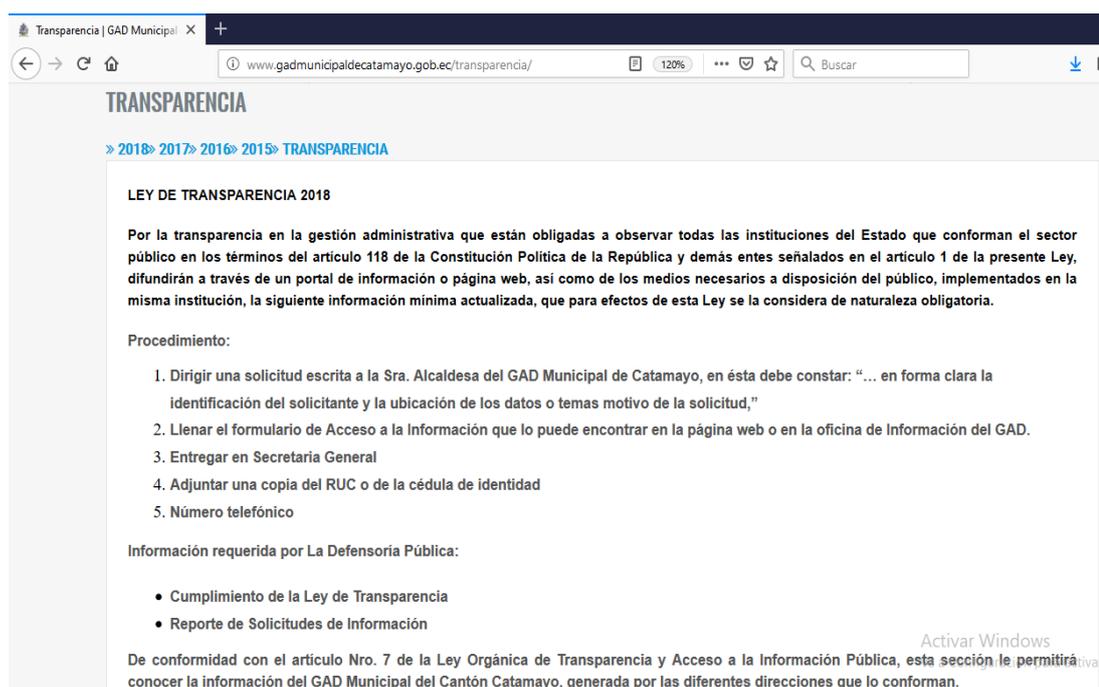


Figura 11. Sección Información Pública, marzo 2018.

Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

Desplazando la página se encuentra los 15 literales establecidos por la LOTAIP, de los cuales algunos presentan inconsistencias, en 3 de ellos aparece la palabra NO APLICA para dar a conocer que no hay información, a continuación se detalla lo observado:

Tabla 6*Descripción del monitoreo de la sección Información Pública.*

Literales de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Situación actual del portal web Categorías (completa, incompleta, ausente)	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura orgánica funcional • Base legal que la rige • Regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad • Las metas y objetivos de las unidades administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Completa ✓ Completa ✓ Completa ✓ Ausente 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe ausencia de información en el literal de metas y objetivos de las unidades administrativas, aparece un documento Pdf que indica las palabras NO APLICA, para indicar que no hay información.
<ul style="list-style-type: none"> • El directorio completo de la institución • Distributivo de personal • La remuneración mensual por puesto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Completa ✓ Completa ✓ Completa 	<ul style="list-style-type: none"> • La información en los dos literales está completa, pero cabe destacar que está desactualizada. (enero 2018)
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Completa 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha categorizado como información completa ya que el documento Pdf presenta información, sin embargo éste es un punto importante a ser observado en la sección de servicios en línea que se presentará más adelante.
<ul style="list-style-type: none"> • Texto íntegro de todos los contratos colectivos, sus anexos y reformas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Completa 	

<ul style="list-style-type: none"> • Formularios o formatos de solicitudes 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Información del presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Información completa y detallada sobre los procesos de contratación pública. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Planes y programas de la institución en ejecución. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. 	✓ Completa	
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño 	✓ Ausente	<ul style="list-style-type: none"> • La información del literal está ausente ya que presenta links que re-direccionan a páginas con rendición de cuentas del año 2016 y otras regresan a la página principal del portal web.
<ul style="list-style-type: none"> • Viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos. 	✓ Incompleta	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra información detallada de valores de viáticos, sin embargo no presenta los informes de trabajo con justificativos de movilización.
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública. 	✓ Completa	<ul style="list-style-type: none"> • La información se presenta completa, pero está desactualizada. Información enero 2018.

Fuente: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2018.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Algo importante también es el hecho de que el portal no presenta el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y las noticias presentadas en el portal web no están actualizadas.

Monitoreo Servicios en Línea

Los servicios en línea no se presentan en el módulo superior denominado Servicios que se explicó en la sección anterior, los trámites se los observó en una sección denominada **NUESTROS SERVICIOS** ubicada a mitad de la página web. (Figura 12)

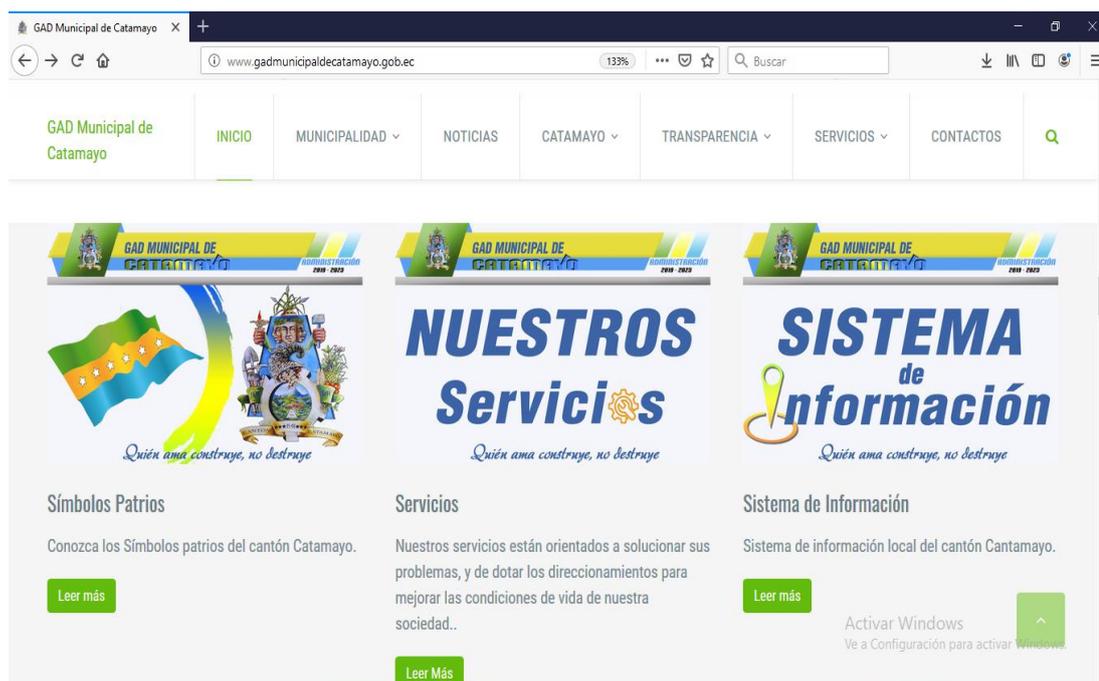


Figura 12. Sección Servicios en Línea, marzo 2018.
Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

En ésta sección se observó un texto que manifiesta lo siguiente: Los ciudadanos que deseen realizar trámites o solicitar información, pueden acercarse a las oficinas del GAD Municipal de Catamayo, ubicado en las calles: Primero de mayo y Alonso de Mercadillo, así también un listado de seis trámites, empezando por Requisitos

servicios básicos, Planificación, Comisaría de higiene, Avalúos y Catastros, Predio Rústico y finalmente Personas con discapacidad (Figura 13)

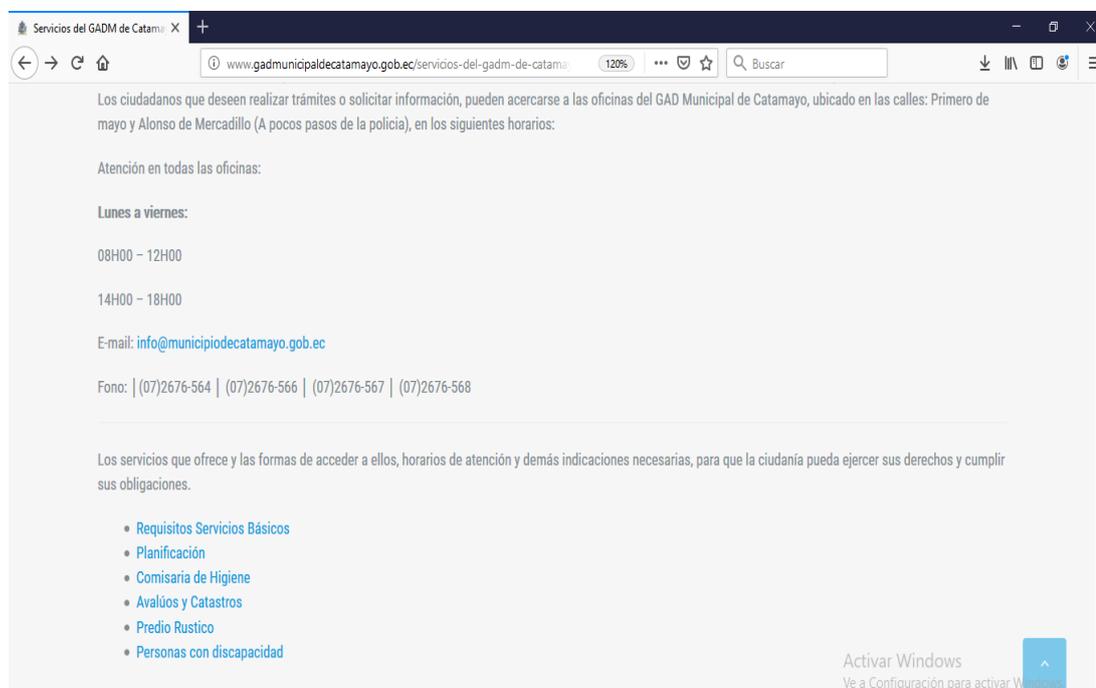


Figura 13. Servicios, marzo 2018.

Fuente: Página web del Municipio de Catamayo

En este caso la ficha de monitoreo se distribuye en **servicios en línea y trámites en línea**. Cada ítem de la ficha se describirá más adelante en la tabla de monitoreo, pero es necesario hacer un detalle del literal **catálogo de trámites**, el cual se indica a continuación:

- **El catálogo de trámites** se refiere a un listado de los trámites que el portal ofrece en el módulo Nuestros Servicios, el cual presenta 6 opciones de trámites:

Requisitos servicios básicos: al ingresar a éste servicio se observan los requisitos para obtener la factibilidad de servicios básicos, conexión de agua potable, conexión del servicio de alcantarillado, cambio de nombre de

planillas de servicio de agua potable, exoneración por la Ley del Anciano, cambio de tarifa a planillas de servicio de agua potable y para revisión/repares del medidor de agua potable.

Planificación: en este caso se observó los requisitos para aprobación de planos, para obtener permiso de construcción de obras menores y cerramientos, línea de fábrica, permisos para el cementerio y otros.

Comisaría de higiene: en éste ítem se observó los requisitos para permisos de funcionamiento tipo 1, y funcionamiento tipo 2.

Avalúos y catastros: aquí se encuentran los requisitos para certificado de avalúos y catastros y partición extra judicial urbano rural

Predio rústico: en este caso se observó los requisitos para el traspaso de dominio del predio rústico, el traspaso de dominio del predio urbano.

Personas con discapacidad: finalmente se observó en éste ítem los requisitos para exoneración de impuestos por la Ley de discapacidad. (Ver anexo 3 numerales 1, 2, 3 ,4)

Ante la descripción del catálogo de trámites es oportuno mencionar que es un listado amplio de requisitos y de trámites que presenta el portal en esa sección, sin embargo la información se muestra estática sin opción a poder realizar los trámites en línea.

Tabla 7*Descripción del monitoreo de la sección Servicios en Línea*

Servicios en Línea	Situación actual del portal web Categorías (completo, incompleto, ausente)	Observaciones
• Consulta de avalúo de predio	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Consulta de valores de impuestos	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Consulta de valores del servicio de agua potable	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Pagos en línea	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Cuenta de registro ciudadano	✓ Completo	✓ Se ha categorizado como un servicio completo pero cabe destacar que en el portal web de Catamayo esta denominado como WEBMAIL y no detalla información que explique las formas de uso de éste servicio.
• Espacio para quejas y sugerencias	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Portal con presencia en redes sociales	✓ Completo	✓ El portal tiene presencia en redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube,
• Guías y videos explicativos para el uso de los servicios	✓ Ausente	✓ No cuenta con éste servicio
• Motores de búsqueda	✓ Completo	
• Herramientas para personalizar el portal	✓ Ausente	✓ No cuentas con herramientas, las cuales son necesarias y útiles tanto para personas con capacidades diferentes o a su vez para personas que requieran utilizar el portal en otro idioma

Trámites en línea

- | | | |
|---|--------------|---|
| • Catálogo de trámites | ✓ Completo | ✓ Se categorizó completo ya que el portal presenta un listado de trámites (1. Requisitos básicos, 2. planificación, 3. comisaría de higiene, 4. avalúos y catastros, 5. predio rústico y 6. personas con discapacidad). |
| • Formularios en línea para realizar trámites | ✓ Incompleto | ✓ Los formularios en línea no se los observó en el módulo Servicios, sin embargo no se lo categorizó como trámite ausente debido a que los formularios si constan en el portal web pero se encuentran en el módulo transparencia en el literal f de los artículos de la LOTAIP. |
| • Guía de trámites | ✓ Ausente | ✓ No cuenta con éste servicio, siendo muy útil para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de forma adecuada con la explicación de la guía |
| • Seguimiento de trámites municipales | ✓ Ausente | ✓ No existe la facilidad de que el ciudadano pueda consultar en línea en qué nivel se encuentra el trámite que ha solicitado |

Fuente: Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

6.2 Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo.

Para cumplir con el objetivo específico 2 sobre determinar el nivel de conocimiento y uso que tiene la población urbana de Catamayo con respecto al portal web del GAD, se realizaron 364 encuestas de forma aleatoria, de las cuales el 48% corresponden al género masculino (174 hombres), y el 52% corresponde al género femenino (190 mujeres), en cuanto a la edad el 60% son jóvenes (219) y el 40% son adultos (145).

