



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

**Cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de Loja periodo mayo 2023 – abril 2024**

Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de Licenciada en
Administración Pública.

AUTORA:

Anahy Alejandra Iñiguez Vinces

DIRECTORA:

Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE

Loja – Ecuador

2024



CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **GUTIERREZ SANCHEZ ILIA AURISTELA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, periodo mayo 2023 - abril 2024**, perteneciente al estudiante **ANAHY ALEJANDRA IÑIGUEZ VINCES**, con cédula de identidad N° **1150060364**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 15 de Agosto de 2024



Escaneado estrictamente por:
**ILIA AURISTELA
GUTIERREZ SANCHEZ**

F) _____

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002687

Autoría

Yo, **Anahy Alejandra Iñiguez Vinces**, declaro ser autor presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración curricular, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual

Firma:

Cédula de identidad: 1150060364

Fecha: 15 de agosto del 2024

Correo electrónico: anahy.iniguez@unl.edu.ec

Teléfono: 0982759627

Carta de autorización

Yo, **Anahy Alejandra Iñiguez Vinces**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: “**Cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, periodo mayo 2023 – abril 2024**”, como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los quince días del mes de agosto de dos mil veintitrés.

Firma:

Autor: Anahy Alejandra Iñiguez Vinces

Cédula: 1150060364

Dirección: Cdla. Reinaldo Espinoza. Grecia y Dinamarca

Correo electrónico: anahy.iniguez@unl.edu.ec

Celular: 0982759627

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora Trabajo de Integración Curricular: Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez, MAE

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, quien con su amor infinito y misericordia me ha regalado innumerables bendiciones, ha estado conmigo en cada etapa de mi vida, porque soy consciente de que todo se lo debo a él y que si he logrado concluir mis estudios universitarios es por obra de él, ya que ha sido quien me ha dado las fuerzas, determinación, sabiduría e inteligencia para lograr realizar todos mis proyectos. Él me ha dicho que todo lo puedo con él y en efecto, lo ha cumplido.

Después de Dios, son mis padres Byron Iñiguez y Pilar Vinces quienes se merecen todo este mérito de este proyecto, por su constante apoyo, sacrificio y aliento incondicional me han guiado en cada paso a este camino, que siempre se han esforzado para que su hija pueda lograr sus metas. Ellos han sido mi fuente de inspiración y fuerza y sin su confianza en mí, este logro no habría sido posible. Gracias por creer en mis sueños y por estar siempre a mi lado.

De igual forma, dedico este trabajo a mis amigos Bryan, Elian, Paola, Angie, Yomaira, Giampier, Amada y Alisson quienes han sido mi constante fuente de apoyo y alegría a lo largo de este viaje académico, gracias por su amistad, por los momentos compartidos, las risas y por su compañía ha hecho de este proceso una experiencia más memorable. Agradezco de corazón cada palabra de aliento y cada gesto de apoyo que me han ofrecido.

Dedico mi trabajo de integración al Abg. Jorge Burneo quien me ha guiado en este proceso, por su paciencia y dedicación han sido fundamentales para la realización de este trabajo, gracias por su constante apoyo y por sus valiosos consejos y por creer en mi capacidad para alcanzar este logro.

Anahy Alejandra Iñiguez Vinces

Agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por su guía y bendiciones a lo largo de este camino, quien ha sido el pilar fundamental en cada instante de mi vida, ya que él, y por él son todas las cosas, a él es y siempre será toda mi gratitud; me ha regalado la vida, salud, sabiduría para superar cada desafío y alcanzar este logro. Gracias por iluminar mi camino, por las oportunidades brindadas y por rodearme de personas maravillosas que han sido un soporte invaluable. Todo lo que he logrado es gracias a su infinita gracia y misericordia, demostrándome que no estoy sola, porque él siempre va conmigo.

Agradezco a mis padres Byron y Pilar, quienes han sido mi apoyo incondicional, y por el agradecimiento que me han guiado en cada paso de este largo camino, gracias por estar siempre a mi lado, incluso en los momentos más difíciles, ustedes han sido mi fuente de mi inspiración y fuerza y sin su confianza y amor este logro no habría sido posible con todo mi amor y aprecio, dedico mi trabajo de investigación a ellos.

Con sincero aprecio, quiero agradecer a mis amigos por todos los momentos que hemos compartidos a lo largo de estos años, desde largas noches de estudio, retos académicos, hasta las risas y las conversaciones profundas, les agradezco de todo corazón por su amistad y las experiencias que juntos hemos vivido. Gracias por hacer estos años algo inolvidable

Expreso mi más profundo agradecimiento al abogado Jorge Burneo, por su indispensable apoyo y conocimiento para la realización de este trabajo de investigación, gracias por sus valiosos consejos y por su constante disposición a ayudarme, no solamente en el salón de clases, sino también fuera de él.

Agradezco a mi directora del trabajo de integración curricular, Ing. Auristela Gutiérrez, por ser guía y apoyo que ha sido fundamental para la realización de este trabajo.

Y finalmente agradezco a todos y cada uno de los docentes que tuve el privilegio de que en cada clase impartida pudieron aportar enriquecedoramente al perfil que se busca como futuros administradores públicos.

Anahy Alejandra Iñiguez Vences

Índice de contenido

Portada	i
Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización de trabajo de integración curricular	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1 Antecedentes	6
4.2 Bases Teóricas.....	7
4.2.1 Nueva Gestión Publica.....	8
4.2.2 Teoría del valor público	9
4.3 Marco Legal	10
4.3.1 Constitución de la República del Ecuador	11
4.3.2 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.....	11
4.3.3 Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto	12
4.3.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información	13
4.3.5 Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	14
4.3.6 Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos	15

4.3.7	Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos	15
4.3.8	Reglamento de Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos.....	17
4.3.9	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	17
4.3.10	Plan Nacional de Desarrollo	18
4.4	Marco Institucional	19
4.4.1	Misión	19
4.4.2	Visión.....	19
4.5	Marco Conceptual	21
4.5.1	Gobierno	21
4.5.2	Gobierno electrónico.....	21
4.5.3	Gobierno abierto	21
4.5.4	Alianza del gobierno abierto.....	22
4.5.5	Gobierno cercano	23
4.5.6	Transparencia.....	23
4.5.7	Acceso a la información.....	24
4.5.8	Integridad	24
4.5.9	Rendición de cuentas	25
4.5.10	Participación ciudadana	25
4.5.11	Colaboración.....	26
4.5.12	Innovación pública y ciudadana.....	26
4.5.13	Servicios Públicos.....	27
4.5.14	Tecnologías de la Información y la Comunicación	27
4.5.15	Las TIC en la Administración Municipal	28
4.5.16	Datos abiertos.....	28
4.5.17	Portal web	28
4.5.18	Portal web municipal	29

5. Metodología.....	30
6. Resultados.....	35
7. Discusión	61
8. Conclusiones.....	65
9. Recomendaciones	66
10. Bibliografía	67
11. Anexos	73

Índice de Tablas

Tabla 1 Constitución de la Republica del Ecuador	11
Tabla 2 Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto	12
Tabla 3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información	13
Tabla 4 Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	14
Tabla 5 Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos	15
Tabla 6 Reglamento de Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos.....	17
Tabla 7 Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización.....	17
Tabla 8 Uso de las TIC´s.....	35
Tabla 9 Principales desafíos en los departamentos del Municipio de Loja	44
Tabla 10 Desafíos de los pilares	54

Índice de Figuras

Figura 1 Estructura Orgánica del Municipio de Loja	20
Figura 2 Ubicación geográfica - cantón Loja	31
Figura 3 Página principal del GAD Municipal de Loja.....	36
Figura 4 Módulo Municipio.....	37
Figura 5 Servicios Municipales	37
Figura 6 Módulo ciudad.....	38
Figura 7 Módulo de transparencia (Rendición de cuentas)	39
Figura 8 Módulo de transparencia (LOTAIP)	39
Figura 9 Módulo CASMUL.....	40
Figura 10 Módulo festival.....	40
Figura 11 Módulo regeneración.....	41
Figura 12 Módulo contacto.....	42
Figura 13 Servicios en línea.....	42
Figura 14 Trámites municipales	43
Figura 15 Acceso a la página web	46
Figura 16 Considera que el GAD Municipal fomenta la participación ciudadana.....	47
Figura 17 Ha participado en un mecanismo de participación.....	47
Figura 18 Considera que el GAD Municipal utiliza los medios de comunicación para fomentar la participación	48
Figura 19 Considera que el GAD Municipal de Loja uso las TIC's para mejorar los servicios municipales	49
Figura 20 Las acciones del municipio de Loja son efectivas para comunicar sobre sus decisiones.....	50
Figura 21 Considera que la colaboración entre el GAD y otras instituciones son eficientes	50
Figura 22 Ha colaborado en alguna iniciativa de innovación organizada por el GAD Municipal de Loja.....	51
Figura 23 Considera que el GAD cumple en divulgar información sobre sus decisiones de manera clara.....	52
Figura 24 Considera que el GAD Municipal de Loja ofrece suficiente información sobre el presupuesto en la página web	52
Figura 25 Ha participado en alguna sección de rendición de cuentas organizada por el GAD Municipal de Loja.....	53

Índice de anexos

Anexo 1 Encuesta	73
Anexo 2 Entrevista al Departamento de Planificación	76
Anexo 3 Entrevista Departamento de Desarrollo Local	77
Anexo 4 Entrevista Departamento Tecnología.....	78
Anexo 5 Departamento de Comunicación	79
Anexo 6 Certificación Abstract	80
Anexo 7 Entrevista al director del departamento de Planificación.....	81
Anexo 8 Entrevista al director del departamento de Desarrollo Local.....	81
Anexo 9 Entrevista al director del departamento de Comunicación	82
Anexo 10 Entrevista al director del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	82

1. Título

Cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal de Loja, periodo mayo 2023 – abril 2024

2. Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado, periodo mayo 2023 – abril 2024” tiene como objetivo responder a preguntas claves sobre la administración pública, centrándose en el papel fundamental del ciudadano en los asuntos gubernamentales. Este estudio se enmarca en el modelo de gobierno abierto y cercano, fundamentado en la relación entre los ciudadanos y el gobierno, y respaldado por los pilares de transparencia, participación, colaboración e innovación y rendición de cuentas. El objetivo general del trabajo se centró en analizar el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja durante el periodo mencionado. Para ello, se establecieron objetivos específicos, como identificar el uso de las TIC's, diagnosticar los principales desafíos y, finalmente, elaborar un informe que no solo comunique los resultados obtenidos, sino que también ofrezcan recomendaciones para promover la mejora continua del gobierno abierto y cercano, así como el fortalecimiento de la democracia y la gobernanza local. La metodología empleada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, aplicando técnicas como entrevista a departamentos clave como (planificación, desarrollo local, tecnologías y comunicación) y la encuesta a una muestra de 246 ciudadanos. Además, se utilizaron métodos bibliográficos, descriptivo y analítico para abordar la investigación. Los resultados del estudio indicaron que el cumplimiento del gobierno abierto y cercano evaluado a través de la plantilla de transparencia y acceso a la información establecida por el artículo 19 LOTAID alcanzó un puntaje de 80 sobre 100. Este resultado es aceptable y refleja que la institución cuenta con todos los requisitos legales. Sin embargo, se identificó la necesidad de actualizar y completar la información disponible. Además, falta fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía promoviendo una mayor inclusión de la población en los procesos de toma de decisiones.

Palabras clave: Gobierno abierto, Gobierno cercano, GAD Municipal de Loja, cumplimiento

2.1 Abstract

The current research study "Compliance with open and close government in the Decentralized Autonomous Government, period May 2023 – April 2024" attempts to address important issues in public administration by emphasizing the role that citizens play in political events. Based on the interaction between citizens and the government, this research study is a component of the open and closed government paradigm, which is underpinned by the values of accountability, transparency, participation, teamwork, and innovation. The work's main goal was to examine how well open and closed government operated in the Municipal GAD of Loja over the specified time frame. In order to achieve this, a number of specific goals were set, including determining how ICTs are used, identifying the primary obstacles, and, lastly, creating a report that not only presents the findings but also makes suggestions for advancing the ongoing development of transparent and local government as well as the fortification of democracy and local governance. The research employed a combination of qualitative and quantitative approaches, utilizing methods like surveys of a sample of 246 residents and interviews with important departments (local development, planning, technology, and communication). Moreover, analytical, descriptive, and bibliographic approaches were applied to the investigation. According to the study's findings, conformity with open and close government, as measured by the transparency and information access template set by Article 19 LOTAID, received an 80 out of 100. This outcome is appropriate and shows that the organization complies with all legal standards. Nonetheless, it was determined that the existing information needed to be updated and completed. Furthermore, it is imperative to enhance the bond between the government and the populace by advocating for increased public participation in decision-making procedures.

Key words: Open government, close government, Municipal GAD of Loja, compliance

3. Introducción

La presente investigación surge con el objetivo de establecer una administración pública ética responsable, sujeta al control social para generar confianza. Además, se busca fortalecer un dialogo abierto entre las dependencias, entidades y los diferentes actores de la sociedad, creando canales virtuales que faciliten el acceso a los servicios electrónicos Gobierno Electrónico Ecuador (2016).

A nivel mundial, el gobierno electrónico ha sido fundamental para promover una participación ciudadana efectiva a través de proyectos con prioridades claras, metas medibles y una destacada innovación tecnológica. De acuerdo con Miguel Porrúa (2019), menciona que América Latina, el 73% de los países cuentan con estrategias de gobierno digital, con un promedio de 2577 trámites y que al menos el 30% se pueden hacer completamente en línea. Sin embargo, solo el 7% de los ciudadanos ha utilizado esta opción para realizar sus trámites en línea. Mientras que, según el Gobierno Abierto Ecuador (2022), en Ecuador se ha observado una evolución constante en facilidades ofrecidas a los ciudadanos para acceder a información y realizar trámites en línea, la implementación del gobierno abierto comenzó en 2011 y se consolidó con la Alianza para el Gobierno Abierto en julio de 2018. Esta iniciativa promueve la transparencia gubernamental, fomenta la participación ciudadana, impulsa la colaboración y facilita el acceso a la información pública, todo ello, sustentando en la implementación y aplicación de nuevas tecnologías.

Por otro lado, el gobierno abierto es un pilar fundamental para fortalecer la interacción entre la administración local y los ciudadanos. Por lo que, de acuerdo con Maldonado Román et al. (2021) menciona que, dentro del GAD Municipal de Loja, pretende fortalecer la confianza, garantizando que las entidades públicas proporcionen un servicio eficiente, claro y de calidad, permitiendo a la ciudadanía acceder a la información pública de manera transparente. Debido a ante los desafíos de gobernabilidad, como el deterioro de instituciones públicas y la desconfianza ciudadana, de esta manera, se ha optado por la modernización mediante el uso de herramientas tecnológicas con el fin de lograr un gobierno electrónico participativo y transparente.

Asimismo, el gobierno abierto se fundamenta en cuatro pilares esenciales que buscan fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía. El primero es la transparencia y acceso a la información pública, que garantiza el derecho de la ciudadanía a acceder a los datos en poder de las instituciones públicas, el segundo pilar es la integridad y rendición de cuentas,

donde las normas y el comportamiento del servidor público aseguran la responsabilidad en las decisiones utilizando mecanismos de control y vigilancia de las instituciones públicas. El tercer pilar es la colaboración e innovación pública y ciudadana, que genera espacios de dialogo para encontrar nuevos enfoques y metodologías orientadas a resolver los problemas de la ciudadanía, finalmente, el cuarto pilar es la participación ciudadana, que fomenta mecanismos para involucrar a la sociedad en la gestión de asuntos públicos Estado Abierto Ecuador (2023).

Es importante destacar que la tecnología ha sido un factor clave en impulsar cambios sociales y estatales, especialmente al innovar los procedimientos administrativos y mejorar la gestión pública. No obstante, muchas instituciones públicas aún no han implementado una administración electrónica, ni han adoptado un gobierno electrónico que desempeñe un papel importante dentro de la administración pública y promueva una participación ciudadana de manera transparente (Chalacán & Chamorro, 2022).

La presente investigación tiene como objetivo analizar la implementación del gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja, en un contexto donde la confianza en las instituciones públicas es fundamental. El gobierno abierto y cercano se presenta como una herramienta clave para fortalecer la relación entre la ciudadanía y las autoridades. Para ello, se evaluó el uso de las TIC's para medir la transparencia, accesibilidad y participación ciudadana. Este trabajo no solo permitió identificar cómo se utilizan las TIC's en el GAD Municipal de Loja, sino también los principales desafíos enfrentados a implementar el gobierno abierto y cercano. Asimismo, se evaluó la percepción ciudadanía sobre la apertura y cercanía del GAD Municipal, a través de encuestas que fueron fundamentales para comprender el impacto real del gobierno abierto y cercano y así identificar áreas de mejora.

El análisis de los resultados permitió identificar logros significativos en el uso de la plantilla de transparencia y acceso a la información establecido por el artículo 19 de la LOTAID, con un cumplimiento satisfactorio de todos los parámetros. No obstante, se identificaron áreas donde es necesario actualizar y completar la información, además, las experiencias recopiladas tanto de las autoridades como de los ciudadanos revelaron oportunidades para mejorar la cercanía con la ciudadanía y aumentar su confianza en las instituciones. Con base en estos hallazgos, se proponen recomendaciones para fortalecer la transparencia, fomentar una mayor participación ciudadana y mejorar la eficiencia en la gestión pública

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes

El gobierno electrónico de acuerdo con Naser y Concha (2011), ha generado un cambio de paradigma en el cual se produce una modificación en las estructuras de la administración pública, en este sentido la institucionalización y marco legal de la implantación del gobierno electrónico es fundamental en vías de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procesos y no como simples usuarios. Es así como, el gobierno electrónico se ha implementado en la Administración pública central, inició en el año 2000, donde se publica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones cuyo eje principal fue la difusión del internet a nivel nacional, desde ahí, el Estado ecuatoriano empieza a generar iniciativas, planes y estrategias para incluir las tecnologías de la información y comunicación a nivel estatal y modernizar la infraestructura tecnológica Gobierno Electrónico (2024).

El estudio realizado por Morales (2013) se centró en analizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua, el objetivo de estudio fue analizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico, ejecutando un modelo sostenible que considere aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua. Morales aplicó herramientas de investigación de campo y bibliográfica documenta, utilizando técnicas como la observación y la encuesta, que sirvieron como punto de partida para analizar las falencias del portal. Los resultados obtenidos mediante la herramienta de WAI indicó que el portal alcanzó un nivel AA. Sin embargo, en cuanto a etiquetas HTML, se identificó que, debido a su programación interna de la institución, no se pueden ver ni modificar. El encabezado redirige a otras páginas de información mediante viñetas y sub-viñetas, y el cuerpo de la página contiene información completa sobre la institución, contactos de información y actividades realizadas. No obstante, concluyó que el sitio web no es el adecuado para personas con discapacidades, ya que carece de opciones que permitan un buen uso de portal, tanto en los medios de entrada como de salida, además, determinó que el acceso al portal es limitado debido a diversas debilidades, impidiendo que los ciudadanos aprovechen adecuadamente el servicio. Una de las razones más importantes es la falta de conocimiento sobre tecnologías de la información, lo que ha tenido un impacto negativo en los ciudadanos. Morales recomendó establecer un diseño apropiado, fácil y entendible para los ciudadanos, incluyendo opciones para ciudadanos con discapacidad.

Además, sugirió la interacción entre instituciones, prestar servicios públicos en línea, facilitar la democracia digital por medio de una mayor transparencia y mantener actualizada la información publicada en el portal.

La investigación desarrollada por Mendoza Torres (2019) sobre el diagnóstico del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos a través de los programas de gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Catamayo, tuvo como objetivo diagnosticar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos en el portal web del GAD Municipal de Catamayo. Mendoza, utilizó métodos científicos para fundamentar teorías, el método analítico para analizar las encuestas aplicadas y matrices realizadas y el método deductivo para obtener información general y luego llegar a lo específico del problema. Los resultados obtenidos revelaron que el portal se encuentra en un estado obsoleto ya que no presenta información actualizada ni servicios en línea accesibles. En cuanto a las encuestas, se determinó que los ciudadanos de las parroquias urbanas de Catamayo tienen un bajo nivel de conocimiento y uso de portal. Asimismo, los análisis de las matrices FODA, MAFE y MCPE establecidas para la propuesta de estrategias, obtuvo una calificación inferior al promedio. La investigación concluyó que el acceso a los servicios públicos es bajo debido a la falta de conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el uso del portal web. Mendoza recomendó al GAD Municipal de Catamayo actualizar la información y los servicios disponibles en el portal, facilitar el acceso a los tramites en línea, involucrar a los ciudadanos como usuarios activos de esta herramienta tecnológica y capacitarlos para que adquieran conocimientos sobre su uso.

