



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia

Carrera de Derecho

La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Jurisprudencia y Abogada.

AUTORA:

Diana Elizabeth Alvarado Ruiz

DIRECTOR:

Abg. Manuel Xavier Uchuary Jiménez Mgtr.

Loja - Ecuador

2023

Certificación

Loja, 22 de septiembre de 2022

Abg. Manuel Xavier Uchuary Jiménez Mgtr.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado, **La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19**, previo a la obtención del título **Abogada**, de la autoría de la estudiante **Diana Elizabeth Alvarado Ruiz**, con **cédula de identidad** Nro. **1103861561**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:
**MANUEL XAVIER
UCHUARY JIMENEZ**

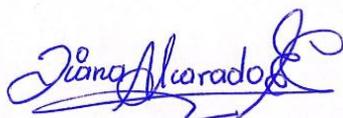
Abg. Manuel Xavier Uchuary Jiménez Mgtr.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Diana Elizabeth Alvarado Ruiz**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación 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 Titulación, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:



Cédula de identidad: 1103861561

Fecha: Loja, 02 de enero de 2023

Correo electrónico: diana.alvarado@unl.edu.ec

Teléfono: 0979030872

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Diana Elizabeth Alvarado Ruiz**, declaro ser la autora del Trabajo de Titulación denominado, **La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Jurisprudencia y Título de Abogada**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre al mundo 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 Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenido la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copias del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los dos días del mes de enero de dos mil veinte y tres, firma la autora.

Firma: 

Autora: Diana Elizabeth Alvarado Ruiz

Cédula: 1103861561

Dirección: Loja

Correo electrónico: diana.alvarado@unl.edu.ec - dhayham2@gmail.com

Teléfono: 0979030872

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Titulación: Abg. Manuel Xavier Uchuary Jiménez Mgtr.

Dedicatoria

Quiero dedicar la culminación del presente Trabajo de Titulación de manera especial a mi madre Paquita, por ser mi guía, por dedicarme sus días, por el apoyo ilimitado e incondicional que siempre me da, por ser la mujer más valiente que he conocido y que día a día me enseña que las metas se logran con esfuerzo y disciplina, y por su fe puesta en mí.

A mis enanos Nicole y Dóminic por ser la razón de mi vida, por motivar mis días y por inspirarme a seguir adelante con su amor infinito. Los amo.

A René (+) por ser parte importante en mi vida, quién impulsó mi pasión por esta carrera, por sus enseñanzas y vivencias compartidas, por apoyarme en todo momento, nunca te olvidaré, por todo es mi deseo dedicarles este nuevo triunfo profesional que gracias a su apoyo permanente hoy llega a su culminación.

Diana Elizabeth Alvarado Ruiz

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza en la vida. A mi familia, por todos los valores compartidos, en especial a mi madre por todo lo que ha hecho para que llegué hasta aquí, por su amor y confianza en cada una de las etapas de mi vida, no habría llegado a este punto si no fuese por ella, te amo y nunca me alcanzará la vida para agradecer todas y cada una de las cosas que haces y que seguramente continuarás haciendo por mí. A mis hijos por su motivación durante toda mi formación académica. A mis compañeros que dentro y fuera del aula han aportado enseñanzas. A la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia, a toda la planta docente y autoridades de la Carrera de Derecho por su vocación y profesionalismo brindado. De manera especial al Abg. Manuel Xavier Uchuay Jiménez Mgtr., por su acertada dirección en la elaboración del presente trabajo de titulación.

Diana Elizabeth Alvarado Ruiz

Índice de contenidos

Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de Autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de figuras:	ix
Índice de tablas:	ix
Índice de anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1. Marco Conceptual	6
4.1.1. Gobierno Electrónico	6
4.1.2. Administración Pública	7
4.1.2.1. Administración Pública como prestadora de Servicios Públicos	8
4.1.3. Servicios Públicos	8
4.1.3.1. Servicios Públicos y el Gobierno Electrónico.....	9
4.1.3.2. Servicios Públicos en tiempo de pandemia por Covid-19	9
4.2. Marco Doctrinario.....	10
4.2.1. Gobierno Electrónico en Ecuador	10
4.2.2. Modelo Gobierno Electrónico.....	11
4.2.2.1. Gobierno Eficaz y Eficiente.....	12
4.2.3. Evolución de Gobierno Electrónico en Ecuador.....	13
4.3. Marco Legal.....	14
4.3.1. Constitución de la República del Ecuador CRE	14
4.3.2. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.....	15
4.3.2.1. Principios del Gobierno Electrónico	16
4.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.....	17
4.3.4. Código Orgánico Administrativo COA.....	18

4.3.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos LOOETA	19
4.3.6. Plan Nacional para el Buen Vivir.....	20
4.3.7. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja	20
4.3.7.1. Programas Informáticos que utiliza el Municipio de Loja	21
4.3.7.2. Formas de prestar Servicios Públicos en el Municipio de Loja.....	22
4.4. Derecho Comparado.....	25
4.4.1. Gobierno Electrónico en España.....	26
4.4.1.1. Desarrollo del Gobierno Electrónico en los Ayuntamientos de España.....	27
5. Metodología	29
5.1. Área de Estudio.....	29
5.1.1. Ubicación Geográfica.....	29
5.2. Materiales Utilizados	29
5.3. Métodos	30
5.4. Técnicas.....	30
6. Resultados	32
6.1. Resultados de la Aplicación de Encuestas	32
6.1.1. Encuestas Aplicadas a los Servidores Públicos	32
6.1.2. Encuestas Aplicadas a los Contribuyentes	41
6.2. Resultados de la aplicación de entrevistas	48
7. Discusión	52
7.1. Verificación de Objetivos.....	52
7.1.1. Objetivo General	52
7.1.2. Objetivos Específicos	53
7.2. Fundamento Jurídico para la propuesta de Ordenanza Municipal.....	56
8. Conclusiones	59
9. Recomendaciones.....	61
9.1. Recomendaciones	61
9.2. Propuesta de Ordenanza Municipal	62
10. Bibliografía	66
11. Anexos	69

Índice de tablas:

Tabla 1 Implementación de gobierno electrónico en municipios	32
Tabla 2 Existencia de gobierno electrónico en el municipio de Loja.....	33
Tabla 3 Existencia de ordenanzas para el desarrollo de gobierno electrónico.....	34
Tabla 4 Mejoramiento en la administración pública	35
Tabla 5 Políticas para la implementación de gobierno electrónico.....	37
Tabla 6 Indicadores para la prestación de servicios	38
Tabla 7 Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico	39
Tabla 8 Imagen del municipio de Loja	41
Tabla 9 Dificultad para realizar los trámites en el municipio de Loja	42
Tabla 10 Indicadores de prestación de servicios preferenciales	43
Tabla 11 Conocimiento de forma de acceder a los trámites	44
Tabla 12 Servicios en línea que ofrece el gobierno electrónico.....	46
Tabla 13 Trámites a través de los servicios electrónicos.....	47

Índice de figuras:

Figura 1 Página web del municipio de Loja	23
Figura 2 Aplicación móvil trámites Loja.....	24
Figura 3 Servicios de la aplicación trámites Loja	25
Figura 4 Mapa de Ubicación del municipio de Loja	29
Figura 5 Implementación de gobierno electrónico en municipios	32
Figura 6 Existencia de gobierno electrónico en el municipio de Loja	33
Figura 7 Existencia de ordenanzas para el desarrollo de gobierno electrónico	34
Figura 8 Mejoramiento en la administración pública.....	36
Figura 9 Políticas para la implementación de gobierno electrónico	37
Figura 10 Indicadores para la prestación de servicios.....	39
Figura 11 Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico.....	40
Figura 12 Imagen del municipio de Loja.....	41
Figura 13 Dificultad para realizar los trámites en el municipio de Loja	42
Figura 14 Indicadores de prestación de servicios preferenciales	43
Figura 15 Conocimiento de forma de acceder a los trámites.....	45
Figura 16 Servicios en línea que ofrece el gobierno electrónico	46
Figura 17 Trámites a través de los servicios electrónicos	47
Figura 18 Guía oficial de trámites y servicios	64

Índice de anexos

Anexo 1. Certificado de Traducción Abstract69

1. Título

“La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19”

2. Resumen

El trabajo de investigación jurídico titulado “**La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19**”, tuvo por objetivo realizar un estudio de carácter conceptual, doctrinario y jurídico sobre la norma regulatoria del gobierno electrónico (en adelante GE), con el fin de determinar la incidencia en la prestación de los servicios tras pandemia, que se validó mediante la revisión de literatura, encuestas y entrevistas.

El propósito de este trabajo es argumentar jurídicamente la solución al problema planteado ¿Cómo incide la inexistencia de un modelo de GE en los servicios públicos que presta a la ciudadanía el municipio de Loja, tras pandemia por Covid-19? y ¿cómo garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en los ordenamientos jurídicos?

El enfoque de la investigación es cualitativo de tipo descriptivo, empírico y comparativo, de correlación transversal y muestreo no probabilístico; es decir, que la muestra ha sido delimitada de manera conveniente para la indagación del problema, la población total fue de 30 participantes entre servidores y contribuyentes.

Los resultados evidenciaron que, al realizar una revisión del estado actual del municipio, los proyectos que se están ejecutando post pandemia no son completamente eficaces para la atención ciudadana, por lo que se pudo concluir que la implementación de un GE tendría una influencia positiva para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Para efectuar el cumplimiento de la implementación de un modelo de GE, se debe crear políticas adecuadas para el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC) que brinden a los ciudadanos servicios accesibles, basados en los principios vinculados al GE, acceso a la información pública, cooperación ciudadana, rendición de cuentas y control social.

Palabras claves: Covid-19, Gobierno Electrónico (GE), Implementación, Norma, Pandemia, Servicios y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

2.1 Abstract

The legal research work entitled "**The implementation of e-government and its impact on the services provided to citizens by the Municipality of Loja, post Covid-19 pandemic**", aimed to conduct a conceptual, doctrinal and legal study on the regulatory standard of e-government (hereinafter EG), in order to determine the impact on the provision of services after pandemic, which was validated through literature review, surveys and interviews.

The purpose of this work is to legally argue the solution to the problem posed: ¿How does the lack of a GE model affect the public services provided to citizens by the municipality of Loja, after the Covid-19 pandemic? and ¿How to ensure compliance with the rules established in the legal ordinances?

As part of the research approach is qualitative, descriptive, empirical and comparative, cross-correlation and non-probabilistic sampling; that is, the sample has been delimited in a convenient way for the investigation of the problem, the total population was 30 participants between servers and taxpayers.

The results showed that, upon reviewing the current state of the municipality, the projects that are being executed post pandemic are not completely effective for citizen attention, so it was possible to conclude that the implementation of an EG would have a positive influence to improve the quality of services provided.

In order to carry out the implementation of a EG model, adequate policies must be created for the use of Information and Communication Technologies (hereinafter ICT) that provide citizens with accessible services, based on the principles linked to EG, access to public information, citizen cooperation, accountability and social control.

Key words: Covid-19, Electronic Government (EG), Implementation, Standard, Pandemic, Services and Information and Communication Technologies (ICT).

3. Introducción

El GE surgió a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana que facilitaba la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos, este mecanismo incorporó a las TIC con la administración pública, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios y alcanzar resultados eficientes.

El GE en Ecuador, se encuentra normado por el Ministerio de Gobierno desde el año 2013; de conformidad con el principio de legalidad que rige la conducta del estado sujeta a la Ley y el principio de juridicidad que se basa en la integración de normas, doctrina y jurisprudencia, garantizando al ciudadano que la administración actúa de acuerdo a los estatutos en ejercicio de su discrecionalidad; en ese sentido la administración está vinculada a la ley, lo que significa que todo lo que no le está permitido por la norma le está expresamente prohibido.

Es necesario recalcar, que la administración pública está facultada para ejecutar sus actividades mediante el uso de medios tecnológicos a lo que se denomina GE, donde los actores principales son los ciudadanos y como medio de participación las TIC, interacciones dirigidas a asegurar la prestación de los servicios públicos creando una cultura de Innovación y Eficiencia; ejerciendo así sus derechos y obligaciones bajo el marco regulatorio.

Durante la pandemia por Covid-19, el GE ganó espacio en la prestación de servicios que han ido mejorado la atención, lo que permitió dar continuidad a la atención pública, ayudando de esta manera a que las actividades del gobierno no paralicen, lo que derivó a que los servicios administrativos se canalicen y atiendan por medios electrónicos; como resultado, varios servicios dejaron de prestarse a través de canales presenciales.

El municipio de Loja es un gobierno cantonal responsable de brindar los servicios públicos a los ciudadanos dentro de las atribuciones que le confiere la ley, siendo obligación de la institución garantizar e impulsar espacios para coordinar la implementación del GE como parte de la construcción de un Estado de derecho, inclusivo y cercano; práctica que tiene su fundamento en la legislación ecuatoriana, la que se sistematiza en el Código Orgánico Administrativo (COA) que faculta a las administraciones públicas utilizar las TIC en el cumplimiento de sus funciones, como lo señalan los artículos 90 al 94, donde se hace referencia al GE, sede electrónica, información electrónica, servicios electrónicos, firma electrónica y certificados digitales, espacios seguros de información perenne para el usuario en plataformas digitales, todo esto en correspondencia con las normas constitucionales, que consagran el derecho ciudadano al uso y disfrute de las Tecnologías.