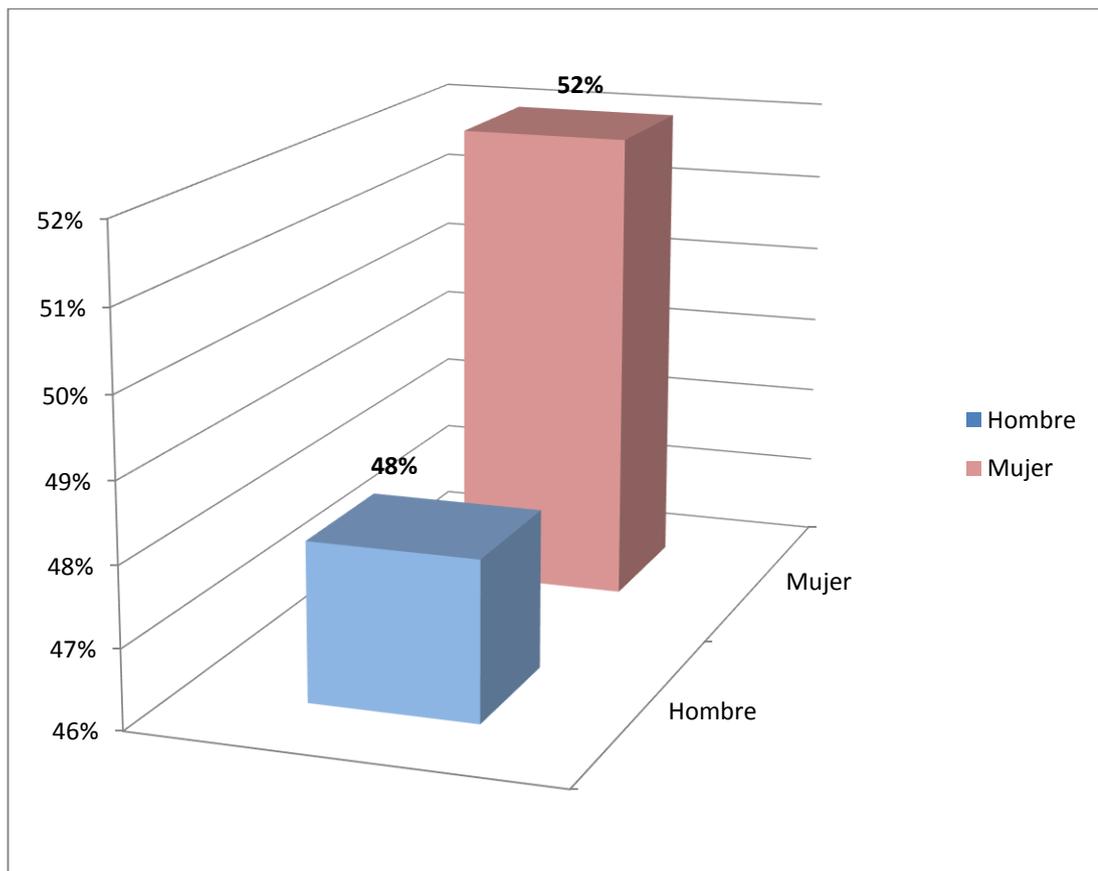


Gráfico 1. Población por género

Fuente: Encuestas

Elaborado Por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

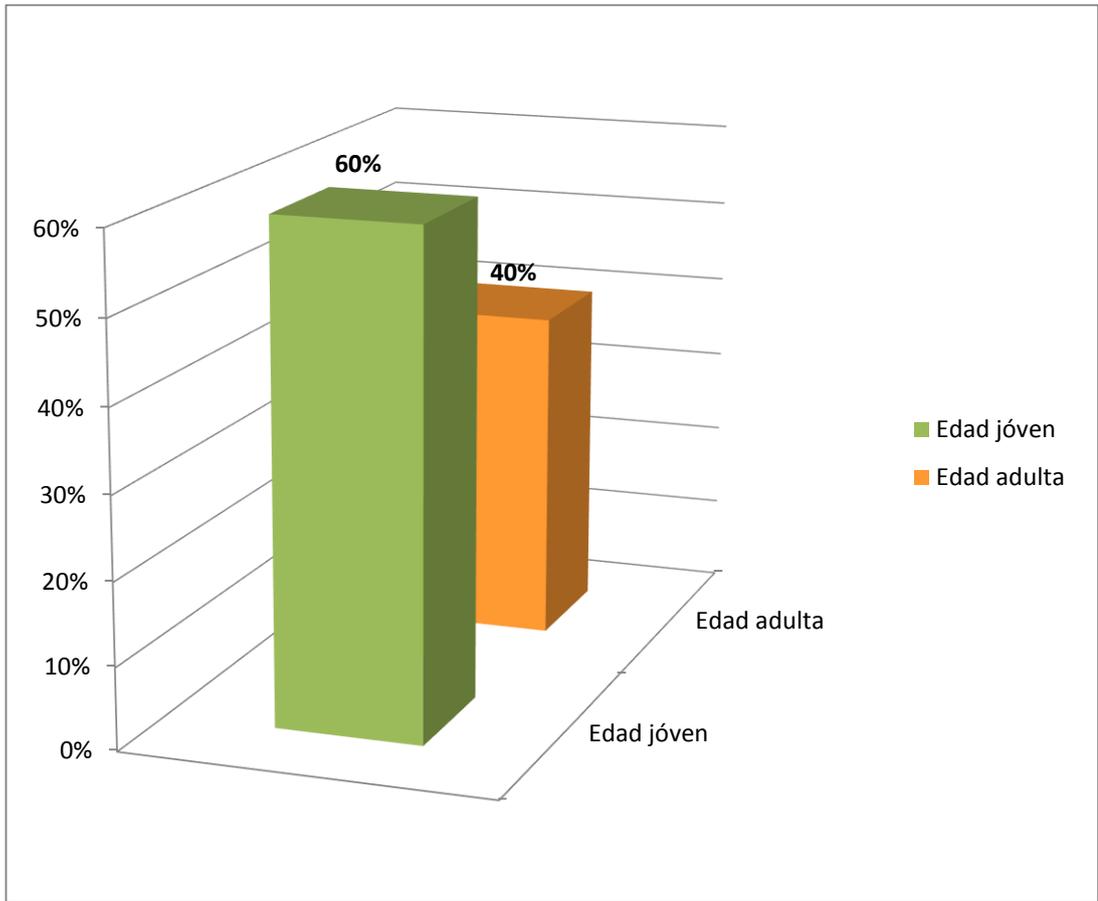


Gráfico 2. Población por edad

Fuente: Encuestas

Elaborado Por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

1. ¿Usted conoce sobre la existencia del portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo?

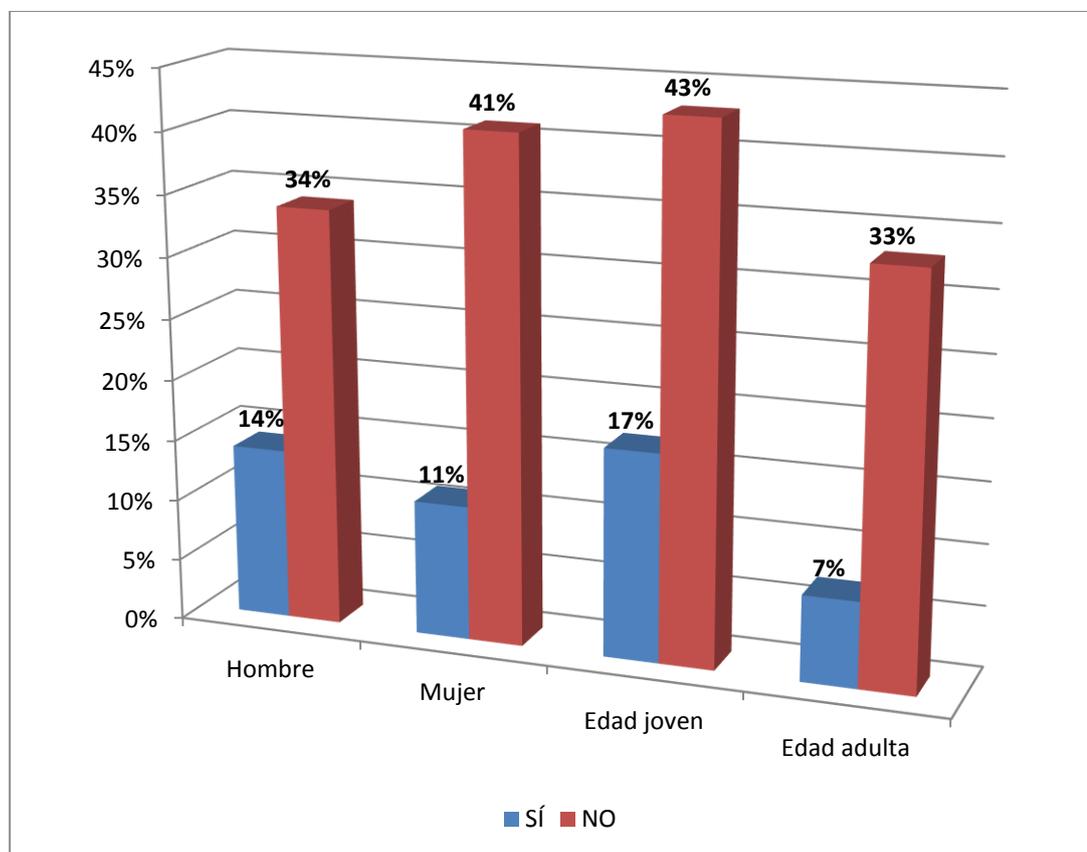


Gráfico 3. Conocimiento de la existencia del portal web por género y edad

Fuente: Encuestas

Elaboración: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Los resultados reflejan que el 14% de los hombres conocen sobre la existencia del portal web, frente a un 34% de los mismos que no conocen. En el caso de las mujeres existe un 11% que manifiestan conocer sobre la existencia del portal web, mientras un 41% dice que no conoce. En cuanto a la edad un 17% de los encuestados en edad joven respondieron que sí conocen sobre el portal y un 43% expreso que no conocen, de la misma forma la población en edad adulta respondió con un 7% que si conocen sobre el portal web frente a un 33% de la misma población manifestó que no conoce.

2. ¿Sabía que a través del portal web, usted puede acceder a información pública y servicios electrónicos?

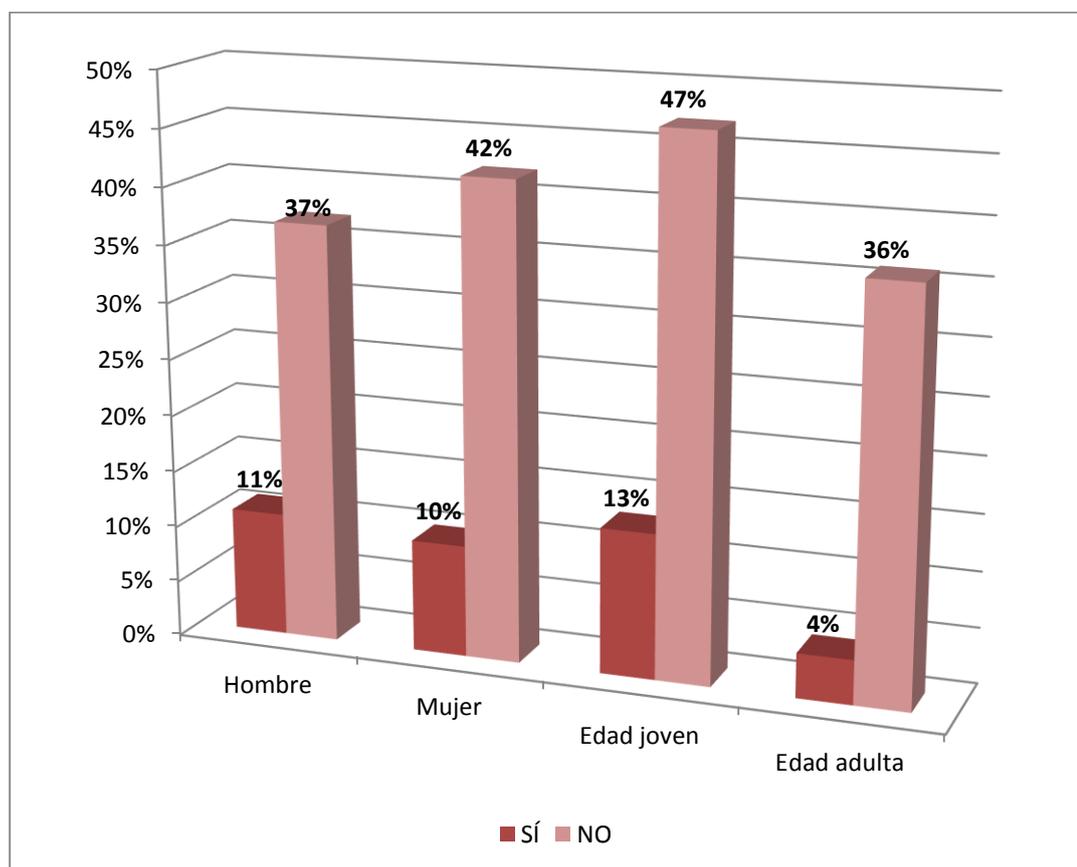


Gráfico 4. Conocimiento sobre acceso a la información pública y servicios electrónicos.

Fuente: Encuestas

Elaboración: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tal como le refleja la gráfica el 11% de hombres respondió que sí sabía que a través del portal web puede acceder a información pública y servicios electrónicos, mientras el 37% de los mismos expresó que no sabía, con respecto a las mujeres encuestadas el 10% respondió que sí sabía, mientras un 42% respondió que no sabía. A su vez la población en edad joven respondió con un 13% que sí sabía, frente a un 47% que no sabía, por otra parte la población en edad adulta manifestó en un 4% si conocer sobre el tema y un 36% dijo que no sabía.

3. ¿Usted ha ingresado alguna vez al portal web de Catamayo y lo ha podido usar?

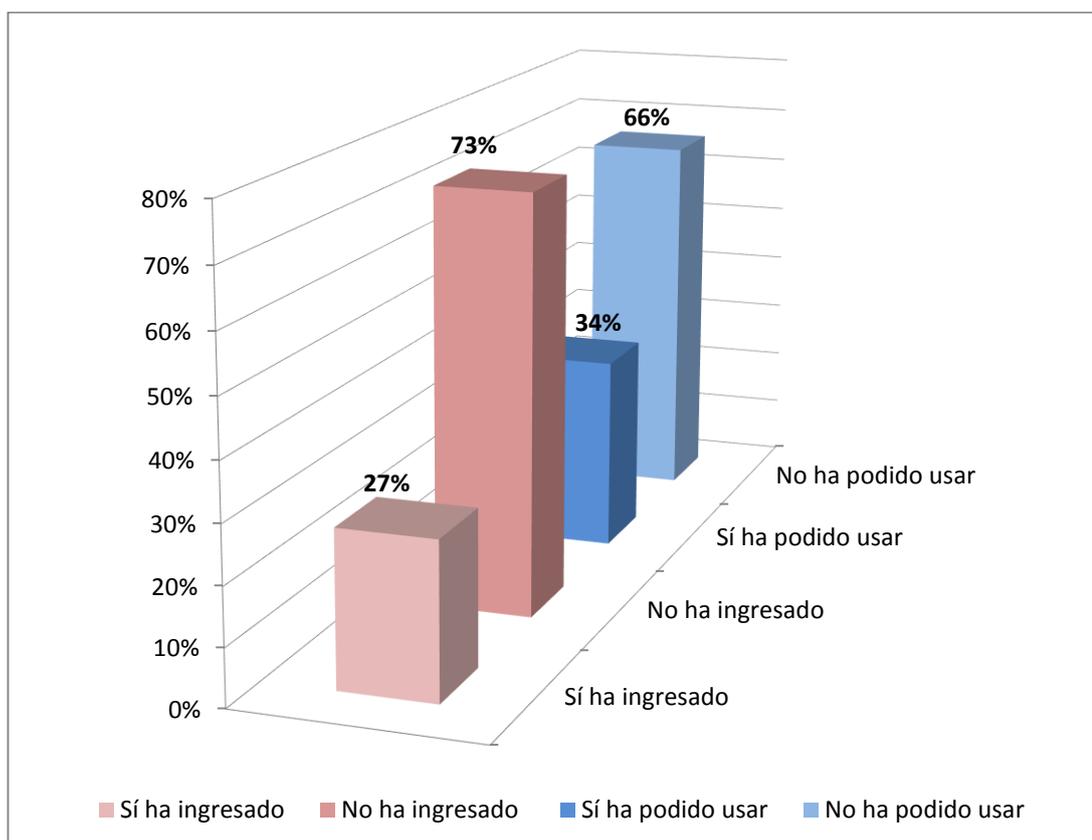


Gráfico 5. Ingreso y uso del portal web del GAD de Catamayo.

Fuente: Encuestas

Elaboración: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Como se distingue en la gráfica el 27% de los encuestados respondió que sí ha ingresado al portal web, sin embargo el 73% expresó que no ha ingresado. Con respecto al uso del portal, el 34 % de los ciudadanos encuestados manifestaron que sí han podido usar el portal, mientras que un 66% respondió que no ha podido usar el portal web.

4. Si alguna vez ingresó al portal. Especifique ¿para qué lo hizo?

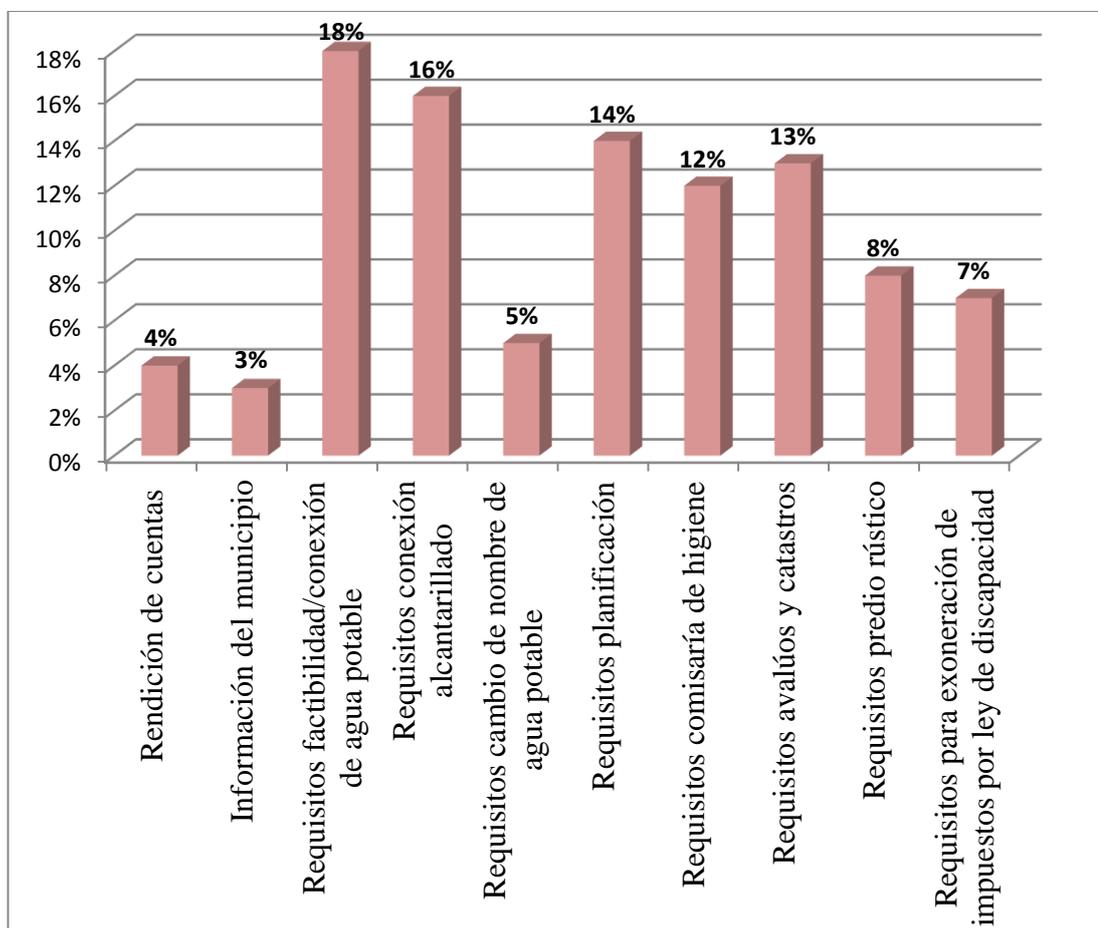


Gráfico 6. Información pública y servicios en el portal

Fuente: Encuestas

Elaboración: Mendoza Torres, Danya Yazmin

La gráfica refleja el listado de información y servicios a cuales ha accedido la población urbana de Catamayo, de los cuales el 18% es para el trámite de factibilidad y conexión de agua potable, seguido del trámite requisitos de conexión de alcantarillado con un 16%, mientras que con un 14% se encuentran los requisitos de planificación y con un 13% los requisitos de avalúos y catastros, con un 12% los requisitos de comisaría de higiene y los requisitos de predio rústico, requisitos para la exoneración de impuestos por ley de discapacidad, , requisitos de cambio de nombre

de agua potable, rendición de cuentas, la información del municipio con un 8%, 7%, 5%, 4% y 3% respectivamente.