4.2 Bases Teóricas

El gobierno cercano, según Berrones (2018), asegura su fortalecimiento institucional con el fin de estructurar la vida productiva sobre la base de los consensos y arreglos políticos, toma en cuenta la redistribución del poder en la sociedad, al despertar del espacio público, la necesidad de incrementar la productividad y sobre todo reducir las desigualdades que limitan a la sociedad y la economía para que alcance un desempeño más justo y eficiente. Mientras que la CEPAL (2024), menciona que el gobierno abierto se ha posicionado en la agenda internacional como un conjunto de políticas y estrategias en materia de transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas e integridad que responde al intentar resolver el agotamiento de un modelo de gestión pública y que intenta hacerse cargo de las múltiples y variadas demandas ciudadanas en un contexto de profundos cambios en materia política, social y económica. Es por ello, que existen algunas teorías clave como:

4.2.1 Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública, surge durante los setenta, es un concepto que pone énfasis en la eficiencia y la productividad de las instituciones y agencias del sector público. A principios de los noventa, sin embargo, surgen cambios importantes que modifican el concepto de la Nueva Gestión Pública e incorporan aspectos relacionados con la nueva gobernación. Las razones para la incorporación de elementos de la gobernanza a la nueva gestión pública fueron porque la “primer generación de reformas” de la administración pública tradicional, derivaron en la creación de organismo públicos que, en muchos de los casos, contaban con un poder mayor al de los mismos gobernantes electos a través del voto, pero sin la legitimidad de ellos. Es por ello, hay cambios relacionados con el nuevo papel del Estado que incluye la reforma de las instituciones políticas, los límites entre el Estado y la sociedad civil, las nuevas formas de ejercer el poder y las reformas a la administración pública, con la finalidad de incorporarse a los elementos necesarios para una mayor legitimidad de las políticas y organizaciones públicas, se hacen reformas cuyo fin es promover la rendición de cuentas a la sociedad e impulsar la participación de organismos privados y sociales y respeto a la ley de los derechos humanos Garrido García (2012).

Además, la NGP como perspectiva novedosa de comprensión, análisis y abordaje de los problemas de la Administración Pública, que aporta nuevos instrumentos y la aplicación de los valores de la eficacia y la eficiencia, por encima de los valores tradicionales del modelo administrativo tradicional. Por otro lado, las transformaciones que promueve la Nueva Gestión Pública se pueden caracterizar de reformas administrativas o mejoras operativas, buscando impulsar fundamentalmente “nuevas políticas de gestión” o cambios en las reglas institucionales de la Administración Pública. Este autor, habla de que la Nueva Gestión Pública trata de explicar las estrategias de modernización de la administración pública, buscando eficacia y eficiencia, con tecnologías punta y con actividades empresariales, para ello, proponen ciertas estrategias como: los gobiernos quitan el control de los servicios a la burocracia y la comunidad es la encargada de decidir; también, transformar la organización regida por reglas eliminen muchas de las normas internas y simplificar radicalmente sus sistemas administrativos, como el de presupuesto, personal y compras; proponen evaluar el rendimiento de las administraciones públicas, estableciendo métodos, recompensado a los que logran o sobrepasan dichas metas y utilizan los presupuestos para precisar el nivel de están dispuestos a pagar; satisfacer las necesidades del cliente, no de la burocracia, establecen criterios de servicio al cliente y ofrecen garantías de cumplimiento y siempre que se pueda

incluir competencia; tratar de dedicar sus recursos (humanos y financieros) hacia actividades más rentables y finalmente proponen que se instrumenta la planificación estratégica, la previsión de futuro y otras herramientas para tratar, de estar mejor preparados para cualquier contingencia futura Garrido García (2012).

Por otro lado, La Nueva Gestión Pública según Meléndez y Vergara (2016), constituyó una respuesta a los problemas crecientes del gobierno: déficit fiscal, ineficiencia de los servicios públicos y la desconfianza ciudadana. Es por ello, la modernización administrativa trajo consigo la necesidad de crear herramientas que permitieran el involucramiento de la ciudadanía en la solución de problemas e los que el Estado no tenía la capacidad para intervenir, ya sea por falta de recursos públicos o por la excesiva burocratización. De acuerdo con Ferreira (2014), la NGP se inserta en un proceso global de transformación del Estado, se ha difundido a nivel mundial como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas. En el ámbito interno de los gobiernos estas transformaciones confluyen en lo que se ha dado en llamar nueva gestión pública, lo que implica asumir una serie de principios que definen una nueva forma de pensar la gestión gubernamental y la incorporación de nuevas pautas de desempeño institucional.

Asimismo, Sánchez y Mantuano, (2023) menciona que la propuesta del gobierno abierto viene a fortalecer los aspectos más débiles de la administración pública, como lo son la participación ciudadana en los asuntos públicos, transparencia y rendición de cuentas, a través de un nuevo enfoque de la gestión pública, como lo ha sido la denominada Nueva Gestión Pública, muchos de los resultados sobre componentes mencionados, sin dudas, los procesos y productos de la administración pública han logrado superar situaciones que solo eran abordados desde la empresa privada.

4.2.2 Teoría del valor público

La teoría de valor público es bastante reciente en términos académicos, en efecto, fue Mark Moore quien introdujo el enfoque de valor público en 1995 con el objetivo de trazar, este enfoque busca cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente de acuerdo a los mandatos políticos, lo que se traducía en gestores públicos que actuaban con la mentalidad de administradores y no de empresarios, dando como un resultado la ausencia de liderazgo en la presentación de servicios públicos (Enrique Paz, 2014).

La propuesta central de Moore consiste en que los recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor, de la misma forma en que se crea valor en el sector

privado. Teniendo en consideración que el valor público debe ir más allá de un enfoque de impactos monetarios y debe incluir beneficios sociales percibidos por los ciudadanos. Una perspectiva más general considera al valor público como un enfoque integral para pensar en la gestión pública y en la mejora continua en los servicios públicos Martínez Navarro (2018). El valor público ha sido objeto de debate dada la ambigüedad del término o los diferentes enfoques que se pueden apreciar con definiciones como el valor público es aquello que el público valora. En este sentido, las administraciones públicas deben formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprenden de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo (Enrique Paz, 2014).

De acuerdo con Escobar Castro (2012) menciona que se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad. El estado debe buscar la entera satisfacción de sus ciudadanos, siempre a través de un buen gobierno como la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano. Por otro lado, para Martínez Navarro (2018) hace referencia que esta teoría provee a los servidores públicos de elementos que les permiten centrar su atención en los aspectos nodales de su gestión, se han producido avances conceptuales y se han desarrollado metodologías útiles para la administración pública, que progresivamente han considerado como los derechos humanos, la sustentabilidad, la democracia, la equidad y la ética. Esto conduce a la construcción de instrumentos de evaluación que pueden ser la base de cambios administrativos para un mejor desempeño en las organizaciones públicas.

De este modo, Hernández (2017) hace referencia de un modelo de cadena del valor público que es una representación simplificada de la realidad que selecciona algunos aspectos y establece relaciones entre ellos con el propósito de entender mejor la complejidad de lo real, además, propone entender la acción del estado como procesos de producción, como toda producción, estos procesos pueden representarse como transformaciones de recursos en productos a través de operaciones que generan efectos sociales a los que se denominan resultados e impactos

4.3 Marco Legal

La presente investigación se fundamentará en un marco legal en la que se respalda con el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, la cual se incluirá normativa y leyes específicas a nivel local como internacional en la que respalden los

principios fundamentales con la transparencia, participación ciudadana, acceso a la información pública, tales como:

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Tabla 1

Constitución de la Republica del Ecuador

Artículo	Descripción
16	<p>2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación</p> <p>3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias y a bandas para la explotación de redes inalámbricas</p>
17	<p>El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:</p> <p>1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo</p>
18	<p>1. 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.</p>
52	<p>Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.</p>
53	<p>Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.</p>
54	<p>Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.</p>
66	<p>6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.</p>
227	<p>La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.</p>
262	<p>6. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional</p>

Nota: Tomado desde (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

4.3.2 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

La carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual 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” Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007). Es decir que esta carta tiene como objetivo principal simplificar la comunicación electrónica entre el ciudadano y el estado, lo que refuerza y respalda aún más el tema de investigación

Por otro lado, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico estableció 7 principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado, entre estos principios se destacan 3 que se presentan a continuación (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007):

- **Principio de igualdad:** garantiza el uso de medios electrónicos sin discriminación o restricción para los ciudadanos que se relacionan con la Administración Pública por medios electrónicos tanto al acceso a la prestación de servicios como cualquier procedimiento administrativo
- **Principio de transparencia:** garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario
- **Principio de adecuación tecnológica:** las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado

4.3.3 Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto

Tabla 2

Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto

Capítulo	Descripción
1	<p>a) Definir las bases conceptuales y prácticas que sustentan el Gobierno Abierto como enfoque de gobernanza y buen Gobierno en el contexto iberoamericano.</p> <p>b) Proponer un conjunto de pilares, principios, criterios y orientaciones que establezcan un marco de referencia y un lenguaje común sobre Gobierno Abierto para los países de la comunidad iberoamericana.</p> <p>c) Entregar un conjunto articulado de componentes fundamentales y orientaciones para la implementación de los pilares y principios constitutivos de esta Carta, en estrecha vinculación con el reconocimiento y la consideración de los esfuerzos desplegados en las Cartas Iberoamericanas previas.</p> <p>d) Presentar recomendaciones y orientaciones que promuevan impulsar los pilares y principios del Gobierno Abierto en todos los órganos e instituciones del Estado, a fin de procurar un enfoque integral y sistémico y contribuir a la configuración de un enfoque de Estado Abierto</p>

	El Gobierno Abierto se basa en cuatro pilares fundamentales:
2	<p>1. Transparencia y acceso a la información pública: este pilar garantiza el derecho de acceso a la información que está en poder de las instituciones públicas y que puedan solicitar los ciudadanos y también la obligación de los Gobiernos de poner a disposición de la ciudadanía.</p> <p>2. Rendición de cuentas públicas: se basa en las normas, procedimientos y mecanismos institucionales como deber legal y ético que obligan a las autoridades, también constituye</p> <p>3. Participación ciudadana: este permite no solo la construcción social de las políticas públicas, sino también el aumento de las capacidades ciudadanas y el último pilar es la</p> <p>4. Colaboración e innovación pública y ciudadana: promueve nuevos enfoques, metodologías y prácticas para potenciar y fortalecer la innovación al interior de las instituciones y favorecer la colaboración con otros actores.</p>
4	Los Gobierno deberían diseñar, implementar y desarrollar portales de datos abiertos y elaborar normativas y pautas metodológicas para su adecuada categorización, uso y reutilización por parte de la ciudadanía y otros actores del ecosistema del Gobierno Abierto
	<i>Nota: Tomado desde (Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto, 2016)</i>

4.3.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información

Tabla 3

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información

Artículo	Descripción
5	<p>En el ejercicio del derecho de acceso a la información pública se aplicarán, además de los principios previstos en la Constitución:</p> <p>a) Accesibilidad e integridad: la información entregada debe ser completa, comprensible, útil, veraz y estar disponibles en formatos accesibles</p> <p>e) Gratuidad: la obtención y consulta de la información deben ser libres de costo, pagando los solicitantes únicamente, de ser el caso, el valor de los materiales utilizados</p> <p>f) Igualdad y no discriminación: constituye al acceso a la información para todas las personas sin que medie ningún tipo de reparo por motivos.</p> <p>j) Participación ciudadana: las personas deben estar presentes e influir en las cuestiones de interés general a través de los mecanismos</p> <p>k) Rendición de cuentas: quienes ejercen funciones públicas deben responder ante aquellos que, habiendo confiado ese poder, resultan afectados por sus actividades.</p> <p>m) Transparencia: libre acceso a la información pública y de interés general</p>
7	El derecho de acceso a la información pública comprende el derecho a buscar, acceder, solicitar, investigar, difundir, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir información.
11	Todas las instituciones públicas, organizaciones, servidoras o servidores públicos y demás sujetos obligados por la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de enero de cada año, un informe anual, sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información
19	Los sujetos obligados establecidos en los literales a), b), d), f), g) y h) del artículo 8 de la presente Ley, difundirán a través de un portal informático web de información o a través de los medios que dispongan, y que sean de fácil acceso y comprensión, la siguiente información mínima actualizada mensualmente

24	Los organismos seccionales, mensualmente, informarán a las personas, a través del portal informático web u otro medio digital que posea, de las resoluciones que adopten, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, comisiones y consejo, incluyendo lo correspondiente a procesos legislativos, así como sus planes de desarrollo local, y en los casos que corresponda, los planes de uso y gestión de suelo, protegiendo de forma integral los aspectos que gocen de confidencialidad o reserva, para evitar conflicto de intereses.
-----------	---

Nota: Tomado desde (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información

Pública, 2023)

4.3.5 Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Tabla 4

Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Artículo	Descripción
3	Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno; la igualdad de oportunidades de participación de las y los ciudadanas (...) demás formas de organización lícita, en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejen fondos públicos
4	La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.
5	El Estado garantiza el ejercicio ciudadano de los mecanismos de democracia directa, tales como: la iniciativa popular normativa, el referéndum, la consulta popular y la revocatoria del mandato; impulsa, además, la configuración progresiva de nuevos espacios que posibiliten el ejercicio directo del poder ciudadano de acuerdo con la Constitución y la ley
96	El Estado garantiza el derecho que tienen las ciudadanas y ciudadanos de acceso libremente a la información pública, de conformidad con la Constitución y la ley. Este derecho constituye un instrumento fundamental para ejercer la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social
98	Los actos de la administración pública están sujetos a los principios de transparencia y publicidad. Las servidoras y los servidores públicos son responsables de sus acciones y omisiones durante el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con la Constitución y la ley.
99	Toda persona podrá interponer la acción de acceso a la información pública cuando ésta haya sido negada expresa o tácitamente, cuando haya sido entregada de forma incompleta, o no sea fidedigna.
100	Todas las entidades que conforman el sector público o las entidades privadas que manejen fondos del Estado, realicen funciones públicas o manejen asuntos de interés público están obligadas a promover y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
101	Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de

discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, cada uno de los gobiernos y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad.

Nota: Tomado desde (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

4.3.6 Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos

La Ley del sistema nacional del registro de datos públicos regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros, esta ley determina que los datos públicos registrales deben ser: completos, accesibles, en formatos libres, sin licencia alrededor de los mismos, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes, en relación al ámbito y fines de su inscripción. La información que el Estado entregue puede ser específica o general, versar sobre una parte o sobre la totalidad del registro y será suministrada por escrito o por medios electrónicos. Además, las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados, es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2010).

4.3.7 Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos

Tabla 5

Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos

Artículo	Descripción
1	Dispone la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

	Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes: 4. Tecnologías de la información: Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos.
3	7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos. 12. Publicidad y transparencia: Se garantizará la publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas gestionadas en virtud de un trámite administrativo, a través de la utilización de todos los mecanismos de libre acceso para las y los administrados.
6	Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados por las entidades reguladas por esta Ley, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora.
8	La simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a: 2. La reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada. 3. La reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados.
12	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. De igual manera, deberán designar uno o varios servidores públicos encargados de brindar esta información a las personas interesadas y, de ser el caso, asistirlas en la gestión de trámites.
15	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.
31	El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, así como, a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento.

Nota: Tomado desde (Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites

Administrativos, 2018)

4.3.8 *Reglamento de Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos*

Tabla 6

Reglamento de Ley Orgánica de la Optimización y eficiencia de trámites administrativos

Artículo	Descripción
18	El sistema único de información de trámites constituye el conjunto de entidades, organismos, procesos, e instrumentos en materia de simplificación de trámites, con el objeto de generar y proporcionar información oportuna a los ciudadanos respecto de los trámites administrativos que se llevan a cabo en las entidades y organismos de la Administración Pública.
27	Todas las entidades y organismos de la Administración Pública, deberán poner a disposición de la ciudadanía en general, en sus plataformas digitales, el listado de los trámites priorizados en los planes de simplificación de trámites, con el fin de recibir observaciones sobre la problemática y posibles soluciones para los trámites
34	La simplificación de trámites comprende las actividades que implementa la Administración Pública para mejorar los trámites que los administrados realizan ante ella, dirigidas a la mejora continua, simplicidad, claridad, transparencia, fácil acceso y disminución de cargas administrativas innecesarias tanto para el administrado como para la administración pública.
37	Las entidades y organismos de la Administración Pública que brindan servicios a la ciudadanía por trámites administrativos, contarán en su portal web con un mecanismo de pago directo, observando las disposiciones que para el efecto emita el Banco Central del Ecuador, respecto a las entidades corresponsales y los sistemas auxiliares de pago autorizados para efectuar recaudación de los fondos públicos.

Nota: Tomada desde (Reglamento Ley Optimización y Eficiencia De Trámites

Administrativos, 2019)

4.3.9 *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*

Tabla 7

Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización

Artículo	Descripción
42	Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen: n) Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías necesarias para el desarrollo provincial, en el marco de la planificación nacional.
151	Generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia

	técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras
168	Toda la información sobre el proceso de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto será pública y se difundirá permanentemente a la población por la página web institucional u otros medios sin perjuicio de las acciones obligatorias establecidas en la ley para el acceso y la transparencia de la información pública.
324	El ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado publicará todas las normas aprobadas en su gaceta oficial, en el dominio web de la institución y en el Registro Oficial. Posterior a su promulgación, remitirá en archivo digital las gacetas oficiales a la Asamblea Nacional. El presidente de la Asamblea Nacional dispondrá la creación de un archivo digital y un banco nacional de información de público acceso que contengan las normativas locales de los gobiernos autónomos descentralizados con fines de información, registro y codificación.
361	En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.
363	Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías

Nota: Tomada desde (Código Orgánico de Organización Territorial, 2020)

4.3.10 Plan Nacional de Desarrollo

El plan de creación de oportunidades 2021-2025 en el eje institucional abarca temáticas que incluyen la corresponsabilidad de la población ecuatoriana en áreas como la seguridad jurídica, la conectividad y el gobierno digital. En su objetivo 15, se fomenta la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción. Esto implica que los valores necesarios para combatir la corrupción no solo deben surgir de las funciones del Estado, sino que también los ciudadanos deben estar involucrados en el accionar público para generar un control social efectivo. Una de sus políticas clave es impulsar el gobierno abierto, promoviendo la transparencia y el acceso a información oportuna y accesible para la ciudadanía (Plan de Creación de Oportunidades, 2021).

El plan de desarrollo para el nuevo Ecuador establece en su objetivo 8 el impulso a la conectividad como fuente de desarrollo y crecimiento económico sostenible. Este plan de gobierno destaca que la ciencia, la tecnología y la innovación son reconocidas por la sociedad ecuatoriana como motores del desarrollo y el crecimiento económico. Además, propone políticas para mejorar la conectividad digital y el acceso a nuevas tecnologías para toda la población (Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador, 2024).