El estudio de la situación actual del municipio en el ámbito GE post pandemia, parte de la necesidad de recurrir a una plataforma digital que facilite la prestación de los servicios públicos para reactivar y fortalecer la matriz del municipio; el objetivo de este Trabajo de Titulación es encontrar argumentos jurídicos necesarios para dar solución al problema de la inexistencia de un Modelo de GE y garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en los ordenamientos jurídicos tras pandemia; como también lo menciona el COOTAD en sus artículos 361, 362 y 363 que habilita al GAD Municipal a utilizar la tecnología existente y aplicar progresivamente los sistemas de gobierno digital.

Se puede tomar como referencia países de Europa como España, que dentro de su Legislación ha promovido proyectos tecnológicos para las administraciones publicas orientados al progreso de la prestación de servicios electrónicos, como la Ley 11/2007, de 22 de junio, Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP); esta Ley dio inicio al reconocimiento del derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas con la administración pública para la prestación de los servicios, esto quiere decir que, en España, con esta Ley se dio paso del podrán por el deberán garantizar servicios públicos electrónicos como derecho de los ciudadanos, obligando al Estado a garantizarlos; en la actualidad la gran mayoría de los ministerios y organismos públicos españoles ponen a disposición de los usuarios sedes electrónicas a través de las cuales pueden tramitar muchos documentos, así como realizar transacciones, pagos, consultas, etcétera.

En razón, de lo hasta aquí expresado, lo que se propone en esta investigación va enfocado a plantear la ejecución de un modelo de GE post pandemia que cumpla con las regulaciones establecidas en el COOTAD y COA, el estudio resalta la necesidad de implementar progresivamente un GE en el municipio de forma que garantice a los ciudadanos el acceso a los servicios públicos de manera electrónica, ya que los resultados muestran que el municipio no tiene un crecimiento sostenible en el ámbito de GE, ni contar con una estrategia para su desarrollo e implementación.

4. Marco teórico

4.1. Marco Conceptual

4.1.1. Gobierno Electrónico

Para dar inicio al Trabajo de Titulación es preciso analizar y comprender que es el GE, ya que es uno de los ejes esenciales que impulsa la presente investigación.

El término GE surge a finales de los 90, pero su origen radica a inicios de la historia del uso de las computadoras (Grönlund, 2005, pág. 1). Mientras que Lee & Kim (2007) resaltan que “el gobierno electrónico es una de las claves principales en la revolución de la información” (p. 135), en el que, destaca una auténtica revolución, esto por el gran potencial del gobierno electrónico para mejorar y desarrollar las interacciones entre gobierno y ciudadanos (Vargas, 2011, pág. 4).

Dicho de otra forma, con la invención de las computadoras y el internet en los últimos años, las TIC se han convertido en un instrumento potencial para establecer la vinculación entre gobierno y ciudadano, como parte de la revolución de la información a través del uso de medios tecnológicos.

Castoldi (2002), citado por Zamora et al. (2018), comparten el criterio del primer autor cuando expresaron que, el GE comprende las actividades desarrolladas por el gobierno a través de tecnologías modernas, particularmente en el uso de Internet, con el fin de mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública, así como el mejoramiento de los productos que provee a los ciudadanos a través de prestación de servicios (p. 2).

Mientras Cumana & Marval (2009) consideran que, el GE se refiere al uso estratégico de las TIC con el fin de que el gobierno aumente su capacidad de respuesta a las necesidades de todos los sectores del país, integrándolos y facilitando los requerimientos de información que necesiten.

Todos estos autores coinciden en que el GE es una importante herramienta de las TIC, y a través de estas tecnologías se lleva a cabo la interacción gobierno - administración y gobierno - ciudadanía, con el fin de que los servicios brindados al ciudadano sean ágiles y transparentes.

Según como lo define las Naciones Unidas, el GE es el uso de las TIC por parte de las instituciones para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia

y eficiencia de la administración pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas tecnológicas (Organización de Estados Americanos, 2006).

En este sentido, la OEA resalta que las dependencias e instituciones públicas utilizan las TIC para brindar servicios a los ciudadanos a través de la administración pública e incrementar sustantivamente la transparencia de estas entidades al ofrecer los servicios en gestión documental. Una vez definido, se entiende que el GE innova en el ámbito de la administración pública utilizando la tecnología para simplificar procesos, aumentar la transparencia y la participación con el fin de acercar el gobierno a los ciudadanos y promover la sociedad de la información y el conocimiento.

4.1.2. Administración Pública

Una vez que se ha comprendido que es el GE, es necesario centrarse en el análisis de la administración pública frente a la Simplificación de Procesos de los Trámites, para la atención ciudadana.

Se define a la administración pública, como “herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad en la atención de los servicios públicos” (Rincón, 2003, pág. 120).

El fin de la administración pública es proporcionar servicios para satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos y lograr el desarrollo económico, social y cultural del país; para lograr estos resultados, debe establecer metas, desarrollar políticas, seleccionar procedimientos, tomar decisiones correctas y hacer cumplir las disposiciones necesarias para prestar los debidos servicios públicos a los ciudadanos.

El uso de las TIC, por parte de las instituciones de gobierno para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (Organización de Estados Americanos, 2006, Pág. 4).

En este sentido, para las administraciones públicas se subraya la importancia de contar con un GE viable que preste servicios a los ciudadanos de una forma transparente; el GE ha

logrado cambiar el paradigma de la administración tradicional, por lo que las modificaciones implementadas han cambiado las estructuras, las normas institucionalizadas, y la participación de todos los actores, no solo observadores, sino protagonistas de la transformación.

4.1.2.1. Administración Pública como prestadora de Servicios Públicos

La administración pública es la organización utilizada para dirigir o regir adecuadamente las necesidades sociales del país y para satisfacer esas necesidades mediante la producción de bienes y servicios para transformar los recursos públicos en acciones que ayuden al Estado (Fernández, 2010, pág. 13).

Por ende, la administración pública es la encargada de tomar las decisiones y gestionar el buen vivir de la sociedad con estricto apego a las leyes, a los diferentes reglamentos y principios de legalidad; y tiene como fin principal alcanzar el bienestar social a través de la legislación y del Estado, el poder ejecutivo es el encargado de poner en contacto directo a la ciudadanía con el poder político mediante la figura de los servidores públicos.

En los servicios públicos, la administración es responsable de brindar productos a las personas a través de las prestaciones de servicios de empresas públicas o privadas, y a través de ellas mejorar las condiciones de vida social, asegurando que los desarrollos locales, regionales, nacionales e internacionales en el contexto de la globalización responda simultáneamente a las necesidades sociales, con un ideal de igualdad y bienestar.

4.1.3. Servicios Públicos

El servicio público “se desarrolló en Francia, como una actividad de determinado tipo realizada por la administración pública en forma directa o indirecta y fue la noción que sirvió de base para la construcción del viejo Derecho Administrativo” (Gordillo, 2006, pág. 399).

Se dice que el servicio público tiene por objeto satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad, esto quiere decir que los servicios se consideran públicos cuando el gobierno los provee. Y el servicio público es conceptualizado como el órgano que prestan servicios de una manera continua para la satisfacción de las necesidades colectivas.

Por su parte Sarría (2019), en su obra Derecho Administrativo sostiene que, el Servicio Público es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del Derecho Público, bien que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios, de administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas (p. 107).

Lo que señala el autor, es un criterio visto desde la parte administrativa, como la función de satisfacer al público sus necesidades colectivas de forma continua y obligatoria, los servicios públicos tienen que ser permanentes, gratuitos o de existir costo debe ser bajo o estar subsidiado, su finalidad no es el lucro y no tienen que ser desentendidos por el gobierno.

4.1.3.1. Servicios Públicos y el Gobierno Electrónico

El GE para la prestación de los servicios públicos, es el medio para que el Estado ecuatoriano de respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduciendo la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios de trámites.

Hay que mencionar, que además de los principios establecidos en los artículos 227 de la constitución de la República del Ecuador y los principios del Código Orgánico Administrativo, los trámites administrativos a través del GE se rigen por los principios establecidos en la Ley de Simplificación de Trámites, tales como celeridad, consolidación, tecnología de la información, gratuidad, seguridad jurídica, responsabilidad sobre la información, simplificación, publicidad y transparencia. La idea de estos principios es que los ciudadanos puedan interactuar con el gobierno a través del GE y que provea acceso a los servicios, en cualquier lugar y a toda hora.

Los beneficios que busca el GE en la administración es dejar de lado la necesidad de desplazarse a las oficinas públicas, donde generalmente deben esperar un tiempo considerable, para recibir un servicio público o recibir información de acuerdo las necesidades.

4.1.3.2. Servicios Públicos en tiempo de pandemia por Covid-19

Con la presencia de la pandemia por Covid-19, las autoridades nacionales y locales han impuesto medidas restrictivas para contener el contagio y proteger la vida del ser humano, afectando a los servicios públicos y someténdolos a cambios dramáticos. La pandemia ha aumentado la dependencia de las herramientas digitales, ya sea para el trabajo remoto de los funcionarios públicos o para la prestación y el acceso a los servicios en gestión documental.

El secretario general de las Naciones Unidas ha exhortado a fortalecer los servicios públicos para luchar contra la pandemia y ha señalado que “no podemos recurrir a las herramientas usuales en tiempos tan inusuales” (Guterres, 2020, pág. 1). Ahora se reclama ampliamente tener un gobierno grande a fin de salvar al mundo de la pandemia, incluso por parte de los que antes consideraban al gobierno como una amenaza para la libertad y el libre mercado (Oreskes, 2020).

A decir de los autores los servicios públicos se han situado en primera línea con respecto a que deben seguir funcionando en medida de sus capacidades, manteniendo seguros a sus empleados y ciudadanos comunes que hacen uso de los servicios públicos y de esta manera mitigar las secuelas que ha dejado la pandemia tras su paso.

4.2. Marco Doctrinario

4.2.1. Gobierno Electrónico en Ecuador

El GE en Ecuador empezó a tener un nuevo horizonte en el 2007 con la aprobación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (en adelante CIGE) donde “representantes de 22 países que participaron en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministerio de Administración pública y reforma de Estado, celebrada en Pucón, Chile” (Gestión Pública, 2014, pág. 2), la cual contiene nociones, valores y aspectos para consolidar la eficiencia en la administración electrónica, mejorando los servicios de información para los ciudadanos, incrementado la transparencia y participación ciudadana, desde entonces en Ecuador se han establecido nuevos decretos y leyes enfatizadas en crear condiciones, componentes y forma de implementar el GE, en un entorno más seguro y estable para su desarrollo en la nueva gestión pública (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2013, pág. 23).

Si bien el GE en Ecuador ha crecido considerablemente, es un proceso en evolución y persistente que requiere una visión y objetivos políticos claros, una estrategia priorizada y la asignación de recursos humanos y financieros para su desarrollo. Algunos de los desafíos que enfrenta el GE ecuatoriano en este proceso es la sistematización de la información.

El GE se ha convertido en una realidad en varios países de América Latina. En Ecuador, la política nacional se enfoca en digitalizar la información y reprogramar los trámites para que sea difundida a través de internet; digitalizar la información es una forma de que los ciudadanos controlen las diferentes gestiones administradas por el Estado.

El primer Plan Nacional de GE se desarrolló en 2014 como una herramienta de política pública para mejorar e incentivar el sector público, para automatizar los procesos y servicios, además de acercar los diferentes actores, como ciudadanos, sectores productivos, servidores e instituciones del sector público; el plan del gobierno ecuatoriano contempla establecer un marco normativo, con un impacto positivo en los ciudadanos.

En el 2016 el gobierno desarrolló el Plan Nacional del Buen Vivir y la Estrategia Ecuador Digital (segunda versión) 2.0, en la que se implementa un sistema de tecnología y

comunicación para toda la sociedad, permitiendo que se haga más transparente su gestión y admitiendo que los ciudadanos tengan en sus manos los insumos necesarios para que aumente la participación en los procesos de tomas de decisiones estableciendo un Estado democrático (Plan Nacional de Gobierno Electrónico versión 2.0 , 2016, pág. 30).

Para el 2018 el Plan Nacional de GE, buscó el desarrollo de una sociedad digital utilizando los recursos que posee el gobierno ecuatoriano, refiriéndose a la alta velocidad digital de las redes de telecomunicaciones, las autopistas, los aceleradores digitales, el uso de software libre; todo esto para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios y procesos electrónicos, la soberanía digital, la difusión de la cultura digital y la construcción de espacios donde los ciudadanos puedan comprender y utilizar los recursos digitales.

Actualmente, el gobierno busca la justicia social para reducir la pobreza y la desigualdad, al mismo tiempo, se esfuerza por lograr una democracia que propicie el desarrollo social, con la implementación del GE, se pretende ayudar a las personas a vivir una vida digna, justa y pacífica, que es lo mismo que persigue la constitución.

El GE de Ecuador debe estar directamente vinculado a los elementos existentes, incluidas las leyes, planes, directrices y reglamentos nacionales e internacionales diseñados para alinear al gobierno con los esfuerzos realizados y las realidades regulatorias existentes.

4.2.2. Modelo de Gobierno Electrónico

En 2009, se creó el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como una herramienta para la modernización nacional, este plan tiene como objetivo unir los esfuerzos institucionales para crear formas pioneras e innovadoras de interacción entre el gobierno y la sociedad.