5. Si su respuesta fue negativa en la pregunta 3. Responda por qué no ha usado el portal web del GAD de Catamayo. Considere una de las siguientes categorías.

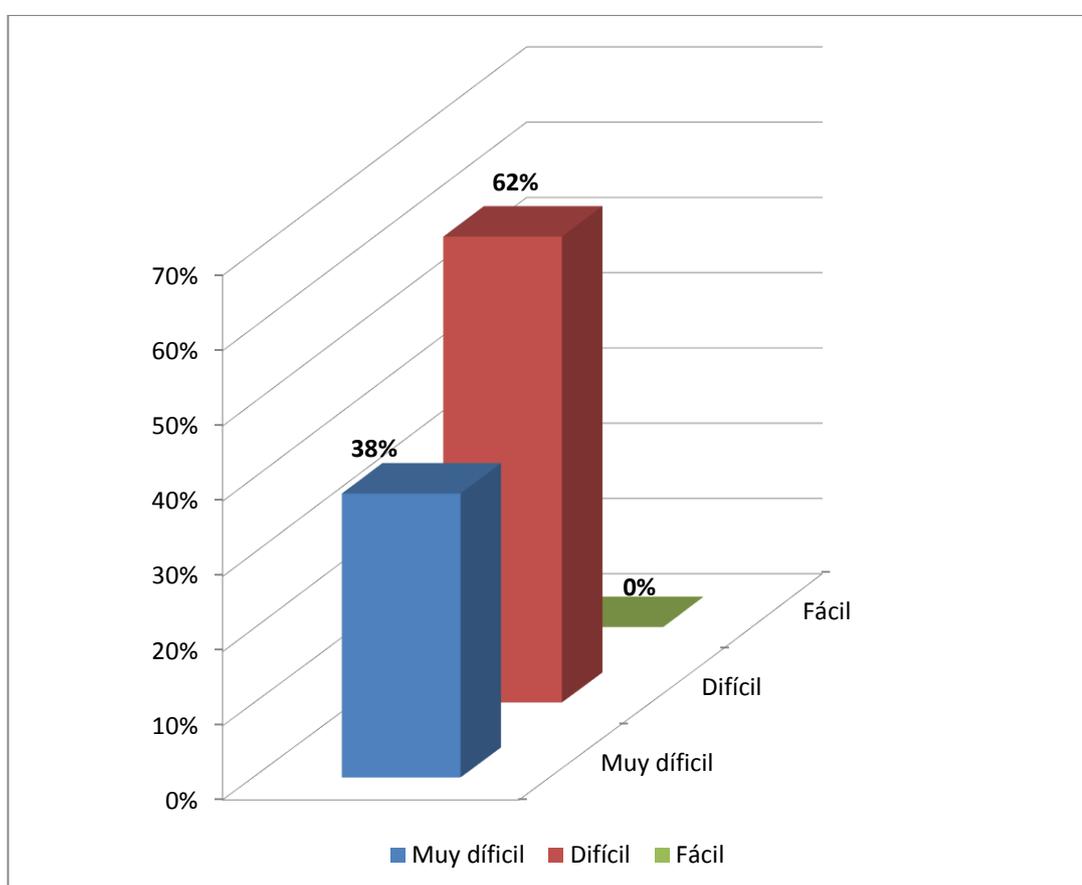


Gráfico 7. Categorías del uso del portal
Fuente: Encuestas
Elaboración: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Los resultados establecen que el 62% de la población manifiesta que no ha usado el portal web porque lo consideran difícil, mientras el 38% expresó que el uso del portal web es muy difícil y un 0% respondió que el uso del portal web es fácil.

6.3 Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.

Para dar cumplimiento al objetivo específico 3 se utilizó la herramienta de matriz FODA, a través de la cual se pudo distinguir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del portal web, dichos factores se lograron obtener con base en la observación que se realizó en el objetivo específico 1, de la información pública y los servicios en línea que presenta el portal web en su situación actual. Posterior a ello se elaboró la Matriz Analítica de formación de estrategias MAFE la cual permitió establecer estrategias en base a los factores de la matriz FODA, luego se procedió a clasificar las estrategias para asignarles una ponderación a través de la Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica MCPE y poder jerarquizarlas para establecer cuáles son las que priorizan ésta investigación, tal como se presenta a continuación.

Tabla 8

Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1.Módulo municipalidad (Información del GAD, Misión, visión, principios y valores institucionales) F2.Sección noticias F3. Módulo Catamayo (Información del cantón) F4. Módulo de transparencia F5. Información de contactos F6. Publicación de algunas ordenanzas y resoluciones F7. Presenta Plan Operativo Anual F8. Cuenta con mapa del cantón F9. El sitio web tiene presencia en las redes sociales F10. Presenta algunos trámites en línea F11.Algunos formularios en línea F12.Motores de búsqueda</p>	<p>D1.No presenta objetivos D2. No cuenta con guía de trámites D3. No hay seguimiento de trámites municipales D4. Limitada oferta de servicios en línea D5. Carece de pago de servicios en línea D6. Dificultad al acceder a algunos servicios D7. Información desactualizada D8. Carece de espacios para que el ciudadano pueda dejar sus comentarios D9. Falta de guías explicativas sobre el uso del portal D10. Mala distribución de la información y servicios que presta el portal D11. Carece de herramientas para personas con capacidades diferentes D12. Carece del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial D13. No publica informe de rendición de cuentas D14. Los formularios en línea son complejos de ubicar</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Interés de la ciudadanía para conocer el portal web O2. Interés de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos y al uso del portal web O3. Demanda de los servicios e información por medio de dispositivos móviles O4. Desarrollo e innovación tecnológica</p>	<p>A1. Altos costos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso al portal web. A2. Inexistencia de presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Catamayo designado para la mejora e implementación del portal web.</p>

Fuente: Observación al portal web del GAD de Catamayo
Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 9

Matriz Analítica de Formación Estratégica (MAFE)

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. Módulo municipalidad (Información del GAD, Misión, visión, principios y valores institucionales) F2. Sección noticias F3. Módulo Catamayo (Información del cantón) F4. Módulo de transparencia F5. Información de contactos F6. Publicación de algunas ordenanzas y resoluciones F7. Presenta Plan Operativo Anual F8. Cuenta con mapa del cantón F9. El sitio web tiene presencia en las redes sociales F10. Presenta algunos trámites en línea F11. Algunos formularios en línea F12. Motores de búsqueda	D1. No presenta objetivos de las unidades administrativas. D2. No cuenta con guía de trámites. D3. No hay seguimiento de trámites municipales D4. Limitada oferta de servicios en línea D5. Carece de pago de servicios en línea D6. Dificultad al acceder a algunos servicios D7. Información desactualizada D8. Carece de espacios para que el ciudadano pueda dejar sus comentarios D9. Falta de guías explicativas sobre el uso del portal D10. Mala distribución de la información y servicios que presta el portal D11. Carece de herramientas para personas con capacidades diferentes D12. Carece del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial D13. No publica informe de rendición de cuentas D14. Los formularios en línea son complejos de ubicar
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO	
O1. Interés de la ciudadanía para conocer el portal web. O2. Interés de la ciudadanía con respecto al acceso a los servicios públicos y al uso del portal web. O3. Demanda de los servicios en línea e	<ol style="list-style-type: none"> Incentivar a los ciudadanos a conocer y usar el portal web a través de capacitaciones y talleres sobre el manejo del portal. (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F10, F11, F12, O1, O2) Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta 	<ol style="list-style-type: none"> Ubicar los trámites y servicios en línea en un portal de servicios ciudadanos con su respectiva guía para que el ciudadano pueda utilizarlos y realizarlos efectivamente. (D2, D3, D4, D9, D10, D11, D14, O2, O4) Crear una ventanilla electrónica 	

información por medio de dispositivos móviles, por parte de la ciudadanía.

O4. Desarrollo e innovación tecnológica

manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos. (F1, F2, F3,F4, F5, F6, F7, F8, F10, F11, F12, O1, O4)

3. Promocionar el uso del portal web a través de los diferentes medios electrónicos, con videos explicativos para la ciudadanía. (F9, O3)

municipal.(D1,D2,D3,D4,D5,D6, D7,D8,D9,D10,D11,D12,D13,D14,O2,04)

3. Mejorar el diseño del portal para que sea de fácil acceso, entendible y con información actualizada.(D7,D9,D10,D14,O4)
4. Crear espacios para que los ciudadanos puedan dejar comentarios o sugerencias.(D8,O1)
5. Crear herramientas de acceso para personas con capacidades diferentes, para que puedan usar el portal sin cohibición. (D11,O1)
6. Presentar informes de rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan estar informados del quehacer público. (D13,O1)

AMENAZAS

A1. Altos costos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso al portal web.

A2. Inexistencia de presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Catamayo designado para la mejora e implementación del portal web.

ESTRATEGIA FA

1. Buscar financiamiento para mejorar la plataforma electrónica ya que cuenta con algunos parámetros, sin embargo es necesaria la optimización (F1, F2, F3, F4, F7, F8, F9, F10, F11, F12, A1)

ESTRATEGIA DA

1. El GAD debe designar presupuesto para contratar personal capacitado en tecnología y de esa manera mejorar el diseño del portal web y también contribuir con las capacitaciones a los ciudadanos con respecto al uso del portal web. (D6, D10, D11, D14, A2)

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 10*Clasificación de Estrategias*

N^o	Código	Tipo de estrategia	Estrategia
1	(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F10, F11, F12, O1, O4) (F9, O3)	INTEGRACIÓN	1.- Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos. 2.- Promocionar el uso del portal web a través de los diferentes medios electrónicos, con videos explicativos para la ciudadanía.
2	(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F10, F11, F12, O1, O2) (D2, D3, D4, D9, D10, D11, D14, O2, O4) (D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10, D11, D12, D13, D14, O2, O4) (D7, D9, D10, D14, O4) (D8, O1) (D11, O1) (D13, O1)	INTENSIVAS	3.- Incentivar a los ciudadanos a conocer y usar el portal web a través de capacitaciones y talleres sobre el manejo del portal. 4.- Ubicar los trámites y servicios en línea en un portal de servicios ciudadanos con su respectiva guía para que el ciudadano pueda utilizarlos y realizarlos efectivamente. 5.- Crear una ventanilla electrónica municipal. 6.- Mejorar el diseño del portal para que sea de fácil acceso, entendible y con información actualizada. 7.- Crear espacios para que los ciudadanos puedan dejar comentarios o sugerencias. 8.- Crear herramientas de acceso para personas con capacidades diferentes, para que puedan usar el portal sin cohibición. 9.- Presentar informes de rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan estar informados del quehacer público.
3	(F1, F2, F3, F4, F7, F8, F9, F10, F11, F12, A1) (D6, D10, D11, D14, A2)	DEFENSIVAS	10.- Buscar financiamiento para mejorar la plataforma electrónica ya que cuenta con algunos parámetros, sin embargo es necesaria la optimización. 11.- El GAD debe designar presupuesto para contratar personal capacitado en tecnología y de esa manera mejorar el diseño del portal web y también contribuir con las capacitaciones a los ciudadanos con respecto al uso del portal web.

Fuente: Matriz FODA**Elaborado por:** Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 11

Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias de Integración

		ESTRATEGIA 1		ESTRATEGIA 2		
		Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos.		Promocionar el uso del portal web a través de los diferentes medios electrónicos, con videos explicativos para la ciudadanía.		
FACTORES CLAVE		PONDERACIÓN	PA	CA	PA	CA
FACTORES EXTERNOS CLAVE						
O.1	Interés de la ciudadanía para conocer el portal web	0,20	2	0,4	3	0,6
O.2	Interés de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos y al uso del portal web	0,22	2	0,44	3	0,66
O.3	Demanda de los servicios en línea e información por medio de dispositivos móviles, por parte de la ciudadanía.	0,13	2	0,26	3	0,39
O.4	Desarrollo e innovación tecnológica	0,16	2	0,32	3	0,48
A.1	Altos costos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso al portal web.	0,13	1	0,13	2	0,26
A.2	Inexistencia de presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Catamayo designado para la mejora e implementación del portal web.	0,16	1	0,16	2	0,32
SUBTOTAL		1		1,71		2,71

FACTORES INTERNOS CLAVE

F.1	Módulo municipalidad (Información del GAD, Misión, visión, principios y valores institucionales)	0,02	-	-	-	-
F.2	Sección noticias	0,02	2	0,04	3	0,06
F.3	Módulo Catamayo (Información del cantón)	0,03	2	0,06	2	0,06
F.4	Módulo de transparencia	0,05	2	0,1	3	0,15
F.5	Información de contactos	0,02	1	0,02	2	0,04
F.6	Publicación de algunas ordenanzas y resoluciones	0,04	2	0,08	2	0,08
F.7	Presenta Plan Operativo Anual	0,03	2	0,06	2	0,06
F.8	Cuenta con mapa del cantón	0,01	1	0,01	2	0,02
F.9	El sitio web tiene presencia en las redes sociales	0,04	2	0,08	3	0,12
F.10	Presenta algunos trámites en línea	0,05	3	0,15	3	0,15
F.11	Algunos formularios en línea	0,05	3	0,15	2	0,1
F.12	Motores de búsqueda	0,01	-	-	-	-
D.1	No presenta objetivos en las unidades administrativas	0,03	-	-	-	-
D.2	No cuenta con guía de trámites	0,05	1	0,05	1	0,05
D.3	No hay seguimiento de trámites municipales	0,05	-	-	-	-
D.4	Limitada oferta de servicios en línea	0,05	1	0,05	2	0,1

D.5	Carece de pago de servicios en línea	0,05	1	0,05	1	0,05
D.6	Dificultad al acceder a algunos servicios	0,05	1	0,05	2	0,1
D.7	Información desactualizada	0,05	1	0,05	1	0,05
D.8	Carece de espacios para que el ciudadano pueda dejar sus comentarios	0,04	1	0,04	1	0,04
D.9	Falta de guías explicativas sobre el uso del portal	0,04	1	0,04	2	0,08
D.10	Mala distribución de la información y servicios que presta el portal	0,05	1	0,15	2	0,1
D.11	Carece de herramientas para personas con capacidades diferentes	0,04	-	-	-	-
D.12	Carece del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	0,04	-	-	-	-
D.13	No publica informe de rendición de cuentas	0,05	1	0,05	1	0,05
D.14	Los formularios en línea son complejos de ubicar	0,04	1	0,04	1	0,04
SUBTOTAL		1		1,22		1,5
TOTAL				<u>2,93</u>		<u>4,21</u>

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 12

Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias Intensivas

		ESTRATEGIA 1		ESTRATEGIA 2		ESTRATEGIA 3		ESTRATEGIA 4		ESTRATEGIA 5		ESTRATEGIA 6		ESTRATEGIA 7					
		PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca				
	Incentivar a los ciudadanos a conocer y usar el portal web a través de capacitaciones y talleres sobre el manejo del portal.			Ubicar los trámites y servicios en un portal de servicios ciudadanos con su respectiva guía para que el ciudadano pueda utilizarlos y realizarlos efectivamente			Crear una ventanilla electrónica municipal			Mejorar el diseño del portal para que sea de fácil acceso, entendible y con información actualizada.			Crear espacios para que los ciudadanos puedan dejar comentarios o sugerencias.			Crear herramientas de acceso para personas con capacidades diferentes, para que puedan usar el portal sin cohibición			Presentar informes de rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan estar informados del quehacer público
FACTORES CLAVE	PONDERACIÓN	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca	PA	Ca				
FACTORES EXTERNOS																			
O.1	Interés de la ciudadanía para conocer el portal web	0,2	3	0,60	3	0,6	3	0,6	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4			
O.2	Interés de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos y al uso del portal web	0,22	4	0,88	3	0,66	3	0,66	3	0,66	2	0,44	2	0,44	3	0,66			

O.3	Demanda de los servicios en línea e información por medio de dispositivos móviles	0,13	3	0,35	3	0,39	3	0,39	2	0,24	2	0,26	1	0,15	2	0,26
O.4	Desarrollo e innovación tecnológica	0,16	3	0,48	3	0,48	4	0,64	3	0,48	2	0,32	2	0,32	2	0,32
A.1	Altos costos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso al portal web.	0,13	1	0,13	2	0,26	3	0,38	2	0,25	1	0,13	2	0,26	1	0,13
A.2	Inexistencia de presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Catamayo designado para la mejora e implementación del portal web.	0,16	1	0,16	2	0,32	2	0,32	1	0,16	1	0,16	2	0,32	1	0,16
	SUBTOTAL	1		2,60		2,71		2,99		2,32		1,70		1,92		1,99
	FACTORES INTERNOS															
F.1	Módulo municipalidad (Información del GAD, Misión, visión, principios y valores institucionales)	0,02	2	0,04	2	0,04	1	0,02	2	0,04	1	0,02	1	0,02	1	0,02
F.2	Sección noticias	0,02	3	0,06	3	0,06	1	0,02	2	0,04	1	0,02	1	0,02	2	0,04
F.3	Módulo Catamayo (Información del cantón)	0,03	3	0,09	2	0,06	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03
F.4	Módulo de transparencia	0,05	4	0,2	3	0,15	2	0,1	2	0,1	1	0,05	1	0,05	3	0,15