4.4 Marco Institucional

4.4.1 Misión

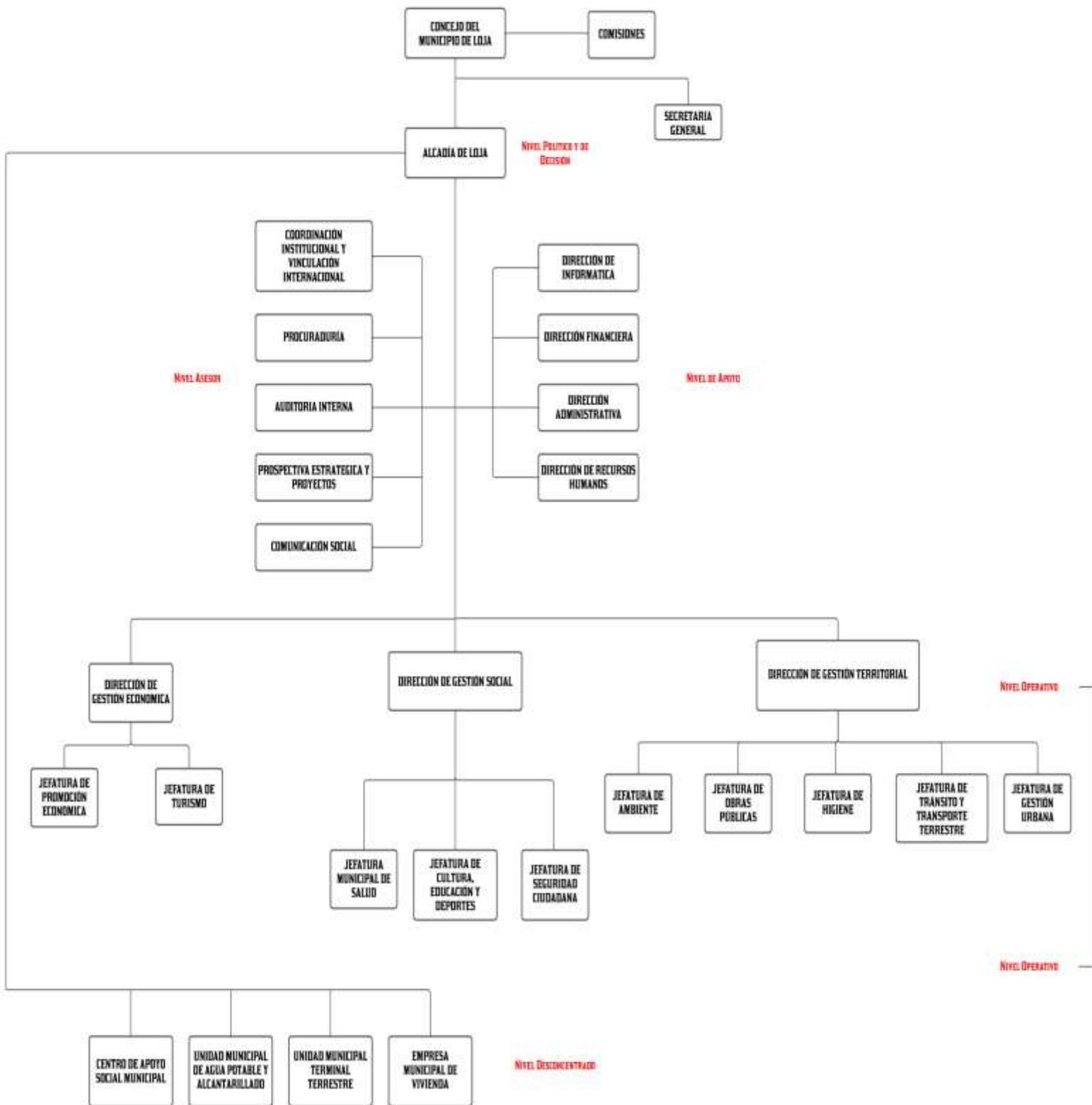
El Municipio de Loja es una entidad jurídica, de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que, en uso de sus facultades y competencias promueve el desarrollo integral y sostenible del cantón, mediante la planificación, ejecución y provisión de servicios públicos de calidad Municipio de Loja, (2024).

4.4.2 Visión

El Municipio de Loja, promueve de manera permanente la eficiencia y agilidad en cada uno de los procesos administrativos y de gestión, a través de la práctica diaria de los valores como la honestidad, transparencia y el respeto al ser humano; logrando, el fortalecimiento institucional en beneficio de todos los sectores productivos del cantón Loja Municipio de Loja, (2024).

Figura 1

Estructura Orgánica del Municipio de Loja



Nota: Elaboración Propia

4.5 Marco Conceptual

4.5.1 Gobierno

El gobierno según Roldán (2020), es el conjunto de órganos e instituciones que controlan y administran el poder del Estado. Es la autoridad que dirige, controla y administra, y puede presentar diversas formas, el gobierno ha podido ser elegido por el pueblo, o imponerse dictatorialmente, y, por lo general, no son permanentes, sino que cambia con el paso del tiempo. Por otro lado, Pérez y Gardey (2021), mencionan que el gobierno asume las responsabilidades del poder ejecutivo y concentra el poder político para conducir a una sociedad determinada. Existen diferentes formas de gobierno, como la democracia, donde el pueblo elige a sus representantes mediante mecanismos de participación, y la monarquía, donde el cargo supremo de un Estado es vitalicio y se designado a través de un orden hereditario.

4.5.2 Gobierno electrónico

El gobierno electrónico según Miñan (2024), se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación en el proceso de toma de decisiones y la gestión pública, su objetivo es hacer más eficiente y transparente la gestión pública, reducir la burocracia y mejorar la participación ciudadana. Este tipo de gobierno se desarrolla identificando objetivos, planificando el diseño de la estrategia, desarrollando la plataforma de gobierno electrónico, implementándola, probándola, evaluándola y realizando mejoras continuas. Por otro lado, según Naser y Concha (2011), menciona que el gobierno electrónico se basa y se fundamenta su aplicación en la Administración Pública, con el objetivo de contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, simplificando los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que aumenten la transparencia y la participación ciudadana.

4.5.3 Gobierno abierto

El Gobierno Abierto de acuerdo a Instituto Nacional de Transparencia (2024), es un enfoque que propone una forma particular de entender los procesos de gobierno, a partir de principios como los de la transparencia proactiva y la participación ciudadana, este enfoque reconoce los problemas y necesidades de la ciudadanía a través de diferentes canales de participación ciudadana. La CEPAL (2024), menciona que el gobierno abierto se ha posicionado en la agenda internacional como un conjunto de políticas y estrategias en materia de transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas e integridad, estas políticas buscan responder al agotamiento de un modelo de gestión pública, y atender las múltiples y variadas demandas ciudadanas en un contexto de profundos cambios en materia

política, social y económica. Asimismo, Gobierno Abierto Ecuador (2020), señala que busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Además, promueve el involucramiento de ciudadanía en el quehacer público para la generación de cambios sociales con un principio de corresponsabilidad. Establece cuatro pilares fundamentales: la transparencia y acceso a la información pública, la integridad y rendición de cuentas, la participación ciudadana y la colaboración e innovación pública y ciudadana.

4.5.4 Alianza del gobierno abierto

La Alianza del gobierno abierto según la CEPAL (2024), está orientada a propiciar compromisos concretos desde los gobiernos para promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en el debate y en la decisión de los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos, en todos los países adscritos, gobierno y sociedad civil trabajan juntos para desarrollar e implementar reformas ambiciosas en torno al gobierno abierto.

Por otro lado, de acuerdo con Oszlak y Kaufman (2014), mencionan que constituye una iniciativa multilateral dirigida a propiciar compromisos concretos de parte de los gobiernos para promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza. Fue lanzada formalmente en septiembre de 2011, cuando los gobiernos fundadores suscribieron la “Declaración para el Gobierno Abierto” y anunciaron sus propios planes de acción. Esa misma declaración es la que deben firmar quienes quieren participar en ella. Además, del acto de adhesión mencionado, los nuevos participantes presentan sus planes de acción nacionales de gobierno abierto, los que deben redactarse conjuntamente con la sociedad civil. Comenzó con un grupo de 8 miembros fundadores para alcanzar, en sus dos primeros años, la adhesión de 60 países. La Alianza del gobierno abierto, de acuerdo con Luis Aguilar et al. (2021), menciona que actualmente cuenta con 78 gobiernos nacionales y 28 gobiernos subnacionales como miembros activos y miles de organizaciones de la sociedad civil, la academia y otros sectores, las cuales apoyan el proceso a nivel nacional y local de OGP en cada país. Ahora se han formulado e implementado más de 4225 compromisos concretos para impulsar la gobernanza abierta en diversas partes del mundo.

La OGP está supervisada por un Comité Directivo integrado por un número igual de representantes de gobiernos y de la sociedad civil. Esta teoría, plantea desafíos que enfrentan los gobiernos tales como: mejora de servicios públicos buscando promover la mejora e innovación de los mismos por parte del gobierno, el aumento de integridad pública, el manejo de recursos públicos con mayor eficacia y eficiencia comprende el uso adecuado en la asignación de recursos presupuestarios, también construye comunidades más seguras abarcando temas relacionados con la seguridad pública y atención ante desastres y el aumento de la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas institucional y del sector privado que promueve la responsabilidad empresarial en temas tales de protección del consumidor, participación ciudadana y lucha anticorrupción (Oszlak y Kaufman, 2014).

4.5.5 *Gobierno cercano*

El gobierno cercano, según Gobierno Electrónico Ecuador (2016), busca construir un dialogo abierto entre las dependencias, entidades y los diferentes actores de la sociedad para atender la demanda ciudadana. Desde la perspectiva de gobierno electrónico, es necesario crear una estructura de canales virtuales para ofrecer servicios electrónicos, considerando la brecha digital y los segmentos de población a los que se llega. Del mismo modo, Chipuli Castillo (2019), indica que el gobierno cercano es un conjunto de objetivos, estrategias y acciones encaminadas a impulsar una administración pública eficiente, eficaz, innovadora y transparente, orientada a resultados. Además, es una herramienta proyectada para impulsar el gobierno abierto, basándose en uno de sus pilares fundamentales en la transparencia y el acceso a la información pública, y utilizando la tecnología para acercarse a la ciudadanía a través de las tecnologías de la información y comunicación.

4.5.6 *Transparencia*

La transparencia para Miñan (2024), se refiere a la capacidad de los sistemas y plataformas para proporcionar información clara y accesible sobre su funcionamiento y procesos internos. Se basa en la idea de que la verdad y la información deben ser accesibles y claras para todos, además este autor destaca que esta capacidad de proporcionar información clara y accesible sobre su funcionamiento y procesos internos en los sistemas y plataformas. Por otro lado, CEPAL (2024), menciona la transparencia es un principio que se refiere a la forma de actuar de la Administración Pública, consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos sea creada y puesta a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para la reutilización. La transparencia no solo actúa como una barrera contra la corrupción y los abusos

de poder, sino también de un derecho de todo ciudadano a recibir información sobre lo que hacen los gobiernos con el dinero de sus impuestos.

4.5.7 Acceso a la información

El acceso a la información es fundamental y un pilar clave en la construcción de sociedades, de acuerdo con la UNESCO (2022), menciona que el acceso a la información es parte integrante de la libertad de expresión y un instrumento importante para promover el estado de derecho u otros derechos, a fin de fomentar la confianza, es un facilitador del desarrollo sostenible en ámbitos como la salud, el medio ambiente, la lucha contra la pobreza y la lucha contra la corrupción. Asimismo, según Consejo de Comunicación (2020), es un derecho humano reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Constitución del Ecuador, implica que todas las personas tienen el derecho de acceder a la información que poseen las instituciones públicas, sin importar su nacionalidad, raza, género o cualquier otra condición, este autor nos menciona que existe diferentes tipos de información tales como:

- **Información pública:** Se refiere a todo tipo de documento o dato en cualquier formato se encuentre en poder de los sujetos obligados y que hayan sido producidos con recursos públicos.
- **Información confidencial:** Todo tipo de documento o dato, en cualquier formato, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, que requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, ya que pueden contener datos que, al revelarse, pudiesen dañar intereses privados.
- **Información reservada:** Información o documentación que requiere de forma excepcional limitación en su conocimiento y distribución y que no es posible su publicidad por existir riesgo claro, probable y específico de daño a interés públicos, conforme a los requisitos de la ley.
- **Información personal:** Dato que identifica o hace identificable a una persona natural que afecte a la intimidad personal y en especial aquella información cuyo uso público atente contra los derechos humanos.

4.5.8 Integridad

La integridad de acuerdo a José López (2020), se refiere a la condición de un individuo u objeto de mantener todas sus partes, esto no solo incluye solo lo físico, sino los valores y convicciones. Suele asociar la integridad con términos como rectitud y moralidad, pero estos

son subjetivos, es decir, lo moral para una persona puede no serlo para otra que pertenece a otra cultura. Por otro lado, según Flor Sánchez (2023), la integridad es la capacidad que tiene un individuo de actuar en consecuencia con lo que dice o lo que se considera que es importante y moralmente correcto, no solo para sí mismo sino para todos los que rodean. Asimismo, Gobierno Abierto Ecuador (2019), indica que la integridad se refiere a los valores y principios determinados en las normas de conducta y comportamiento del servidor público al desempeñar sus funciones. Además, implica que el Estado fundamente sus acciones y asuma la responsabilidad sobre sus decisiones, responda e informe oportunamente sobre los resultados obtenidos de su gestión

4.5.9 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas, según Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2024), es un proceso mediante el cual toman decisiones sobre la gestión de lo público, y se cumplen con el deber y la responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados. Por otro lado, Laura Ortiz (2021), menciona que la rendición de cuentas es el pilar menos tratado del gobierno abierto. Se trata de un conjunto de herramientas que permiten supervisar y controlar la acción de los gobernantes, funcionarios y privados que gestionan dinero público, por parte de otros actores, como ciudadanos, el objetivo es medir el desempeño, los resultados de los gobiernos y garantizar los derechos de los ciudadanos. Asimismo, José López (2020), indica que la rendición de cuentas es la obligación de presentar documentación o información financiera, esto, con la finalidad de detallar cómo se han utilizado ciertos recursos previamente asignados.

4.5.10 Participación ciudadana

La participación ciudadana implica la intervención del conjunto de ciudadanos de un estado o área. Según Ana Fernández (2023), esta responsabilidad cívica permite la participación de jóvenes, adultos y de todos los miembros de la sociedad, puede surgir de iniciativas populares de las personas o de movimientos sociales que trabajan activamente en ello. De tal manera que de acuerdo con Naser et al. (2021), menciona que cualquier gobierno abierto requiere apertura para la participación e involucramiento ciudadano en la creación de políticas y gobernanza. Esto incluye la protección básica de las libertades civiles, los gobiernos deben fomentar el interés y la participación de la ciudadanía en el debate público, proveyendo los canales apropiados y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad. Asimismo, Malla y Racines (2021), indica las instituciones públicas, podrán aplicar los diferentes

mecanismos de participación ciudadana que constan en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, tiene un efecto expansivo en todos los niveles del Estado y para su implementación se utilizan un conjunto articula y continuo de mecanismo tales como: Las audiencias públicas, cabildos populares, silla vacía, veedurías, observatorios, consejos consultivos, consulta previa, elaboración de presupuestos participativos, rendición de cuentas, consejos de planificación. Estos mecanismos se activan para la elaboración de planes y políticas locales y sectoriales definir agendas de desarrollo, mejorar la inversión pública, elaborar presupuestos, establecer rendición de cuentas, generar procesos de comunicación entre Estado y sociedad, además, se busca que sean implementadas para mejorar la gestión pública.

4.5.11 Colaboración

La colaboración es un proceso en el que dos o más personas o entidades trabajan juntos para lograr un objetivo común, Según Ruiz (2023), la colaboración se basa en la voluntad de compartir conocimientos, habilidades, recursos y responsabilidades con el fin de obtener resultados superiores a los que podrían lograrse, esta autora identifica diferentes tipos de colaboración:

- **Colaboración interna:** Refiere a la colaboración dentro de una organización o equipo de trabajo
- **Colaboración externa:** implica la colaboración entre organizaciones o individuos externos
- **Colaboración en línea:** se lleva a cabo a través de plataformas digitales y herramientas tecnológicas
- **Colaboración presencial:** se realiza en un espacio físico compartido

Por otro lado, la CEPAL (2024), menciona que la colaboración se refiere a comprometer e implicar a los ciudadanos y otros agentes sociales, en el esfuerzo conjunto para resolver problemas públicos, aprovechando el potencial y las energías disponibles en amplios sectores de la sociedad. Esto supone colaboración, cooperación y el trabajo coordinado no solo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y otros actores, permitiendo un esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones.

4.5.12 Innovación pública y ciudadana

La innovación pública de acuerdo a Gobierno Abierto Ecuador (2020), implica generar nuevos espacios de diálogo y trabajo que permitan encontrar nuevos enfoques, metodologías y formas de hacer gestión pública. Es por ello que Catalina García (2015), indica que los

gobierno deben idear nuevas formas de interactuar con los ciudadanos, quienes a su vez exigen una mayor inclusión participación, así como una mayor rendición de cuentas por la calidad de los servicios públicos que se entregan. En América Latina y el Caribe, a pesar de avances significativos en la modernización de la gestión pública, la fragmentación institucional y los procedimientos administrativos, siguen siendo un obstáculo importante para ciudadanos y empresas acceder a los servicios públicos.

4.5.13 Servicios Públicos

El Gobierno Electrónico se posiciona como un medio crucial para la provisión eficiente, efectiva y de calidad de servicios públicos que satisfacen las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, un Plan de Gobierno Electrónico debe definir con precisión el nivel, alcance y cobertura de los objetivos, estrategias e iniciativas de esta herramienta. Es esencial considerar la participación ciudadana, el interés social, el beneficio en relación con los costos, el nivel de competencia de la sociedad y el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), todo en consonancia con el contexto de desarrollo nacional. El enfoque del plan debe facilitar la gobernabilidad, transparencia, participación ciudadana, descentralización, eficiencia y eficacia, así como mejorar la atención al usuario de los servicios públicos. Este proceso también genera nuevas necesidades inherentes a la Administración Pública, como la formulación de políticas, la promoción de la participación y el fortalecimiento de la democracia Alcides et al., (2021).

4.5.14 Tecnologías de la Información y la Comunicación

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) engloban avances tecnológicos que combinan procesos, instrumentos y redes. Estas tecnologías desempeñan un papel fundamental a nivel global. Sin embargo, la implementación y el acceso a estas tecnologías han generado brechas notables, ya sea en términos socioeconómicos, geográficos o de género. Estas herramientas abarcan una variedad de sistemas y recursos diseñados para adquirir, almacenar, procesar, transmitir y presentar información. Han transformado significativamente la forma en que se recopila, comparte y utiliza la información en diversos contextos. A pesar de los avances, persisten desafíos que requieren abordar disparidades en la adopción y el acceso a estas tecnologías (Calvo, 2022). En constante evolución, las TIC siguen desempeñando un papel central en la sociedad contemporánea, impulsando cambios significativos en la comunicación, el trabajo, el aprendizaje y el acceso a la información. Es esencial trabajar hacia la reducción de brechas para garantizar que los beneficios de estas tecnologías lleguen a todas las comunidades y segmentos de la población.

4.5.15 Las TIC en la Administración Municipal

Con el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las entidades públicas se han visto obligadas a adaptarse para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. Esto incluye la implementación de páginas web y plataformas digitales que faciliten el correcto uso de las TIC, permitiendo ofrecer servicios de calidad con criterios de eficacia y eficiencia. Los hallazgos indican que las TIC son herramientas clave que permiten a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) mejorar tanto los procesos internos como externos. Optimizar los servicios proporcionados a la ciudadanía y mejorar la comunicación entre el municipio y los ciudadanos son aspectos esenciales que se ven beneficiados por la implementación de estas tecnologías. Estos procesos están estrechamente ligados a la innovación tecnológica y al uso de diversos equipos y herramientas tecnológicas. En última instancia, este enfoque contribuye a una administración más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad (Carolina y Rosero, 2022).

4.5.16 Datos abiertos

Los datos abiertos según Munte y Palominio (2019), definen como aquellos datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar. Para Romero (2021), menciona que son datos a los que todos pueden acceder, utilizar y compartir ya que los datos son útiles si se distribuyen de forma que todo el mundo pueda entenderlos, de tal manera que la UNESCO juega un papel importante en la gestión de desastres, las decisiones de los gobiernos sobre sus políticas y el logro de los objetivos de desarrollo sostenible. Los avances en la tecnología digital y los instrumentos de observación han dado lugar a un crecimiento exponencial de los datos. Los datos producidos son diversos en cuanto a formato, secuencias, dependencia de herramientas, hechos que complican su manejo. Además, aboga por la apertura de los datos de investigación científica y de entidades gubernamentales, que deben estar abiertos y a disposición del público para que cualquier persona pueda acceder a ellos utilizarlos y compartirlos.

4.5.17 Portal web

Un portal web, según Adriana (2017), es un sitio de Internet caracterizado para facilitar el acceso a distintos recursos o servicios, estos accesos pueden manejar temas relacionados o ser de diversa índole, ofreciendo así un amplio abanico de temas que podrían ser de interés para el internauta, el portal ayuda a los usuarios a localizar la información que necesitan sin tener que salir del portal, con lo que se incentiva a los usuarios a utilizar el sitio de forma recurrente

4.5.18 Portal web municipal

Un portal web municipal es una plataforma en línea proporcionada por un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) a nivel local, con el propósito de facilitar la interacción entre la municipalidad y la ciudadanía. Este sitio web actúa como un canal centralizado para acceder a información pertinente, servicios públicos y recursos ofrecidos por el gobierno local. Además de ser una herramienta de relaciones públicas, se destaca por su enfoque particular en propiciar la interacción con los diversos públicos y fomentar su participación en la gestión pública (Esteban et al., 2020). Por otro lado, para García (2006), menciona que el portal municipal de acuerdo con los nuevos paradigmas de la sociedad de la información, puede y debe dar respuesta a los retos de la globalización.