Para concretar el logro de lo planificado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, ente encargado de mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, ha sido necesario transformar toda la gestión pública en el país (Zamora Boza et al., 2018, pág. 15).

El propósito del GE es que el poder ejecutivo promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos, pero para alcanzar la excelencia es necesaria la innovación, la implementación y la creación de nuevos medios electrónicos.

El establecimiento del modelo de GE consiste en utilizar modernas técnicas de gestión para lograr las metas y objetivos del plan.

Estos objetivos marcan la finalidad y son la base para medir la legitimidad del gobierno

al brindar beneficios a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto y medir los resultados a nivel internacional. Esto no impide que el resultado sea visto como un beneficio tangible para la población, el sector productivo, y el gobierno (Plan Nacional de Gobierno Electrónico. V. 1.0, 2014, pág. 27).

Entonces se puede decir que las acciones serán ejecutadas en tres programas: Gobierno Cercano; Gobierno Abierto; Gobierno Eficiente y Eficaz.

El Gobierno Abierto busca emitir normas que estandaricen los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en la administración pública central de los gobiernos y empresas privadas.

El Gobierno Cercano pretende llegar a la ciudadanía con la prestación de servicios y trámites digitales que se encuentren al servicio de todos, a través del funcionamiento interno de la administración.

Y el Gobierno Eficaz y Eficiente busca brindar servicios de calidad e incrementar el uso de los recursos estatales entregando servicios electrónicos y sacar de todo ello resultados y evidenciar la optimización de los recursos del Estado en la implementación y fortalecimiento del GE con calidad.

Por lo que se podría decir que la misión del Plan de GE es involucrar a los ciudadanos directamente en los asuntos del país, promover el acceso seguro a los servicios públicos, respetar los principios y hacer valer sus derechos.

Para analizar la incidencia de los servicios públicos en lo que a GE se refiere, se considera en esta investigación al Gobierno Eficaz y Eficiente.

4.2.2.1. Gobierno Eficaz y Eficiente

Se considera que el gobierno es eficaz y eficiente cuando actúa por resultados y su objetivo es mejorar el desempeño de las entidades públicas impulsando el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a los ciudadanos en beneficio de sus necesidades.

El Plan Nacional de GE (2014) dice que las metas de un gobierno eficiente y eficaz “incluyen la consolidación de una gestión pública enfocada a resultados, en términos de cumplir con los objetivos institucionales y de satisfacer las expectativas ciudadanas; todo ello mediante el uso eficiente de los recursos disponibles del Estado” (p. 36).

En base a lo manifestado el gobierno busca optimizar los recursos nacionales mediante la implementación de sistemas electrónicos de alta calidad para crear un entorno de comunicación entre los servicios públicos y la población.

4.2.3. Evolución de Gobierno Electrónico en Ecuador

En el contexto específico de la pandemia provocada por el Covid-19, hablar de GE es necesario para la reflexión y el cambio de paradigmas que normalmente se utilizaban.

El cierre de las instituciones debido a las restricciones por las medidas de confinamiento para evitar el contagio por Covid-19, generó que el GE tomara fuerza, dejando de ser una herramienta opcional para convertirse en una tecnología necesaria para todos.

Asumir el GE como herramienta útil en pandemia por Covid-19 va más allá del uso intensivo de las TIC, es necesario que esta estrategia sea incluida dentro de una modernización que envuelva otras acciones relacionadas con la modificación y simplificación de actividades (trámites) y que permita ampliar y mejorar la calidad, agilidad y transparencia de la cobertura de los servicios prestados en las administraciones públicas.

Desde la perspectiva de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2011), la comisión declara que “el GE es un proceso continuo” (p. 3), y según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016), tiene 5 niveles de evolución, a saber:

1. Emergente: proporcionar información básica a través de Internet;
2. Extensiones: sitios web con interactividad (comunicación unidireccional; opciones de búsqueda e interacción vía correo electrónico);
3. Interacción: proporcionar servicios de intercambio (comunicación bidireccional);
4. Transaccional: transacciones completas y seguras (pago de servicios, multas e impuestos, etc.), y
5. De integración completa: los usuarios obtienen acceso instantáneo a la integración completa de los servicios (p. 34).

El GE tiene como finalidad reducir la burocracia y simplificar el flujo de procedimientos con el firme objetivo de establecer una buena administración y realizar actividades que permitan una prestación eficiente del servicio público en lo que a trámites institucionales se refiere, lo que también es visto como un ejercicio de equidad e igualdad.

4.3. Marco Legal

A continuación, se presentarán los artículos contenidos en las diferentes normativas de la legislación ecuatoriana que sustentan la importancia de implementar el GE para mejorar la prestación de los servicios públicos.

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador CRE

Bajo el enfoque de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se define al Estado como un país de derecho, democrático, soberano e independiente, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público (Art.1).

La incorporación de nuevas herramientas de GE, han consentido mejorar el tiempo de trabajo descartando los riesgos de cometer errores, por lo tanto, es obligación del Estado garantizar todos los derechos a los ciudadanos, acorde a los deberes del artículo 3 y al ejercicio de los derechos del artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, proporcionando de esta manera el efectivo cumplimiento del mandato constitucional.

De la misma manera los derechos de la comunicación se encuentran establecidos principalmente en los artículos del 16 al 20, donde se detallan que todas las personas tienen derecho:

Al acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial; a facilitar la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las TIC de forma limitada; acceso libre a la información generada en entidades públicas; a recibir contenidos con fines informativos y a garantizará la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Estos artículos son el resultado de un ordenamiento establecido para la comunicación y la información, garantizando al ciudadano condiciones materiales sobre recursos tecnológicos existentes.

En este mismo orden, los artículos 52, 53 y 66 núm. 25, reconocen el derecho de las personas a acceder o disponer de bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia y eficacia; incorporando sistemas de medición de satisfacción de los usuarios, así como instalar sistemas de atención para el acceso a bienes y servicios públicos (Constitución

de la República del Ecuador, 2008). Así como recibir servicios óptimos de calidad y contenido veraz, para una mejor atención al ciudadano.

En cuanto a la administración pública, la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala que debe prestar sus servicios a la colectividad, regidos por “los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Art. 227). Dicho de otra manera, el gobierno, a través de la administración pública deberá proveer los servicios con los principios, los medios necesarios y efectivos para el cumplimiento del mandato constitucional de crear gobiernos electrónicos eficaces y eficientes.

Es preciso mencionar que en el artículo 264 de esta normativa, establece como competencia exclusiva de los GAD en el ámbito de sus competencias y territorio, expedir ordenanzas cantonales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Para efecto de este Trabajo de Titulación, la Constitución permite a los GAD Municipales poder expedir ordenanzas cantonales dentro de sus facultades y competencias exclusivas, y en dicho marco, prestar servicios públicos.

4.3.2. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

La Carta Iberoamericana (2007) define al GE como: “el uso de las TIC en los órganos de la Administración Pública para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientados a la eficacia y eficiencia para incrementar la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos” (p. 12).

Partiendo de esta definición, se puede decir que la aplicación de las TIC en la administración pública son herramientas que sirven como medio para las prestaciones de servicios mucho más ágiles y eficaces por parte del gobierno de una forma transparente, que hace que el ciudadano obtenga beneficios en los servicios.

La CIGE, adoptada en octubre de 2007 por la XVIII Cumbre Iberoamericana del Salvador en el:

Epígrafe 22, recomienda a los gobiernos formalizar e institucionalizar autoridades que sean responsables del desarrollo y consolidación del gobierno electrónicos, como jefatura rectora de la información y de la comunicación gubernamental con nuevos procesos de gestión de la información y planes claros, efectivos y de alto nivel; en el epígrafe 23, indica que los Estados deberán prepararse para la efectiva implantación del

gobierno electrónico acometiendo las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en las administraciones públicas (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2013, epígrafes 22, 23).

La presente Carta abre múltiples posibilidades de acceder a las administraciones públicas de una manera fácil, moderna, con oportunidades de igualdad, obteniendo servicios de calidad, transparentes, anticorrupción, a tiempo y segura.

4.3.2.1. Principios del Gobierno Electrónico

En la CIGE, se desprenden 7 principios, que buscan proteger los derechos de los ciudadanos a interaccionar de manera electrónica con el Gobierno, haciendo uso de las TIC.

En Ecuador se aumentan ciertos principios por las diversas necesidades y exigencias que deben compensar, dando un total de 12 principios, 7 de la Carta y 5 agregados, tales como:

1. Principio de igualdad: garantizar a todos sin excepción los medios y facilidades para relacionarse con la administración pública por medios electrónicos, para la adecuada prestación de los servicios públicos.
2. Principio de legalidad: garantiza la legalidad de los trámites sin perjuicio de la simplificación general de los trámites, ya que son la garantía fundamental para todos los ciudadanos, incluye el respeto a la intimidad.
3. Principio de conservación: garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conserven al menos en las mismas condiciones que los medios tradicionales.
4. Principios de transparencia y accesibilidad: garantiza que la información administrada públicamente y los servicios prestados por medios electrónicos sean elaborados en un lenguaje comprensible.
5. Principio de proporcionalidad: velar para que los requisitos de seguridad sean compatibles con la naturaleza de la relación establecida con la autoridad competente.
6. Principio de responsabilidad: procurar que el comportamiento del gobierno en los medios electrónicos sea el mismo que en los medios tradicionales.

7. Principio de adecuación tecnológica: garantizar que la autoridad competente seleccione la tecnología más adecuada a sus necesidades, por razones de seguridad, sostenibilidad a largo plazo.
8. Principio de continuidad: garantizar que la disponibilidad de la información y los servicios no se vea limitada por ningún evento que pueda dejar indisponibles las tecnologías y los medios de comunicación.
9. Principio de reciprocidad: garantizar que todos tengan derecho a consumir información pública, al igual que el estado y la administración.
10. Principios de seguridad y confianza: garantizar la protección y custodia de la información y los datos, manteniendo su disponibilidad, confidencialidad e integridad.
11. Principios de interconexión digital: acciones que aseguran que, salvo lo dispuesto por la normativa vigente, no sea obligatorio que una persona acuda a una dependencia gubernamental para realizar trámites y siempre tenga la opción de realizar cualquier trámite por medios digitales y en línea.
12. Principio de excelencia: garantizar que el desarrollo del gobierno electrónico adopte los más altos estándares de calidad (Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, 2007).

Estos principios están diseñados para precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a interactuar electrónicamente con el Estado y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los gobiernos de proporcionar las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades y exigencias de los ciudadanos.

4.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

Dentro de esta normativa en el artículo 7 reconoce a los consejos regionales y provinciales, concejos metropolitanos y municipales, la capacidad para dictar normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones aplicables dentro de sus competencias y territorios (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010). Con el fin de dar cumplimiento a las normas establecidas en la legislación ecuatoriana.

Los servicios que prestan las instituciones públicas, han tenido que reinventarse y rediseñarse adaptándose a nuevas medidas y los municipios no son indiferentes a estos cambios.

De hecho, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), establece que, los gobiernos seccionales deberán paulatinamente prestar servicios electrónicos acorde al desarrollo de las Tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los GAD son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, entre otros. (art. 363); en este sentido la municipalidad al ser un Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal también debe cumplir y acoger esta normativa progresivamente y dotar de servicios de banda libre para el uso de estos servicios.

4.3.4. Código Orgánico Administrativo COA

En cuanto a los principios frente al GE tenemos los principios de los:

Artículo 4. Principio de eficiencia. - Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.

Artículo 5. Principio de calidad. - Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.

Artículo 10. Principio de participación. - Las personas deben estar presentes e influir en las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. Principio de transparencia. - Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley (Código Orgánico Administrativo [COA], 2017).

Estos son los principios fundamentales que están ligados a la actividad administrativa en relación con el Estado y las personas que se relaciona con la entrega de servicios digitales en función del cumplimiento de sus competencias.

Es necesario recalcar que las administraciones públicas están facultadas para ejecutar las actividades administrativas, mediante el uso de medios electrónico, y con la implementación de nuevas tecnologías, lo que se denomina gobierno electrónico (Código Orgánico Administrativo, 2017).

Que el citado artículo establece que la administración pública debe implementar los medios electrónicos de acuerdo a la norma, bajo la responsabilidad de las entidades que integran las instituciones y para ello es necesario analizar la normativa de jerarquía subsiguiente con la finalidad de identificar las pautas que se han instaurado para el cumplimiento de la implementación del gobierno electrónico en el Municipal de Loja.

Tal como se establece en los artículos 90 al 94, el COA considera el uso de herramientas de gobierno electrónico para gestionar las actividades de las administraciones públicas como sede electrónica, informática electrónica, servicios electrónicos, certificados electrónicos.

4.3.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos LOOETA

Los trámites administrativos a través del GE se rigen por los principios establecidos en la Ley de Simplificación de Trámites, tales como:

1. Celeridad. - Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en menor tiempo posible.
2. Consolidación. - Todas las entidades reguladas por esta Ley deben unirse en un solo proceso administrativo.
3. Tecnologías de la información: Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de las TIC con el fin de mejorar la calidad de los servicios y optimizar la gestión de trámites administrativos.
4. Gratuidad. - Los trámites que se realicen serán gratuitos.
5. Seguridad jurídica. - En la gestión de trámites administrativos, las entidades reguladas por esta Ley únicamente podrán exigir el cumplimiento de los requisitos que estén establecidos en una norma jurídica previa, clara y pública.
6. Responsabilidad sobre la información. - La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por las y los administrados en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad.
7. Simplicidad. - Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos
8. Publicidad y transparencia. - Se garantizará la publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas gestionadas en virtud de un trámite administrativo (Art. 3).