F.5	Información de contactos	0,02	3	0,06	2	0,04	1	0,02	2	0,04	1	0,02	1	0,02	1	0,02
F.6	Publicación de algunas ordenanzas y resoluciones	0,04	3	0,12	2	0,08	1	0,04	2	0,08	1	0,04	1	0,04	2	0,08
F.7	Presenta Plan Operativo Anual	0,03	2	0,06	2	0,06	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	2	0,06
F.8	Cuenta con mapa del cantón	0,01	2	0,02	2	0,02	1	0,01	1	0,01	1	0,04	1	0,01	1	0,01
F.9	El sitio web tiene presencia en las redes sociales	0,04	3	0,16	3	0,12	2	0,08	1	0,04	1	0,05	2	0,08	2	0,08
F.10	Presenta algunos trámites en línea	0,05	4	0,2	3	0,15	2	0,1	2	0,1	1	0,05	1	0,05	1	0,05
F.11	Algunos formularios en línea	0,05	4	0,15	3	0,15	2	0,1	2	0,1	1	0,01	1	0,05	1	0,05
F.12	Motores de búsqueda	0,01	3	0,03	1	0,01	1	0,01	1	0,01	1	0,01	1	0,01	1	0,01
D.1	No presenta objetivos	0,03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D.2	No cuenta con guía de trámites	0,05	2	0,1	1	0,05	2	0,1	3	0,15	1	0,05	2	0,1	1	0,05
D.3	No hay seguimiento de trámites municipales	0,05	1	0,05	2	0,1	3	0,15	3	0,15	1	0,05	2	0,1	1	0,05
D.4	Limitada oferta de servicios en línea	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	1	0,05	2	0,1	1	0,05
D.5	Carece de pago de servicios en línea	0,05	1	0,05	1	0,05	3	0,15	2	0,1	2	0,1	2	0,1	1	0,05
D.6	Dificultad al acceder a algunos servicios	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	3	0,15	2	0,1	2	0,1	2	0,1
D.7	Información desactualizada	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	2	0,1	1	0,05	3	0,15
D.8	Carece de espacios para que el ciudadano pueda dejar sus comentarios	0,04	1	0,04	2	0,08	2	0,08	2	0,08	4	0,16	2	0,08	1	0,04

D.9	Falta de guías explicativas sobre el uso del portal	0,04	1	0,04	2	0,08	3	0,12	2	0,08	2	0,08	2	0,08	1	0,04
D.10	Mala distribución de la información y servicios que presta el portal	0,05	2	0,1	2	0,1	3	0,15	3	0,15	2	0,1	2	0,1	1	0,05
D.11	Carece de herramientas para personas con capacidades diferentes	0,04	1	0,04	2	0,08	2	0,08	2	0,08	2	0,08	4	0,16	2	0,08
D.12	Carece del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	0,04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D.13	No publica informe de rendición de cuentas	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	2	0,1	2	0,1	4	0,2
D.14	Los formularios en línea son complejos de ubicar	0,04	1	0,04	2	0,08	2	0,08	3	0,12	2	0,08	2	0,08	1	0,04
	SUBTOTAL	1		1,88		1,97		1,88		1,99		1,43		1,62		1,35
	TOTAL			4,48		4,68		4,87		4,31		3,13		3,54		3,34

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 13*Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias Defensivas*

		ESTRATEGIA 1			ESTRATEGIA 2	
			Buscar financiamiento para mejorar la plataforma electrónica ya que cuenta con algunos parámetros, sin embargo es necesaria la optimización.		El GAD debe designar presupuesto para contratar personal capacitado en tecnología y de esa manera mejorar el diseño del portal web y también contribuir con las capacitaciones a los ciudadanos con respecto al uso del portal web.	
	FACTORES CLAVE	PONDERACIÓN	PA	CA	PA	CA
	FACTORES EXTERNOS CLAVE					
O.1	Interés de la ciudadanía para conocer el portal web	0,20	2	0,4	2	0,4
O.2	Interés de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos y al uso del portal web	0,22	2	0,44	2	0,44
O.3	Demanda de los servicios en línea e información por medio de dispositivos móviles	0,13	2	0,26	2	0,26
O.4	Desarrollo e innovación tecnológica	0,16	2	0,32	2	0,32
A.1	Altos costos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso al portal web.	0,13	2	0,26	2	0,26
A.2	Inexistencia de presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Catamayo designado para la mejora e implementación del portal web.	0,16	2	0,32	3	0,48
	SUBTOTAL	1		2		2,11

FACTORES INTERNOS CLAVE						
F.1	Módulo municipalidad (Información del GAD, Misión, visión, principios y valores institucionales)	0,02	-	-	-	-
F.2	Sección noticias	0,02	1	0,02	3	0,06
F.3	Módulo Catamayo (Información del cantón)	0,03	-	-	-	-
F.4	Módulo de transparencia	0,05	3	0,15	3	0,15
F.5	Información de contactos	0,02	-	-	-	-
F.6	Publicación de algunas ordenanzas y resoluciones	0,04	2	0,08	2	0,08
F.7	Presenta Plan Operativo Anual	0,03	2	0,06	2	0,06
F.8	Cuenta con mapa del cantón	0,01	-	-	-	-
F.9	El sitio web tiene presencia en las redes sociales	0,04	2	0,08	3	0,12
F.10	Presenta algunos trámites en línea	0,05	2	0,1	3	0,15
F.11	Algunos formularios en línea	0,05	2	0,1	3	0,15
F.12	Motores de búsqueda	0,01	1	0,01	1	0,01
D1	No presenta objetivos	0,03	1	0,03	1	0,03
D.2	No cuenta con guía de trámites	0,05	2	0,1	1	0,05
D.3	No hay seguimiento de trámites municipales	0,05	2	0,1	2	0,1

D.4	Limitada oferta de servicios en línea	0,05	2	0,1	1	0,05
D.5	Carece de pago de servicios en línea	0,05	2	0,1	2	0,1
D.6	Dificultad al acceder a algunos servicios	0,05	2	0,1	2	0,1
D.7	Información desactualizada	0,05	2	0,1	2	0,1
D.8	Carece de espacios para que el ciudadano pueda dejar sus comentarios	0,04	2	0,08	2	0,08
D.9	Falta de guías explicativas sobre el uso del portal	0,04	2	0,08	2	0,08
D.10	Mala distribución de la información y servicios que presta el portal	0,05	2	0,1	2	0,1
D.11	Carece de herramientas para personas con capacidades diferentes	0,04	2	0,08	2	0,08
D.12	Carece del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	0,04	-	-	-	-
D.13	No publica informe de rendición de cuentas	0,05	2	0,1	2	0,1
D.14	Los formularios en línea son complejos de ubicar	0,04	2	0,08	2	0,08
	SUBTOTAL	1		1,76		1,85
	TOTAL			<u>3,76</u>		<u>3,96</u>

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

Tabla 14*Matriz de Jerarquización de Estrategias*

N°	ESTRATEGIA	CALIFICACIÓN DEL ATRACTIVO
1	Crear una ventanilla electrónica municipal.	4,87
2	Ubicar los trámites y servicios en línea en un portal de servicios ciudadanos con su respectiva guía para que el ciudadano pueda utilizarlos y realizarlos efectivamente.	4,68
3	Incentivar a los ciudadanos a conocer y usar el portal web a través de capacitaciones y talleres sobre el manejo del portal.	4,48
4	Mejorar el diseño del portal para que sea de fácil acceso, entendible y con información actualizada.	4,31
5	Promocionar el uso del portal web a través de los diferentes medios electrónicos, con videos explicativos para la ciudadanía	4,21
6	El GAD debe designar presupuesto para contratar personal capacitado en tecnología y de esa manera mejorar el diseño del portal web y también contribuir con las capacitaciones a los ciudadanos con respecto al uso del portal web.	3,96
7	Buscar financiamiento para mejorar la plataforma electrónica ya que cuenta con algunos parámetros, sin embargo es necesaria la optimización.	3,76
8	Crear herramientas de acceso para personas con capacidades diferentes, para que puedan usar el portal sin cohibición.	3,54
9	Presentar informes de rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan estar informados del quehacer público.	3,34
10	Crear espacios para que los ciudadanos puedan dejar comentarios o sugerencias.	3,13
11	Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos.	2,93

Fuente: Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica**Elaborado por:** Mendoza Torres, Danya Yazmin

Concluida la ponderación y jerarquización de las estrategias y tomando en consideración la calificación total promedio de **3**, y sabiendo que la calificación total inferior a 3, indica que la alternativa no es atractiva para la institución, y la calificación igual o superior a 3, indica que la alternativa es favorable y atractiva para la institución. Es así que se puede denotar de las once estrategias establecidas únicamente la denominada *“Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos”*, obtuvo calificación menor, mientras que las diez restantes superan la calificación total promedio.

6.4 Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD Municipal de Catamayo.

El cumplimiento del objetivo general se realizó en base a las perspectivas de los programas de gobierno abierto y cercano, sabiendo que ambos programas son tecnología social que impulsa a la participación e interés de los ciudadanos, mediante el gobierno abierto comunicando las acciones y decisiones del municipio de una manera transparente e incluyente, haciendo partícipes a los ciudadanos y por otro lado el gobierno cercano que pretende mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con la optimización de trámites y con la facilidad de acceso a los servicios públicos prestados por el municipio.

Para diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos se utilizó la información obtenida en la descripción del portal web, donde se pudo observar que el

acceso a la información pública y a los servicios públicos es compleja ya que no se la encuentra con facilidad y el portal se encuentra ambiguo con respecto a las tecnologías de información y comunicación, la información encontrada en el portal ésta desactualizada, no presenta mecanismos de rendición de cuentas, no se puede realizar consultas en línea de los valores a cancelar de los servicios públicos, carece de espacios para sugerencias, además no presenta guías o videos explicativos para que el usuario pueda usar el portal web.

Finalmente lo anterior se fundamenta estadísticamente a través de las respuestas de los encuestados dando como resultado que el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos es bajo, ya que sólo el 27% de la población encuestada ha accedido al portal web mientras que el 73% no lo ha hecho. De la misma forma los índices de uso del portal por parte de los ciudadanos reflejan que la mayor parte de la población no ha podido usar el portal web con un 66% y únicamente el 34% manifiestan que si han podido usar, el resultado de no haber podido usar el portal web se debe a que la población considera que en un 55% que es difícil, el 34% de los encuestados manifiesta que es muy difícil y solamente el 11% de la población expresó que es fácil.

7. DISCUSIÓN

Ya realizada la investigación cuyo propósito fue diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD de Catamayo, conjuntamente con los resultados y la revisión de la literatura se puede argumentar lo siguiente:

7.1 Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo.

Para describir la situación actual del portal web del GAD Municipal de Catamayo es necesario tomar en consideración la apreciación de Reyes (2017) el cual manifiesta que los portales web municipales “son portales de Internet que tienen como objetivo ofrecer información y servicios gubernamentales a los ciudadanos”.

Con base a ello es importante destacar la observación que se realizó en el portal web del GAD de Catamayo enfatizando en la información pública y los servicios en línea del mismo. Se puso observar que el portal de manera general cuenta con siete módulos con información referente al GAD, sin embargo no todos presentan contenido e incluso la información pública del portal se encuentra desactualizada y la mayoría de los literales que según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se deben presentar en el portal están con información incompleta, otros contiene la palabra NO APLICA para indicar que no hay información disponible, incluso se pudo observar que al ingresar al módulo TRANSPARENCIA, en la parte superior existe un texto en donde indica un proceso

de 5 pasos a seguir para solicitar información pública de manera directa y personal en el GAD, así también se encontró que el portal no presenta las metas y objetivos de las unidades administrativas, ni el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, lo cual es una falencia bastante alta incluyendo los aspectos anteriores mencionados, ya que es información necesaria que debe ser expuesta para conocimiento de los ciudadanos como un derecho de los mismo a ser informados, además no hay informe de rendición de cuentas, al ingresar al ítem PARTICIPACIÓN CIUDADANA-RENDICIÓN DE CUENTAS y hacer clic en el informe éste re-direcciona a otra página de internet pretendiendo mostrar un video, sin embargo el video no se encuentra disponible.

Si bien es cierto la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en su artículo 3, establece el principio de SIMPLICIDAD, para recalcar que los trámites deben ser claros, sencillos, ágiles, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos, sin embargo el portal web del GAD Municipal de Catamayo no cumple con éste principio ya que en la observación a los servicios en línea se pudo evidenciar que existen un módulo denominado SERVICIOS pero no tiene contenido, el listado de requisitos de los servicios públicos que presenta el portal fueron encontrados en otro módulo de la página web lo cual indica que el portal no es entendible, no es navegable es decir, no le permite al ciudadano encontrar la información con facilidad, además en el nuevo módulo encontrado se observó un texto donde indica que los ciudadanos que deseen realizar trámites o solicitar información, pueden acercarse a las oficinas del GAD Municipal de Catamayo, lo cual incumple con el principio de interrelación por medios digitales de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, referente a garantizar que no sea

obligatorio asistir a una dependencia gubernamental para realizar un trámite, mucho menos cuando existe la opción de usar medios digitales y acciones en línea, sabiendo que de ésta manera se contribuye a una cultura digital y a la modernización del Estado.

El módulo en el que se encontró un listado de requisitos para trámites, cuenta con seis opciones, requisitos de servicios básicos, de planificación, de comisaría de higiene, avalúos y catastros, predio rústico y personas con discapacidad, cada uno muestra los requisitos para realizar el trámite, sin embargo la información se encuentra estática sin opción a poder realizarlos en línea. También se observó que el portal web no permite consultar valores a cancelar de los servicios públicos, mucho menos permite realizar pagos, tampoco muestra espacios para preguntas y sugerencias, no tiene guías o videos explicativos de cómo está organizado el portal para poder usarlo, carece también de herramientas para personalizar el portal web situación necesaria para evitar la exclusión en el caso de las personas con capacidades diferentes o para personas que requieran el contenido del portal en diferentes idiomas, ya que la funcionalidad del portal web es esencial para que el ciudadano lo pueda usar.

Por lo tanto de manera general la situación actual del portal web es presentar información escasa, estática, desactualizada, de difícil acceso tanto para información como para servicios y trámites en línea, por lo cual se lo categoriza en la **etapa emergente** de gobierno electrónico.

7.2 Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico concerniente al conocimiento y uso del portal web, se aplicó encuestas a la población urbana de Catamayo, con lo cual se determinó el nivel de conocimiento sobre la existencia del portal web del GAD Municipal de Catamayo por género y edad, como resultado se obtuvo que el 11% de mujeres y el 14% de hombres sí conocen sobre el portal web, esto frente a 41% de mujeres y el 34% de hombres que no conocen sobre la existencia del portal web. También se pudo determinar el nivel de conocimiento por edad, el 17% de la población en edad joven y el 7% de la población adulta, sí conocen sobre el portal, mientras el 43% de la población en edad joven y el 33% de la población en edad adulta no conocen sobre el tema.

Cabe mencionar también que de los porcentajes anteriores del conocimiento sobre la existencia del portal, el 10% de mujeres y el 11% de hombres respondieron conocer que a través del portal web podían acceder a información pública y servicios públicos, sin embargo el desconocimiento se hace presente con un 42% de mujeres y un 37% de hombres. Es decir que a pesar de conocer sobre la existencia del portal web del GAD, los ciudadanos manifiestan en un bajo porcentaje que sí sabía que mediante el portal podían obtener información pública del GAD y visualizar los servicios que contiene el mismo.

Notoriamente el nivel de conocimiento es bajo tanto para mujeres como para hombres en edad joven y en edad adulta y se considera que no debería existir tal diferencia puesto que la innovación tecnológica, la implementación de Tecnologías

de Información y Comunicación, la búsqueda permanente de medios electrónicos para tener y ofrecer un gobierno eficiente y transparente deben ser los pilares que motiven tanto a los funcionarios públicos representantes de las instituciones públicas y a los ciudadanos, para conocer e involucrarse de manera activa con las herramientas tecnológicas, en este caso el portal web del GAD Municipal de Catamayo. También se considera que el nivel de conocimiento no debería ser bajo debido a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la promoción del derecho de acceso a la información a través de la difusión y capacitación a la sociedad civil, con la finalidad de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en los asuntos del Estado.

Para conocer el porcentaje de uso del portal web se ha tomado en consideración en primer lugar el porcentaje de encuestados que han ingresado al portal, y con base a ello poder determinar el nivel de uso que ha tenido el portal por parte de los ciudadanos, y a su vez conocer el por qué no lo han podido usar. Es así que el 27% de los encuestados sí han ingresado, frente a un 73% que no han ingresado, es decir que son pocas las personas que han ingresado al portal web, y de esas pocas personas únicamente el 34% pudieron usar el portal, mientras que el 66% no pudo hacerlo, para conocer por que no pudieron usar el portal web se expusieron tres categorías de calificación para que el ciudadano pueda responder, dando como resultado que los ciudadanos no han podido usar el portal web debido a que lo consideran en un 62% difícil de usar, mientras que un 38% expresó que no lo ha usado porque lo considera muy difícil, lo cual explica el por qué son pocas las personas que han usado el portal web, ya que en un 0% el uso del portal web es fácil, según las respuestas de los ciudadanos encuestados.

Dichos resultados recaen en la presentación visual del portal web y en la característica de usabilidad que debería tener, ya que como lo menciona Nuez (2001) la usabilidad se refleja en el grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios pueden lograr objetivos, en contextos de uso específicos al utilizar un producto. En este caso el producto es el portal web y éste debe brindar experiencias positivas al ciudadano, esto implica que debe ser fácil usar, en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario, debe tener información organizada para que el ciudadano puede indagar por toda la página web, sin embargo el portal web del GAD de Catamayo no presenta dichas facilidades y es por ello que los resultados tanto de conocimiento como de uso son bajos.