5. Metodología

Descripción General del TIC

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el cumplimiento de gobierno abierto y cercano en el GAD Municipio de Loja, durante el periodo Mayo 2023 – Abril 2024, el cual se abordó con un enfoque de carácter mixto ya que, combina elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio en la cual se entiende como un proceso que recolecta, analiza y combina datos, este enfoque aprovecha las fortalezas de ambos para obtener una comprensión más completa del fenómeno bajo estudio. En el presente estudio, el enfoque cualitativo en la cual se examinó informes y testimonios de los ciudadanos, mientras que el cuantitativo, se utilizó encuestas y entrevistas diseñadas a medir el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja. Adicionalmente, el método inductivo, debido a que se recolectó datos específicos y observaciones detalladas, para luego identificar áreas de fortaleza y debilidad en relación al gobierno abierto y cercano.

Considerando los antecedentes expuestos, esta investigación adoptó un diseño de estudio de caso, debido a que los resultados se centran en describir los sucesos del caso, desafíos y acciones relacionados con el gobierno abierto y cercano de un servicio en específico. Por consiguiente, dentro de esta investigación no se llevaron experimentos, ni se formularon hipótesis, puesto que, el estudio se orientó hacia la identificación de desafíos y acciones del gobierno local, con el propósito de cumplir con los principios del gobierno abierto y cercano y así contribuir a mejorar, la transparencia, la participación ciudadana, la eficiencia gubernamental, el desarrollo sostenible.

Finalmente, el alcance logrado con este estudio es eminentemente descriptivo, debido a que detalla las acciones del GAD Municipal de Loja, para fomentar la participación, mejorando la eficiencia y la efectividad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Por lo tanto, el presente estudio se clasificó como un corte transversal, dado que no se efectuaron comparaciones con periodos anteriores, sino que se recopilaban datos en un momento específico y único.

Área de Estudio

El presente estudio, se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, que tuvo como finalidad contribuir en la toma de decisiones y en la gestión de recursos públicos, analizando las acciones que ha tenido el gobierno en transparencia, en rendición de

cuentas, en cómo ha fomentado la participación ciudadana en la planificación y ejecución de políticas que abordan desafíos como el desarrollo económico, social y ambiental.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja es un organismo de gobierno local, encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón utilizando adecuadamente la Planificación Estratégica como herramienta de gestión. Además, cuenta con algunas funciones, tales como, la planificación y desarrollo urbano en la cual asegura los recursos que utiliza de manera eficiente y sostenible, los servicios municipales proporciona servicios esenciales para la comunidad, tramites y consultas a través de medios de comunicación ofrece los servicios en línea para consultas y trámites, fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones y la construcción de políticas públicas y la información geográfica en la que el GAD Municipal de Loja proporciona acceso a información geográfica mediante servicios web de mapas

Figura 2

Ubicación geográfica - cantón Loja



Nota: Obtenida de la Dirección de Planificación del Municipio de Loja

Objetivo Especifico 1: Identificar el uso de las TIC's del gobierno abierto y cercano por parte del GAD Municipal de Loja

Para dar cumplimiento a este objetivo, se ha diseñado una entrevista que se aplicó a los encargados principales del departamento de tecnologías y de comunicación del GAD Municipal de Loja, la entrevista estuvo estructurada a través de un cuestionario de preguntas se adjunta en el Anexo 1, Esta herramienta permitió obtener información para identificar cuáles son las TIC's que utilizan para la implementación del gobierno abierto y cercano. Esta entrevista se diseñó de manera estructurada clara y organizada, explicando que esta información obtenida se va utilizar para mejorar la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, con preguntas abiertas en las cuales cada uno de los

funcionarios hablaron sobre las herramientas y medios de comunicación que utilizan. Al realizar la visita al GAD Municipal de Loja, se realizó un ambiente cómodo y privado, utilizando la guía de entrevista como base para dirigir la conversación, grabando las entrevistas, para luego identificar cuáles son las TIC's. Estos resultados, se detalló en una tabla para presentarlo en un informe a los encargados con la finalidad de que tomen la decisión de abordar mejoras de manera efectiva. Por otro lado, para el cumplimiento de este objetivo se llevó a cabo una observación directa a la Ley orgánica de optimización eficiencia de trámites. De tal manera que mediante el uso de una ficha de monitoreo que permitió visualizar aspectos relacionados con lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAID). Al ingresar al portal web se realizó una inspección minuciosa en cuanto al cumplimiento del artículo 19 de la LOTAID y la Ley Orgánica de optimización eficiencia de trámites, esto permitiendo obtener una visión completa y detallada del uso de las TIC's en el municipio. Los resultados obtenidos a través de esta herramienta fueron presentados en una tabla identificando claramente cada uno de los pilares del gobierno abierto, estos hallazgos proporcionaron una base sólida para implementar acciones concretas que contribuyan a mejorar el uso de las TIC y promover el gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja

Objetivo Especifico 2: Diagnosticar los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja

Para dar cumplimiento a este objetivo se diseñó una encuesta que se aplicó a los ciudadanos, la cual estuvo estructurada a través de un cuestionario de preguntas se adjunta en el Anexo 2. Esta herramienta permitió obtener las opiniones y experiencias para identificar temas comunes sobre los desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano de las cuales es una encuesta estructurada, diseñadas con preguntas cerradas específicas y adaptadas que permitió obtener datos cuantificables, así mismo, abarco directamente a los pilares del gobierno abierto y cercano en áreas específicas para conocer los desafíos dentro de estas áreas. Se realizo las encuestas por medio de la aplicación Google Forms y compartida a través de WhatsApp a los ciudadanos del cantón Loja, el cual se ha sacado una muestra a los habitantes de 18 a 65 años debido a que es una población activa en la permite obtener información relevante y significativa sobre los desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, debido que pueden tener perspectivas sobre la participación ciudadana, así como, la experiencia de interactuar con instituciones gubernamentales y asimismo, son más propensos a participar en elecciones, protestas, movimientos en las que

proporcionan información sobre los desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano. Los resultados obtenidos por medio de este instrumento se ingresaron en una hoja de cálculo en las que se categorizó para facilitar su análisis, en la cual, se elaboró un informe de los hallazgos clave de los temas más importantes que abordaban los desafíos, con la finalidad de toma de decisiones y haga mejoras el municipio de Loja

La población objetivo es toda la población de 18 a 65 años, la cual, muestra una población de 150.559 habitantes, este dato excluye a la población privada de libertad, por motivo de seguridad, no fueron considerados en este estudio. Al ser una población muy extensa, se realizó una encuesta piloto, para saber la proporción de la pregunta objetivo de la investigación y proyectarla con la fórmula de muestreo con proporción poblacional dentro de la ciudad de Loja.

Aplicando la fórmula se obtuvo 240 personas a encuestar

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * p * (1 - p)}{E^2}$$

En donde:

- Z= nivel de confianza (1.96) ya que se utilizó el 95% de confianza
- n= tamaño de la muestra necesaria
- p= proporción de personas que consideran que el GAD Municipal de Loja divulga información de manera clara y oportuna
- E= margen de error

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,20) * (1 - 0,20)}{(0,05)^2}$$

$$n=246$$

Asimismo, para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una entrevista a los funcionarios o encargados de las diferentes áreas claves para identificar los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano, en la cual nos proporcionó información específica sobre los procesos, prácticas y desafíos en su propia experiencia, así como, factores que contribuyen a estos desafíos tales como barreras institucionales, limitaciones de recursos, falta de capacitación. Es por ello, que esta herramienta fue diseñada con una breve introducción sobre el propósito de la entrevista estructurada, explicando que esta información obtenida se

va utilizar para mejorar la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja con preguntas abiertas en las cuales los funcionarios hablaron de su experiencia y las responsabilidades en relación a la implementación del gobierno abierto y cercano. Al realizar la visita al GAD Municipal de Loja, se realizó un ambiente cómodo y privado, utilizando la guía de entrevista como base para dirigir la conversación, grabando las entrevistas, para luego identificar factores claves que han influido a los desafíos que han tenido al implementar el gobierno abierto y cercano en la institución. Estos resultados, se detalló en un informe para presentar a los encargados con la finalidad de que tomen la decisión de abordar mejoras de manera efectiva

Objetivo Especifico 3: Elaborar un informe sobre el cumplimiento del Gobierno Abierto y Cercano en el GAD Municipal de Loja

Para cumplir con este objetivo, llevamos a cabo una revisión documental que resultó en un informe divulgativo. En dicho informe, se abordaron tanto las fortalezas como las debilidades, así como los factores que han influido en la implementación del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. Este análisis permitió evaluar el grado de cumplimiento de los principios de gobierno abierto y cercano. Durante la revisión, se analizaron diversas áreas, incluyendo políticas y programas implementados, limitaciones institucionales, obstáculos políticos, restricciones de recursos y otros factores relevantes que han afectado la realización efectiva de estos pilares del gobierno abierto y cercano. Los datos necesarios para este análisis fueron recopilados a través de entrevistas y encuestas realizadas a diversas partes interesadas. Los resultados obtenidos fueron integrados en un informe claro y conciso que describe la situación actual basándose en evidencias sólidas. Además de identificar los desafíos existentes, el informe proporciona recomendaciones prácticas y viables, diseñadas específicamente para abordar las necesidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. Estas recomendaciones están orientadas a promover una mayor apertura y cercanía en la gestión gubernamental, con el objetivo de mejorar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas en el municipio.

6. Resultados

Los resultados que se presentan a continuación se obtuvieron conforme a los objetivos establecidos en esta investigación, cuyo propósito fue determinar el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, durante el periodo mayo 2023 – abril 2024. Este análisis no solo mide el grado de accesibilidad y divulgación de información, sino también examina las acciones implementadas para fortalecer la relación entre la administración local y la ciudadanía, para ello, se utilizaron encuestas, entrevistas y lista de coteja, herramientas indispensables para cumplir con los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación.

Objetivo 1: Identificar el uso de las TIC's del gobierno abierto y cercano por parte del GAD Municipal de Loja

Para cumplir con este objetivo, se realizó una entrevista al director de Tecnología y al director de Comunicación del GAD Municipal de Loja, enfocada en identificar el uso de las TIC's en el gobierno abierto y cercano. Durante la entrevista, se destacó que el municipio utiliza diversas plataformas para actualizar mensualmente a la ciudadanía sobre la ejecución de proyectos, obras realizadas por el alcalde en los distintos barrios, reuniones barriales y eventos organizados, como:

Tabla 8

Uso de las TIC's

Medios de comunicación	Plataformas
Facebook	Portal web
Instagram	App “Loja en línea”
X (anteriormente Twitter)	
Tiktok	

Nota: Elaboración propia

Además, el departamento de Tecnología y el departamento de Comunicación ha desarrollado una aplicación llamada “Loja en Línea”. Esta aplicación tiene como objetivo principal permitir a los ciudadanos denunciar quejas o problemas en sus barrios, como cuestiones relacionadas con las calles, y también proporciona información sobre eventos futuros.

Por otra parte, para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una observación directa, en relación a la Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, se evidencio los Servicios en línea que ofrece la página web del municipio en la cual la ciudadanía puede hacer uso. De esta manera general el portal cuenta con nueve módulos en la parte superior (Inicio, municipio, servicios, ciudad, transparencia, Casmul, festival, regenerar y contacto) cada uno contiene cierta información referente al GAD, si se desliza la página hacia abajo se encuentra guía de trámites, convocatorias, noticias y comunicados en redes sociales (Figura 3)

Figura 3

Página principal del GAD Municipal de Loja



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El módulo Municipio contiene catorce sub módulos (Figura 4) las cuales son Misión – Visión, Organización municipal, ex alcaldes, dependencias, directorio, correo institucional, LojApp, código de ética, empresas públicas, ex funcionarios, PAC, PDOT, plataforma teletrabajo y registro cooperación. A través de estos submódulos, se ofrece una visión integral y transparente de la administración municipal, facilitando la interacción con los ciudadanos y promoviendo una gestión eficiente y ética

Figura 4

Módulo Municipio

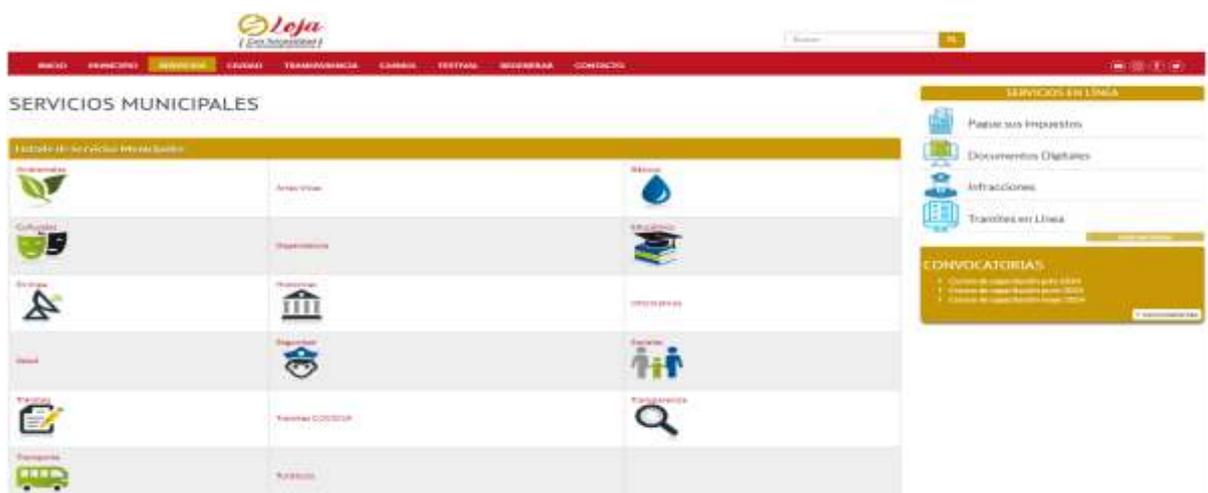


Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El portal web ofrece varios servicios a los ciudadanos (figura 5), cubriendo diversas áreas de la vida cotidiana y el bienestar comunitario, tales como: guía de trámites, educativos, básicos, ambientales, culturales, turísticos, seguridad, transporte, deporte, radio municipal y canal sur. Esto facilita el acceso a una variedad de recursos y apoyo, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y fomentando una comunidad más informada y activa

Figura 5

Servicios Municipales



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

A través del módulo ciudad (Figura 6) en el portal web del municipio, se proporciona una descripción de la ciudad de Loja. En este módulo, se destacan aspectos importantes como la historia, sus mapas y planos, sus parroquias, personajes ilustres, los símbolos patrios y su ubicación geográfica, Esta herramienta no solo permite conocer más sobre la ciudad, sino que también es un recurso importante para la promoción turística y la preservación cultural, contribuyendo significativamente al entendimiento y apreciación de Loja en todos sus aspectos.

Figura 6

Módulo ciudad

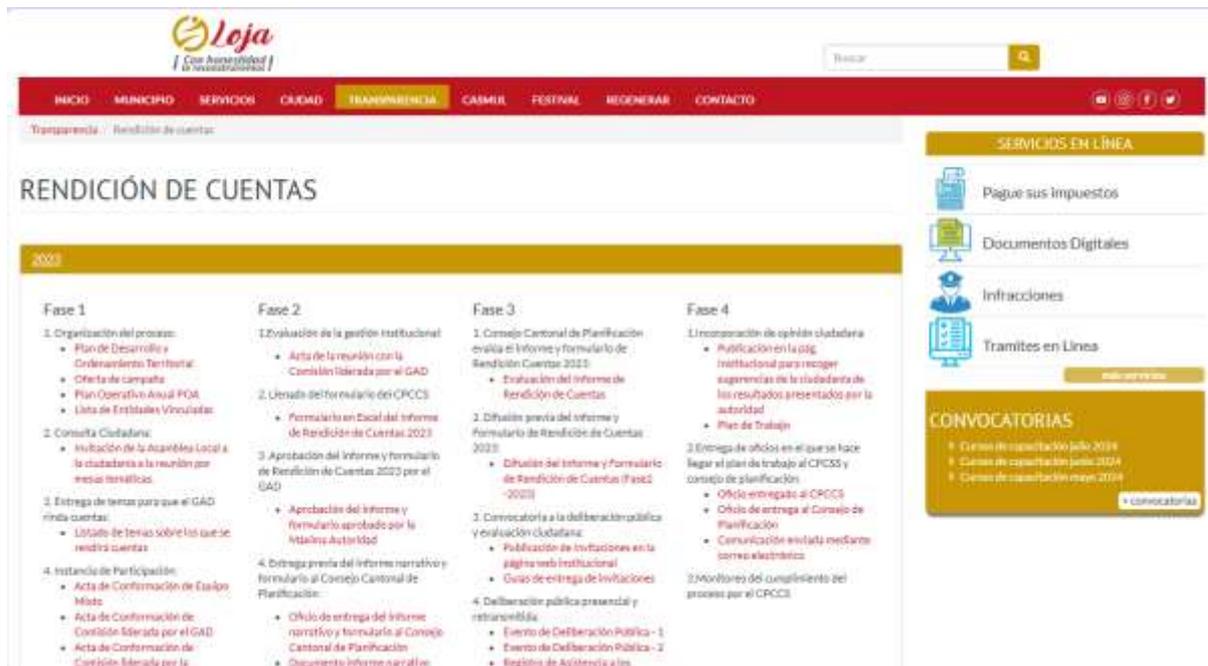


Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

En cuanto al módulo de transparencia (Figura 7) se divide en dos secciones las cuales son: Rendición de cuentas y la LOTAID. Estas son fundamentales para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas de la administración municipal. La sección de rendición de cuentas incluye los informes de labores de cada año desde 2016 hasta 2023, detallando cada fase según las directrices establecidas por el Consejo de Participación ciudadana. Por otro lado, se encuentra la LOTAID (Figura 8) se enfoca en el cumplimiento de la legislación que garantiza el acceso a la información pública. La descripción detallada de esta sección se profundiza más adelante en el monitoreo de información pública, lo que sugiere un enfoque sistemático y exhaustivo para asegurar que la información esté disponible de manera clara y accesible. Este módulo no solo fortalece la confianza pública en la administración del municipio de Loja, sino que también empodera a los ciudadanos al proporcionarles la información necesaria para participar de manera informada en el proceso democrático y en la toma de decisiones.