Principios que a los ciudadanos permiten la interacción con el gobierno a través del GE promoviendo el acceso a los tramites administrativos en cualquier lugar y a toda hora.

El artículo 6 señala que los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora (Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018); esto con el fin de simplificar y eliminar mecanismos que no garanticen el acceso efectivo a los servicios públicos, los mismos que deberán acogerse a la ley de ser necesario.

En el artículo 18 numeral 4 establece que las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, que permitan conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites de las y los interesados (Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018); dando a entender que esta Ley se refiere a que los ciudadanos deben tener acceso a los servicios públicos en cualquier momento y a tener acceso a sus trámites si así lo requiere el usuario.

4.3.6. Plan Nacional para el Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir, en el marco del objetivo No. 11 asegura la Soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica. Que, la política No. 11.3 determina democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación (TIC), y profundizar su uso y acceso universal, y para su cumplimiento establece, entre otras, las siguientes estrategias: c) Impulsar la calidad, seguridad y cobertura en la prestación de servicios públicos a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC, i) Impulsar el gobierno electrónico transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y demás servicios (Plan Nacional de Desarrollo, 2013, págs. 313, 322).

En este sentido, el plan busca consolidar al gobierno con la ciudadanía desde las bases innovadoras de la tecnología, asegurando el buen vivir de la población obteniendo servicios en línea, trámites ágiles e información veraz y oportuna.

4.3.7. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se coordinan con los programas y proyectos de la administración pública central, pero no existe una competencia directa para implementar el GE en los municipios como lo describe el Plan Nacional de Gobierno

Electrónico. La peculiaridad de los municipios es que están muy cerca de los ciudadanos y tienen una relación permanente y directa. La relación entre los ciudadanos y sus municipios es inevitable, si se quiere crear una empresa, matricular un vehículo, construir una casa, obtener el predio o pagar impuestos, requiere contacto con el municipio directamente.

El Ecuador se divide política y administrativamente en provincias y cantones conocidos como GAD; en la actualidad hay 24 provincias y 221 municipios (INEC, 2017). En los artículos 53 y 54, establece que los gobiernos municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, que entre sus funciones tiene la implementación de sistemas de participación ciudadana y el seguimiento y rendición de cuentas para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010).

El municipio de Loja, es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno Central, la municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del Concejo Cantonal. El municipio ha trabajado en la integración de las tecnologías, apoyándose en diferentes medios tecnológicos como correo electrónico, telecomunicaciones (teléfonos móviles), internet, computadoras, todo esto para poder procesar y dar seguimiento a los diferentes trámites que realizan los ciudadanos día a día tras el paso de la pandemia.

El desafío que enfrenta el municipio tras pandemia tiene dos factores latentes visibles, la falta de implementación progresiva de GE y ampliar la participación ciudadana en la construcción de políticas a través de las TIC, por lo que se debe recalcar que también debe tomar en cuenta las actitudes de los ciudadanos, la transparencia y el acceso a la información a través de los portales web.

El factor que ha contribuido a su falta de crecimiento en el compromiso cívico, también es el analfabetismo digital, a pesar de que el gobierno ha implementado programas de capacitación en el uso de las TIC a través de centros de información, espacios de participación comunitaria, no se ha logrado garantizar el acceso inclusivo a las tecnologías.

4.3.7.1. Programas Informáticos que utiliza el Municipio de Loja

El municipio utiliza los siguientes medios tecnológicos para la administración pública y para brindar los servicios en gestión documental a los ciudadanos, los mismos que son:

Sistema Integral de Gestión – Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (SIG-AME): Es una herramienta informática que facilita la automatización de las tareas administrativas y analíticas en los GAD para simplificar las tareas obligatorias y brindar absoluta seguridad en áreas como la contabilidad, la gestión financiera, el catastro, recaudaciones, tesorerías, almacenes. SIG-AME cumple con los estándares establecidos en las leyes municipales, reglamentos vigentes, ordenanzas que han sido implementados por los órganos de control como la Secretaría de Finanzas y la Auditoría General del Estado.

Sistema Integrado de Gestión Financiera (e-SIGEF): Es una herramienta utilizada por el Ministerio de Finanzas para asignar recursos y transferir pagos a las unidades del sector público, e incluye sistemas biométricos, claves personales, sistemas de Protocolos de Internet (IP) y táctiles encriptados.

Intraconnected Network INTRANET (Red Interconectada): Es una red informática que utiliza la tecnología de Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios informáticos dentro del GAD Municipal con el objetivo de organizar el escritorio de cada funcionario con el mínimo costo, tiempo y esfuerzo para aumentar la productividad, rentabilidad, y de manera oportuna, segura y competitivo.

PPLES o cero papeles: Tiene que ver con la reducción ordenada del uso de papel mediante la sustitución de documentos físicos por soportes electrónicos. Cero Papel no recomienda eliminar por completo los documentos en físico, sino de gestionar mejor esos recursos, evitar acumulación de procesos y oficiar de una manera ágil los requerimientos de los ciudadanos al realizar sus tramitaciones.

4.3.7.2. Formas de prestar Servicios Públicos en el Municipio de Loja

Para abordar el uso de las TIC en el municipio, en este apartado se pretende explicar en qué forma el municipio sigue prestando los servicios a los ciudadanos tras pandemia por Covid-19. Actualmente, existen cuatro opciones para realizar la gestión documental, atención y seguimiento de los servicios públicos municipales.

Opción 1. El acceso a los trámites se los realiza mediante turno, que permiten el ingreso controlado a las diferentes dependencias del municipio; el ciudadano debe ingresar la solicitud por archivo central, posterior a ello entregan un número de folio al ciudadano para el seguimiento de la solicitud. Archivo a su vez canaliza la diligencia, la dirige al departamento correspondiente y da cumplimiento al trámite.

Opción 2. El ciudadano realiza la solicitud a través del correo electrónico (tramites@loja.gob.ec), este a su vez envía el documento a las diferentes dependencias del municipio, asignan un folio, envían la solicitud al área de atención ciudadana de la secretaría, atienden y da seguimiento a dicha solicitud; esta opción fue la más apropiada cuando hubo el confinamiento en pandemia por Covid-19.

Pero es la opción más larga ya que pasa por diferentes departamentos antes de ser atendida e igualmente el usuario debe acudir para la finalización de los trámites a la municipalidad. En las dos últimas opciones, se muestra el uso de las TIC para realizar las consultas de los servicios públicos municipales.

Opción 3. El ciudadano ingresa al sitio web del municipio <https://www.loja.gob.ec/servicios-all.>; como se indica en la Figura 1.

Figura 1

Página web del municipio de Loja



Nota. Servicios en línea de varios de los trámites municipales. Tomada de la página *web del municipio* [imagen], sitio web municipio de Loja, 2022, (<https://www.loja.gob.ec/servicios-all>).

Los servicios en línea que están funcionales en la página del municipio son: actualización de datos, soporte de infracciones, consulta de infracciones, guía de trámites durante el Covid-19, consulta de cédula catastral, denuncias/regenerar, consulta de impuestos, ordenanzas, certificado de solvencia, consulta de documentos digitales.

Opción 4. El ciudadano debe ingresar a su dispositivo móvil ingresar a la Play Store o App Store dependiendo del sistema operativo del móvil y descargar la aplicación Trámites Loja; como se indica en la Figura 2.

Figura 2

Aplicación móvil trámites Loja



Nota. Página inicial de la aplicación para los trámites municipales. Tomada de la *aplicación móvil App Store* [imagen], aplicación del municipio de Loja, 2022, origamiec.com

Para ingresar a la aplicación móvil y realizar las consultas, primero debe registrarse el usuario con el número de cédula, crear una clave que le dará acceso a los servicios en línea.

Una vez creada la cuenta, se muestra los seis servicios habilitados que presta el municipio de Loja a los ciudadanos a través de la aplicación móvil Trámites de Loja; como se indica en la Figura 3.

Figura 3

Servicios de la aplicación trámites Loja



Nota. Servicios de la App de varios de los trámites municipales. Tomada de la *aplicación móvil App Store* [imagen], aplicación del municipio de Loja, 2022, origamiec.com

Los Servicios que están funcionales en la aplicación del municipio son: atención y participación ciudadana; consulta de cédula catastral; aprobación de planos y permisos de construcción, regulación y control urbano y/o centro histórico; permisos de funcionamiento y renovación; permiso de funcionamiento inicial, y traspaso de dominio.

4.4. Derecho Comparado

En la actualidad los GE de todo el mundo se están encaminando cada vez más hacia la tecnología, utilizan estos medios para mejorar los servicios que ofrecen a los ciudadanos.

Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico 2020 (EGDI) publicado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Europa es la región con mejores datos de gobierno electrónico del mundo en el rango europeo.

Estos países han logrado resultados muy sólidos en el nivel de adopción del gobierno digital, han alcanzado altos niveles en el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones, capital humano, servicios en línea, etc.

4.4.1. Gobierno Electrónico en España

Durante la última década, todas las administraciones públicas europeas han acogido estrategias de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que han adoptado políticas y planes de acción para digitalizar sus servicios públicos y promover la interoperabilidad, mejorando así el funcionamiento.

Algunos países fueron más rápidos que otros, España lo hizo desde el 2012, adoptando el Plan de Mejora 2012-2015 para la administración y servicios públicos, seguido del Plan de Transformación Digital de la Administración General y sus Instituciones Públicas, cuenta con servicios de administración digital que ayudan a impulsar el desarrollo de las TIC que mejoran los servicios públicos para los ciudadanos.

La estrategia de estos países fue adoptar legislaciones sobre áreas específicas, tales como prestar servicios públicos digitales, crear registros únicos, infraestructura de gobierno electrónico y sobre todo ciberseguridad.

Fue necesario desarrollar un marco legal para implementar estas políticas. España es uno de los países cuya normativa específica es realmente el motor de la gobernanza digital, como es la Ley 11/2007 que entró en vigor el 22 de junio, que implementa el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Barriuso, 2007, pág. 27); posterior a esta Ley, se crearon las Ley 39/2015 y 40/2015, que entraron en vigor en octubre de 2016 y junio de 2017, respectivamente.

La Ley 11/2007, Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos conocida por sus siglas LAECSP (2007), establece que:

Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas, con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica (Art. 1).

Analizando esta Ley se puede encontrar que dentro de ella se establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con los servicios públicos y la administración en general, esto quiere decir que, en España, a través de sus Leyes se reconoce el derecho de los ciudadanos y el gobierno tiene la obligación de garantizarlo.

La Ley 11/2007 es la primera norma con rango de ley que se centra íntegramente en temas de gestión electrónica, por lo que es la norma de referencia legal en la materia y establece un marco homogéneo. Su principal objetivo es reconocer y garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la administración pública, esta Ley dio paso del podrán al deberán promover el uso de los servicios electrónicos por parte del gobierno, creando las condiciones necesarias, ejerciendo así un lastre directo sobre toda la sociedad de la información.

4.4.1.1. Desarrollo del Gobierno Electrónico en los Ayuntamientos de España

Las tecnologías de la información también atienden a un modelo propio de gestión pública, que se ha mantenido desde los primeros ayuntamientos, caracterizado por la descentralización territorial y funcional, la calidad y la mejora continua de los procesos e innovaciones. Construcción de un GE en la esfera Municipal

- El GE permite usar Internet y las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementarios de los canales tradicionales.
- Los servicios electrónicos del municipio se pueden prestar en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Con el desarrollo del GE, la administración pública local puede optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestarios.
- El uso apropiado de las tecnologías de información permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.
- El GE representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, que está siempre disponible y que permite mayor inherencia de los administrados y sus decisiones.
- Internet se está constituyendo en una vía de acceso al gobierno para amplios sectores sociales y culturales que han estado tradicionalmente privados de expresión más allá de su entorno inmediato (Santos, 2019, pág. 199).

Los ayuntamientos cuentan con el servicio de la administración digital, la cual contribuye al impulso del desarrollo de las TIC en la mejora de los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos, los servicios digitales son los siguientes:

- Cl@ve: Es un servicio que permite la identificación digital de los ciudadanos ante la administración pública, proporciona servicios de firma electrónica mediante el uso de claves colaborativas y certificados electrónicos centralizados.

- @Firma: Es un servicio multi - PKI de validación de certificados y firmas electrónicas, parte integrar cualquier servicio de gestión electrónica de cualquier administración pública
- Autentica: Este servicio brinda autenticación y autorización de funcionarios públicos. Permite gestionar roles específicos que los usuarios pueden asumir al acceder a esta aplicación.
- Administration.gob.es: Este servicio facilita la relación entre los ciudadanos y la administración pública, ya que es la puerta de entrada a los servicios públicos a través de Internet. Orienta la relación del ciudadano con la administración pública, poniendo a su disposición la información y los servicios
- Transparencia Local: El servicio de portal de transparencia Local en la nube permite a las entidades locales poseer sus propios portales de transparencia de forma gratuita, proporcionándoles todas las herramientas necesarias para su gestión, así como la infraestructura TIC, interoperabilidad y accesibilidad. (Viega, 2014).