7.3 Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.

En cumplimiento al objetivo específico 3 se han establecido estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD de Catamayo, para ello que se realizó matrices que permitieron conocer los factores internos y externos del portal web con la matriz FODA, y una vez conocidos los factores se los utilizó en la Matriz Analítica de Formación de Estrategias (MAFE), luego se realizó la Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica, en donde se dio puntajes a cada una de las estrategias siguiendo un proceso detallado en la tabla 2 (pág. 49) de ésta investigación.

Cabe destacar que se toma en cuenta la calificación total promedio de 3 para establecer cual o cuales son las estrategias atractivas para la institución, es así que las once estrategias planteadas obtuvieron calificaciones que no varían con gran

diferencia, debido a que cada una fue planteada con la finalidad que se pueda mejorar el portal web, la única que obtuvo calificación inferior al total promedio fue la referente a *“Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos”* con una calificación de **2,93**.

Las diez restantes obtuvieron calificaciones superiores a la del total promedio, y las dos primeras estrategias con mayor calificación fueron las referente a *“Crear una ventanilla electrónica municipal”* con un calificación de **4,87**, y la estrategia *“Ubicar los trámites y servicios en línea en un portal de servicios ciudadanos con su respectiva guía para que el ciudadano pueda utilizarlos y realizarlos efectivamente”*, con calificación de **4,68**. Esto destaca una vez más el principio de simplicidad de la Ley para la Optimización y Eficiencia de trámites administrativos, al establecer que los trámites deben ser claros, entendibles y sobre todo de fácil acceso y uso, por lo cual se considera la creación de una ventanilla electrónica municipal que le permita al ciudadano acceder a una amplia gama de servicios y trámites en línea, de igual forma la ubicación de los trámites en un portal de servicios ciudadanos, es una estrategia óptima para la mejor organización y presentación del portal web, ya que las estrategias de mejora necesarias para contribuir al acceso de ciudadano Catamayense en el portal web del GAD Municipal y para que la institución como tal mejore la prestación de servicios electrónicos haciendo prevalecer la calidad, eficacia y transparencia.

7.4 Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD Municipal de Catamayo.

Finalmente todos los resultados obtenidos de los objetivos específicos aportan al cumplimiento del objetivo general, partiendo de la observación directa al portal web en donde se pudo visualizar en primer lugar que el portal cuenta con alguna información y servicios públicos sin embargo la poca información que se encuentra ésta desactualizada, cierta información está incompleta con referencia a los literales de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que debe presentar el portal, situación importante como medio de difusión de la información, la desorganización en la presentación de las secciones que conforman el portal web hacen que resulte dificultoso encontrar la información y los servicios públicos.

Es decir el acceso al portal web se hace tedioso, lo cual se fundamenta estadísticamente con los porcentajes obtenidos de las encuestas realizadas a la población urbana de Catamayo, teniendo un bajo acceso de la población al portal web, con un 27% frente a un 73% de la población que no ha accedido. Es importante también mencionar el uso del portal web por parte de los ciudadanos y al igual que el acceso este porcentaje es bajo ya que únicamente el 34% de los encuestados han podido usar el portal, mientras que el 66% no lo ha hecho, y estos bajos porcentajes son producto de la falta de conocimiento de la ciudadanía sobre el portal web y su utilidad, puesto que el 41% de mujeres y el 34% de hombres desconocen sobre el tema.

Frente a lo observado y a las estadísticas reflejadas, conociendo que el acceso de la ciudadanía a los servicios en el portal web del GAD Municipal de Catamayo, es bajo, se ha planteado estrategias que permitan mejorar éste acceso, de las cuales la de mayor puntaje fue *“Crear una ventanilla electrónica municipal”* con un calificación de **4,87**, la cual es considerable para que el GAD preste servicios electrónicos de calidad, eficacia y transparencia y los ciudadanos puedan acceder con facilidad. Aunque la alternativa de *“Incentivar a los ciudadanos a conocer y usar el portal web a través de capacitaciones y talleres sobre el manejo del portal”* se encuentra en el lugar número tres de la jerarquización con una calificación de **4,48**, es importante ya que con la adquisición de conocimientos que los ciudadanos obtengan de las capacitaciones sobre el manejo y uso, se contribuye a una mejora, puesto que todo está concatenado.

8. CONCLUSIONES

Una vez realizado el trabajo de investigación se concluye lo siguiente:

- El portal web se encuentra obsoleto, con información desactualizada, tanto la información pública como los servicios en línea se encuentran incompletos, y con base a eso se puede decir que el GAD Municipal de Catamayo se encuentra en una etapa de gobierno electrónico emergente lo que significa que solo contiene información básica y estática en línea.
- El nivel de conocimiento y uso que poseen los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo es bajo, ya que el 11% de mujeres y el 14% de hombres conocen sobre la existencia del portal web, mientras que 41% de mujeres y el 34% de hombres desconocen sobre el tema. La misma situación se da con respecto al uso del portal web, puesto que solamente el 34% de la población si podido usar el portal web, frente a un 66% que no ha podido hacerlo.
- Las estrategias propuestas para ayudar a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos fueron once de las cuales solamente una obtuvo calificación inferior a la calificación total promedio de 3, siendo ésta la de “Utilizar las fortalezas ya existentes en el portal web, para mejorar la prestación de servicios públicos en el portal web, incrementando de esta manera la participación ciudadana y cultivando la cultura digital en los ciudadanos” con una calificación de 2,93. Y la que obtuvo calificación superior al total promedio fue, “Crear una ventanilla electrónica municipal”

con un calificación de 4,87. Cabe destacar que los valores de todas las estrategias no varían en gran cantidad, por lo que contienen aspectos necesarios de mejora para el portal y por ende para el ciudadano Catamayense.

- El acceso de la ciudadanía a los servicios públicos es bajo, solamente el 27% de la población ha accedido al portal web, frente a un 73% de población que no lo ha hecho, esto se ve dificultado por la falta de conocimiento que existe en los ciudadanos Catamayense con respecto al uso del portal web.

9. RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones establecidas se establecen las siguientes recomendaciones:

- El GAD Municipal de Catamayo debe cambiar el diseño del portal web para que la información se presente actualizada y los servicios y trámites organizados de manera que el usuario pueda acceder con facilidad a ellos, con la finalidad de que el portal deje de ser una herramienta con escasa información básica y se convierta en un medio de interacción entre el ciudadano y el municipio.
- Se recomienda al GAD Municipal de Catamayo involucrar a los ciudadanos a ser parte activa de la herramienta tecnológica (portal web) para que ellos como población beneficiaria sepan de la utilidad que tiene el portal web, de

ésta manera se podrá ir disminuyendo la brecha digital existente. La manera en la cual puede hacer a la población parte activa del portal, es informando a los ciudadanos de la existencia del portal y las maneras como debe ser usado, de esta forma será posible promover la participación ciudadana y que los ciudadanos cataloguen si la gestión del municipio se está desarrollando de manera transparente, eficiente y eficaz.

- Se recomienda al GAD Municipal de Catamayo tomar en consideración las estrategias establecidas, ya que podrían ser de gran ayuda para mejorar la funcionalidad, usabilidad del portal y con ello permitir que los ciudadanos se mantengan informados y utilizando las herramientas electrónicas para realizar los diferentes trámites y requerimientos que deseen.
- Se recomienda al GAD Municipal de Catamayo, realizar capacitaciones para los ciudadanos, puesto que al adquirir conocimientos sobre el portal web y su uso, se podrá incrementar el índice de acceso de la ciudadanía al portal web.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Administracion, C. (2013). *Reseña de Catamayo*. Catamayo: Municipio Catamayo.
- Artehortua, C. (05 de diciembre de 2014). *El concepto de Servicio Público*. Obtenido de http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.W9NAX8ZN7IU
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Montecristi: Lexis.
- Asamblea Constituyente. (13 de julio de 2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Quito : Lexis.
- Asamblea Nacional. (23 de Octubre de 2018). Obtenido de Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos: <https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Asociación Americana de las Tecnologías de la Información. (10 de 02 de 2008). *Tecnologías de la Información y Comunicación* . Obtenido de http://tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/glosario_tecnico/articulo.asp?i=2060
- Bertram, D. (2008). Las escalas Likert son el sentido de la vida.
- Betancourt, V. (2 de agosto de 2006). *El gobierno electrónico: Oportunidad para la participación ciudadana en la era del desarrollo digital*. Obtenido de <https://www.apc.org/es/news/el-gobierno-electronico-oportunidad-para-la-partic>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (10 de Noviembre de 2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes

de Estado y de Gobierno. Santiago de Chile. Obtenido de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

Congreso Nacional. (2004). *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*. Quito: Congreso Nacional.

Congreso Nacional. (18 de mayo de 2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 3. Lexis.

Congreso Nacional. (2004). *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública* . Quito: Congreso Nacional.

Davenport, T. (1999). *El profesional de la información* . Obtenido de Medir el conocimiento es medir al “conocedor”: http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/1999/octubre/medir_el_conocimiento_es_medir_al_conocedor.html

Diez, M. M. (1980). *Manual de Derecho Administrativo* . Buenos Aires : Plus Ultra .

Fountain, J. (2013). *Construyendo el Estado Virtual: Tecnologías de Información y Cambio Institucional*. (Primera Edición en Español). México, D.F: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Fred, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. Mexico: Pearson Educación.

Gad Municipal del cantón Catamayo. (2018). *GAD MUNICIPAL CATAMAYO*. Obtenido de <http://www.gadmunicipaldecatawayo.gob.ec/>

García, R. G. (2008). *Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México*. Obtenido de <https://www.infotec.mx/work/models/infotec/Resource/1274/1/images/cap6.pdf>

López, V. (2012). *La privatización de los servicios públicos en España*. Madrid, España .

Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones. (30 de 06 de 2015). *Siciedad de Información*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5305.html>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (julio de 2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimeinto* . Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-de-la-Sociedad-del-Informaci%C3%B3n-y-del-Conocimiento.pdf>

Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011). *Gestión Publica, CEPAL* . Obtenido de El gobierno electrónico en la gestión pública : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Nuez, A. d. (octubre de 2001). *La medición de la Usabilidad Web: una ventaja competitiva. Proyecto Web Sobre Diseño de Interacción, Usabilidad*. Obtenido de <http://www.proyectoweb.cubaweb.cu/boletin/medicion-de-la-usabilidad-web.html>

Organización de los Estados A mericanos. (2010). *Sobre e-Gobierno*. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Reyes, D. E. (2017). Sitios web y portales de gobierno . En R. Gil-García, *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados* (pág. 165). México: Infotec.

Secretaría Nacional de Administración Pública . (2018-2021). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional Del Gobierno Electrónico*. Ecuador: Secretaria de la Adnministración Pública.

- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014-2017). *Plan Nacional Del Gobierno Electrónico*. Ecuador: Secretaría de la Administración Pública.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2015). *Expídese el plan nacional de gobierno electrónico*. Quito: Lexis.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2016-2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir* . Quito.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito.
- Shanhong, T. (2002). *Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000600004
- Sistema Nacional de Información. (16 de octubre de 2018). *Gobierno Electrónico.gob.ec*. Obtenido de Gobierno Electrónico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>
- Subsecretaría de Gobierno Electrónico . (2018). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información* . Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-abierto/#1523648015709-d483c83d-0e09>
- Talacón, H. P. (septiembre de 2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales* . Obtenido de "Contribuciones a la Economía": <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

11. ANEXOS

Anexo1. Ficha de Monitoreo

FICHA DE MONITOREO								
Institución monitoreada: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo								
Pagina web que se monitorea: http://www.gadmunicipaldecatamayo.gob.ec/								
Literal /item según el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (GOBIERNO ABIERTO/INFORMACIÓN PÚBLICA)	COMPLETA	INCOMPLETA	AUSENTE	Literal/item (GOBIERNO CERCANO/SERVICIOS EN LÍNEA)	COMPLETA	INCOMPLETA	AUSENTE	
				Servicios en línea				
a) Estructura orgánica funcional	X			a) Consulta de avalúo de predio				X
Base legal	X			b) Consulta de impuestos				X
Regulaciones y procedimientos internos	X			c) Consulta de valores der servicio de agua potable				X
Metas y Objetivos de las unidades administrativas			X	d) Pagos en línea				X
b) Directorio completo de la institución	X			e) Cuenta de registro ciudadano				
Distributivo del personal	X			f) Consulta de avalúo de predio				X
c) Remuneración mensual por puesto	X			g) Consulta de impuestos				X
d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones	X			h) Consulta de valores der servicio de agua potable				X
e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos, sus anexos y reformas	X			i) Pagos en línea				X
f) Formularios o formatos de solicitudes	X			j) Cuenta de registro ciudadano	X			
g) Información del presupuesto anual que administra la institución especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos	X			k) Espacio para quejas y sugerencias				X
h) Resultados de las auditorías internas y gubernamentales	X			l) Portal con presencia en redes sociales	X			
i) Información completa y detallada sobre los procesos de contratación pública	X			m) Guías y videos explicativos para el uso de los servicios				X
j) Listado de empresas y personas que han incumplido contratos	X			n) Motores de búsqueda	X			
k) Planes y Programas de la institución en ejecución	X			o) Herramientas para personalizar el portal				X
l) Contratos de crédito externos o internos	X							
m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño			X	Trámites				
n) Viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos		X		Catálogo de trámites				
o) Nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública	X			Formularios en línea para realizar trámites	X			
				Guía de trámites			X	
				Seguimiento de trámites municipales				X

Fuente: Art. 7 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos 2018; Portales referenciales de Quito y Loja.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

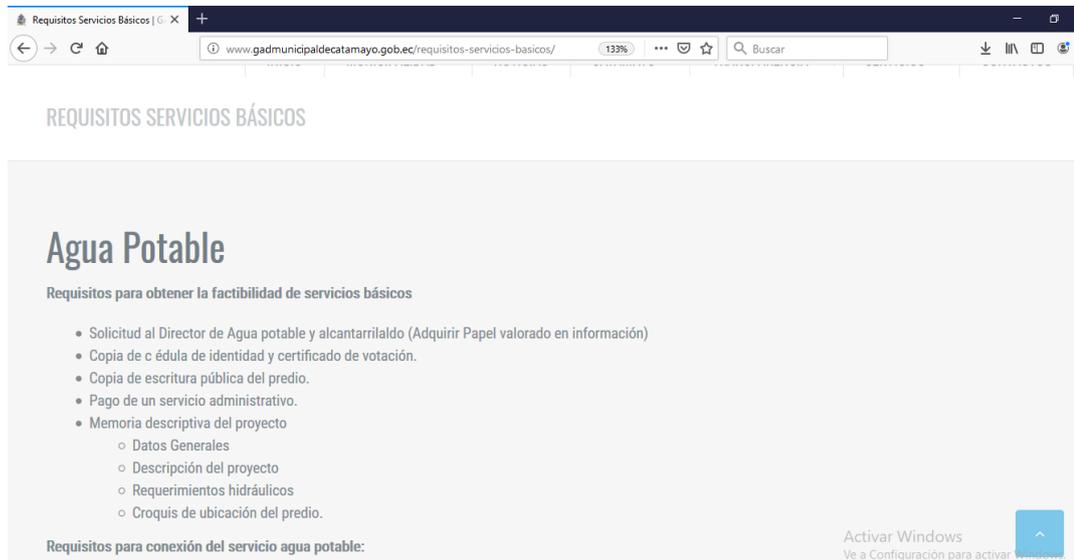
Anexo 2. Formato de Encuesta

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	
<p>Buenos días /tardes. Soy estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, estoy realizando una investigación, relacionada al DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO, previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública. En este momento estoy interesado en conocer su opinión crítica, constructiva y valiosa. Por esta razón le solicito que me conceda unos minutos para realizarle una encuesta. MUCHAS GRACIAS.</p>	
DATOS DE IDENTIFICACION	
Género: M() F()	Edad: Parroquia Urbana: Catamayo () San José ()