Figura 7

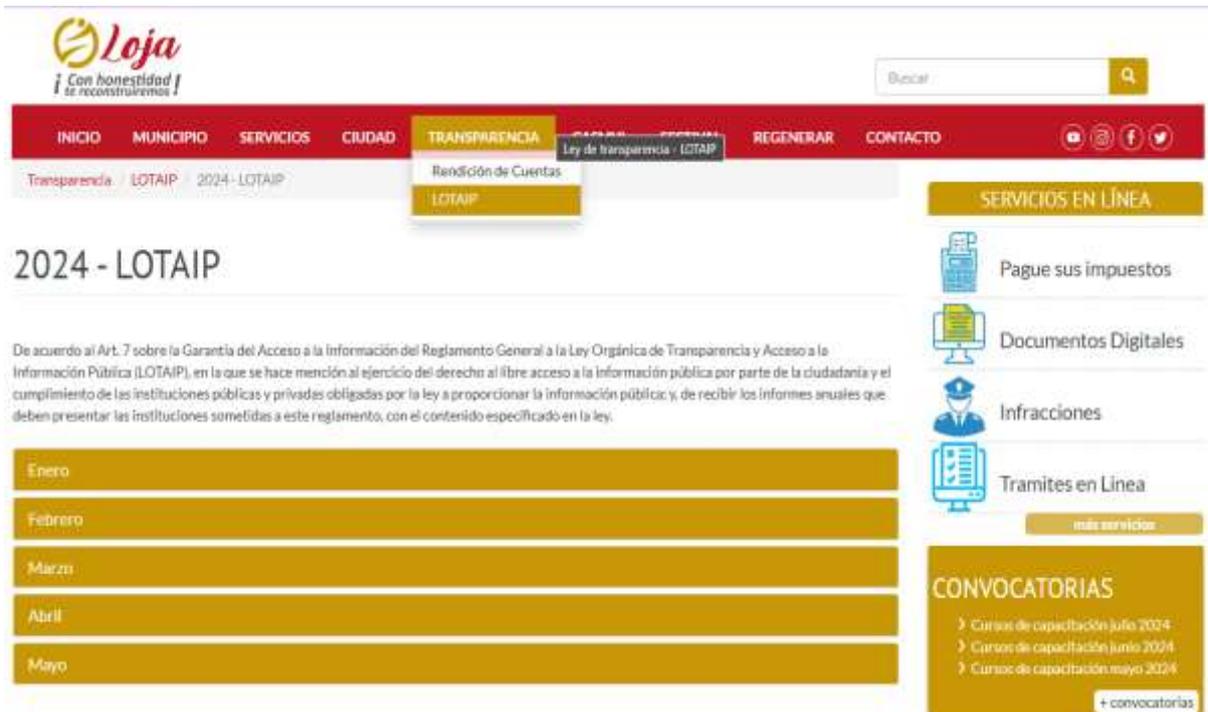
Módulo de transparencia (Rendición de cuentas)



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

Figura 8

Módulo de transparencia (LOTAIP)



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

Figura 9

Módulo CASMUL



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El módulo CASMUL es un centro de apoyo social del municipio de Loja, esencial para comunicar las actividades y el impacto del centro. En la página web, el módulo se divide por la presidencia, que actualmente no tiene contenido disponible, otra el conocer acerca del CASMUL como cuál es su misión – visión y las áreas administrativas, en los centros de atención prioritaria donde se detalla los servicios, la modalidad, la ubicación y el teléfono de los centros infantiles y además, se incluye la rendición de cuentas de este centro que presenta los informes y actividades fundamentando la transparencia y la evaluación de sus funciones

Figura 10

Módulo festival



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

En el módulo Festival la página web proporciona una plataforma completa para informar y guiar a los participantes y al público en general sobre los aspectos clave del evento. Este módulo incluye las bases de la convocatoria detalles del concurso de personajes, las postulaciones ganadoras, noticias y contactos, el módulo facilita el acceso y la participación en el evento para una audiencia amplia y diversa, asegurando que todos los interesados puedan mantenerse informados y conectados con los organizadores. Esto es crucial para el éxito y la participación inclusiva en el festival

Figura 11

Módulo regeneración



Un proyecto integral y que mejora la calidad de vida de los lojanos es el "Plan de Ordenamiento y Desarrollo Sostenible del Casco Urbano Central de la ciudad de Loja" - REGENERAR. La obra incluye un área de intervención de 170 hectáreas del casco antiguo de Loja, es la que confluye casi la totalidad de las actividades administrativas, comerciales, financieras, académicas y culturales de toda la ciudad. El proyecto REGENERAR ha cambiado el rostro de la ciudad, con la instalación de nuevos sistemas de agua potable, redes de alcantarillado pluvial y sanitario, pavimentación de vías, soterramiento de cables de energía eléctrica y telecomunicaciones, y la regeneración de bordillos, aceras y mobiliario urbano. Se ejecuta con el financiamiento del Banco de Desarrollo de América Latina - CAF.

Nota: *Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja*

Dentro de este módulo Regenerar en el portal web está diseñado para ofrecer información y servicios relacionados con el plan de ordenamiento, la planta de tratamiento de aguas residuales, participación ciudadana y las denuncias. se puede llenar en línea el formulario en la cual se puede hacer de manera gratuita y además tiene el teléfono en la cual puede darle seguimiento, este módulo promueve la transparencia, la responsabilidad y la participación activa de la comunidad en la cual permite a los ciudadanos mantenerse informados sobre los proyectos y políticas que afectan su entorno urbano y les brinda los medios para participar y expresar sus preocupaciones, facilitando una gestión urbana más eficiente y sostenible entre la gestión del municipio y la comunidad.

Figura 12

Módulo contacto

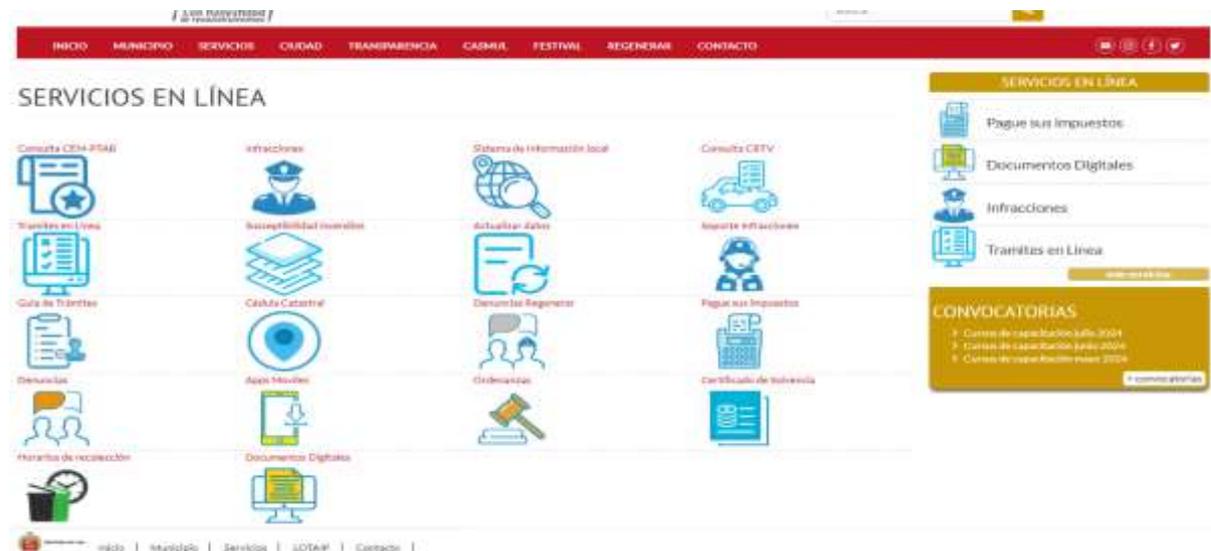


Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El módulo Contacto es una herramienta esencial para promover una comunicación abierta y efectiva entre el GAD Municipal de Loja y los ciudadanos. Al incluir un formulario de contacto detallado y la opción de categorizar los mensajes, el módulo facilita un proceso de comunicación estructurado y eficiente. Esto asegura que las consultas y sugerencias sean recibidas y gestionada por los departamentos correspondientes, permitiendo una respuesta más rápida y pertinente.

Figura 13

Servicios en línea



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El módulo de Servicios en línea en la página web del GAD Municipal de Loja proporciona una variedad de herramientas digitales que facilitan el acceso a la información y servicios municipales. Este módulo no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también aumenta la transparencia y accesibilidad de los servicios municipales, permitiendo a los ciudadanos realizar consultas, obtener documentos desde cualquier lugar con acceso a internet, esto contribuye a una administración pública más moderna, eficiente y orientada al servicio al ciudadano

Figura 14

Trámites municipales



Nota: Obtenida desde el portal web del GAD Municipal de Loja

El módulo de trámites proporciona una guía completa para los ciudadanos sobre los diferentes trámites que se pueden realizar a través del GAD Municipal de Loja, al cubrir una amplia gama de áreas, desde el medio ambiente y el patrimonio hasta la higiene y la regulación urbana, el módulo asegura que los ciudadanos tengan acceso a la información necesaria para cumplir con las normativas. Al incluir información detallada sobre los requisitos y procedimiento para cada tipo de trámite el módulo facilita el proceso para los ciudadanos, ahorrando tiempo y reduciendo la incertidumbre.

Por otro lado, para alcanzar este objetivo, también se realizó una observación, misma que consistió en un monitoreo Anexo 3 la cual se basa en la plantilla preestablecida por la Defensoría del Pueblo debido a que a través de esta plantilla se puede identificar el uso de las TIC dentro de la página web, ya que es el organismo encargado de promover, supervisar y garantizar el derecho de acceso a la información pública para todos los ciudadanos. Esta institución también vela por el cumplimiento de esta ley por parte de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público o privado, y otros entes obligados. La plantilla mencionada especifica el artículo 19 de la LOTAIP e incluye casilleros y puntajes establecidos a través de plantillas homologadas. Esta plantilla permite que la información se publique de manera estandarizada, asegurando que las entidades cumplan con la ley y publiquen toda la información requerida. Tras verificar la información en cada página web, se obtuvieron los siguientes resultados, el puntaje de cada uno de los ítems que se encuentra en la LOTAID, las mismas que han sido asignadas de acuerdo a las consideraciones de la plantilla de la Defensoría del Pueblo, es así que se ha obtenido un promedio general del cumplimiento del 80% que se puede considerar un puntaje bueno, indicando que la mayoría de los requisitos de transparencia y acceso a la información pública están siendo adecuadamente cumplidos, sin embargo, el GAD Municipal de Loja para que alcance la excelencia deberá continuar mejorando subir la información completa de cada mes así manteniendo un enfoque constantemente en la actualización y accesible la información.

Objetivo 2: Diagnosticar los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico en diagnosticar los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, se realizaron entrevistas a los directores de varios departamentos claves tales como:

Tabla 9

Principales desafíos en los departamentos del Municipio de Loja

	Departamento de Planificación	Departamento de Desarrollo Local	Departamento de Tecnologías	Departamento de Comunicación
Los principales desafíos al implementar el	La resistencia de algunos funcionarios	La falta de recursos económicos, sin apoyo financiero, es difícil	La falta de optimización de procesos dentro del	Es la escasez de recursos para llevar los proyectos

gobierno abierto y cercano	públicos municipales a compartir información, que dificulta la coordinación entre diferentes áreas. Además, destacó la falta de automatización en los procesos, lo que impide una interrelación eficiente con la ciudadanía y retrasa las respuestas a las inquietudes de los ciudadanos.	mejorar la tecnología e implementar programas, los cuales suelen ser costosos, no obstante, el departamento estado buscando nuevas alternativas de cooperación con empresas privadas para mitigar estos problemas, además mencionó que los países cuentan con tecnologías más avanzadas, lo que podría ser un gran aporte si se capacitara a los técnicos del municipio en su uso e implementación	municipio documentos manejan manualmente debido a la tecnología obsoleta y la falta de herramientas adecuadas para automatizar la recopilación y gestión de información, lo que genera complejidad y pérdida de tiempo.	Muchos se ejecucion. Esta falta de recursos impide difundir adecuadamente los proyectos a través de medios electrónicos y otros canales, limitando la visibilidad y el impacto de las iniciativas del GAD Municipal de Loja.
-----------------------------------	---	--	---	--

Análisis

El municipio enfrenta varios desafíos interrelacionados que afectan su eficiencia y capacidad de respuesta tanto internamente como hacia la ciudadanía, en las cuales afecta ciertas áreas como la gestión y coordinación interna, la falta de automatización en los procesos, limitaciones financieras, la comparación internacional y capacitación, la ejecución y difusión de proyectos, por lo que el GAD Municipal deberá adoptar medidas para mejorar y así beneficiar a toda la comunidad

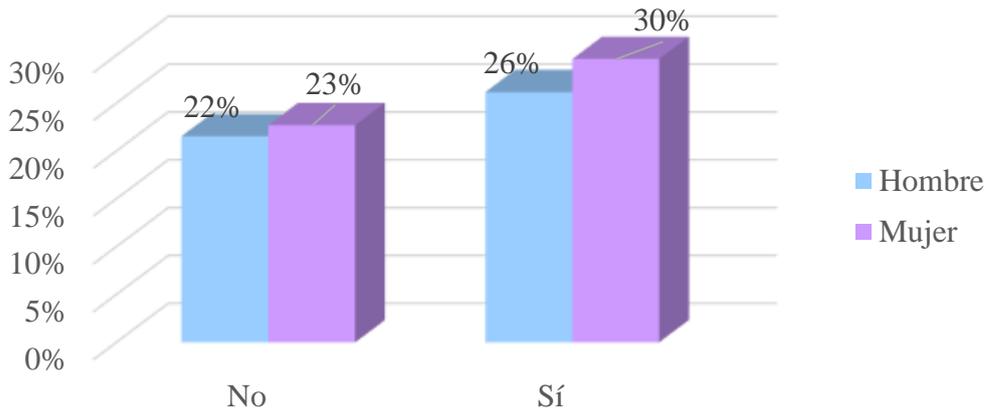
Nota: Elaboración propia

Por otro lado, para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron encuestas, la cual están divididas por diferentes dimensiones en relación a los pilares del gobierno abierto para conocer cuáles son los principales desafíos que han tenido al implementar el gobierno abierto y cercano, estas encuestas se realizaron a los ciudadanos para conocer como ha sido su relación con el GAD Municipal y cuáles son los desafíos que han tenido:

El primer pilar cuyo desafío se va a explorar es el de transparencia y acceso a la información en la cual se evaluarán las medidas actuales para garantizar este pilar para identificar áreas de mejora y posibles soluciones para fortalecer estos principios en la administración pública.

Figura 15

Acceso a la página web



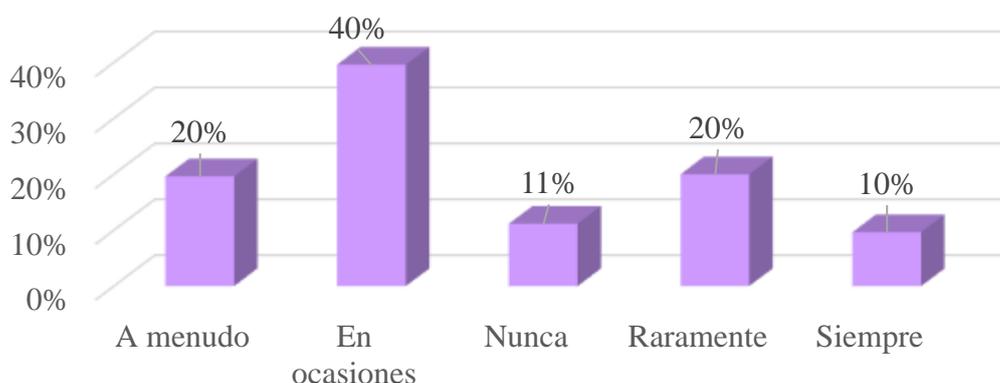
Nota: Elaboración propia

Dentro de este pilar, los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los ciudadanos revelan factores interesantes sobre el uso de la página web del municipio de Loja, en la que la mayor parte de los usuarios hombres con 1 de cada 3 mujeres han accedido a la portal web, mientras que el resto son hombres, esta población indicó que el servicio principal por el que accede al portal web con el 66% es para consulta del pago de impuestos, seguido con el 45% accede para revisar los requisitos de diversos trámites para obtener información necesaria para la gestión administrativa y el 44% de los ciudadanos consultan la página para consulta de infracciones, así como con el 35% para acceder a documentos digitales, lo que refleja la importancia de la web como fuente de información oficial. Por otro lado, 4 de cada 10 que equivale la mayor no han accedido a la página web principalmente con el 57% es debido a que prefieren obtener información directamente en el GAD Municipal de Loja, lo que se evidencia esto sea por una preferencia personal o una desconfianza en las herramientas digitales. Además, el 35% menciona que desconocen la existencia del portal y el 30% se debe a que no saben cómo acceder, lo que resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad y ofrecer más orientación o capacitación para el uso de las tecnologías digitales

El segundo el pilar que se va conocer su desafío es la participación ciudadana, este pilar asegura que las voces y las necesidades de los ciudadanos sean escuchadas e incorporadas en el proceso de toma de decisiones públicos.

Figura 16

Considera que el GAD Municipal fomenta la participación ciudadana

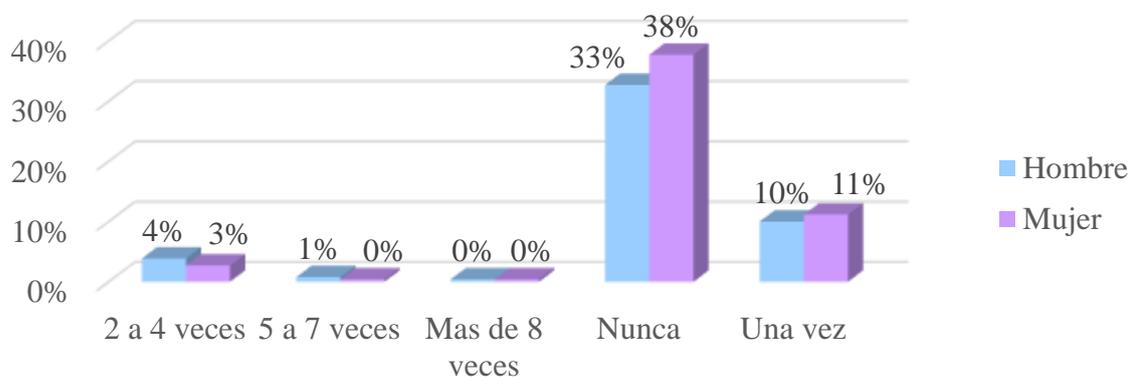


Nota: Elaboración propia

Dentro de este pilar, los ciudadanos mencionaron sobre si el Municipio de Loja ha fomentado la participación ciudadana. Una parte significativa de la población, 4 de cada 10 encuestados, considera que el municipio fomenta la participación en ocasiones. Sin embargo, un notable porcentaje 1 de cada 5 ciudadanos consideran que esto ocurre rara vez, lo que indica que las iniciativas de participación no son suficientes consistentes. Por otro lado, el 2 de cada 10 considera estos esfuerzos son a menudo, mientras que el 11% que los ve como constante, en la cual percibe una constante promoción de la participación ciudadana por parte del municipio.

Figura 17

Ha participado en un mecanismo de participación

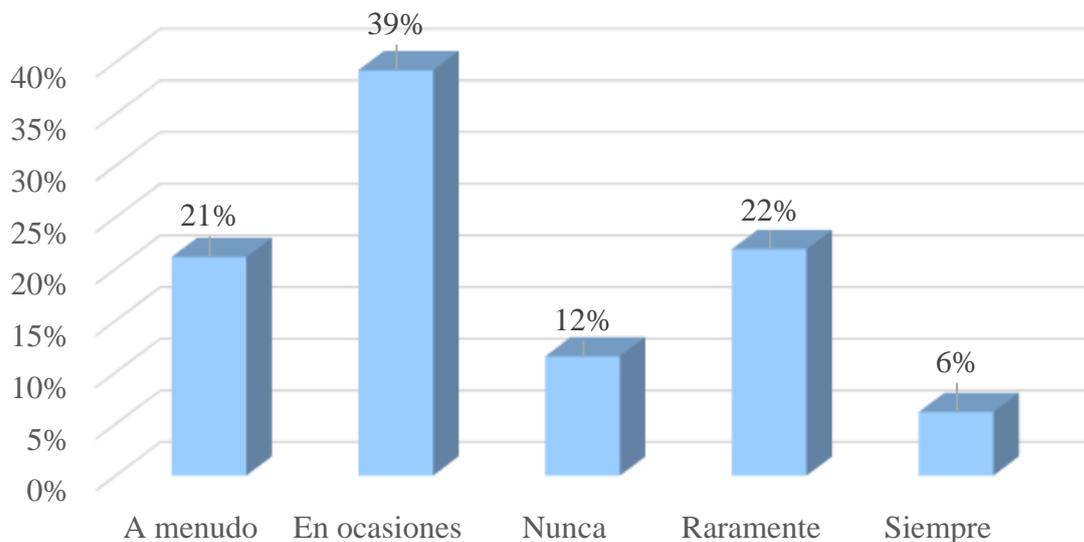


Nota: Elaboración propia

Por otro lado, en relación con el mismo pilar de participación ciudadana, se realizó consultas para determinar la participación de los ciudadanos en algún mecanismo organizado por el GAD Municipal de Loja, la cual, los resultados muestran una baja participación general ya que cerca de 3 de cada 5 ciudadanos indicaron que nunca han participado en mecanismo de participación, esto representa un alto porcentaje de la población, con un predominio notable de mujeres que cerca de 4 de cada 10 mujeres siendo la mayor parte que no ha participado, esto sugiere una baja participación femenina en las actividades de participación ciudadana. Sin embargo, en cuanto la participación, el 1 de cada 4 ciudadanos han participado en algún mecanismo de participación, lo cual incluye aquellos que han participado una vez, más de 2 a 4 veces, de 5 a 7 veces o más de 8 veces, en la cual la mayor parte representa que las mujeres han participado en un mecanismo de participación. Esto indica una mayor disposición o disponibilidad de las mujeres para involucrarse en estos mecanismos de participación.