Con esto, cualquier entidad local, independientemente de sus capacidades técnicas o económicas, puede cumplir con los requisitos de publicidad proactiva establecidos en la ley.

Para facilitar el desarrollo de estos servicios, los Estados miembros de los países involucrados adoptaron nuevas leyes y reglamentos en sus legislaciones, como una transformación de la Directiva Europea de Administración Electrónica e Interoperabilidad, y por iniciativa de los propios ayuntamientos.

Post pandemia, el desarrollo de la e-gobernanza en España ha pasado por diferentes etapas, desde proporcionar a los ciudadanos una introducción informativa a los procedimientos de tramitación de documentos, hasta poner en línea diferentes servicios de los ministerios con un nivel de tramitación completo; desde la presentación de casos a la resolución y notificación por medios electrónicos.

La gran mayoría de instituciones públicas españolas ponen a disposición de los usuarios "sedes electrónicas" a través de las cuales se pueden tramitar multitud de documentos, así como realizar consultas, transacciones, pagos, etc.

Medios electrónicos que fueron el soporte para enfrentar la crisis provocada en la pandemia por Covid-19.

5. Metodología

Para llevar a cabo este Trabajo de Titulación se utilizaron diversos materiales, métodos y técnicas e instrumentos de investigación científica, validando así el conocimiento empírico y la importancia de realizar la siguiente investigación.

5.1. Área de Estudio

El presente estudio se desarrolló en el GAD del municipio de Loja ubicado en el sector centro de la zona urbana de la ciudad de Loja, calles Simón Bolívar y José Antonio Eguigúren (Figura 4).

5.1.1. Ubicación Geográfica

El municipio de Loja se encuentra en las siguientes coordenadas:

- Coordenada Sur: -3.999589 S;
- Coordenada Oeste: -79.20181 O.

Figura 4

Mapa de Ubicación del municipio de Loja



Nota. Mapa Ubicación del municipio de Loja. Elaboración propia [imagen], 2022.

5.2. Materiales Utilizados

Para una investigación detallada se utilizaron varios materiales, tales como:

Recursos Materiales

Material de oficina, bibliografía (libros, diccionarios jurídicos, manuales, leyes, normas), herramientas informáticas, móvil, internet.

Recursos Humanos

Director del Trabajo de Titulación, investigador, encuestados, entrevistado

Recursos Institucionales

Universidad Nacional de Loja (UED).

Municipio de Loja

5.3. Métodos

En el proceso de investigación Socio – Jurídico, se aplicó los siguientes métodos:

Método Empírico. – Este método fue utilizado para realizar una observación directa de los hechos a investigar, el cual sirvió para analizar toda la información obtenida durante la recolección de datos que dio cabida a obtener todo lo necesario a través de las encuestas y entrevistas realizadas y obtener resultados de los objetivos planteados.

Método Descriptivo. – Este método sirvió para realizar una descripción objetiva de la realidad actual del municipio que dio lugar a identificar los problemas existentes y a los que se pretende dar solución a través del desarrollo de esta investigación.

Método Comparativo. – Este método sirvió para el desarrollo del trabajo de titulación específicamente dentro del Derecho Comparado, debido a que se logró contrastar la realidad jurídica ecuatoriana, con la Legislación Europea - España, obteniendo semejanzas y diferencias de los ordenamientos jurídicos empleados en ese país para la creación e implementación del gobierno electrónico.

5.4. Técnicas

Técnicas de acopio teórico documental

Sirvió para la recolección bibliográfica, fichas bibliográficas, fichas nemotécnicas.

Técnicas de acopio empírico

Mediante esta técnica se obtuvo información de campo.

Observación documental

Se obtuvo documentos que aportaron a la investigación.

Encuesta

Cuestionario que contiene preguntas y respuestas para reunir datos de la opinión pública sobre la problemática planteada.

Se aplicó 30 encuestas, 15 encuestas a los servidores públicos que contienen 6 preguntas cerradas, 1 de opción múltiple y 15 encuestas a los contribuyentes que igualmente contiene 5 preguntas cerradas, 1 de opción múltiple.

Entrevista

Consistió en un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado sobre aspectos puntuales de la problemática de estudio.

Se realizó a 1 persona especialista conocedora de la problemática, funcionario del municipio de Loja quien se desempeña como secretario general.

6. Resultados

6.1. Resultados de la Aplicación de Encuestas

6.1.1. Encuestas Aplicadas a los Servidores Públicos

Pregunta 1. ¿Conoce sobre la implementación de gobierno electrónico en los municipios a nivel Nacional?

Tabla 1

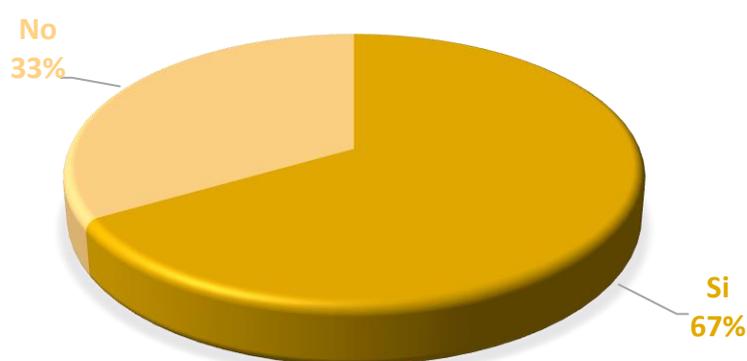
Implementación de gobierno electrónico en municipios

Indicadores	f	%
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 5

Implementación de gobierno electrónico en municipios



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados acerca del conocimiento de la implementación de GE en los GAD Municipales.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 Servidores Públicos, 10 Servidores que equivale al 67% dijeron que tienen conocimiento acerca de los municipios que han puesto en ejecución la implementación de gobierno electrónico; mientras que los 5 servidores restantes equivalentes al 33% de los encuestados, manifestaron que desconocen de la implementación de gobierno electrónico en otros municipios.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores se puede evidenciar, que el 67% de servidores tienen conocimiento de la implementación de GE en otros municipios, por ejemplo, el municipio de Quito fue el pionero en la implementación en Ecuador, ejecutando esta disposición dentro de los trámites iniciales, convirtiéndose en el referente. Sin embargo, el 33% de Servidores Públicos desconocen de algún tipo de implementación de gobierno electrónico o programa de Simplificación de Trámites Administrativos que se hayan implementado en algún municipio; ya que no poseen ninguna información con respecto a GE.

Pregunta 2. ¿Conoce si el municipio de Loja cuenta con un gobierno electrónico que preste servicios públicos a la ciudadanía tras pandemia por Covid-19?

Tabla 2

Existencia de gobierno electrónico en el municipio de Loja

Indicadores	f	%
Si	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 6

Existencia de gobierno electrónico en el municipio de Loja



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados acerca la existencia de gobierno electrónico en el municipio de Loja tras pandemia.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos, todos que equivale al 100% contestaron que no existe la implementación de gobierno electrónico en el municipio tras pandemia por Covid-19.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores públicos del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado, que en su totalidad de encuestados que equivale al 100% revelan que no existe la implementación de gobierno electrónico tras pandemia; esto con respecto a la situación actual. Antes de pandemia existieron disposiciones de prestar servicios electrónicos, en los que el municipio si bien no los tiene hoy en día al 100 por 100 implementados, iniciaron su camino antes de pandemia, con la creación de la página web que cuenta con el servicio en línea, crearon la aplicación celular para gestionar trámites, pero solo cuenta con seis servicios de los más de 50 que se deben desarrollar. Se incrementó el servicio de trámites a través de un correo institucional que se lo suspendió una vez que volvieron a trabajar de forma presencial, por lo tanto, es notorio que no ha ido evolucionando la implementación de herramientas electrónicas, sin embargo, se está creando proyectos para desarrollar programas que impulsen la implementación de GE.

Pregunta 3. ¿Tiene conocimiento si el municipio de Loja cuenta con ordenanzas para promover y desarrollar el gobierno electrónico tras pandemia por Covid-19?

Tabla 3

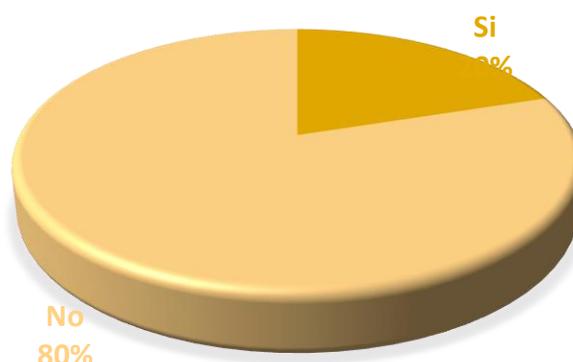
Existencia de ordenanzas para el desarrollo de gobierno electrónico

Indicadores	f	%
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 7

Existencia de ordenanzas para el desarrollo de gobierno electrónico



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados acerca de la existencia de ordenanzas para el desarrollo de GE en el municipio de Loja tras pandemia.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos, 12 que equivale al 80% expresaron no tener conocimiento de la existencia de ordenanzas para el impulso y desarrollo del GE; mientras que los 3 servidores restantes equivalentes al 20%, manifestaron que existen, disposiciones que tienen conexión con la implementación de sistemas electrónicos para el funcionamiento del municipio de Loja.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores públicos del municipio se puede evidenciar, que el 80% de Servidores expresan que no existen ordenanzas de manera imperativa una disposición para la implementación de GE después de pandemia, pero antes de pandemia, como ya se lo mencionó existieron disposiciones de utilizar medios tecnológicos necesarios para los procesos de tramitología encaminando al municipio hacia los servicios electrónicos, se implementa la herramienta cero papel que encamina a la digitalización de documentos, esto principalmente frente a dos conceptos, el primero el excesivo consumo de papel en corresponsabilidad con el medio ambiente y el segundo concepto el exceso de carga de los archivos pasivos, esto por el exceso de documentos en los diferentes departamentos.

Pero aún no ha culminado el proceso de digitalización, por lo tanto, no existe una ordenanza para la ejecución de GE, sin embargo, existen las premisas que pueden llevar a un escenario futuro de servicios digitales lo cual puede hacer fácil la implementación de gobierno electrónico. En cambio, el 20% de los encuestados, manifestaron que existen disposiciones que tienen conexión con la implementación de sistemas electrónicos para el funcionamiento del municipio, como las existentes en el COA y COOTAD pero que no los han ejecutado.

Pregunta 4. ¿Considera que al implementar el GE contribuirá a mejorar la administración pública en el municipio de Loja tras pandemia por Covid-19?

Tabla 4

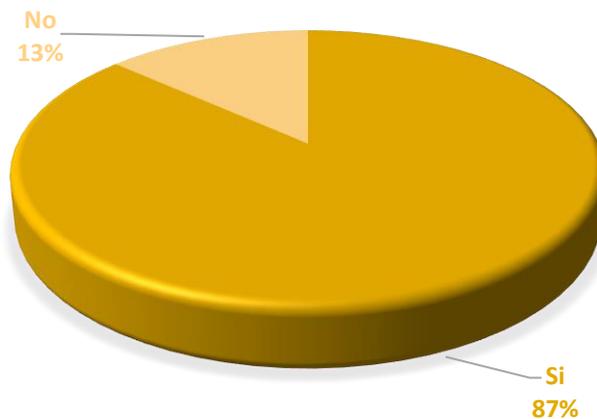
Mejoramiento en la administración pública

Indicadores	f	%
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 8

Mejoramiento en la administración pública



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes de la mejora de administración pública si se implementara el gobierno electrónico en el municipio de Loja después de pandemia.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos, 13 Servidores que equivale al 87% dijeron que el gobierno electrónico contribuiría a mejorar la administración pública para una mejor gestión documental; mientras que los 2 servidores restantes equivalentes al 13% de los encuestados, manifestaron que no contribuiría a mejorar la administración pública en lo que se refiere a trámites, porque la congestión en los despachos sería el mismo y hasta de despacharía con más dificultad.

Análisis

Dentro de las respuestas de los Servidores Públicos del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, el 87% dijeron que sí, que el gobierno electrónico contribuiría a mejorar la administración pública; de manera principal en el despacho de trámites ya que el flujo de documentos todavía no tiene una secuencia de control efectivo, el excesivo número de trámites también es un problema, ya que con el COA el ciudadano tiene derecho a realizar peticiones a las autoridades públicas y a recibir una respuesta motivadas, ingresando de esa forma peticiones que muchas veces se encuentran mal dirigidas, es en el proceso de despacho administrativo donde se determina si cumple o no los requisitos, pero sin embargo ya ha ingresado un documento a la institución llenándola de solicitudes que no pueden ser eliminadas, entonces el sistema de GE permitiría que ingresen las peticiones reales con plena certeza de que se solicite lo que el contribuyente realmente necesita.

Sin embargo, el 13% de los encuestados, manifestaron que no contribuiría a mejorar la administración pública en el municipio de Loja tras pandemia por Covid-19, ya que los procesos administrativos han venido funcionando desde antes de pandemia de una manera correcta y de forma eficaz en la prestación de los servicios a los ciudadanos solicitantes.