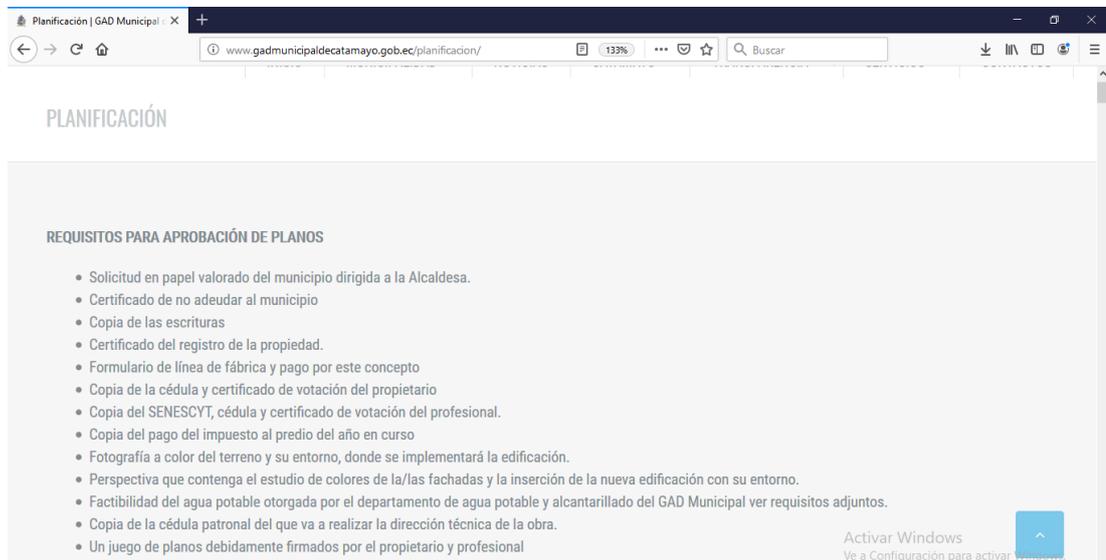
PREGUNTAS

<p>1. ¿Usted conoce sobre la existencia del portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>											
<p>2. ¿Sabía que a través del portal web de Catamayo, usted puede acceder a información pública y servicios públicos?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>											
<p>3. ¿Usted ha ingresado alguna vez al portal web de Catamayo y lo ha podido usar?</p> <p>Si ha podido ingresar <input type="checkbox"/> Sí ha podido usar <input type="checkbox"/></p> <p>No ha podido ingresar <input type="checkbox"/> No ha podido usar <input type="checkbox"/></p>											
<p>4. Si en alguna ocasión ingreso al portal web de Catamayo. Especifique para que lo hizo.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ver rendición de cuentas</td> <td style="width: 50%;">Requisitos de planificación</td> </tr> <tr> <td>Información del municipio (misión, visión)</td> <td>Requisitos de comisaría de higiene</td> </tr> <tr> <td>Requisitos de factibilidad de agua potable/conexión de agua potable</td> <td>Requisitos de avalúos y catastros</td> </tr> <tr> <td>Requisitos para conexión de alcantarillado</td> <td>Requisitos de predio rústico</td> </tr> <tr> <td>Requisitos para el cambio de nombre del servicio de agua potable</td> <td>Requisitos para exoneración de impuesto por ley de discapacidad</td> </tr> </table>		Ver rendición de cuentas	Requisitos de planificación	Información del municipio (misión, visión)	Requisitos de comisaría de higiene	Requisitos de factibilidad de agua potable/conexión de agua potable	Requisitos de avalúos y catastros	Requisitos para conexión de alcantarillado	Requisitos de predio rústico	Requisitos para el cambio de nombre del servicio de agua potable	Requisitos para exoneración de impuesto por ley de discapacidad
Ver rendición de cuentas	Requisitos de planificación										
Información del municipio (misión, visión)	Requisitos de comisaría de higiene										
Requisitos de factibilidad de agua potable/conexión de agua potable	Requisitos de avalúos y catastros										
Requisitos para conexión de alcantarillado	Requisitos de predio rústico										
Requisitos para el cambio de nombre del servicio de agua potable	Requisitos para exoneración de impuesto por ley de discapacidad										
<p>5. Si su respuesta fue negativa en la pregunta 3. Responda por que no ha usado el portal web del GAD de Catamayo. Considere una de las siguientes categorías.</p> <p>MUY DIFÍCIL <input type="checkbox"/></p> <p>DIFÍCIL <input type="checkbox"/></p> <p>FÁCIL <input type="checkbox"/></p>	<p>6. En orden de preferencia señale los beneficios que daría el GAD al prestar servicios públicos electrónicos. Tomando en consideración que 1 va hacer el valor menos importante y 3 el valor más importante.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Ahorro de tiempo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Agilidad en los trámites administrativos</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Ahorro de dinero</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ahorro de tiempo	<input type="checkbox"/>	Agilidad en los trámites administrativos	<input type="checkbox"/>	Ahorro de dinero	<input type="checkbox"/>				
Ahorro de tiempo	<input type="checkbox"/>										
Agilidad en los trámites administrativos	<input type="checkbox"/>										
Ahorro de dinero	<input type="checkbox"/>										
<p>7. ¿Considera usted que es necesario que el GAD de Catamayo realice capacitaciones a los ciudadanos con respecto al manejo del portal web y a los servicios que presta?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>											

Anexo 3. Monitoreo Del portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo



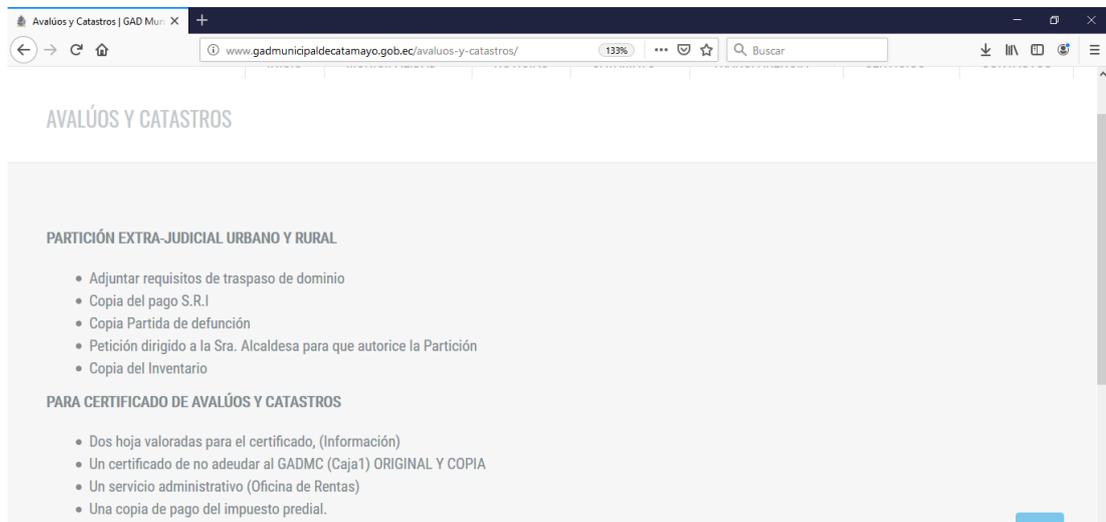
1. Requisito Servicios Básicos (marzo 2018)



2. Requisito Planificación (marzo 2018)



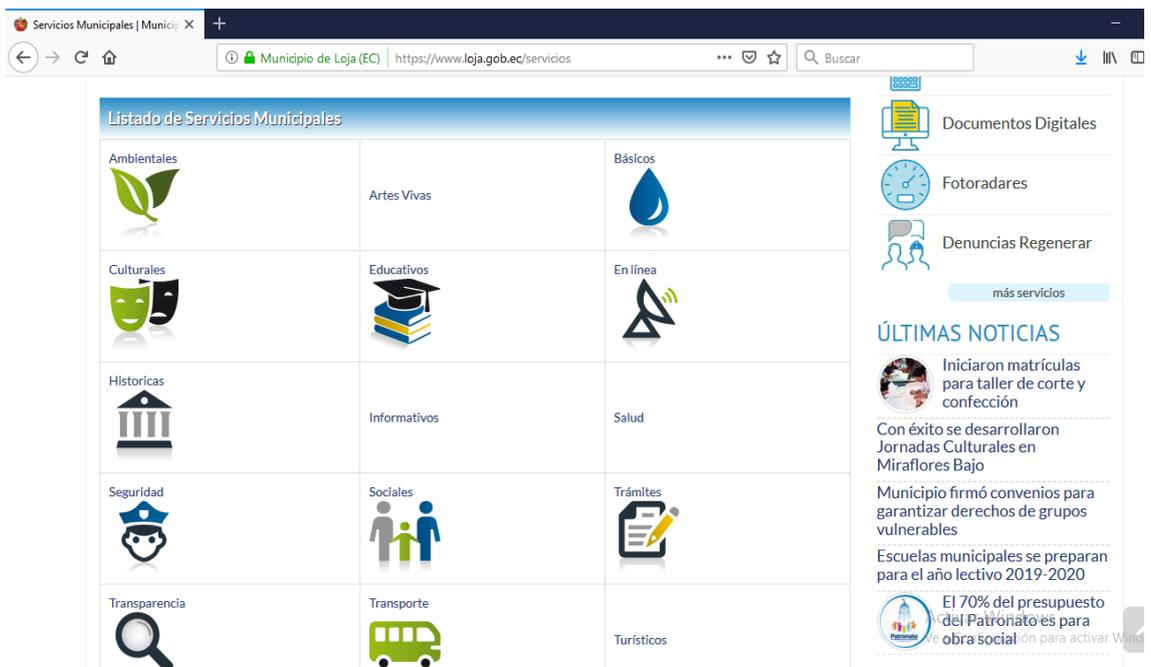
3. Requisitos Comisaria de higiene (marzo 2018)



4. Requisitos Avalúos y Catastros (marzo 2018)



5. Portal de Servicios Ciudadanos de Quito, marzo 2018.



6. Portal web del Municipio de Loja, marzo 2018.

Anexo 4. Archivo fotográfico



Encuestas realizadas a los ciudadanos de la parroquia urbana de Catamayo



Encuestas realizadas a los ciudadanos de la parroquia urbana de San José



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A
LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS
DE GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL
WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO,
AÑO 2018.**

Proyecto de Tesis
previo a optar por el
grado de Ingeniera en
Administración Pública

AUTORA: DANYA YAZMIN MENDOZA TORRES

LOJA-ECUADOR

2018

1. TEMA

DIAGNÓSTICO DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE GOBIERNO ABIERTO Y CERCANO, EN EL PORTAL WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO, AÑO 2018.

2. PROBLEMÁTICA

El tema de los e-gobiernos y de la información pública busca similares objetivos, “Las promesas de los actuales gobiernos respecto de la pertinencia de la transparencia de los actos del poder público, no son una concesión inventada en el siglo XXI, el tema es tan antiguo como la creación del Estado mismo” (Hernández, 2010, p.17). La globalización tecnológica, el impetuoso desarrollo de los países, la economía en auge, la estabilidad social, las apropiadas condiciones para desenvolverse, y la búsqueda permanente de medios de eficacia y efectividad dentro de los gobiernos, estos y un sin número de factores, políticos, sociales y económicos han ocasionado que el hombre persiga constantemente estrategias de las cuales valerse para mejorar y mantenerse empapado de todos aquellos procesos de los cuales directa o indirectamente forma parte, así surgen los gobiernos electrónicos, razón por la que en la actualidad los gobiernos han manifestado importante interés en demostrar transparencia y calidad en los servicios para con sus mandantes de manera eficaz y eficiente.

De la misma manera en América Latina el tema de la automatización y digitalización de los trámites que se realizan dentro de los gobiernos centrales y seccionales es de relevancia, puesto que se aprecia que las ideas de desarrollo están enfocadas en brindar facilidades y eliminar las burocracias dentro de las instituciones públicas, encaminada a servir de manera adecuada y oportuna a la ciudadanía.

Frente a la parálisis política para dar soluciones a los problemas que merman cada día la confianza de los ciudadanos respecto al valor de participar en la construcción de decisiones colectivas que nos benefician, el derecho de acceso a la información

pública representa no sólo la oportunidad para involucrarnos en los asuntos públicos, sino también la posibilidad de cuestionar las razones de las decisiones del gobierno y de dar soluciones a los problemas nacionales, así como de exigir que las autoridades cumplan con nuestros derechos por encima de los intereses de los poderes fácticos. (Gutiérrez, 2008, p. 18)

Por ello y en busca de la optimización y practicidad “el 26 de mayo del 2014 en la Ciudad de Quito se presentó oficialmente el Plan Nacional de Gobierno Electrónico” (Urquiza, 2014, p. 2). Este plan ambicioso persigue incrementar el acceso de los ciudadanos a los servicios en línea y acceder también a la información pública a través del uso adecuado de las TICs, la facilidad que brindaría a los usuarios sería al ingreso al portal en donde podría optar por desarrollar tramites en la web, permitiéndole también acceder a información sobre temas de contratación pública entre otros, los gobiernos facilitarían a los ciudadanos oportunamente el desarrollo de tramites en línea, proveerían información administrativa acerca de las obras e inversiones de las cuales está participando dicha institución, procurando también mantenerse al tanto de toda la actividad que realizan los municipios, los procesos de gestión y desarrollo gubernamental.

Es así como en la provincia de Loja, existe el cantón Catamayo, el mismo que “se encuentra a 36 Km Noroeste de la ciudad de Loja, es el más grande y fértil de los valles lojanos” (Municipio de Catamayo, 2015), aquí existe el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de este mismo lugar, y ha implementado una herramienta de interrelación, en donde a través de un sitio web, denominado gobierno electrónico “GAD MUNICIPAL CATAMAYO”, el ciudadano tiene a su disposición un portal

web, en donde existe determinada información que es administrada por parte del municipio, de esta manera la ciudadanía tendría acceso a un sin número de beneficios que van encaminados a mejorar las relaciones entre las personas y la institución, a través de la información sobre la gestión pública. Para regular esta actividad, en la república del Ecuador los gobiernos electrónicos están regulados por la LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública), ésta contiene los parámetros en los cuales se ampara la ejecución y funcionalidad de los gobiernos electrónicos.

Ante los antecedentes mencionados se detecta las siguientes anomalías que fundamentan la problemática siguiente, la constante búsqueda de optimización, el inagotable sin número de trabas en la ejecución de trámites, la existencia de burocracia, y los archivos centrales desbordados e interminables dentro de los municipios, como el desconocimiento de procedimientos y derechos en relación al acceso de la información pública por parte de la ciudadanía deberían haberse resuelto con la creación del gobierno electrónico, pero en el caso del e-gobierno del GAD de Catamayo, la baja interacción de los ciudadanos en el e-gobierno del GAD, el poco acceso a los servicios públicos electrónicos debido al desconocimiento del uso del gobierno electrónico es la problemática existente.

Un modelo de e-gobierno debe ser considerado una herramienta que permita el logro de un desarrollo económico, un ahorro presupuestal, así como el sustento de un gobierno eficiente y transparente que facilite a los ciudadanos involucrarse de manera activa en las decisiones que se tomen.

Ante esta situación surgen las siguientes interrogantes

¿Existe acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD Municipal de Catamayo?

- ¿Cuál es la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de población urbana de Catamayo?
- ¿Qué se debería realizar para mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal de Catamayo?

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se encuentra ajustado a los lineamientos investigativos que propone la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja sobre la Participación ciudadana y las vinculaciones entre el estado y la sociedad civil en busca de comprender las reformas del estado y proponer alternativas administrativas tendientes a la modernización y el aprovechamiento de las TIC's, a su vez permite cumplir con uno de los requisitos formales obligatorios previo la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública.

Y es así que un gobierno electrónico debe cumplir con determinadas características para que su existencia sea productiva, ser útil, óptimo, eficaz, eficiente, pero por sobre todo transparente, el vínculo entre la administración pública del municipio y la ciudadanía es las facilidades que brinda a la población en general, para hacer el accionar más llevadero y de calidad. Los GADs son el vínculo entre el

gobierno central y la población, son entes prestadores de servicio, el punto de contacto e interacción de la sociedad y sus legisladores, su quehacer dentro de la institución debe apuntar a la eficacia y la transparencia como derecho de los mandantes y obligación de la institución.

La situación problemática que se busca investigar es la baja interacción de los ciudadanos en el e-gobierno del GAD Municipal de Catamayo, el poco acceso a los servicios públicos electrónicos debido al desconocimiento del uso del gobierno electrónico, en base a lo manifestado y puesto que como futuros administradores públicos, el conocer, investigar y manejar información sobre cómo se ejecuta el proceso de los portales web es nuestro deber, ya que nos acerca más a la realidad profesional en la que deseamos incursionar. Para ello es necesario que los GADs mantengan una estrecha relación de transparencia, de cooperación y óptimo servicio para con los ciudadanos.

El investigar sobre el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos en el portal web del GAD Municipal de Catamayo es de suma trascendencia, porque permitirá tener una visión clara y real de si existe o no acceso de los ciudadanos al gobierno electrónico del GAD, puesto que a partir de su implementación en el año 2014 su evaluación debería ser constante y continua. Así también se analizará la situación actual del portal electrónico en consideración a los servicios públicos que presta el GAD Municipal de Catamayo, para dar cumplimiento a este objetivo se realizará observación directa al portal electrónico del GAD con lo se pretende conocer cómo se encuentra actualmente el e-gobierno de Catamayo, además se realizan encuestas que ayudarán a determinar el nivel de conocimiento y uso de los servicios públicos

en el portal electrónico del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo, para comprobar la participación y uso de los servicios públicos a través del portal electrónico, en base a ello elaborar el informe final con los elementos para mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos ofrecidos por el portal web del GAD Municipal, promoviendo la eficiencia y eficacia de los servicios electrónicos.

En definitiva este proyecto de investigación justifica un alto beneficio social, al ejecutar una investigación de este tema no solo estamos beneficiando al municipio de Catamayo con información acerca de la opinión ciudadana y la detección de falencias cuya base sería necesaria para la realización de mejoras en favor de la sociedad, sino también en beneficio de la ciudadanía que es la más afectada manteniéndose en el rezago de no poseer lo que por ley le debe ser revelado, además esta investigación permitirá saber si la interacción entre municipio y ciudadanía se ha logrado, a su vez ayudará al ciudadano a empaparse de la situación en la que se encuentra la administración seccional y a lograr posteriormente acceder a los servicios que incorpore el e-gobierno los mismos que le ahorraran tiempo y dinero en sus trámites y transacciones.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano, en el portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo.

4.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo.
- Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo.
- Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.

5. MARCO TEÓRICO

En términos generales se puede deducir que desde épocas inmemoriales el deseo de organización ha movido la idea de mejoras en favor de las sociedades, por eso en la actualidad podemos ver que las implementaciones referentes a la forma de gobernar se relacionan con el desarrollo y con el deseo de optimización, pero desde que los gobiernos han evolucionado, los proyectos innovadores forman parte de la cotidianidad institucional, de esta manera aparece el concepto de e-gobiernos, que no es otra cosa que una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación (Rodríguez, 2008).

5.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La conceptualización de participación ciudadana para Galindo (2015), es un derecho humano fundamental, que garantiza la acción deliberada y consciente de la ciudadanía, tanto de manera individual como colectiva, con la finalidad de incidir en

la toma de decisiones de los entes públicos, fiscalización, control y ejecución de los asuntos políticos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y de interés general, que mejore la calidad de vida de la población. Es decir que se refiere al involucramiento activo de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones, no tratando de decidir pero si de influenciar en aquella decisión en busca de ser parte del proceso de la gestión pública.