Figura 18

Considera que el GAD Municipal utiliza los medios de comunicación para fomentar la participación



Nota: *Elaboración propia*

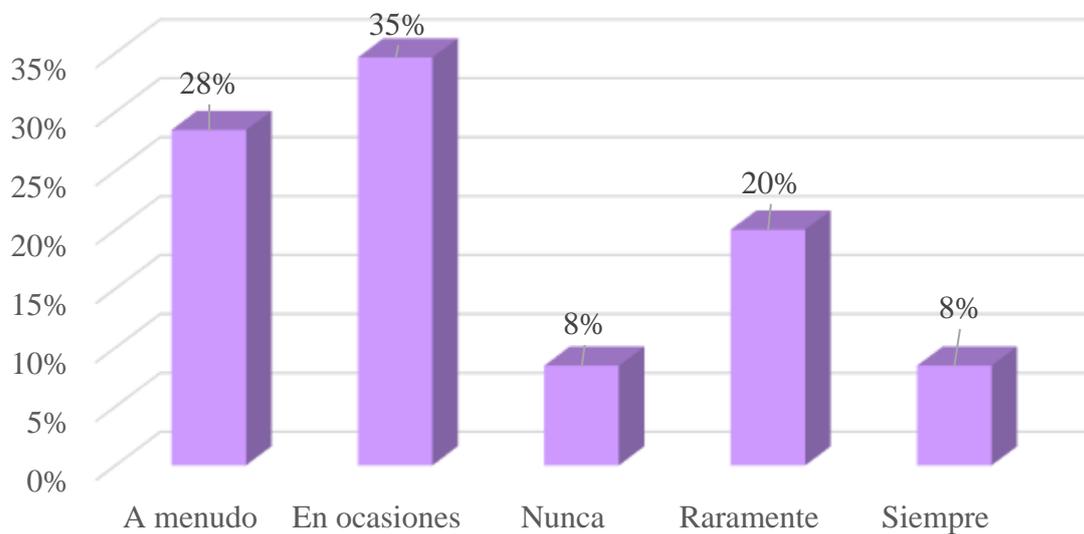
Continuando con el análisis de este pilar, se consultó a los ciudadanos si consideran que el GAD Municipal utiliza los medios de comunicación para fomentar la participación, la cual se evidenció que siendo la mayor parte cerca de 4 de cada 10 encuestados considera que en ocasiones, de acuerdo a este resultado, el GAD Municipal de Loja deberá mejorar la comunicación para fomentar la participación ya que los medios de comunicación son

herramientas fundamentales para llegar a una amplia audiencia y movilizar a la comunidad hacia una participación más activa.

El tercer pilar que se analizó, el de la colaboración e innovación pública y ciudadana, para conocer cual han sido los desafíos al implementar el gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja, ya que este pilar se centra en como la colaboración entre el gobierno, la comunidad y otros autores pueden mejorar la calidad de los servicios públicos y fomentar la innovación

Figura 19

Considera que el GAD Municipal de Loja uso las TIC´s para mejorar los servicios municipales

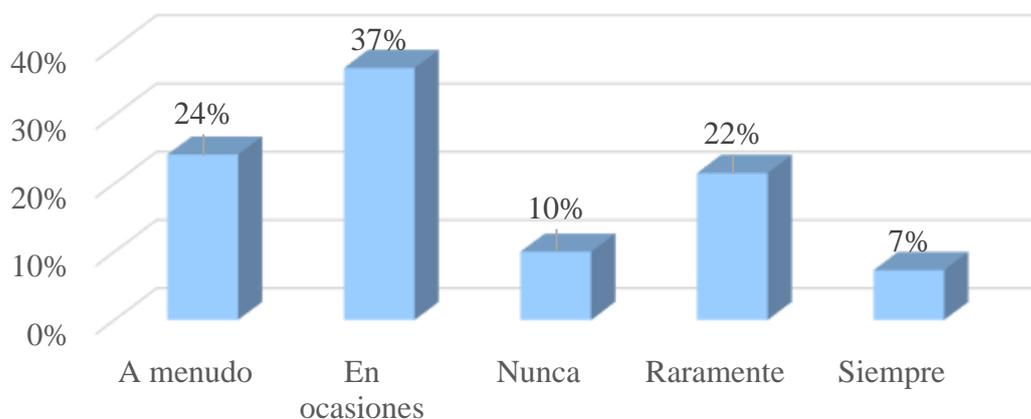


Nota: Elaboración propia

Dentro de este pilar, se consultó a los ciudadanos sobre el uso de las TIC´s por parte del GAD Municipal de Loja para mejorar los servicios municipales. Los resultados revelaron que 3 de cada 10 ciudadanos consideran que se hace uso de estas tecnologías, mientras que 2 de cada 10 personas considera que rara vez utiliza las TIC para mejorar los servicios municipales. Esto indica una falta de implementación adecuada de estas tecnologías, lo que podría estar afectando la calidad y eficiencia de los servicios municipales.

Figura 20

Las acciones del municipio de Loja son efectivas para comunicar sobre sus decisiones

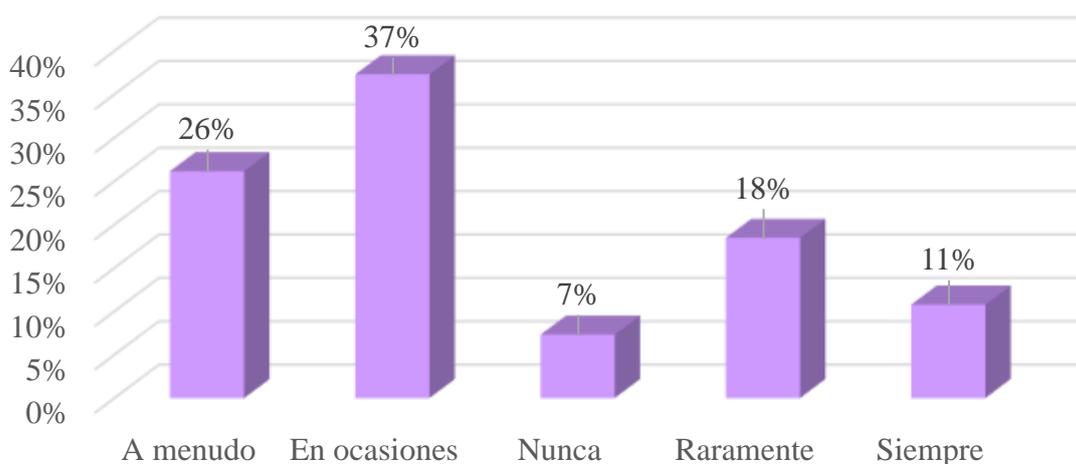


Nota: Elaboración propia

Por otro lado, en relación a este pilar, con evaluó la efectividad de las acciones del GAD Municipal de Loja para comunicar e informar a la ciudadanía sobre la ejecución de proyectos, la cual, el 3 de cada 10 ciudadanos opinaron que estas acciones son efectivas en ocasiones, representando la mayor parte de las respuestas. Esto sugiere que, aunque existen esfuerzos efectivos, estos no son consistente. Mientras tanto, solo 1 de cada 10 de los encuestados consideran que las acciones son siempre efectivas siendo el porcentaje más bajo, lo que indica que muy pocos perciben una efectividad constante en la comunicación del municipio.

Figura 21

Considera que la colaboración entre el GAD y otras instituciones son eficientes



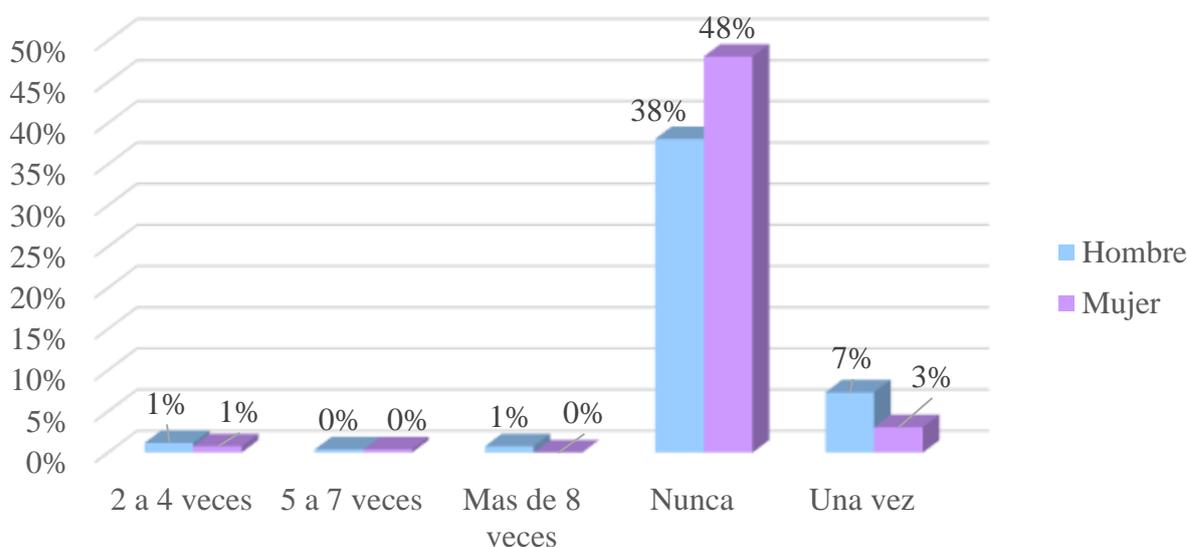
Nota: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados en este pilar, los ciudadanos consideran la eficiencia de la colaboración entre el GAD Municipal de Loja y otras instituciones para la ejecución de

proyectos. La cual, 4 de 10 de los encuestados cree que la colaboración es eficiente en ocasiones, lo que representa la mayor parte de las respuestas, esto se debe a que hay momentos de eficiencia, no es una constante. Mientras que, 1 de cada 10 ciudadanos considera que la colaboración nunca es eficiente, lo cual es un porcentaje relativamente bajo en comparación con otras categorías. A través de estos resultados se analizó que muestra una preocupación significativa respecto a la ineficiencia percibida

Figura 22

Ha colaborado en alguna iniciativa de innovación organizada por el GAD Municipal de Loja



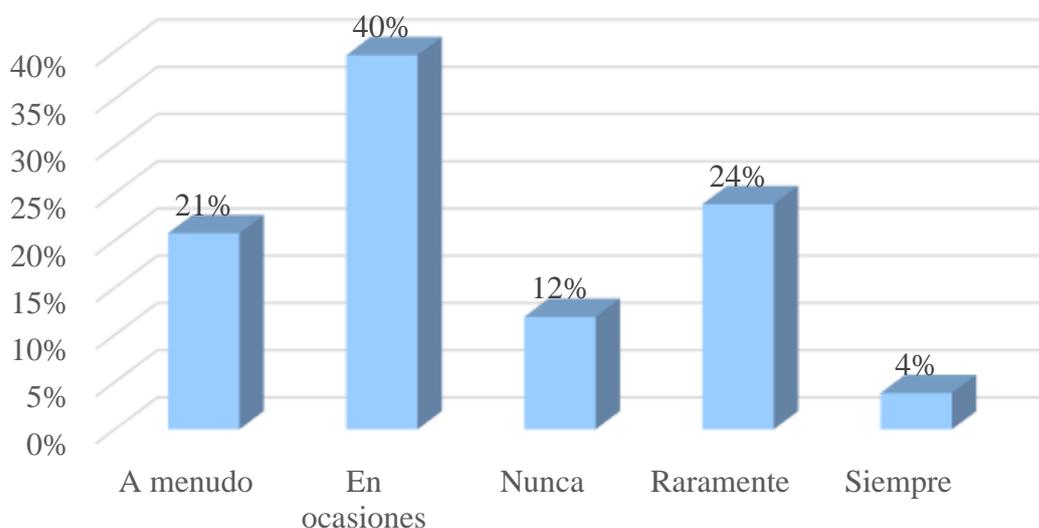
Nota: Elaboración propia

En relación al mismo pilar, se examinó a los ciudadanos sobre la frecuencia con la que los hombres y mujeres han colaborado a una iniciativa de innovación del GAD Municipal de Loja. Se encontró que 4 de cada 5 ciudadanos, lo que representa el 45% de mujeres y el 39% de hombres mencionaron no haber participado nunca en dichas iniciativas, la cual es el porcentaje más alto y refleja una baja participación general. Mientras tanto, solo 1 de cada 10 ciudadanos indicó haber participado una vez con el 10% hombres y 3% mujeres. Esto muestra que las mujeres están menos involucradas que los hombres, con un mayor porcentaje de mujeres que nunca han participado y una participación significativa baja en comparación con los hombres.

Y como ultimo pilar que se analizó rendición de cuentas en la cual se examinó los desafíos que han tenido al implementarse el gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja. Este análisis se centró en cómo la administración ha abordado la transparencia en la gestión de recursos, la accesibilidad de la información financiera

Figura 23

Considera que el GAD cumple en divulgar información sobre sus decisiones de manera clara

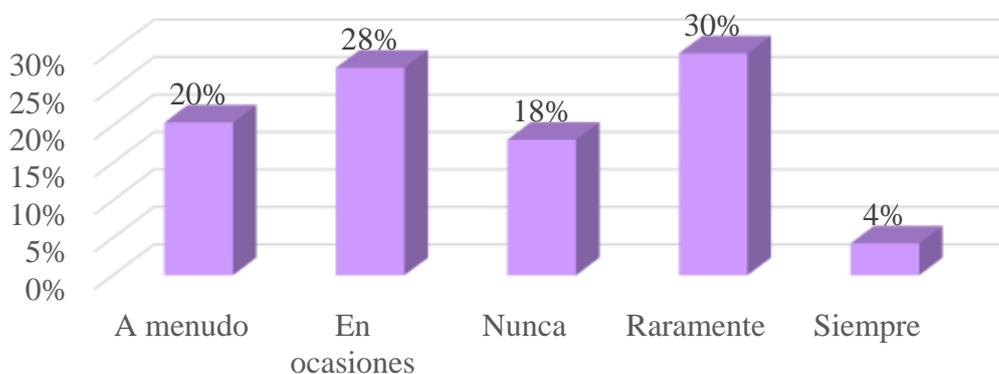


Nota: Elaboración propia

En relación con este pilar, los ciudadanos fueron consultados sobre la claridad y oportunidad con que el GAD Municipal de Loja comunica sus decisiones y actividades. La mayoría de los encuestados se ubican en las categorías de “en ocasiones” y “raramente”, representando 3 de cada 10, lo que indica una inconsistencia en la comunicación del GAD Municipal. Solo el 6% de los encuestados afirma que el GAD Municipal siempre divulga información de manera clara y oportuna. Estos resultados destacan la necesidad de que el GAD Municipal de Loja debe garantizar que la información sobre sus decisiones y actividades sea clara, accesible y comunicada a tiempo.

Figura 24

Considera que el GAD Municipal de Loja ofrece suficiente información sobre el presupuesto en la página web

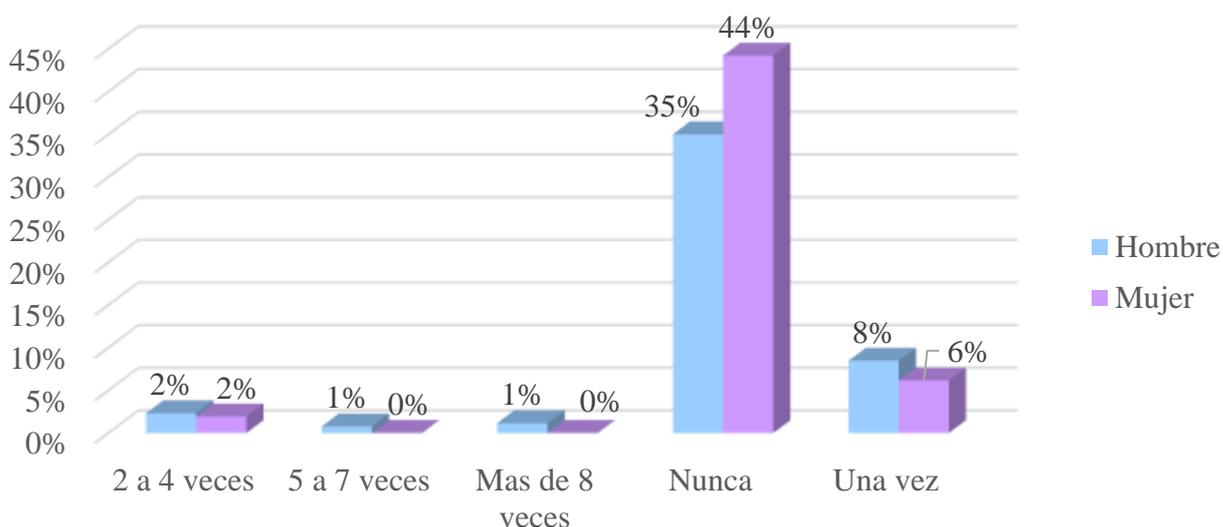


Nota: Elaboración propia

Dentro de este mismo pilar, la opinión de los ciudadanos con respecto a que el GAD Municipal de Loja ofrece suficiente información en línea sobre sus presupuestos y gastos. La cual, al sumar las categorías de raramente y nunca da un 59% lo que equivale más de la mitad de encuestados que consideran que el GAD Municipal no proporciona suficiente información sobre presupuestos y gastos en línea, es así que hay una necesidad significativa de mejorar la transparencia y accesibilidad de la información financiera del GAD Municipal. Incluyendo la actualización regular de la información en línea y la simplificación del acceso a estos datos para el público.

Figura 25

Ha participado en alguna sección de rendición de cuentas organizada por el GAD Municipal de Loja



Nota: Elaboración propia

De la investigación realizada sobre los desafíos de este pilar se analizó con qué frecuencia los hombres y mujeres han participado en sesiones de rendición de cuentas del GAD Municipal de Loja, la cual, la mayor parte de la población 4 de cada 5 ciudadanos mencionan que nunca han participado en sesiones de rendición de cuentas, es así que, con esta baja participación de oportunidad de promover y facilitar una mayor asistencia a estas sesiones, lo que debería mejorar en la comunicación.

Tabla 10*Desafíos de los pilares*

	Transparencia y Participación	Colaboración e Innovación	Integridad y rendición de cuentas
Los principales desafíos al implementar el gobierno abierto y cercano	El análisis de los datos muestra que, aunque un número significativo de ciudadanos utiliza la página web del municipio de Loja, existen barreras que impiden su uso por una parte de la población, la preferencia por obtener información directamente en las oficinas municipales y la falta de conocimiento sobre la existencia del portal son factores importantes que limitan el acceso	Los resultados indican que este pilar plantea desafíos importantes para el GAD Municipal de Loja en términos de fomentar una participación más inclusiva y activa, la cual incluir más los medios de comunicación para llegar a un mayor número de audiencia	Dentro de este pilar, los desafíos identificados es que la falta de una implementación adecuada de las tecnologías por lo que afecta la calidad y eficiencia de los servicios municipales, sin embargo, de que comuniquen e informe sobre la ejecución de proyectos no son consistentes. Por otro lado, la colaboración entre el GAD y otras instituciones se debería mejorar.
Análisis	El GAD Municipal de Loja enfrenta varios desafíos relacionados con la transparencia, la participación ciudadana y la innovación, es por ello, para abordar esos desafíos, deberá el municipio mejorar su comunicación proporcionando iniciativas para la participación y fortalecer colaboración con otras instituciones, mejorar la implementación tecnológica, la comunicación.		

Objetivo 3: Elaborar un informe sobre el cumplimiento del Gobierno Abierto y Cercano en el GAD Municipal de Loja

Para dar cumplimiento a este objetivo se llevó a cabo una revisión documental en la cual se aborda las fortalezas como las debilidades de las cuales ha influido la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja.



Municipio de Loja

Informe DIVULGATIVO

**Evaluación del cumplimiento de la
implementación del Gobierno Abierto y
Cercano en Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipio de Loja**

**Objetivo 3: Elaborar un informe sobre el
cumplimiento del Gobierno Abierto y Cercano en el
GAD Municipal de Loja**

Resumen ejecutivo

El presente informe tiene la finalidad de explicar el propósito que tiene este análisis y cuál es su importancia para la ciudadanía analizando la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, para ello, se identificó los desafíos que han tenido tanto interno como externo en la implementación del gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja. De tal manera, esta presente investigación se basó en una revisión documental, entrevistas a los funcionarios del Municipio de Loja y encuestas a la ciudadanía. El cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el municipio de Loja se evidencia que dentro del pilar de transparencia y el acceso a la información ha avanzado en la publicación de información en el portal web, sin embargo, se identificó áreas de mejora en la actualización y accesibilidad de datos. Por otro lado, la relación al pilar de participación ciudadana se observó un gran desafío debido a la falta de compromiso tanto por parte del municipio como el de la ciudadanía que no quieren formar parte a las actividades que organiza. Además, en el pilar de rendición de cuentas, aunque el municipio realice informes y los suba al portal, sin embargo, debe mejorar en la que incluya una mejor comprensión pública. Se destacan iniciativas innovadoras en el uso de plataformas digitales que van a mejorar la relación entre el municipio y la ciudadanía, debido a la creación de una nueva aplicación en la que los ciudadanos podrán enviar sus quejas enterarse. Es así que, este informe ha identificado la necesidad de mejorar la transparencia, accesibilidad y efectividad de los mecanismos de participación, para se recomienda fortalecer la capacidad en TIC y mejorar la comunicación interinstitucional.