Pregunta 5. ¿Qué políticas públicas debería disponer el municipio de Loja para desarrollar y mantener el gobierno electrónico tras pandemia por Covid-19?

Tabla 5

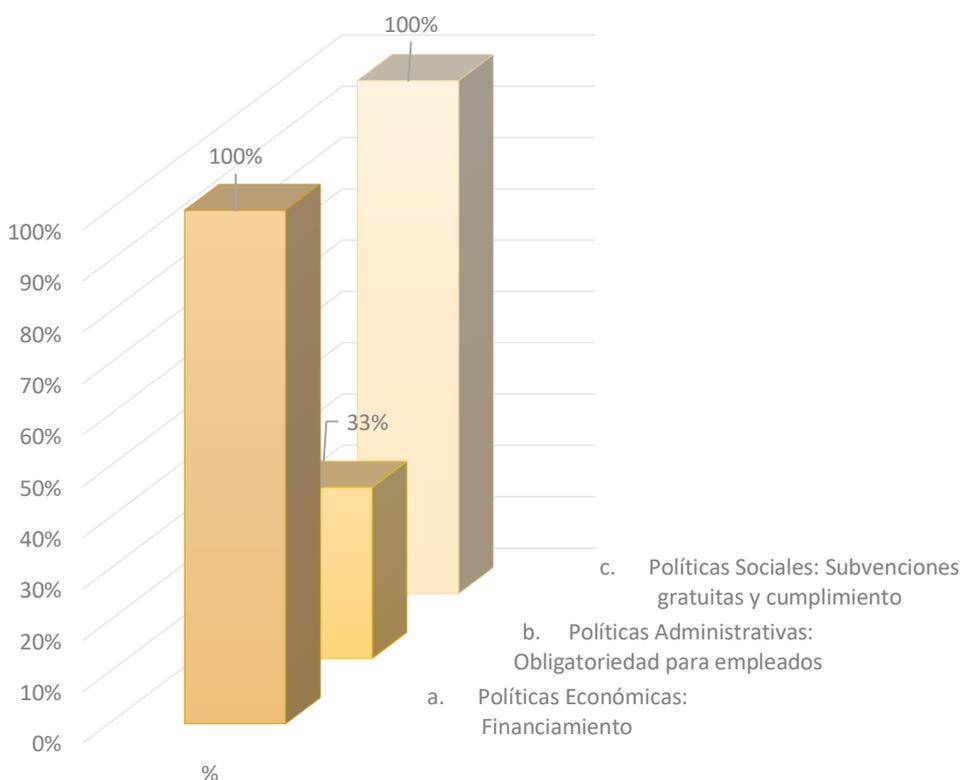
Políticas para la implementación de gobierno electrónico

Indicadores	f	%
Políticas Económicas: Financiamiento	13	100%
Políticas Administrativas: Obligatoriedad para empleados	5	33%
Políticas Sociales: Subvenciones gratuitas y cumplimiento.	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 9

Políticas para la implementación de gobierno electrónico



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados de la mejora para efectuar políticas para desarrollar y mantener el gobierno electrónico en el municipio de Loja.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos de opción múltiple, 15 servidores que equivale al 100% dijeron que el municipio de Loja debería implementar políticas económicas y sociales; y con un porcentaje del 33%, señalaron que también deberían implementar políticas administrativas.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores públicos del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, que las políticas públicas que debe tomar en cuenta el municipio de Loja deberían ser las tres opciones que se brindó como alternativa de respuesta en el cuestionario.

Principalmente el financiamiento ya que en la administración se debería establecer un rubro fijo, crear un departamento completamente financiado y a lo mejor incrementar una tasa de servicios administrativos que financie la implementación, ya que sería un gasto permanente. Y a través de la creación de políticas implementar en el presupuesto institucional la dotación de un recurso permanente y trasladarlo al cobro de gastos administrativos, el mismo que se revierte en pagos a lo mejor de tasas o en la recaudación a través de otro tipo de rubros que cobre el municipio.

Crear políticas para la implementación de un gobierno electrónico, pasa por lo económico, administrativo y sociales, ya que implica toda vez utilizar todos los recursos que se necesiten para la creación y mantenimiento de las herramientas necesarias para implementar un gobierno electrónico de acuerdo a los requerimientos que una ciudad precisa.

Pregunta 6. ¿Considera que si el municipio de Loja tuviera un gobierno electrónico optimizaría la prestación de servicios de manera ágil y oportuna?

Tabla 6

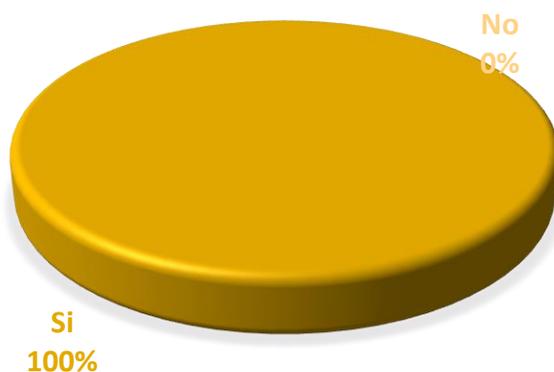
Indicadores para la prestación de servicios

Indicadores	f	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 2022

Figura 10

Indicadores para la prestación de servicios



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la optimización en la prestación de servicios de manera ágil y oportuna si se contara con un GE

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos, todos los encuestados que equivale al 100% contestaron que efectivamente se optimizaría la prestación de servicios de manera ágil y oportuna si se implementara el GE.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores públicos del municipio de Loja se puede evidenciar que el 100% indican que se optimizaría la prestación de Servicios de manera ágil y oportuna si se contara con un gobierno electrónico implementado en el municipio de Loja especialmente tras pandemia por Covid-19; ya que de la manera electrónica las peticiones que realizan los usuarios serian precisas, oportunas y el trámite sería directo y ágil, se contaría con formularios electrónicos que los usuarios ingresarían para sus peticiones sin cambiar lo que requieren, sin desorientar el despacho de los procesos solicitados dando respuesta inmediata.

Pregunta 7. ¿Conoce si el municipio de Loja promoverá el desarrollo de una estrategia de gobierno electrónico como eje necesario para la simplificación de trámites?

Tabla 7

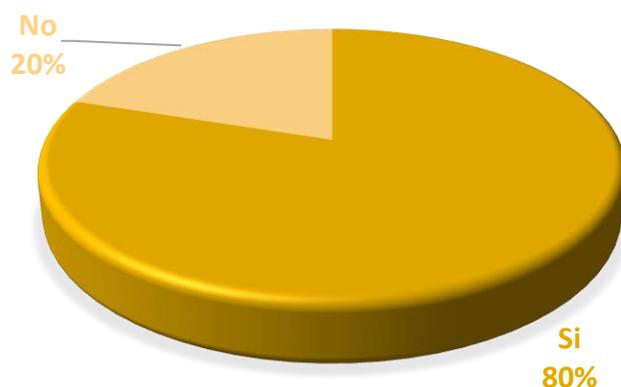
Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico

Indicadores	f	%
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a servidores del GAD Loja de 202

Figura 11

Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre si los desarrollos de estrategias de GE fortalecerían al municipio tras pandemia por Covid-19.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 servidores públicos, el 80% dijeron que el municipio promoverá el desarrollo de una estrategia de GE; mientras que los 3 servidores restantes equivalentes al 20% de los encuestados, manifestaron que no, que no promoverá el desarrollo de una estrategia de GE por la falta de recursos.

Análisis

Dentro de las respuestas de los servidores se puede evidenciar, que un porcentaje mayor equivalente al 80% de servidores expresan afirmativamente, que una de las estrategias para la implementación de GE, sería contar con los recursos tecnológicos que permitan la implementación de herramientas tecnológicas, por tanto, es parte de la planificación dotarse de la infraestructura necesaria y de ahí está la compra y desarrollo de software, equipos para empleados, etc.; ya que el municipio no cuenta con tecnología de punta, la estrategia principal sería equipar de la tecnología necesaria, financiamiento y equipo humano; sin olvidar que se debe armonizar todas estas herramientas que se pueda poseer con la constante variación de las reformas que se realizan a través del Cabildo. Entonces como estrategia se debe obtener los recursos necesarios y respaldarse con las disposiciones que se vayan dando en el transcurso del desarrollo de GE como eje necesario para la simplificación de trámites que mejorarían la relación entre gobierno y ciudadanos en la prestación de servicios.

6.1.2. Encuestas Aplicadas a los Contribuyentes

Pregunta 1. ¿Cuál es la imagen que Ud. tiene del municipio de Loja en cuanto a los trámites que se realizan después de la pandemia por Covid-19?

Tabla 8

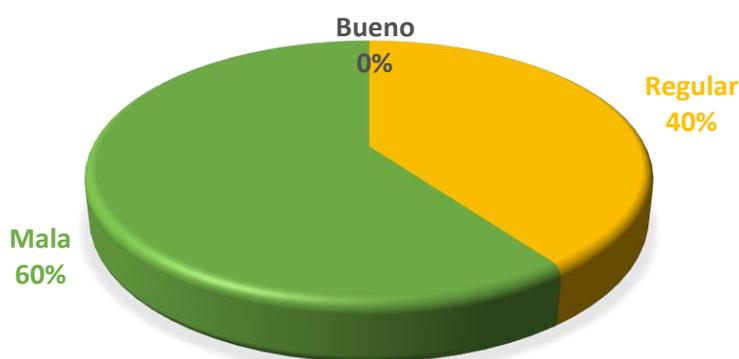
Imagen del municipio de Loja

Indicadores	f	%
Bueno	0	0%
Regular	6	40%
Mala	9	60%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022.

Figura 12

Imagen del municipio de Loja



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la imagen que proyecta el municipio de Loja ante sus contribuyentes.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, 9 que equivale al 60% dijeron que los servicios públicos prestados son malos; los 6 contribuyentes restantes equivalentes al 40% de los encuestados, dijeron que los servicios públicos prestados son regulares. 0% menciona que los servicios son buenos.

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, que los servicios prestados son malos

y regulares ya que al ser atendidos por los servidores públicos no han recibido el servicio solicitado.

La queja frecuente es el tiempo de espera haciendo largas filas para el ingreso de los trámites después de pandemia, la demora en el despacho de los trámites, existe malestar al ingresar los documentos e ir varias veces a consulta por el estado de los trámites. Y en lo que a requisitos se refiere, no son los mismos que se encuentran publicados en la página web, he incluso los requisitos que se encuentran pegados en las estafetas del municipio.

Pregunta 2. Al realizar los trámites en el municipio de Loja, ¿Le resulta difícil gestionar este servicio después de la pandemia por Covid-19?

Tabla 9

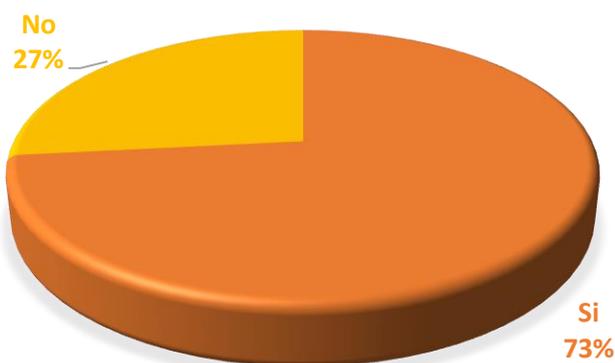
Dificultad para realizar los trámites en el municipio de Loja

Indicadores	f	%
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022.

Figura 13

Dificultad para realizar los trámites en el municipio de Loja



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la dificultad al momento de realizar trámites en el municipio de Loja.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, 11 que equivale al 73% dijeron que tienen dificultades al momento de realizar trámites; mientras

los 6 contribuyentes restantes equivalentes al 27% de los encuestados dijeron que no han tenido dificultad para realizar sus trámites

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, que un porcentaje mayor que equivale al 73% de contribuyentes tienen dificultad para realizar los trámites ya que no existe respuesta a tiempo y en muchos de los casos no obtienen respuesta alguna de sus trámites.

Sin embargo, el 27% de los encuestados afirman no haber tenido problema alguno por lo que sus trámites han sido sencillos, rápidos y de menor complejidad.

Pregunta 3 ¿Cree Ud. que la tramitación personalizada tiene un despacho preferencial frente a las peticiones que se hacen en línea después de pandemia por Covid-19?

Tabla 10

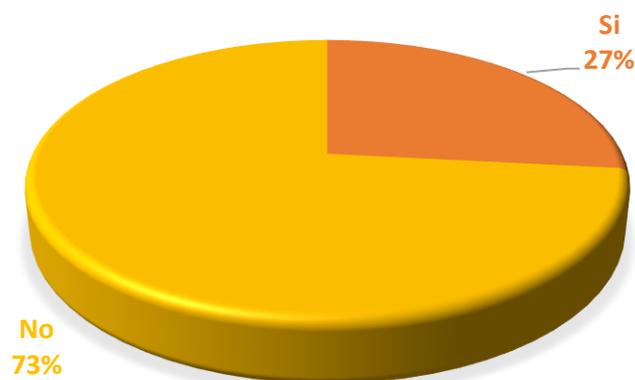
Indicadores de prestación de servicios preferenciales

Indicadores	f	%
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022

Figura 14

Indicadores de prestación de servicios preferenciales



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la preferencia de prestaciones de los servicios en el municipio de Loja.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, 11 que equivale al 73% dijeron que no tenían conocimiento de los servicios prestados en línea que ofrece el municipio de Loja; mientras los 4 contribuyentes restantes equivalentes al 27% de los encuestados dijeron que si existe preferencia en los servicios prestados post pandemia con respecto a los trámites personales que deben realizar.