Con base a lo antes mencionado se fundamenta el principio de participación el cual se refiere a que;

Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano... (Asamblea Constituyente, 2008, p.43).

Consecuentemente la participación ciudadana se ve fundamentada y focalizada a la acción de formar parte de los procesos de gestión pública a manera de fiscalización del poder público.

5.1.1 Evolución de la noción de participación ciudadana en América Latina.

En todas las sociedades del mundo se enseña a sus miembros a diferenciar entre "nosotros" y los "otros", desarrollando así lo que se llama "identidad cultural". La aceptación del "nosotros" Sojo (2002), en su libro la Noción de la Ciudadanía, supone el reconocimiento de nuestra identidad. La identidad cultural es la dimensión

humana gracias a la cual, ha sobrevivido la cultura de muchas sociedades, aun en situaciones extremas de presión social, política, económica o ambiental, la ciudadanía también tiene su fundamento en esta dimensión humana y colectiva.

El tema de la ciudadanía en América Latina parte por señalar que el renovado interés por él tiene mucho que ver con un proceso de reconciliación de los sectores políticos y académicos con la forma democrática del sistema político. Primero considerada expresión del dominio burgués, juego de apariencias para el totalitarismo de clase, la democracia se ha convertido en un valor indiscutible. No por ello, sin embargo, se ha abandonado la actitud vigilante y el señalamiento de las carencias que el proceso de democratización actual en la región presenta, en particular respecto del desarrollo social.

La búsqueda de posibilidades de enfrentar esa nueva relación con la forma democrática ha propiciado el surgimiento de debates conceptuales que otrora no fueron considerados y que indudablemente han enriquecido el conocimiento de la realidad política de la región: el tema de la gobernabilidad, la cuestión de la sociedad civil y más recientemente la reflexión en torno a los derechos integrales en el marco del concepto de ciudadanía responden a ese propósito. El tema de la gobernabilidad se volvió relevante cuando las nuevas democracias de la región empezaron a confrontar problemas cotidianos de gestión política en un horizonte marcado por demandas sociales crecientes y posibilidades limitadas de respuesta pública debido a la crisis económica y las políticas. (Sojo, 2002)

Para tratar de fomentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los gobiernos de América Latina han llevado a cabo esfuerzos considerables por mejorar

la transparencia de la información pública y por establecer nuevos mecanismos de participación en la elaboración de políticas públicas, a nivel municipal con primordialidad. Respecto a lo primero, Belice, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay disponen actualmente de leyes nacionales de acceso a la información pública, la gran mayoría de ellas aprobadas en la última década. Por esta razón, Bandeira (2013) dice que no obstante, la existencia de una ley de calidad es un paso necesario pero nunca suficiente para que las reformas produzcan resultados tangibles en la práctica. En el caso particular del acceso a la información pública, otros requisitos necesarios son la presencia de una sociedad civil que demande activamente dicha información y la existencia de un estado de derecho, de una burocracia pública profesional y autónoma y de una serie de procedimientos administrativos que puedan garantizar una respuesta eficaz, eficiente e imparcial a dicha demanda.

5.1.2 La participación ciudadana en el Ecuador

Para el diario el universo en su documental sobre la actividad de la participación ciudadana menciona lo siguiente; Montoya (2017), la Participación Ciudadana en Ecuador ha pasado por diferentes momentos, pero se debe mencionar que se empezó a institucionalizarla a partir de la Constitución de 1998 y es en la Constitución Ecuatoriana del 2008 que se establece de forma sólida la base jurídica para impulsar los diferentes mecanismos de “Participación Ciudadana y Control Social”, así como las diferentes instancias que serán las encargadas de que dicha participación sea adecuada a las necesidades de la población ecuatoriana.

Ha existido histórica y ancestralmente, desde las mingas agrícolas que desarrollaban las comunidades indígenas hasta la organización comunitaria y las movilizaciones sociales que alcanzaron las calles. La participación ciudadana ha estado presente en diversas formas en el Ecuador y ha buscado, coinciden actores vinculados, que los ciudadanos sean protagonistas de la toma de decisiones en los asuntos de interés público: salud, educación, trabajo, servicios básicos, entre otros (Montoya, 2017).

5.1.3 La participación ciudadana en los e-gobiernos

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) han revolucionado múltiples esferas de la vida de las personas de distintas formas. Varios de los impactos orgánicos más visibles se dan, sin duda, en el ámbito del gobierno, en el que la aplicación de las TIC (sobre todo internet, pero no exclusivamente eso) ha significado la modernización de la gestión pública, la mejora en la entrega de bienes públicos y servicios a la ciudadanía, la mejora en la gobernabilidad, el estímulo al desarrollo de la industria local de TIC, pero también la oportunidad para redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

Betancourt (2006), hace referencia a que muchas cosas se pueden decir sobre el gobierno electrónico y los nuevos roles de los gobiernos para el desarrollo digital. Sin embargo, quiero centrarme en dos aspectos: por un lado, en las posibilidades que abren las estrategias de gobierno electrónico para ampliar y fortalecer la democracia y facilitar la recuperación de la esfera pública por parte de la ciudadanía; y, por otro, en el rol del gobierno para atender las disparidades en el acceso, uso e impacto de las TIC.

La mayoría de países de América Latina han emprendido iniciativas de gobierno electrónico. Es notorio en ellas un énfasis especial en la mejora de los procesos de gestión y administración del Estado y en la calidad de servicios en línea que ofrecen. La mejora de las formas de interacción con ciudadanos y ciudadanas ocupa un segundo plano. Betancourt (2006) dice que esto no tiene que ver con trasladar el movimiento y la participación de las personas al espacio virtual, sino que tiene que ver fundamentalmente con mejorar su capacidad para participar en el manejo del Estado y para tomar decisiones informadas sobre su propio desarrollo. En definitiva, para incrementar la participación de los ciudadanos/as en los procesos democráticos.

Los aspectos que se destacan bajo este enfoque son: acceso a la información, transparencia, rendición de cuentas, incremento de los canales de comunicación y diálogo directo entre ciudadanos/as y funcionarios/as públicos y congresistas, entre otros.

Se confunde muchas veces el mejoramiento de procesos administrativos, como el voto electrónico, con procesos de democracia electrónica, pasando por alto los componentes del gobierno electrónico que realmente permiten generar condiciones para la participación ciudadana más efectiva. Las TICs y las iniciativas de gobierno electrónico no traen consigo de manera automática la participación. Es preciso asegurar primero, en la vida real, mecanismos de participación democrática, que serán luego potenciados en el mundo virtual. Ninguna iniciativa de gobierno electrónico será lo exitosa que se espera en un entorno de déficit democrático (Betancourt, 2006).

5.1.4 Información Pública

La información pública según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (2004) es,

Todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado (p.3).

Para tener una idea de lo que es la información pública se debe relacionar aquello que las instituciones ejercen como actividades gubernamentales, con la necesidad del ciudadano de saberse parte de su entorno, político, social y económico, es decir se debe tener noción de aquello a lo que tenemos derecho conocer, un concepto claro de esto es; toda información que generen, posean o administren los sujetos obligados, en este caso los GADs, o gobiernos, son información pública; como consecuencia del ejercicio de sus facultades o atribuciones, en el cumplimiento de sus obligaciones, sin importar su origen, utilización o el medio en el que se contenga o almacene, dicha información, esta debe ser revelada; puesto que está al estar contenida en documentos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, digital, sonoro, visual, electrónico, informático, holográfico o en cualquier otro elemento técnico existente se convierte en elemento clave para un ejercicio de información pública transparente evidencia de una actividad eficaz en el gobierno, una muestra de equilibrio y de posterioridad.

Asimismo se ha señalado que el ciudadano tiene un innegable derecho a accederá toda la información que almacena el Estado, salvo unas pocas excepciones

destinadas a salvaguardar otros derechos, como ser la privacidad y el honor, o el secreto bancario, fiscal, comercial y estatal y aquello relacionado con el correcto desenvolvimiento de la Administración el destacado no es original. (Campos, 2008, p. 21)

En varios estudios los conceptos sobre la información pública concuerdan en que es el ciudadano es el actor principal en el proceso de transparencia, pero también enfocan su participación en lo importante que es el acceder a este derecho y ante esto dice Hernández (2010), es evidente que la fuerza informativa la tienen los medios de comunicación masiva, y que el Estado cuenta con ciertos instrumentos por medio del cual hacen la publicidad o transparentan las actividades administrativas, legislativas y judiciales. Y de esta información, que puede provenir de diferentes instancias, está dirigida a la sociedad con el fin de otorgar elementos para su participación, pero también para que el ejercicio del poder Público sea visible.

5.1.5 Historia del acceso a la información pública

Como antecedentes de este tema se menciona una breve historia de la información pública;

La institución jurídica del acceso a la información pública en el Ecuador, nace desde su reconocimiento como un derecho humano fundamental dentro de la Convención Americana de Derechos Humanos en el año 1948, puesto que nuestro país es miembro de la Organización de Estados Americanos OEA.

Este derecho fundamental se encuentra consagrado como tal en el texto constitucional del Ecuador, en su Art. 18 numeral 2 que señala que, Toda

persona de forma individual o colectiva tiene derecho a: Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Bajo esta concepción, el Ecuador aprueba mediante Registro Oficial 337 de fecha 18 de mayo del año 2004, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la misma que norma de manera específica los procedimientos tanto administrativo como judicial para acceder a la información generada por instituciones del Estado, instituciones privadas que manejen recursos del Estado y aquellas que presten servicios públicos, sin embargo es importante aclarar que la legislación internacional y nacional establecen ciertas restricciones para el acceso a la información pública, las mismas que se fundamentan bajo parámetros de clasificación de información como reservada por parte de la Institución poseedora de la misma.

Adicionalmente a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, nuestro país cuenta con una norma supletoria en esta materia, es decir la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, la que de manera general contiene normas comunes para las cinco garantías constitucionales que consagra la Constitución de nuestro país. (Soto, 2017, p. 7)

En un contexto en el cual las normas jurídicas todos los días son relativizadas porque muchos funcionarios públicos toleran y formulan diversas formas de

interpretación sobre las mismas, aún aquellas extremas, antojadizas y absurdas, mayor tiene que ser el interés y la necesidad de información pública que la ciudadanía deba tener. En un escenario en el que diariamente estamos sometidos a una estrategia de guerra informativa, mediante la cual se nos intoxica con escándalos, peleas y arengas de los representantes de las elites políticas.

5.1.6 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ante la necesidad de demostrar transparencia en la función pública, surge la creación de leyes en las que la participación ciudadana expresa su auge, de esta forma en el congreso nacional hoy en día Asamblea General del Estado, se pone a disposición lo siguiente.

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público; Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer; Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente. LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA (Congreso Nacional, 2004, p. 2).

Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos. Los centros de educación fiscal, municipal y en general todos los que conforman el sistema de educación básica, integrarán en sus currículos contenidos de promoción de los derechos ciudadanos a la información y comunicación, particularmente de los accesos a la información pública, hábeas data y amparo.

5.2 SERVICIOS PÚBLICOS

La expresión servicio público, hace énfasis en la necesidad de garantizar la prestación eficiente de un actividad requerida por una persona, para fundamentar esto es necesario tomar en consideración la concepción de Artehortua (2014), el cual hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su a recibir dicho servicio, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras.

5.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO

El gobierno electrónico según lo manifiesta la (Organización de los Estados Americanos (2010) es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Y de esa manera propiciar a la interacción estado-sociedad, desde la perspectiva del derecho ciudadano para poder relacionarse electrónicamente con la administración pública.

5.2.1 Modelo del Gobierno Electrónico en Ecuador

El modelo de gobierno electrónico hace énfasis en el uso de técnicas modernas de gestión para lograr las metas y objetivos y programas del Plan, en base a un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su agregado.

Este modelo establece cuatro pilares fundamentales:

- 1. Pilar Estratégico:** se puntualiza al gobierno electrónico del Ecuador en base a la definición de la Organización de las Naciones Unidas, como la organización de la prestación de servicios electrónicos, así como del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a las ciudadanos y ciudadanas, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública; así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, la participación ciudadana y facilitar el goce de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 2. Pilar de Rectoría:** se compone de dos elementos necesarios para la implementación de gobierno electrónico en el Ecuador, el primer elemento define la gobernanza para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el segundo elemento que contempla los servicios para garantizar la alineación con el modelo de gobierno electrónico.
- 3. Pilar de organización y arquitectura gubernamental de los servicios electrónicos:** la organización de gobierno electrónico se fundamentará en una arquitectura que será definida por la Secretaría Nacional de la Administración

Pública, con la cual las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva diseñarán, planificarán, construirán y controlarán los diferentes servicios electrónicos. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016-2017)

4. Pilar de categorización de los servicios electrónicos: define la organización de los servicios electrónicos acorde a la organización que define la Constitución de la República del Ecuador de los sectores. Los servicios electrónicos se prestan en consideración de las condiciones únicas de cada ciudadano y ciudadana (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016-2017).

5.2.2 Objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador

Este Plan cuenta con tres objetivos manejado por tres programas, los cuales son la finalidad del gobierno electrónico, en donde se afianzan todos sus esfuerzos:

Objetivo 1: Incrementar la participación por medios electrónicos para el desarrollo de política pública, mejorar los servicios de estado y fomentar la transparencia. PROGRAMA: Gobierno Abierto.

Objetivo 2. Incrementar el uso de servicios electrónicos del gobierno central para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. PROGRAMA: Gobierno Cercano.

Objetivo 3: incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a la ciudadanía. PROGRAMA: Gobierno eficaz y eficiente (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021).

5.2.3 Utilidad del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico sirve para entregar:

Transparencia y rendición de cuentas: gracias a la creación de portales públicos es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se utilizan los recursos.

Servicios en Línea: Es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos, los cuales abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues están siempre disponibles, sin filas.

Participación ciudadana: Es posible realizar muchas consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. También se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

Capacitación y Educación a Distancia: Muchos organismos públicos y privados utilizan Internet para capacitar a sus funcionarios y usuarios. (Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno , 2007)

5.2.4 Evolución del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico no debe ser entendido como un proyecto de cambio ni una apuesta a la automatización; es un proceso de enriquecimiento de la vida ciudadana que va madurando a través de distintas etapas que marcan mayores niveles

de establecimiento y consolidación de un Gobierno Electrónico. (Secretaría Nacional de Administración Pública , 2018-2021). Estas etapas según varios modelos varían en cantidad, siendo el modelo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) un buen referente para aplicarlo en nuestro caso. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez en función de cuatro niveles evolutivos como a continuación se detalla:

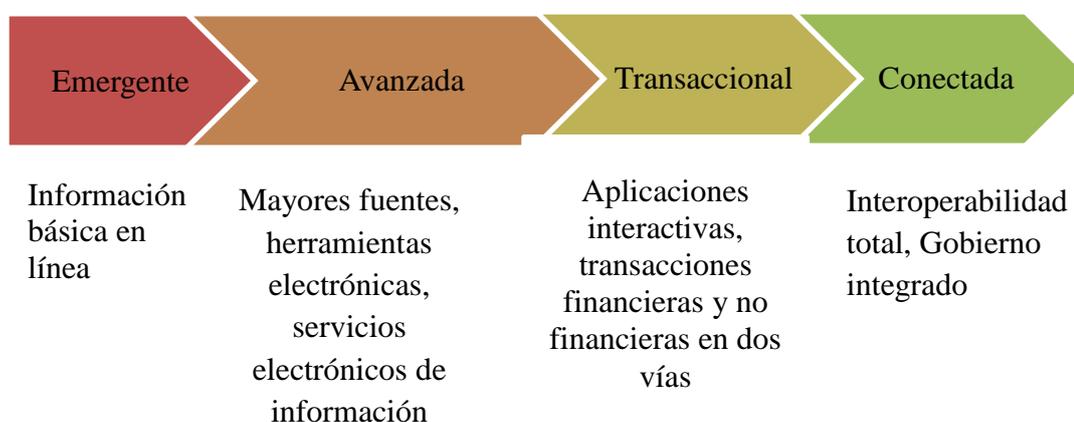


Figura 1. Etapas de evolución del gobierno electrónico según la Organización de Naciones Unidas
Fuente: Secretaria de la Administración Pública
Elaboración: Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018-2021).

5.2.5 Tecnologías de Información

Según la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información (2008), las TICs son el estudio, diseño, desarrollo, fomento, mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales. Es decir las TICs tratan sobre el empleo de computadoras y

aplicaciones informáticas para almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad que pueda requerir el ciudadano, sirviendo como medio de información, y buscando la reducción de la brecha digital de la población.

Sin embargo se podría mencionar que en Ecuador las TICs presentan debilidad debido a la brecha digital existente, ya que las TICs aún no son desarrolladas como en otros países y conforme a la tecnología de punta que existe a nivel mundial. El desarrollo tecnológico de un país debe darse desde la iniciativa propia, es decir por medio de capacitaciones y actualizaciones de infraestructura, mediante difusión de uso, incrementando el conocimiento de la población con miras a disminuir la brecha digital existente.

5.2.6 Sociedad de la Información

La evolución de las tecnologías, el desarrollo social visto desde la perspectiva de capacidad de los ciudadanos, y administración pública, para obtener y compartir cualquier información desde cualquier lugar y en cualquier momento es a lo que se refiere la sociedad de la información. Para afirmar aún más lo referente al término sociedad de la información, el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (2015), la considera como aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus

posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de la calidad de vida.

En si es aquella en la cual los ciudadanos pueden hacer uso de las tecnologías de información y comunicación, como mecanismo de interacción entre el gobierno-ciudadano utilizando el recurso principal “la información” en la era de la tecnología.