Objetivo

El objetivo del estudio sobre el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja es sugerir acciones prácticas y estratégicas para fortalecer la implementación del gobierno abierto y cercano, de modo que, la entidad pueda incorporarse en su vida cotidiana. Asimismo, fomentar la participación ciudadana aumentando conciencia sobre la importancia de un gobierno transparente y accesible.

Alcance y limitaciones del estudio

Este estudio, se enfoca exclusivamente en el municipio de Loja, en la cual, abarca un periodo específico de mayo 2023 a abril 2024, se analizó aspectos relacionados con la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, uso de tecnologías, inclusión y accesibilidad y colaboración interinstitucional, además, se basó por documentos oficiales,

entrevistas con funcionarios y encuestas a la ciudadanía proporcionando una visión multidimensional del gobierno abierto y cercano en la ciudad de Loja.

Estado de la cuestión y conclusiones del análisis de los marcos teóricos prácticos existentes

El cumplimiento del gobierno abierto y cercano, se fundamenta en principios de transparencia, participación ciudadana y colaboración. Estos principios son clave para fortalecer la democracia, mejorar la eficiencia y aumentar la confianza pública. Es por ello, el Gobierno Abierto Ecuador (2020), hace referencia que el gobierno abierto busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social, asimismo pretende involucrar con la ciudadanía en el quehacer público para la generación de cambios sociales con un principio de corresponsabilidad, Asimismo, de acuerdo con Maldonado Lozano et al., (2021), menciona que el gobierno abierto constituye la clave para lograr la transparencia y confianza de la población en las instituciones públicas, que impide que la información generada sea utilizada en forma permanente y con seguridad facilitando el conocimiento de las acciones que la gestión pública viene desarrollando. Sin embargo, en Latinoamérica presenta mayor desconfianza en la administración pública la poca satisfacción con los servicios públicos lo cual está estrechamente ligado con la corrupción y da como resultado una población insatisfecha y con desconfianza en los servicios públicos. Por otro lado, Maldonado Román et al. (2021), hace referencia al gobierno cercano como instrumento de gestión pública orientadas a fortalecer la transparencia y como mecanismo para ofrecer servicios de calidad, simplificando y garantizando el libre acceso a los servicios públicos de modo que se dé cumplimiento a sus deberes y derechos.

El análisis de los marcos teóricos y prácticos están establecidos y son ampliamente reconocidos como pilares del gobierno abierto, sin embargo, su implementación práctica varía considerablemente según como se observa en el Municipio de Loja. De esta manera, este estudio se ha basado en la teoría de la Nueva Gestión debido a su enfoque en la administración centrándose en la apertura de datos gubernamentales al público, permitiendo que los ciudadanos accedan a la información promoviendo la transparencia como un principio fundamental para mejorar la confianza pública, además fomenta un dialogo activo y la colaboración directa entre el gobierno y la ciudadanía en la toma de decisiones, así mismo, utiliza los datos abiertos y la participación ciudadana para evaluar el desempeño gubernamental permitiendo una supervisión pública. Asimismo, esta investigación está basado por la teoría

del valor público está centrada en la creación del valor de la sociedad a través de las acciones del gobierno en la cual, la participación ciudadana es un mecanismo clave para identificar las necesidades y prioridades de la sociedad, esta teoría destaca la necesidad de ir más allá de la eficiencia y la gestión, centrándose en como las acciones gubernamentales contribuyen al bienestar de la ciudadanía, potenciando la capacidad del gobierno para responder a las necesidades sociales y mejorar la calidad de vida de las personas.

Estas conclusiones permiten ofrecer una análisis crítico y bien fundamentado sobre como los marcos teóricos se reflejan en la práctica del gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja, es así que es fundamental entender y aplicar los principios del gobierno abierto y cercano, asegurando que las administraciones públicas sean más accesibles, inclusivas y receptivas a las necesidades de la ciudadanía es por ello, que la transparencia hace referencia a la disponibilidad de datos, documentos públicos con facilidad de acceder a la información, es así que es esencial para la rendición de cuentas permitiendo a la ciudadanía y otros autores a evaluar el desempeño del gobierno, por eso, también es fundamental la participación ciudadana para fortalecer la democracia y mejorar la calidad de las políticas públicas promoviéndose a través de mecanismos facilitando la interacción directa entre el gobierno y la ciudadanía. Para eso, a través de alianzas y redes de cooperación, el gobierno puede aprovechar las fortalezas de diferentes sectores y comunidades logrando un impacto más amplio y significativo en la sociedad.

Es por ello que la transparencia al ser un pilar fundamental en la administración pública se conecta intrínsecamente con otros elementos clave como la participación ciudadana, la colaboración e innovación y la rendición de cuentas en las cuales son esenciales para evaluar el nivel de cumplimiento, es así que se presenta a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 11 *Elementos para la transparencia*

Elementos para la transparencia			
	Participación ciudadana	Colaboración e innovación	Rendición de cuentas
Nivel de cumplimiento	Este pilar cumple con el 70% debido a que los resultados presentados los ciudadanos en	Cumple con un 60 % debido a la falta de una implementación adecuada de las tecnologías por lo que	Este cumple con el 70% debido a falta de claridad y oportunidad en la comunicación de decisiones y actividades,

ocasionen fomenta el Municipio de Loja y a través de los medios, sin embargo, la mayor parte nunca ha participado en un mecanismo de participación	afecta la calidad y eficiencia de los servicios municipales, sin embargo, de que comuniquen e informe sobre la ejecución de proyectos no son consistente	en la que falta mayor transparencia y accesibilidad de la información financiera, incluyendo una actualización regular y una simplificación en el acceso a estos datos para el público
--	--	--

Conclusiones y Recomendaciones sobre el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Municipio de Loja

Conclusiones	Recomendaciones
Se concluye que se debe optimizar la frecuencia de la actualización de información para mantener la confianza de los ciudadanos	Mejorar la frecuencia y la exhaustividad de la actualización de información en plataformas digitales.
Se debería fomentar una cultura de transparencia y colaboración dentro del Municipio de Loja	Implementar medidas para superar la resistencia cultural a compartir información.
Se concluye que no existe la automatización de datos del todo el 100%	Invertir en automatización para mejorar la eficiencia en la gestión de datos.
Se concluye que los ciudadanos no están comprometidos y no participan en cuanto a las plataformas digitales y los sistemas de gobierno	Desarrollar programas educativos y de capacitación digital para aumentar la participación ciudadana.

Objetivo general: Analizar el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja durante el periodo mayo 2023 – abril 2024

Luego de haber analizado de manera efectiva los pilares del gobierno abierto y el gobierno cercano, fundamentado en los dos primeros objetivos específicos de esta investigación, y haber realizado un informe en la cual se detalla el análisis de cumplimiento

del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, examinando cuales son las áreas que se debe mejorar y la interacción entre el municipio y la comunidad

Inicialmente, se identificó el uso de las TIC's del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, este análisis permitió comprender cuales son las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación que utiliza el Municipio de Loja para implementación del gobierno abierto y cercano, para comunicar e informar a la ciudadanía sobre cada una de las actividades y decisiones que toman en la cual examinando principalmente el portal web, los servicios y los trámites que ofrecía el Municipio de Loja de acuerdo a la Ley para la optimización de trámites. Además, según la plantilla de evaluación de acuerdo a la Defensoría del Pueblo tuvo un puntaje bueno, sin embargo, necesita mejoras en al publicar la información que debe estar actualizada.

Seguidamente, se procedió a diagnosticar los desafíos que ha tenido el GAD Municipal de Loja al implementar el gobierno abierto y cercano, conociendo de manera interna cuales son los desafíos que tiene los departamentos de la Municipio de Loja al implementar el gobierno abierto y cercano, en la cual, existen ciertos desafíos tales como afecta ciertas áreas como la gestión y coordinación interna, la falta de automatización en los procesos, limitaciones financieras, la comparación internacional y capacitación, la ejecución y difusión de proyectos y asimismo de manera externa en relación con relacionados con la transparencia, la participación ciudadana, colaboración e innovación y rendición de cuentas, es por ello, para abordar esos desafíos, deberá el municipio mejorar su comunicación proporcionando iniciativas para la participación y fortalecer colaboración con otras instituciones, mejorar la implementación tecnológica, la comunicación.

Finalmente, se elaboró un informe en la cual detalle de manera clara analizando las fortalezas y debilidades en las cuales ha influido en la implementación del gobierno abierto y cercano del Municipio de Loja, es por ello, a través de esos análisis de los desafíos identificados se propuso recomendaciones que mejoren la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. Esto contribuirá a fortalecer la relación entre el gobierno municipal y la ciudadanía, promoviendo un entorno más inclusivo y transparente.

7. Discusión

Una vez realizada la investigación cuyo propósito fue determinar el cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, conjuntamente con los resultados y revisión de la literatura se puede argumentar lo siguiente:

7.1 Identificar el uso de las TIC's del gobierno abierto y cercano por parte del GAD Municipal de Loja

Para identificar el uso de las TIC's del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja es preciso tomar en consideración la apreciación de (El Nuevo Ecuador, 2023) menciona que el desarrollo del Gobierno Electrónico se ha vinculado directamente con elementos fundamentales, tales como leyes, planes, lineamientos y normativas con la finalidad de transformar la administración pública utilizando de manera efectiva la tecnología para elevar la calidad de los servicios gubernamentales y fortalecer entre el gobierno y la ciudadanía. Asimismo, según Alcides et al., (2021) La participación ciudadana como derecho en los asuntos de interés público se convierte en una herramienta para permitir que los administrativos que sigue esto en concordancia con el derecho de acceso a la información pública, es por ello se promueve la participación y la gobernanza participativa mediante el uso de las TIC's como herramienta para fomentar la colaboración y fortalecer entre el gobierno y los ciudadanos.

Con base a ello es importante destacar la observación que se realizó en el portal web del GAD Municipal de Loja para el cumplimiento del gobierno abierto la cual se enfatizando la información pública y los servicios en línea del mismo y la forma correcta de proceder en la navegación del entorno virtual, de modo que la página web se convierta en sitios amigables y ágiles para el ciudadano. Para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos dentro del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAID dentro de la página web del GAD Municipal de Loja se utilizó la planilla de evaluación de la Defensoría del Pueblo en la que se estableció la calificación en relación a las tablas 3, 4 y 5 que se encuentran preestablecidos, de tal forma que se ha constatado que el GAD Municipal de Loja con el mayor puntaje de 80% obteniendo dicho puntaje cumpliendo con los literales precisados en la ley, considerando un puntaje bueno. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora principalmente relacionadas con la actualización constante y completa de la información mensual.

Asimismo, para el cumplimiento del gobierno cercano en el GAD Municipal de Loja, se aplicó encuestas a la población urbana de Loja, con lo cual se determinó la conexión más

estrecha y directa entre el gobierno y la ciudadanía así como lo menciona Chipuli Castillo (2019) el Gobierno Cercano tiene un enfoque especial en la transparencia y el acceso a la información pública, con el objetivo de fortalecer la rendición de cuentas y además, está basado a los derechos humanos para cumplir con las obligaciones buscando fomentar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones locales y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Es por ello, a través de los resultados de las encuestas se observó que la mayoría de personas han ingresado al portal web, la cual 3 de cada 5 personas consultan el pago de los impuestos, seguido a ello el 43 de cada 100 personas revisan dentro de la página web los requisitos para trámites lo cual indica una buena adopción y utilización de la plataforma digital como el medio principal de interacción entre el gobierno y los ciudadanos, así mismo para obtener información necesaria para realizar trámites, lo cual es esencial para un gobierno transparente y accesible y alineándose con los principios del gobierno cercano mencionados por Chipuli Castillo (2019), al proporcionar información clara y accesible sobre trámites y pagos, el municipio fomenta la confianza y la participación ciudadana. Además se utilizó entrevistas a actores principales en la cual mencionaron que las plataformas principales que utilizan dentro del GAD Municipal de Loja son redes sociales tales como Facebook, Instagram, X y TikTok ya que son herramientas claves para la comunicación permitiendo la difusión de información sobre los proyectos, obras, reuniones barriales, además utilizan la página web del Municipio como un repositorio central de información en la que no solo proporciona información detallada sino que también facilita la transparencia y el acceso a la información pública. Por otro lado, como menciona (Yela Burgos et al., 2015), la gestión de servicios públicos abarca una amplia variedad de áreas y actividades que son esenciales para el bienestar y desarrollo de la sociedad buscando adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y aprovechar las herramientas disponibles para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, es por ello que el GAD Municipal de Loja va a crear una aplicación “LOJA EN LÍNEA” representa un avance significativo en la interacción con la ciudadanía debido a que permitirá reportar los problemas en sus barrios y acceder a información sobre eventos futuros y la posibilidad de presentar quejas o sugerencias directamente a través de la aplicación refuerza la participación ciudadana y la retroalimentación activa entre los ciudadanos y el gobierno municipal.

Es importante recalcar que Carolina y Rosero (2022), menciona que “La implementación de páginas web y plataformas digitales que faciliten el correcto uso de las TIC, permitiendo ofrecer servicios de calidad con criterios de eficacia y eficiencia”. Es por ello, que el GAD

Municipal de Loja ha demostrado un compromiso significativo con el uso de las TIC para promover un gobierno abierto y cercano. Sin embargo, es esencial que el municipio debe continuar mejorando y actualizando la información publicada

7.2 Diagnosticar los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja

Para cumplir con el segundo objetivo específico, que aborda los principales desafíos en la implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja, se realizaron entrevistas y encuestas que identificaron varios problemas clave que requieren atención para mejorar la operatividad y la relación entre el gobierno y la comunidad.

El departamento de Planificación mencionó la falta de colaboración interna como un obstáculo significativo, dificultando la coordinación entre diferentes áreas del GAD Municipal y minimizando los esfuerzos por promover la transparencia y la apertura en el gobierno municipal. El departamento de Tecnología destacó la falta de automatización en los procesos como un problema significativo. La gestión manual de documentos y la tecnología obsoleta limitan la eficiencia en la recopilación y gestión de información, lo que resulta en retrasos en la respuesta a las necesidades y consultas de los ciudadanos.

El departamento de Desarrollo Local identificó la falta de recursos económicos como un desafío principal. La falta de financiamiento dificulta la modernización tecnológica y la implementación de nuevos programas que podrían mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Municipio de Loja. La búsqueda de cooperación con empresas privadas es una estrategia para mitigar esta limitación, aunque plantea desafíos adicionales en términos de sostenibilidad y control público. El departamento de Comunicación mencionó que la escasez de recursos es un obstáculo para la difusión adecuada de proyectos a través de medios electrónicos y otros canales. Esta limitación reduce la visibilidad y el impacto de las iniciativas del GAD Municipal de Loja, afectando la participación y la percepción pública sobre las actividades municipales.

Además, las encuestas revelaron desafíos internos relacionados con la falta de compromiso y participación ciudadana, representando otro obstáculo significativo. Aunque la mayoría de los ciudadanos utilizan activamente el portal web del municipio para consultar información, un porcentaje considerable no lo hace, principalmente por el desconocimiento de su existencia y la falta de confianza en los servicios electrónicos.

Es fundamental abordar estas barreras de acceso promoviendo la concienciación y proporcionando capacitación digital para mejorar las habilidades y la confianza de los ciudadanos en el uso de herramientas electrónicas del gobierno.

7.3 Elaborar un informe sobre el cumplimiento del Gobierno Abierto y Cercano en el GAD Municipal de Loja

Para cumplir con este objetivo, se evaluará cómo el GAD Municipal de Loja ha implementado y utilizado el gobierno abierto y cercano, a través del análisis de entrevistas y una revisión documental, destacando tanto las fortalezas como las debilidades de la implementación.

Entre las fortalezas identificadas se encuentra el uso de plataformas digitales que se actualizan mensualmente con información sobre las actividades desarrolladas por el GAD Municipal de Loja. Asimismo, la creación de una nueva aplicación busca mejorar la interacción directa y la capacidad de respuesta del municipio a las necesidades de los ciudadanos. Además, el cumplimiento de la normativa ha logrado un promedio del 80% en términos de transparencia y acceso a la información.

En cuanto a las debilidades, las entrevistas revelaron una resistencia a compartir información, lo que afecta la coordinación interna y la eficiencia en la gestión de la información. También se mencionó la carencia de procesos automatizados, que lleva a una dependencia de métodos manuales. La escasez de recursos económicos restringe la capacidad del municipio para modernizar su infraestructura tecnológica e implementar nuevos programas. Además, la falta de compromiso y la baja participación ciudadana son desafíos críticos, ya que muchos ciudadanos no utilizan el portal ni otras plataformas digitales.

El GAD Municipal de Loja ha realizado avances importantes en la implementación del gobierno abierto y cercano. Sin embargo, es fundamental abordar los desafíos identificados mediante estrategias que mejoren la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. Esto contribuirá a fortalecer la relación entre el gobierno municipal y la ciudadanía, promoviendo un entorno más inclusivo y transparente.

8. Conclusiones

Una vez realizado el trabajo de integración curricular y analizar los resultados y de realizar la discusión pertinente, se determina las siguientes conclusiones

El uso de las TIC's en el GAD Municipal de Loja ha demostrado ser fundamental en la implementación del gobierno abierto y cercano, al evaluar su portal web y la implementación de herramientas digitales han reflejado un esfuerzo considerable por parte del GAD Municipal de Loja para mejorar la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana, en especial en la actualización constante de la información. Asimismo, en cuanto a los resultados de encuestas y entrevistas se evidenció la adopción que tiene las herramientas digitales por parte de la ciudadanía, con un uso notable para consultar impuestos y requisitos de trámites, así como una interacción activa a través de redes sociales.

La implementación del gobierno abierto y cercano en el GAD Municipal de Loja enfrenta varios desafíos clave que requieren atención para mejorar la operatividad y la relación entre el gobierno y la comunidad, la falta de colaboración interna, la automatización insuficiente de procesos y la escasez de recursos económicos y tecnológicos son obstáculos significativos que limitan la eficiencia y la transparencia del gobierno municipal, además la baja participación ciudadana, el desconocimiento y desconfianza en los servicios electrónicos, impide una mayor interacción y confianza entre el municipio y los ciudadanos.

Las fortalezas destacadas incluyen el uso de plataformas digitales, no obstante, las debilidades identificadas limitan la efectividad de estas iniciativas, es por ello, es fundamental que el GAD Municipal de Loja implemente estrategias para mejorar la transparencia interna, fomentar un mayor compromiso y participación de la ciudadanía

9. Recomendaciones

Para fortalecer aún más la implementación del gobierno abierto y cercano, el GAD Municipal de Loja, debería establecer mecanismos de colaboración con otras entidades o GADs municipales que hayan tenido éxito en la adopción de TIC's para mejorar la transparencia y la participación ciudadana, a través de esta colaboración, el municipio podría aprender de las experiencias de otros y adaptar las mejores prácticas, esto podría incluir con intercambios de conocimientos, capacitaciones conjuntas y la creación de redes de apoyo que faciliten el desarrollo continuo

Para superar los desafíos identificados en la implementación del gobierno abierto y cercano, es recomendable que desarrollen programas de capacitaciones para empleados del municipio en el uso efectivo de nuevas tecnologías y prácticas de gobierno abierto, además implementar medidas para fomentar una cultura de colaboración y transparencia dentro del municipio, mejorando la coordinación entre los diferentes departamentos y promoviendo la comunicación efectiva, superar estos desafíos existentes avanza hacia un gobierno más eficiente, transparente y participativo, fortaleciendo la relación con la comunidad y mejorando la calidad de vida de sus ciudadanos

Para abordar las debilidades identificadas es recomendable asegurar que las plataformas digitales sean accesibles y fáciles de usar para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de habilidad tecnológica, esto podría incluir la optimización de interfaces, la simplificación de procesos y disponibilidad de soporte técnico, además, garantizar que la información sobre la gestión municipal, decisiones tomadas y resultados obtenidos este fácilmente disponible en las plataformas digitales, esto ayudará a construir confianza y mejorar la percepción pública sobre la transparencia del gobierno municipal

10. Bibliografía

- Adriana. (2017, junio 22). *¿Qué son y cómo funcionan los portales Web?* Netcommerce.
- Alcides, D., Campoverde, A., & Isabel, M. (2021). *Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655969720003>*.
- Alejandra Naser, & Gastón Concha. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>
- Ana María Fernández. (2023, julio 18). *Definición de Participación Ciudadana*. Definición.com.
- Antonio Romero. (2021, noviembre 17). *¿Qué son los Datos Abiertos?* Orvium.
- Arturo Munte; Norma Palominio. (2019, marzo 4). *Datos abiertos*. BID.
- Calvo, Á. (2022). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación. *Ar@cne. Revista Electrónica de Recursos en Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales*, 26. <https://doi.org/10.1344/ara2022.271.40516>
- Carolina, D., & Rosero, M. (2022). *Información y la comunicación (TIC) en la prestación de servicios a la ciudadanía, en el gobierno*. 17, 208-226.
- Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. (2016). *Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/2-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-2016-CLAD.pdf>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Catalina García. (2015, marzo 11). *Innovación para un Gobierno centrado en el ciudadano*. gobernarte.
- CEPAL. (2024a). *Acerca de Gobierno Abierto*. CEPAL.
- CEPAL. (2024b, junio 10). *Estado Abierto en América Latina y el Caribe*.