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, que un porcentaje mayor que equivale al 73% de contribuyentes indican que, no tenían conocimiento de que los servicios del municipio se los puede también realizar en línea y que no podían saber si existe una preferencia frente a las peticiones que se hacen en línea a las peticiones de forma presencial después de pandemia.

Sin embargo, el 27% de encuestados que, si conocían de los servicios prestados en línea en el municipio manifestaron que existe preferencia, ya que cuando han realizado trámites en línea tuvieron que acudir al municipio para resolver el inconveniente de haber iniciado en Línea y no obtener respuesta alguna, teniendo que acudir a terminarlos de forma presencial en las instalaciones Municipales.

Pregunta 4. ¿Conoce Ud. la forma de acceder a los diferentes trámites del municipio de Loja después de la pandemia por Covid-19?

Tabla 11

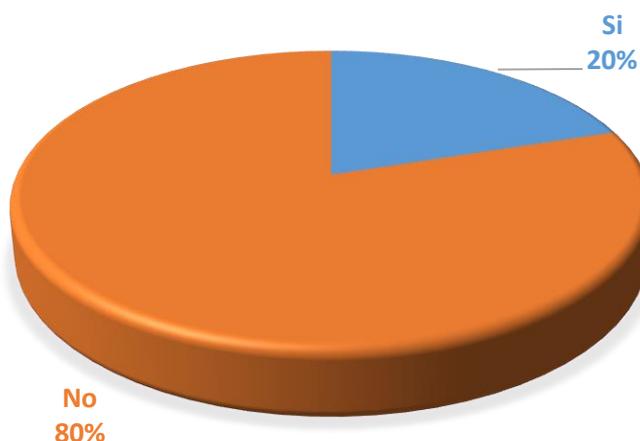
Conocimiento de forma de acceder a los trámites

Indicadores	F	%
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022.

Figura 15

Conocimiento de forma de acceder a los trámites



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la forma de acceder a los trámites del municipio de Loja después de pandemia.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, 12 que equivale al 80% dijeron que no conocen la forma de acceder a los trámites del municipio de Loja después de Pandemia; mientras los 3 contribuyentes restantes equivalentes al 20% de los encuestados dijeron que si se han informado del ingreso de los tramites.

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, que un porcentaje mayor que equivale al 80% de contribuyentes indican que no conocen la forma de acceder a los trámites del municipio de Loja después de Pandemia, ya que algunos requisitos han cambiado y no hay actualización de datos, al realizar los trámites, es cuando se enteran de los cambios.

Sin embargo, el 20% de encuestados que, indican que si conocen los trámites a realizar después de pandemia ya que se han visto en la obligación de consultar para realizar sus trámites personales y es por ello que ahora conocen ya que les ha tocado acercarse al municipio y revisar los nuevos cambios.

Pregunta 5. ¿Conoce Ud. acerca de los servicios en línea que ofrece el municipio de Loja después de pandemia por Covid-19?

Tabla 12

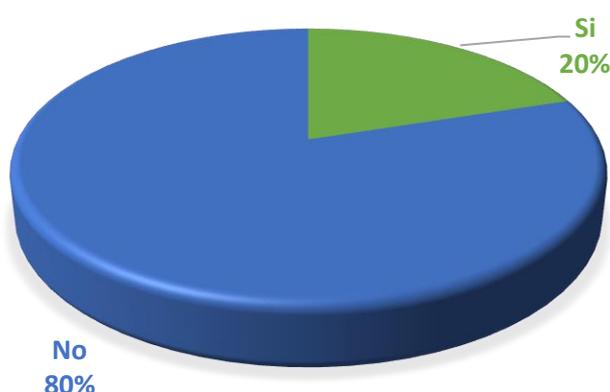
Servicios en línea que ofrece el gobierno electrónico

Indicadores	f	%
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022.

Figura 16

Servicios en línea que ofrece el gobierno electrónico



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados sobre la forma de acceder a los trámites del municipio de Loja después de pandemia.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, 10 que equivale al 67% dijeron que no conocen acerca de los servicios en línea que ofrece el municipio de Loja; mientras los 3 contribuyentes restantes equivalentes al 20% de los encuestados dijeron que si tenían conocimiento de los servicios en línea.

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado las encuestas, un porcentaje mayor que equivale al 80% de contribuyentes indican que no conocen acerca de los servicios en línea que ofrece el municipio, ni antes ni en pandemia mucho menos después de pandemia.

Sin embargo, el 20% de encuestados que, indican que si conocen de los servicios en línea que han sido implementados después de pandemia ya que se han visto en la obligación de

consultar para realizar sus trámites personales y es por ello que ahora conocen ya que les ha tocado acercarse al municipio y revisar los nuevos cambios.

Pregunta 6. ¿Realizaría sus trámites municipales a través de los servicios electrónicos?

Tabla 13

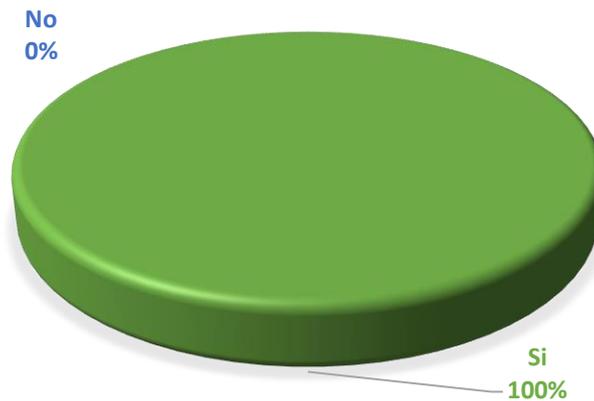
Trámites a través de los servicios electrónicos

Indicadores	F	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta a contribuyentes del municipio de Loja de 2022.

Figura 17

Trámites a través de los servicios electrónicos



Nota. El gráfico muestra los datos correspondientes a los encuestados de la realización de trámites a través de los servicios electrónicos en el municipio de Loja.

Interpretación

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas realizadas a los 15 contribuyentes, todos los encuestados que equivale al 100% contestaron que si realizarían sus trámites municipales a través de los servicios electrónicos.

Análisis

Dentro de las respuestas de los contribuyentes del municipio de Loja se puede evidenciar de acuerdo a los resultados que han arrojado, que en su totalidad de encuestados que equivale al 100% indican que sí realizarían sus trámites municipales a través de los servicios electrónicos

porque es más cómodo realizarlo desde la comodidad de su hogar o desde el trabajo y si hubiesen aplicaciones en las que se podría pagar por transferencia bancaria se evitaría acudir al banco haciendo largas filas para realizar los pagos, optimizarían tiempo y recursos.

6.2. Resultados de la aplicación de entrevistas

La presente entrevistas se procedió a aplicar al secretario general del municipio de Loja y del Consejo Municipal, el cual dio contestación a las preguntas desde su experiencia.

Pregunta 1. Después de la pandemia por Covid-19, ¿El municipio de Loja ha implementado un gobierno electrónico que brinde servicios públicos a la ciudadanía?

Respuesta

No cuenta el municipio con un GE actualmente. Pero antes de pandemia existieron disposiciones de implementar Servicios electrónicos, en los que el municipio si bien no los tiene hoy en día al 100 por 100 implementados, iniciaron el cambio tiempo antes de pandemia, lo iniciaron principalmente con la creación de la página web que cuenta con el servicio en línea para el contribuyente, se crearon aplicaciones celulares para gestionar trámites a través de la aplicación, pero solo cuenta con seis productos de los más de 50 servicios que deberían desarrollarse para ser ofrecidos en la plataforma, se incrementó el servicio de trámites a través del correo institucional que se lo suspendió una vez que se volvió a trabajar de forma presencial.

Comentario de la Entrevistadora

Desde mi punto de vista podría decir, de acuerdo a la respuesta del entrevistado que es evidente que el municipio de Loja cuenta con la implementación de un gobierno electrónico, de existir reforzaría la administración municipal de forma cercana, abierta, eficiente, eficaz, transparente y segura. Brindaría autoservicio a los ciudadanos, simplificaría los trámites del municipio, proporcionando mejor servicio a los ciudadanos de forma transparente.

Facilitaría la vida a los ciudadanos, haciendo que sus gestiones las realicen desde la comodidad de sus hogares y trabajos; y más aún que nos encontramos atravesando por una pandemia mundial que afectó en todos los ámbitos a la cotidianidad de las personas y a pesar de que se está volviendo a la normalidad aún no ha terminado y sería muy importante que el municipio implemente herramientas tecnológicas para la atención ciudadana.

Pregunta 2. Después de la pandemia por Covid-19, ¿En qué normativa legal se apoya el municipio de Loja para implementar el gobierno electrónico?

Respuesta

Se apoya en las normativas existente como las que se encuentra normadas en el COA y COOTAD, aunque fueron disposiciones creadas antes de la pandemia, cumplen con las regulaciones establecidas en los códigos antes mencionados donde a través de su normativa se regula el gobierno electrónico para que se implemente post pandemia.

Comentario de la entrevistadora

Según mi punto de vista se debería crear una ordenanza que impulse el cumplimiento a las disposiciones descritas en el COA y COOTAD y de esta forma regular el desarrollo de gobierno electrónico en la administración del municipio de Loja como un eje político institucional y de participación ciudadana para el fortalecimiento de las capacidades en la prestación de servicios públicos.

Pregunta 3. Después de la pandemia por Covid-19 el municipio de Loja ¿Debería crea una ordenanza para gestionar la implementación de gobierno electrónico?

Respuesta

Si, dado que no es una norma imperativa la implementación del gobierno electrónico y siendo el pleno legislativo cantonal, la máxima autoridad con competencia para legislar, debe hacerse mediante ordenanza, para que pueda la estructura institucional adaptarse en un marco jurídico adecuado para gestionar la ejecución de las herramientas tecnológicas y así el usuario se someta también al uso de este tipo de herramientas para la gestión de servicios. El municipio debería buscar, que desde casa los usuarios puedan realizar sus trámites de manera ágil y segura, adoptar herramientas electrónicas que puedan ser utilizadas por todos los ciudadanos y puedan acceder a los servicios desde cualquier punto del mundo.

Pero con pandemia se quiso implementar un sistema electrónico que sirviera como vía de tramitación, aunque estaba dando resultado, a la hora de retornar al trabajo presencial se regresó a la vía tradicional de tramitar, entonces si ya se hizo un globo de ensayo en pandemia y se utilizó las herramientas tecnológicas, no se lo mantuvo y se ha vuelto a trabajar desde ventanilla como se lo ha venido habiendo normalmente.

Comentario de la entrevistadora

El municipio de Loja no ha realizado ninguna gestión post pandemia, tampoco ha realizado una redistribución de gestiones administrativas que se adapten a la dinámica de

mantener la atención por mecanismos informáticos. Una vez que volvieron a trabajar de manera presencial las actividades no se las están realizando en virtud de la pandemia, sino de los servidores de como venían laborando antes y que han vuelto a sus puestos de trabajo sin tener la intención de gestionar mediadas tecnológicas para la atención de los ciudadanos que necesitan cuidar de la salud y seguir previniendo más contagios.

Pregunta 4. Si se implementa el gobierno electrónico, ¿Qué estrategias adoptaría el municipio de Loja para popularizar el uso y acceso a los servicios de información, como un mecanismo efectivo para el gobierno y participación ciudadana?

Respuesta

Sería consolidar los requisitos sobre la línea de base que establece la Dirección Nacional de Servicios Públicos en lo que tiene que ver con la uniformidad de requisitos, y sería necesario reformar reglamentos en aquellos documentos que ya no se necesitan pedir y así la forma de utilizar el gobierno electrónico sería viable para el usuario al momento de realizar sus gestiones.

Otra de las estrategias sería utilizar los medios institucionales como canal, radio, los variados programas de difusión y medios digitales para poner en conocimiento la implementación de un gobierno electrónico en el municipio, pero creo que la estrategia más efectiva sería de poner ya punto final a la gestión tradicional, la gestión que hasta ahora se encuentra en práctica, que es tramitar todo en físico.

Comentario de la Entrevistadora

El municipio debería implementar un gobierno electrónico en lo que a simplificación de trámites se refiere, debería realizar cambios progresivos para que las personas adopten una cultura informática y se vaya familiarizando con los mecanismos electrónicos.

Pregunta 5. ¿Existe la posibilidad, que todos los servicios que ofrece el municipio de Loja puedan ser brindados a través del gobierno electrónico?

Respuesta

El municipio no solo presta servicios administrativos, sino servicios de participación ciudadana, seguridad ciudadana, control de orden público, tránsito, etc., por lo que no solo son atendidos a través de trámites sino de forma presencial, entonces se podría decir que el gobierno electrónico no se tendría protagonismo del 100% dentro los servicios prestados a la ciudadanía,

pero cabe recalcar que si se implementaría en todas las áreas que tengan la necesidad de ajustarse a un sistema electrónico.