5.3 GENERALIDADES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CATAMAYO

Catamayo se encuentra ubicado a 36 Km del Noroeste de la ciudad de Loja, es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, esto según la apreciación que da la página oficial del GAD, municipal del cantón. Su historia hace referencia a ciertas situaciones la más acertada es aquella que narra la etimología de su nombre. (Administracion, 2013, p. 2) “La palabra Catamayo fue pronunciada por primera vez por los españoles, que llegaron en 1541 al valle de Garrochamba”, se dice que aquí fue donde sucedió la primera fundación de Loja, llamada Zarza. Fue asentamiento de inolvidables pueblos indígenas en la época de la conquista, ya que en los estudios y mapas del padre Juan de Velasco del antiguo Reino de Quito ya era tomado en cuenta. “Catamayo fue elevado a parroquia el 25 de mayo de 1931, siendo gobernador el Dr. Benjamín Ayora. Jaime Roldós Aguilera,” puso el ejecútese al decreto mediante el cual se “eleva a cantón a Catamayo el 18 de mayo de 1891 y en el registro oficial # 445 del mismo año” La fiesta de cantonización se la celebra el 22 de mayo.

5.3.1 Portal Web del GAD Municipal del cantón Catamayo

El gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón Catamayo, cuenta con un portal web, el cual contiene algunos componentes, como inicio, municipalidad, noticias, transparencia, participación ciudadana, servicios contactos, son algunos de los componentes que presenta, sin embargo el acceder a cada uno de los mencionados resulta un poco engorroso en algunas situaciones, ya que no suele contar con toda la información que debería en cada componente y algunos documentos y servicios no se encuentran disponibles. Es así que se puede evidenciar una vez más la problemática de la presente investigación, ya que en base a la escasa prestación de servicios electrónicos a través del portar también recae el hecho de que los ciudadanos no cuenten con el acceso a tal información que requieran e incluso no posean conocimiento de uso de dicho portal.

Lo antes mencionado se puede fundamentar en una rápida observación al portal web del cantón Catamayo, denominado GAD MUNICIPAL CATAMAYO (Gad Municipal del cantón Catamayo, 2018).

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que permitirá describir la situación actual del portal web del GAD Municipal de Catamayo, realizando una observación directa al portal con lo cual se caracterizará las secciones del portal y se podrá dar cumplimiento al primer objetivo específico.

6.2 Enfoque de investigación

En la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo para el análisis y descripción del portal web y a su vez del enfoque cuantitativo debido a que lo que se pretende es diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del gobierno electrónico del GAD de Catamayo, y es por ello que para recabar la información la investigación presenta características cuantitativas, lo cual precede a realizar una recolección de datos a través de una encuesta, y el objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población, es decir que la naturaleza de los datos a obtener son numéricos.

6.3 Métodos de investigación

6.3.1 Método Científico

Este método da contexto a todo el proceso de investigación, permitiendo fundamentar teóricamente el problema; además conocer sobre el Gobierno Electrónico, el acceso a la información pública y la participación ciudadana, a través de las diferentes definiciones, conceptos y criterios obtenidos con la información bibliográfica, lo cual faculta confrontar el problema planteado y realizar las respectivas comparaciones de la teoría con la práctica en general. El método científico estará presente a lo largo de la investigación desde la elaboración del proyecto hasta la revisión de la literatura en la tesis.

6.3.2 Método Analítico

Es el análisis de un objeto que se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo, el mismo que servirá para

realizar un análisis de las encuestas efectuadas a los ciudadanos, y así en la elaboración de cuadros estadísticos que permitirá un análisis desde su tabulación hasta llegar a explicar el porqué de los resultados obtenidos.

6.3.3 Método Deductivo

El método deductivo se utilizará en el presente proyecto, ya que se dio inicio al estudio de manera general para luego llegar a las premisas que originaron el problema, mediante datos generales se llega a denotar la baja interacción de los ciudadanos en el e-gobierno del GAD, el poco acceso a los servicios públicos electrónicos debido al desconocimiento del uso del gobierno electrónico por parte de la ciudadanía.

Este método es primordial, ya que se partió con datos e información general del objeto a estudiar que es: acceso de los ciudadanos al e-gobierno, es decir, contribuirá para recopilar información relacionada con este tema dentro del área urbana de la parroquia Catamayo y poder llegar a particularidades, como es la determinación de la situación actual del gobierno electrónico del GAD y el nivel de conocimiento y uso del e-gobierno por parte de la población.

6.4 Población

Según datos obtenidos del INEC la población de las parroquias urbanas de Catamayo en edades comprendidas entre los 18 a 65 años es de **12.406** habitantes distribuidos en **6.823** habitantes en la parroquia urbana de Catamayo y **5.583** habitantes en la parroquia urbana San José, esto según el censo de 2010. Se tomó en consideración los habitantes de la parroquia urbana debido a que son las parroquias

con más población como para obtener una muestra significativa. Y en las edades especificadas con anterioridad debido a que se ha considerado las personas mayores de edad que puedan ocupar los servicios que el municipio brinda y en este caso el portal del municipio.

Para efectos de la presente investigación se realizó la proyección de crecimiento demográfico al 2019 con una tasa de crecimiento de 1.15% según el INEC, con lo cual se obtuvo la siguiente población final.

Datos

Pi: 6.823

t: 9 años

Tasa de crecimiento: 1.15%

$$P = Pi(1 + i)^t$$

$$P = 6.823 (1 + 0,0115)^9$$

$$P = 7.563$$

Tabla 1

Población de 18 a 65 años de edad de las parroquias urbanas de Catamayo 2019 y número de encuestas por parroquia.

Parroquias Urbanas	No. Habitantes (18-65 años)	% Total	No. De encuestas por parroquia
Catamayo	7.563	55%	200
San José	6.188	45%	164
Total	13.751	100%	364

Fuente: Datos con proyección al 2019, base obtenida del INEC (Redatam) 2010.

Elaborado por: Mendoza Torres, Danya Yazmin

De tal manera la población para el año 2019 es de **7.563** habitantes para la parroquia urbana de Catamayo, para la parroquia urbana San José es de **6.188** habitantes, dando un total de **13.751** habitantes urbanos de Catamayo, dicha población será utilizada como población objetivo.

6.4.1 Muestra

Para obtener la muestra se utilizó los 13.751 habitantes de 18 a 65 años, se utilizó aplicando la fórmula se obtuvo 364 personas a encuestar.

FÓRMULA

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

En donde:

- **Z**= nivel de confianza,
- **P**= proporción esperada (positiva) (0,5),
- **Q**= proporción no esperada (negativa) (0,5),
- **E**= error (0,05),
- **N**= Población Objetivo

$$n = \frac{13.751 * 1.96^2 * 0,5 * 0.5}{(13.751 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\mathbf{n = 364}$$

6.5 Técnicas

Entre las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración de la investigación se mencionan las siguientes:

6.5.1 Observación Directa

Esta técnica fue utilizada para indagar y describir la situación actual en la que se encuentra el portal electrónico del GAD de Catamayo, a través de una ficha de monitoreo que permitió visualizar aspectos relacionados con lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y con los resultados se pudo elaborar un diagnóstico con fundamentos basados en la realidad.

6.5.2 Encuesta

Contiene un listado de preguntas relacionadas con el conocimiento que poseen los ciudadanos en relación a servicios que brinda el gobierno electrónico y al acceso a la información que tienen en este e-gobierno, si posee conocimiento de trámites, y servicios del GAD Municipal vía electrónica, así como oportuna atención por parte del servidor, permitiendo con esto verificar si la atención está mejorando o empeorando en relación a trabajar con un Gobierno Electrónico definido.

7. CRONOGRAMA

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA																																														
CRONOGRAMA DE TRABAJO DE TITULACIÓN																																														
MES / AÑO / SEMANA / ACTIVIDAD	OCTUBRE (2018)				NOVIEMBRE (2018)				DICIEMBRE (2018)				ENERO (2019)				FEBRERO (2019)				MARZO (2019)				ABRIL (2019)				MAYO (2019)				JUNIO (2019)				JULIO (2019)				AGOSTO (2019)				SEPTIEMBRE (2019)	
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
Presentación del proyecto para aprobación	X	X	X	X	X																																									
Revisión de literatura																																														
Construcción de la perspectiva teórica						X	X	X	X	X																																				
Materiales y Métodos																																														
Métodos											X	X	X																																	
Diseño y Aprobación de instrumentos													X	X	X	X																														
Trabajo de campo																																														
Cumplimiento del objetivo específico 1																	X	X	X	X	X																									
Cumplimiento del objetivo específico 2																					X	X	X	X	X	X																				
Cumplimiento del objetivo específico 3																													X	X	X	X														
Discusión de resultados																																	X	X	X											
Conclusiones y recomendaciones																																					X	X	X							
Preparación del informe final de tesis																																					X	X	X	X						
Presentación del informe final de tesis																																									X	X				

Elaborado por: Investigadora

8. PRESUPUESTO

Tabla 2

Presupuesto para la elaboración de la tesis

Cantidad	Descripción	Valor Total
1	Materiales de oficina en general	60,00
1	Utilización de Internet	50,00
1	Impresión y fotocopias de documentos	30,00
1	Movilización	20,00
1	Edición e impresión del informe final	10,00
1	Imprevistos	15,00
	Total	180,00

Fuente: Investigadora

Elaboración: Investigadora

Los rubros detallados para cubrir el financiamiento del desarrollo de la investigación serán cubiertos en su totalidad por la investigadora.

9. BIBLIOGRAFIA

- Administracion, C. (2013). *Reseña de Catamayo*. Catamayo: Municipio Catamayo.
- Artehortua, C. (05 de diciembre de 2014). *El concepto de Servicio Público*. Obtenido de http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#.W9NAX8ZN7IU
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Lexis.
- Bandeira, P. (2013). *La participación ciudadana en América Latina*. Colombia: Alianza.
- Betancourt, V. (2 de agosto de 2006). *El gobierno electrónico: Oportunidad para la participación ciudadana en la era del desarrollo digital*. Obtenido de <https://www.apc.org/es/news/el-gobierno-electronico-oportunidad-para-la-participación>
- Campos, M. (2008). *Legislaturas*. México: CAYT.
- Congreso Nacional . (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lexis.
- Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno . (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: CLAD.
- Constitución de la República del Ecuador. (13 de julio de 2008). *Derechos*. Montecristi: Lexis.
- Gad Municipal del cantón Catamayo. (2018). *GAD MUNICIPAL CATAMAYO*. Obtenido de <http://www.gadmunicipaldecatawayo.gob.ec/>
- Galindo, J. C. (24 de 06 de 2015). *Info Palancia*. Obtenido de La Participación Ciudadana y la Transparencia: <http://www.infopalancia.com/la-participacion-ciudadana-y-la-transparencia/>
- Gutiérrez, P. (2008). *El derecho al acceso de la información pública*. México: Info DF.
- Hernández, A. (2010). *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental*. España: Gatafe.

- Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones. (30 de 06 de 2015). *Sociedad de Información*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5305.html>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (julio de 2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-de-la-Sociedad-del-Informaci%C3%B3n-y-del-Conocimiento.pdf>
- Montoya, C. (2017). *La Participación Ciudadana en el Ecuador*. Ecuador: Universo.
- Municipio de Catamayo. (2015). Biografía de Catamayo. *Revista Virtual Viva Catamayo*, 7.
- Naciones Unidas . (18 de 04 de 2018). *Agenda digital para América Latina y el Caribe eLAC 2020*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/proyectos/elac2020>
- Organización de los Estados Americanos. (2010). *Sobre e-Gobierno*. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Rodríguez, G. (2008). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 23.
- Secretaría Nacional de Administración Pública . (2018-2021). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional Del Gobierno Electrónico*. Ecuador: Secretaria de la Adnministración Pública.
- Secretaría Nacional de la Admnsitración Pública. (2016-2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>

Sojo, C. (2002). *La Noción de Ciudadanía en el Debate Latinoamericano*. Costa Rica: Facultad Latinoamericana.

Soto, H. (4 de septiembre de 2017). *Derecho Ecuador* . Obtenido de Derecho Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/acceso-a-la-informacion-publica>

Urquiza, R. (19 de agosto de 2014). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN	2
ABSTRACT.....	5
3. INTRODUCCIÓN.....	7
4. REVISIÓN DE LITERATURA	11
4.1 Marco Legal	11
4.1.1 Constitución de la República del Ecuador	11
4.1.2 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.....	12
4.1.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ..	13
4.1.4 Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos.....	16
4.1.6 Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	20
4.2 Marco Conceptual	20
4.2.1 Participación ciudadana en los gobiernos electrónicos.....	20
4.2.2 Servicios Públicos	22
4.2.3 Gobierno Electrónico	23
4.2.4 Modelo de Gobierno Electrónico en Ecuador.....	26
4.2.5 Utilidad del Gobierno Electrónico	28

4.2.6	Evolución del Gobierno Electrónico	29
4.2.7	Tecnologías de Información.....	31
4.2.8	Teoría de la promulgación tecnológica	32
4.2.9	Portal web	34
4.2.10	Portal web municipal.....	34
4.2.11	Características de los portales web municipales	35
4.2.12	Medición del conocimiento.....	36
4.2.13	Matriz de Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas (FODA) 37	
4.2.14	Matriz Analítica de Formación de Estrategias (MAFE)	37
4.2.15	Tipos de estrategias	38
4.2.16	Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica (MCPE).....	39
4.3	Marco Institucional.....	41
4.3.1	Breve reseña histórica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo	41
5.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	45
5.1	Tipo de investigación	45
5.2	Enfoque de la investigación	45
5.3	Materiales	46
5.4	Métodos	46
5.5	Técnicas.....	47
5.5.1	Observación Directa.....	47
5.5.2	Encuesta	48
5.5.3	Escala de Likert.....	48
5.5.4	Escalas de ponderación de la Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica.....	49
5.6	Población	50

5.6.1	Muestra.....	52
6.	RESULTADOS	54
6.1	Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo ...	54
6.2	Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo.	69
6.3	Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.	76
6.4	Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD Municipal de Catamayo.....	92
7.	DISCUSIÓN	94
7.1	Describir la situación actual del portal web en consideración a la información pública y los servicios en línea del GAD Municipal de Catamayo. ..	94
7.2	Determinar el nivel de conocimiento y uso del portal web del GAD Municipal por parte de la población urbana de Catamayo.....	97
7.3	Establecer estrategias que ayuden a mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del portal web del GAD Municipal.	99
7.4	Diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según los programas de gobierno abierto y cercano en el portal web del GAD Municipal de Catamayo.....	101
8.	CONCLUSIONES	103
9.	RECOMENDACIONES.....	104
10.	BIBLIOGRAFÍA	106
11.	ANEXOS	110
	Anexo1. Ficha de Monitoreo	110
	Anexo 2. Formato de Encuesta	111

Anexo 3. Monitoreo Del portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Catamayo	112
1. Requisito Servicios Básicos (marzo 2018)	112
2. Requisito Planificación (marzo 2018).....	112
3. Requisitos Comisaria de higiene (marzo 2018)	113
4. Requisitos Avalúos y Catastros (marzo 2018).....	113
5. Portal de Servicios Ciudadanos de Quito, marzo 2018.....	114
6. Portal web del Municipio de Loja, marzo 2018.....	114
Anexo 4. Archivo fotográfico	115
Anexo 5. Proyecto.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de la teoría de Fountain.....	33
Tabla 2 Escala de ponderación para la Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica.....	49
Tabla 3 Población de 18 a 65 años de edad de las parroquias urbanas de Catamayo 2019 y número de encuestas por parroquia.....	51
Tabla 4 Distribución de la población por edad	53
Tabla 5 Distribución de la población por rangos de edad.....	53
Tabla 6 Descripción del monitoreo de la sección Información Pública.....	62
Tabla 7 Descripción del monitoreo de la sección Servicios en Línea.....	67
Tabla 8 Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) ...	77
Tabla 9 Matriz Analítica de Formación Estratégica (MAFE).....	78
Tabla 10 Clasificación de Estrategias	80
Tabla 11 Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias de Integración.....	81
Tabla 12 Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias Intensivas	84

Tabla 13 Matriz Cuantitativa de Planificación Estratégica (MCPE), Estrategias Defensivas	88
Tabla 14 Matriz de Jerarquización de Estrategias.....	91

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Etapas de evolución del gobierno electrónico según la Organización de Naciones Unidas.....	30
<i>Figura 2.</i> Teoría de la promulgación tecnológica.	33
<i>Figura 3.</i> Página de Inicio del GAD de Catamayo, marzo 2018.	55
<i>Figura 4.</i> Módulo Municipalidad portal del GAD de Catamayo, marzo 2018.....	56
<i>Figura 5.</i> Módulo Autoridades, marzo 2018.	57
<i>Figura 6.</i> Módulo Catamayo, marzo 2018.....	58
<i>Figura 7.</i> Módulo Transparencia, marzo 2018.	59
<i>Figura 8.</i> Informe rendición de cuentas, marzo 2018.....	59
<i>Figura 9.</i> Web mail, marzo 2018.	60
<i>Figura 10.</i> Rendición de cuentas, marzo 2018.	60
<i>Figura 11.</i> Sección Información Pública, marzo 2018.	61
<i>Figura 12.</i> Sección Servicios en Línea, marzo 2018.	64
<i>Figura 13.</i> Servicios, marzo 2018.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Población por género	69
Gráfico 2. Población por edad.....	70
Gráfico 3. Conocimiento de la existencia del portal web por género y edad.....	71
Gráfico 4. Conocimiento sobre acceso a la información pública y servicios electrónicos.	72
Gráfico 5. Ingreso y uso del portal web del GAD de Catamayo.....	73
Gráfico 6. Información pública y servicios en el portal.....	74
Gráfico 7. Categorías del uso del portal.....	75