Chipuli Castillo, A. M. (2019). Gobierno cercano y moderno: una mirada desde los estándares internacionales del acceso a la información pública. *Estudios en Derecho a la Información*, 1(8), 45. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2019.8.13883>

Código Orgánico de Organización Territorial. (2020). *Código Orgánico de organización Territorial (COOTAD)*. www.lexis.com.ec

Consejo de Comunicación. (2020). *Guía breve de Gobierno Abierto*. <https://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-ciudadana-Derecho-al-Acceso-a-la-Informacion-Publica.pdf>

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2024). *Rendición de Cuentas*. CPCCS.

Constitución de la República del Ecuador. (2021). Asamblea Nacional. En *Registro Oficial* (Vol. 449, Número 20). www.lexis.com.ec

Cristina Laura Ferreira. (2014). *Capacidad de gestión estatal y herramientas que contribuyen a mejorar la gestión pública*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6492/tesis-fcpys-cp-2014-ferreira.pdf

Danya Yazmin Mendoza Torres. (2019). *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* [Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22668/1/Danya%20Yazmin%20Mendoza%20Torres.pdf>

Enrique Paz. (2014). *Valor Público*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817944>

Estado Abierto Ecuador. (2023). *¿Qué es gobierno abierto?* Gobierno Abierto Ecuador. <https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/>

Felicidad Ruiz. (2023). *La colaboración: concepto, tipos y estrategias para impulsarla*. Enciclopedia.

Flor Sánchez. (2023, julio 31). *Qué es integridad*. Concepto Definición.

García, P. (2006). *El portal Municipal*.

Garrido García, J. (2012). *La Nueva Gestión Pública: el nuevo modelo de administración pública*. https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/51.2012.Garrido.Tiempos.678_687.c.pdf

Gobierno Abierto Ecuador. (2019). *Gobierno Abierto*. <https://www.gobiernoabierto.ec/>

Gobierno Abierto Ecuador. (2020). *Guía breve de Gobierno Abierto*. https://gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2020/01/GU%C3%8DA-BREVE_Explicativo-Gobierno-Abierto-ene-2020.pdf

Gobierno Abierto Ecuador. (2022). Segundo Plan de Acción. *Grupo Núcleo de Gobierno Abierto Ecuador*. https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2022/12/Ecuador_Action-Plan_2022-2024_Revised_ES.pdf

Gobierno Electrónico. (2024). *Antecedentes del desarrollo de Gobierno Electrónico en Ecuador*. El Nuevo Ecuador.

Hernández, D. (2017). *El modelo de la cadena de valor público*. <https://www.researchgate.net/publication/317411826>

Instituto Nacional de Transparencia, A. a la I. y P. de D. P. (2024, junio). *¿Qué es gobierno abierto?* Gobierno Abierto y Transparencia.

Jimmy Alejandro Escobar Castro. (2012). *La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI*. Función pública.

José Francisco López. (2020, agosto 1). *Integridad*. Economipedia.

José López. (2020, marzo 1). *Rendición de cuentas*. Economipedia.

Julián Pérez Porto, A. G. (2021, agosto 17). *Qué es, formas, definición y concepto*. Definición.

Laura Tamia Ortiz. (2021, julio). *Gobierno abierto: rendición de cuentas*. Datasketch.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2010). *Asamblea Nacional*. www.lexis.com.ec

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2023). *Asamblea Nacional*. www.asambleanacional.gob.ec

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. (2010). *Asamblea Nacional*. www.lexis.com.ec

Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. (2018). *Asamblea Nacional*.

Luis Aguilar, Edgar Gómez, & Ignacio Grande. (2021). *Gobierno Abierto en Iberoamérica: Vol. volumen 1*.

Maldonado Román, M. B., Gutiérrez Sánchez, A., & Jumbo, J. (2021). Gobierno abierto y cercano en la administración pública descentralizada local. *Green World Journal*, 4(2), 010. <https://doi.org/10.53313/gwj42012>

Maldonado-Lozano, A. E., Paredes-Aguilar, L., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas. En *Sapienza* (Vol. 2, Número 2, pp. 137-152). Sapienza Grupo Editorial. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i2.82>

Meléndez Martínez, C., & Vergara Flores, M. C. (2016). *El presupuesto participativo en el marco de la nueva gestión pública*. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/da85cc39-ac54-4404-b15c-cc059e6ba57f/content>

Mia Miñan. (2024a, mayo). *Concepto de Gobierno Electrónico: Significado, Ejemplos y Usos*. Conceptopedia.

Mia Miñan. (2024b, mayo). *Concepto de transparencia: Ejemplos, características y usos*. Conceptopedia.

Miguel Porrúa. (2019, febrero 14). *El avance de la agenda digital en América Latina: ¿Cómo vamos?* Gobernarte. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Morales, C. (2013). Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-138.

Municipio de Loja. (2024). *Misión y Visión*. Municipio de Loja.

Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos*. www.cepal.org/apps

Oszlak, O., & Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. <http://gov2summit.com>

Paricio-Esteban, P., Bruno-Carlos, T., Alonso-Romero, E., & García-Alcober, M. P. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *El profesional de la información*, 1-17. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.35>

Paula Nicole Roldán. (2020, julio 1). *Gobierno*. Economipedia.

Plan de Creación de Oportunidades. (2021). *Plan-de-Creación-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado*. 58-73.

Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador. (2024). *Secretaría Nacional de Planificación*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>

Raúl Martínez Navarro. (2018). Valor público como marco para la gestión. *Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas*.

Reglamento Ley Optimización y Eficiencia De Trámites Administrativos. (2019). *Reglamento Ley Optimización Y Eficiencia De Trámites Administrativos*. 353, 1-34.

Ricardo Uvalle Berrones. (2018). Enfoque del gobierno cercano y moderno en el ámbito del Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018. *Revista de Administración Pública*. <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/132/pr/pr3.pdf>

Sánchez-Sánchez, S., & Mantuano-Zambrano, Y. (2023). Gobierno abierto. Una aproximación desde la Nueva Gestión Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 52-67. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1854>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2016). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. www.gobiernoelectronico.gob.ec

UNESCO. (2022). *Derecho a la información*. UNESCO.

Vera Malla, S. M., & Racines, P. A. (2021). *Guía de mecanismos de participación ciudadana para eliminación de trámites*. https://www.gob.ec/sites/default/files/2021-03/Gu%C3%ADa%20de%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%2026_03_2021%20cambios.pdf

Yela Burgos, R. T., Forteza Rojas, S., & Ortiz Torres, M. (2015). Desafíos de la participación ciudadana en la gestión pública en el Ecuador. *ECA Sinergia*, 6(1), 92. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i1.251

11. Anexos

Anexo 1

Encuesta



Buenos días/tardes. Reciba un cordial saludo, soy estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Pública del Octavo Ciclo. En la actualidad me encuentro realizando una encuesta con el propósito de recopilar información acerca del cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Loja, es por ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitar que se digne a contestar la siguiente encuesta, muchas gracias.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

EDAD	ZONA URBANA
<input type="checkbox"/> 16 a 25 años	<input type="checkbox"/> Punzara
<input type="checkbox"/> 26 a 35 años	<input type="checkbox"/> El Valle
<input type="checkbox"/> 36 a 45 años	<input type="checkbox"/> Carigán
<input type="checkbox"/> 46 a 55 años	<input type="checkbox"/> El Sagrario
<input type="checkbox"/> 56 a 65 años	<input type="checkbox"/> Sucre
	<input type="checkbox"/> San Sebastián

PREGUNTAS

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

1. ¿Usted ha ingresado a la página web del GAD Municipal de Loja?

- Si
- No

2. Si su respuesta fue no ¿Por qué no ha accedido al portal web del GAD Municipal de Loja?

- Desconocía la existencia de un portal web
- No sé cómo acceder
- No confié en los servicios electrónicos
- No tengo acceso a internet
- La información que busco no esta disponible en el portal
- Prefiero obtener información directamente en las oficinas del GAD

3. Si su respuesta fue si ¿Qué servicios ha utilizado dentro del portal web?

- Consulta de información presupuestaria
- Consulta de Pago de impuestos
- Revisión de requisitos para trámites
- Revisión de noticias y comunicados del GAD Municipal de Loja
- Consulta de infracciones
- Consulta de proyectos y programas en curso
- Registro de quejas o sugerencias
- Consulta de normativa y reglamentaria municipal
- Información sobre eventos y actividades comunitarias
- Consulta de planificaciones urbanísticas y territoriales
- Consulta de documentos digitales

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 4. ¿Considera que el GAD Municipal de Loja fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones?**
- Siempre
 - A menudo
 - En ocasiones
 - Raramente
 - Nunca
- 5. ¿Ha participado alguna vez en un mecanismo de participación organizada por el GAD Municipal de Loja?**
- Mas de 8 veces
 - 5 a 7 veces
 - 2 a 4 veces
 - Una vez
 - Nunca
- 6. ¿Considera usted que el GAD Municipal de Loja utiliza los medios de comunicación para promover la participación ciudadana?**
- Siempre
 - A menudo
 - En ocasiones
 - Raramente
 - Nunca

COLABORACIÓN E INNOVACIÓN PÚBLICA Y CIUDADANA

- 7. ¿Considera usted que el GAD Municipal de Loja utiliza las Tecnologías, Innovación y Comunicación (TIC's) de manera innovadora para mejorar los servicios municipales?**
- Siempre
 - A menudo
 - En ocasiones
 - Raramente
 - Nunca
- 8. ¿Considera que las acciones del GAD Municipal de Loja para comunicar e informar a la ciudadanía son efectivas para la ejecución de proyectos?**
- Siempre
 - A menudo
 - En ocasiones
 - Raramente
 - Nunca
- 9. ¿Considera que la colaboración entre el GAD Municipal de Loja y otras instituciones son eficientes para la ejecución de proyectos?**
- Siempre
 - A menudo
 - En ocasiones
 - Raramente
 - Nunca

10. ¿Ha colaborado en alguna iniciativa de innovación impulsada por el GAD Municipal de Loja?

- Mas de 8 veces
- 5 a 7 veces
- 2 a 4 veces
- Una vez
- Nunca

INTEGRIDAD Y RENDICIÓN CUENTAS

11. ¿Considera usted que el GAD Municipal de Loja cumple con divulgar de manera clara y oportuna información sobre sus decisiones y actividades?

- Siempre
- A menudo
- En ocasiones
- Raramente
- Nunca

12. ¿Cree usted que el GAD Municipal de Loja ofrece suficiente información sobre sus presupuestos y gastos en línea?

- Siempre
- A menudo
- En ocasiones
- Raramente
- Nunca

13. ¿Ha participado en alguna sesión de rendición de cuentas del GAD Municipal de Loja?

- Mas de 8 veces
- 5 a 7 veces
- 2 a 4 veces
- Una vez
- Nunca

Anexo 2

Entrevista al Departamento de Planificación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTRUCTURA DE ENTREVISTA

Buenos días/tardes. Reciba un cordial saludo, soy estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Pública del Octavo Ciclo. En la actualidad me encuentro realizando una entrevista con el propósito de recopilar información acerca del cumplimiento de gobierno abierto y cercano en el cantón Loja. Para ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitar que se digne a contestar la siguiente entrevista, muchas gracias.

Departamento de Planificación

1. ¿Qué acciones se han implementado para asegurar la transparencia en la gestión del GAD Municipal de Loja?
2. ¿Qué tipo de información se publica regularmente y con qué frecuencia se actualiza?
3. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal de Loja para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información?
4. ¿Han implementado programas de formación para fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones?
5. ¿Qué estrategias utiliza el GAD Municipal de Loja para incentivar la participación ciudadana en la revisión y monitoreo de la información pública?
6. ¿Se lleva a cabo auditorías ciudadanas y de qué manera se aplican las recomendaciones en la práctica del GAD Municipal?
7. ¿Se realizan auditorías externas y como se divulgan de manera pública los resultados obtenidos?
8. ¿Qué iniciativas ha puesto en marcha el GAD Municipal para promover la colaboración entre la comunidad y gobierno en la resolución de problemas locales?
9. ¿Qué medidas de rendición de cuentas ha implementado el GAD Municipal para asegurar la responsabilidad y la transparencia en su gestión?
10. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal para facilitar la participación ciudadana en la integridad y rendición de cuentas?
11. ¿Existen mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar el cumplimiento de los principios de gobierno abierto y cercano?
12. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado el GAD Municipal de Loja para fomentar el gobierno abierto y cercano?

Anexo 3

Entrevista Departamento de Desarrollo Local



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTRUCTURA DE ENTREVISTA

Buenos días/tardes. Reciba un cordial saludo, soy estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Pública del Octavo Ciclo. En la actualidad me encuentro realizando una entrevista con el propósito de recopilar información acerca del cumplimiento de gobierno abierto y cercano en el cantón Loja. Para ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitar que se digne a contestar la siguiente entrevista, muchas gracias.

Departamento de. Desarrollo Local

13. ¿Qué acciones se han implementado para asegurar la transparencia en la gestión del GAD Municipal de Loja?
14. ¿Qué tipo de información se publica regularmente y con qué frecuencia se actualiza?
15. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal de Loja para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información?
16. ¿Han implementado programas de formación para fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones?
17. ¿Qué estrategias utiliza el GAD Municipal de Loja para incentivar la participación ciudadana en la revisión y monitoreo de la información pública?
18. ¿Se lleva a cabo auditorías ciudadanas y de qué manera se aplican las recomendaciones en la práctica del GAD Municipal?
19. ¿Se realizan auditorías externas y como se divulgan de manera pública los resultados obtenidos?
20. ¿Qué iniciativas ha puesto en marcha el GAD Municipal para promover la colaboración entre la comunidad y gobierno en la resolución de problemas locales?
21. ¿Se lleva a cabo estudios de impacto social y económico antes de nuevas iniciativas?
22. ¿Qué medidas de rendición de cuentas ha implementado el GAD Municipal para asegurar la responsabilidad y la transparencia en su gestión?
23. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal para facilitar la participación ciudadana en la integridad y rendición de cuentas?
24. ¿Existen mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar el cumplimiento de los principios de gobierno abierto y cercano?
25. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado el GAD Municipal de Loja para fomentar el gobierno abierto y cercano?

Anexo 4

Entrevista Departamento Tecnología

  	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>
ESTRUCTURA DE ENTREVISTA	
<p>Buenos días/tardes. Reciba un cordial saludo, soy estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Pública del Octavo Ciclo. En la actualidad me encuentro realizando una entrevista con el propósito de recopilar información acerca del cumplimiento de gobierno abierto y cercano en el cantón Loja. Para ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitar que se digne a contestar la siguiente entrevista, muchas gracias.</p>	

Departamento de Tecnología

1. ¿Qué acciones se han implementado para asegurar la transparencia en la gestión del GAD Municipal de Loja?
2. ¿Qué tipo de información se publica regularmente y con qué frecuencia se actualiza?
3. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal de Loja para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información?
4. ¿Cómo se recolecta y emplea los feedback de los ciudadanos para optimizar los servicios?
5. ¿Qué tecnologías o plataformas han implementado para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información del GAD Municipal?
6. ¿El GAD Municipal ha brindado capacitaciones de formación sobre el uso y manejo de las TIC's?
7. ¿Qué nuevas tecnologías o métodos innovadores están adoptando el GAD Municipal para optimizar los servicios públicos?
8. ¿De qué manera el departamento de tecnología colabora con otros departamentos para implementar soluciones tecnológicas que mejoren el gobierno abierto y cercano?
9. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado el departamento de tecnología para fomentar el gobierno abierto y cercano?

Anexo 5

Departamento de Comunicación

 1859		Universidad Nacional de Loja	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ESTRUCTURA DE ENTREVISTA			
<p>Buenos días/tardes. Reciba un cordial saludo, soy estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Pública del Octavo Ciclo. En la actualidad me encuentro realizando una entrevista con el propósito de recopilar información acerca del cumplimiento de gobierno abierto y cercano en el cantón Loja. Para ello me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitar que se digne a contestar la siguiente entrevista, muchas gracias.</p>			

Departamento de comunicación

1. ¿Qué acciones se han implementado para asegurar la transparencia en la gestión del GAD Municipal de Loja?
2. ¿Qué tipo de información se publica regularmente y con qué frecuencia se actualiza?
3. ¿Qué acciones ha tomado el GAD Municipal de Loja para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información?
4. ¿Qué canales de comunicación considera más eficaces para que los ciudadanos expresen sus necesidades y opiniones del GAD Municipal?
5. ¿Cómo se recolecta y emplea el feedback de los ciudadanos para optimizar los servicios?
6. ¿Qué medios de comunicación utiliza el GAD Municipal para fomentar la participación?
7. ¿Qué herramientas usan para la interacción con los ciudadanos en la planificación y ejecución de proyectos?
8. ¿De qué manera el departamento de comunicación colabora con otros departamentos para implementar soluciones tecnológicas que mejoren el gobierno abierto y cercano?
9. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado el departamento de comunicación para fomentar el gobierno abierto y cercano?

Anexo 6

Certificación Abstract

Loja, 16 de Septiembre de 2024

Certificado de Traducción

Lic. Cristina Elizabeth Ontaneda Pinza

Por la presente certifica que:

Ha realizado la traducción del resumen que consta de un párrafo seguido, del idioma español al idioma inglés.

Detalles de la Traducción:

- **Resumen para el proyecto de titulación de la Srta. Anahy Alejandra Iñiguez Vinces con C.I: 1150060364, estudiante de la carrera de Administración Publica de la UNL – Modalidad presencial.**
- **Título del proyecto: Cumplimiento del gobierno abierto y cercano en el Gobierno autónomo Descentralizado Municipio de Loja periodo mayo 2023 - abril 2024.**

La traducción ha sido revisada y se considera precisa y fiel al texto original.

Lo certificado, facultando al interesado hacer uso del presente.



CRISTINA ELIZABETH
ONTANEDA PINZA

Lic. Cristina Elizabeth Ontaneda Pinza
1031-2019-2063587

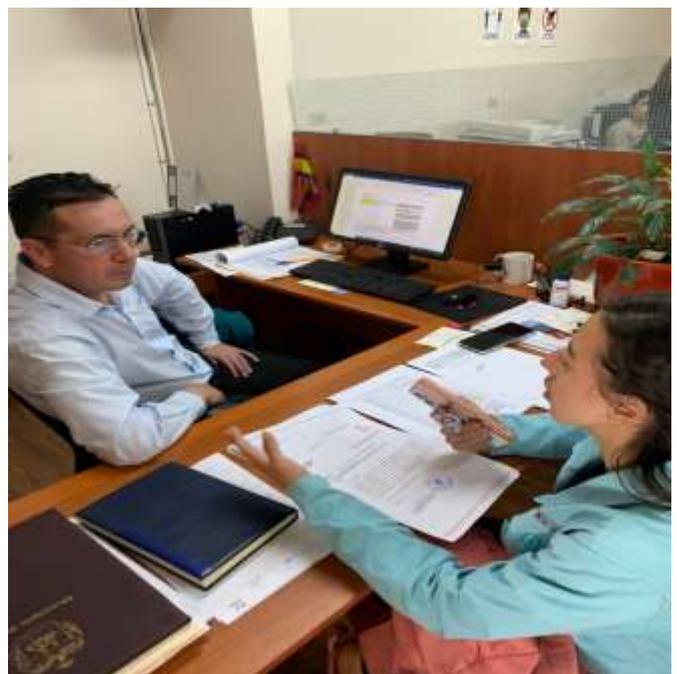
Anexo 7

Entrevista al director del departamento de Planificación



Anexo 8

Entrevista al director del departamento de Desarrollo Local



Anexo 9

Entrevista al director del departamento de Comunicación



Anexo 10

Entrevista al director del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