Comentario de la Entrevistadora

El gobierno electrónico está dirigido fundamentalmente a optimizar la tramitología documental, y el municipio presta sus servicios administrativos y asistencia presencial a la ciudadanía, por lo que queda claro que el pretender implementar en un 100% un gobierno electrónico no sería posible por la forma de acceder a los diferentes servicios públicos que la ciudad necesita.

7. Discusión

7.1. Verificación de Objetivos

De acuerdo a los resultados obtenidos por cada objetivo, esta sección presenta la comparación de los mismos con la diversa evidencia empírica recolectada y expuesta en la investigación.

7.1.1. Objetivo General

“Realizar un estudio de carácter conceptual, doctrinario y jurídico sobre el régimen regulatorio del gobierno electrónico en el municipio de Loja y su impacto en los servicios prestados a los ciudadanos tras pandemia por Covid-19”

El señalado objetivo general se valida en este Trabajo de Titulación mediante el desarrollo y análisis de una revisión bibliográfica en la que se realiza el estudio del tema dentro de un marco conceptual, doctrinario y jurídico. El estudio de conceptos se valida mediante el análisis de los siguientes temas:

Marco Conceptual. - Gobierno electrónico, Administración Pública, Administración Pública como prestadora de Servicios Públicos, Servicios Públicos, Servicios Públicos y el Gobierno Electrónico, Servicios Públicos en tiempo de pandemia por Covid-19.

Marco Doctrinal. - Gobierno Electrónico en Ecuador, Modelo de Gobierno Electrónico, Gobierno Eficaz y Eficiente, Evolución de Gobierno Electrónico en Ecuador.

Marco Legal. - Constitución de la República del Ecuador CRE, Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico CIGE, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, Código Orgánico Administrativo COA, Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos LOOETA, Plan Nacional del Buen Vivir, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, Programas Informáticos que utiliza el municipio de Loja, Formas de prestar Servicios Públicos en el municipio de Loja.

Derecho Comparado. - Gobierno Electrónico en España, Desarrollo del Gobierno Electrónico en los Ayuntamientos de España.

Es así como queda demostrado la comprobación del objetivo general en la presente investigación.

7.1.2. Objetivos Específicos

1. “Analizar el estado actual del gobierno electrónico y su impacto en los servicios que brinda el municipio de Loja a los ciudadanos tras la pandemia por Covid-19”

El primer objetivo específico se lo verifica en el desarrollo del Trabajo de Titulación al momento de plantear la pregunta dos de la encuesta a los servidores públicos cuya interrogante es: “¿Conoce si el municipio de Loja cuenta con un gobierno electrónico que preste servicios públicos a la ciudadanía tras pandemia por Covid-19?”, y la pregunta uno de la entrevista realizada al secretario general del municipio, cuya interrogante es: “Después de la pandemia por Covid-19, ¿El municipio de Loja ha implementado un gobierno electrónico que brinde servicios públicos a la ciudadanía?” a lo que el 100% de los encuestados y el entrevistado respondieron que el municipio no cuenta con un GE implementado actualmente.

Antes de pandemia existieron disposiciones de atender al contribuyente a través de medios electrónicos, en los que el municipio si bien no los tiene implementados al 100 por 100, construyeron una página web que cuenta con el servicio en línea al servicio de los ciudadanos. En pandemia crearon la aplicación móvil para consulta en línea, denominada Trámites Loja, que cuenta con seis de los más de cincuenta servicios que deberían ser ofrecidos en plataforma y aplicaciones; se adecuó el servicio de trámites a través de un correo institucional, el mismo que fue suspendido una vez que retornaron a la presencialidad, por lo tanto, es notorio que no ha ido evolucionando con rapidez la implementación de herramientas electrónicas.

Así mismo al realizar la pregunta seis de la encuesta a los servidores públicos, cuya interrogante es: “¿Considera que si el municipio de Loja tuviera un gobierno electrónico optimizaría la prestación de servicios de manera ágil y oportuna?”, dentro de las respuestas de los servidores públicos se pudo evidenciar de acuerdo a los resultados, que en su totalidad de encuestados que equivale al 100% indican que se optimizaría la prestación de servicios de manera ágil y oportuna si se contara con un GE implementado, especialmente tras pandemia por Covid-19; ya que de la manera electrónica las peticiones que realizan los usuarios serían precisas, oportunas, se contaría con formularios electrónicos para las peticiones sin desorientar el despacho de los servicios solicitados.

Otra de las categorías que se desarrolla dentro de la investigación y que ayudan a la verificación del presente objetivo, se encuentra concretamente dentro del marco legal en el punto “4.3.7.1. Programas informáticos con los que cuenta el municipio de Loja”, los mismos que brindan servicios en gestión documental como el más significativo PPLES o cero papeles,

tiene que ver con la reducción ordenada del uso de papel mediante la sustitución de documentos físicos por soportes electrónicos. Esta herramienta acerca más a una implementación de GE ya que recomienda eliminar los trámites en papel.

Entonces al haber analizado estas opciones se verifica que efectivamente al no contar el municipio de Loja con una implementación de GE, debe continuar la institución prestando sus servicios tras pandemia por Covid-19 de la forma tradicional, se continúa el ingreso de los trámites mediante el turno; se retornó al uso de documentos físicos los que son presentados en la oficina de archivo central; los servicios en línea que están funcionales en la página del municipio, tales como: actualización de datos del contribuyente, soporte de infracciones, consulta de infracciones, guía de trámites durante el Covid-19, consulta de cédula catastral, denuncias/regenerar, consulta de impuestos, ordenanzas, certificado de solvencia, consulta de documentos digitales; y en la aplicación móvil que fue creada en pandemia siguiendo la línea para implementar mecanismos electrónicos denominada Trámites Loja, presta los servicios en atención y participación ciudadana; consulta de cédula catastral; aprobación de planos y permisos de construcción, regulación y control urbano y/o centro histórico; permisos de funcionamiento y renovación; permiso de funcionamiento inicial, traspaso de dominio. Que son servicios informativos.

2. “Identificar si existen leyes y reglamentos para la implementación del gobierno electrónico, en el municipio de Loja tras la pandemia por Covid-19”.

El segundo objetivo específico se lo verifica al momento de plantear la pregunta tres de la encuesta a los servidores públicos cuya interrogante es: “¿Tiene conocimiento si el municipio de Loja cuenta con ordenanzas para promover y desarrollar el gobierno electrónico tras pandemia por Covid-19?”, a lo que el 100% de los encuestados indican que el municipio no cuenta con una ordenanza para promover el desarrollo del GE tras pandemia; y la pregunta dos de la entrevista realizada al secretario general del municipio cuya interrogante es: “Después de la pandemia por Covid-19, ¿En qué normativas legales se apoya el municipio de Loja para implementar el gobierno electrónico?”, el entrevistado respondió, no existe una ordenanza que disponga la implementación de GE o una ley que ordene implementar esta tecnología tras pandemia, pero antes de existir la emergencia sanitaria se recibieron disposiciones generales de utilizar los medios tecnológicos necesarios para los procesos de tramitación y la programación cero papel que encamina a la digitalización de documentos para eliminar el exceso de carga de archivos pasivos.

Se encuentran también las normas ya instituidas, en lo que a municipios se refiere se establece en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), que los gobiernos seccionales pueden paulatinamente prestar servicios electrónicos acorde al desarrollo de las Tecnologías; en el Código Orgánico Administrativo (2017), las administraciones públicas están facultadas para ejecutar sus funciones mediante el uso de medios electrónico con la implementación de nuevas tecnologías. Estas normas son dispositivas y cada institución tiene la decisión de ejecutarlas.

También se procede a verificar este objetivo dentro del marco legal en el punto 4.3.7. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, el desafío que enfrenta el municipio tiene dos factores latentes visibles, la falta de implementación progresiva de GE y ampliar la participación ciudadana en la construcción de políticas a través de las TIC, por lo que se debe recalcar que el GE no se trata solo de crear portales de internet, sino que también debe tomar en cuenta las actitudes de los ciudadanos frente a las políticas, la transparencia y el acceso a la información; verificando así que el factor que ha contribuido a que no exista una implementación de GE, es la ausencia de una ordenanza imperativa.

Entonces al haber analizado estas opciones se verifica que existen reglamentos para la implementación del GE en el municipio antes y después de pandemia, pero para dar cumplimiento a las normas existentes se debe contar con una ordenanza que las efectivice.

3. “Emitir recomendaciones para que el municipio de Loja, con sus facultades normativas, regulen y hagan cumplir progresivamente la implementación del gobierno electrónico para la prestación de los servicios públicos tras pandemia por Covid-19”

El tercer objetivo específico se verifica con la pregunta cinco de la encuesta a los servidores públicos cuya interrogante es: “¿Qué políticas públicas debería disponer el municipio de Loja para desarrollar y mantener el gobierno electrónico tras pandemia por Covid-19?”, a lo que respondieron que principalmente la administración debería establecer un rubro fijo, crear un departamento completamente financiado, o implementar una tasa de servicios administrativos que financie la ejecución; para que a través de la creación de políticas se destine un presupuesto institucional para la dotación de un recurso permanente para los gastos administrativos del GE. Ya que la implementación pasa por lo económico, administrativo y social.

Otra de las categorías que ayudan a la verificación del presente objetivo, se encuentra dentro de recomendaciones, en el punto 9.2. Propuesta de una ordenanza donde se recomienda

al municipio que debe implementar progresivamente un modelo de GE de acuerdo a la Norma Técnica de Regulación del Levantamiento de Trámites Administrativos, en la que señala la existencia de la plataforma GOB.EC (Simplificación de trámites | Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios (www.gob.ec)), que contiene el Registro Único de Trámites Administrativos, de las dependencias públicas. Este proceso de simplificación está diseñado para las instituciones públicas reguladas por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos que tiene por objetivo reducir costos de gestión.

Entonces al haber analizado estas opciones se verifica que efectivamente el municipio con sus facultades normativas, deben regular y hacer cumplir progresivamente la implementación de GE para la prestación de los servicios tras pandemia por Covid-19.

7.2. Fundamento Jurídico para la propuesta de Ordenanza Municipal

La propuesta a la obligatoriedad de crear una ordenanza municipal para la implementación de un modelo de GE se fundamenta de acuerdo a diversos enfoques como son: enfoque doctrinario, enfoque jurídico y de opinión.

Desde el enfoque doctrinario se destaca que los GAD se coordinan con los programas y proyectos de la administración pública central, pero no existe una competencia directa para implementar el GE en los municipios como lo describe el Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Por esta razón, cada gobierno seccional asigna recursos, tiempo y presupuesto de manera diferente, razón por la cual algunos municipios han desarrollado mejores herramientas de GE que otros.

El desafío que enfrenta el municipio tras pandemia tiene dos factores latentes visibles, la falta de implementación progresiva del GE y ampliar la participación ciudadana en la construcción de políticas públicas a través de las TIC, por lo que se debe recalcar que el GE no se trata solo de crear portales de Internet, sino que también debe tomar en cuenta las actitudes de los ciudadanos frente a las políticas, aumentando la participación, la transparencia y el acceso a la información.

Asumir el GE como herramienta útil en pandemia por Covid-19 va más allá del uso intensivo de las TIC, es necesario que esta estrategia sea incluida dentro de una modernización que envuelva otras acciones relacionadas con la modificación y simplificación de actividades y que permita ampliar y mejorar la calidad, agilidad y transparencia de la cobertura de los servicios prestados en las administraciones públicas.

La implementación post pandemia del GE implica una reorganización de los servicios públicos en múltiples etapas, una gran inversión en recursos humanos e infraestructura en todas las dependencias; lo cual es un factor clave para el éxito del GE si llegara a ser implementado para la gestión de documentos (trámites) en el municipio de Loja.

Desde un enfoque jurídico se analizaron varias pautas que permiten establecer las medidas determinantes para una implementación de GE que se encuentra normado en la Constitución de 2008, en el Código Orgánico Administrativo 2017, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización 2010, en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos 2018, que habla de la simplificación de trámites administrativos para la prestación de servicios. Todas estas Normas facultativas, que quiere decir que se deriva o depende de la facultad o poder para que las ejecuten o establezcan.

Existe un modelo de proceso de simplificación al servicio de las instituciones, reguladas por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. El municipio debe activar este componente tecnológico que dinamiza la simplificación de trámites de acuerdo a la Norma Técnica de Regulación del Levantamiento de Trámites Administrativos, que señala la existencia de la plataforma GOB.EC (Simplificación de trámites | Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios (www.gob.ec)), que contiene el Registro Único de Trámites Administrativos, de las dependencias públicas (Art. 1).

También se puede tomar como referencia países de Europa como España, que dentro de su legislación ha promovido proyectos tecnológicos para las administraciones públicas orientados al progreso de la prestación de servicios públicos electrónicos, como la Ley 11/2007 que implementa el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos; Ley que dio paso del podrán por el deberán garantizar el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas con los servicios públicos y la administración en general, esto quiere decir que, en España, a través de sus Leyes se reconoce el derecho de los ciudadanos y el gobierno tiene la obligación de garantizarlo.

En la actualidad, la gran mayoría de ayuntamientos españoles ponen a disposición de los usuarios sedes electrónicas a través de las cuales se pueden tramitar multitud de trámites, así como realizar transacciones, pagos, consultas, etc.

Los encuestados y entrevistado en su totalidad estuvieron de acuerdo que se debe crear una ordenanza municipal obligatoria para la implementación y ejecución del GE.

Se hizo un análisis interpretativo, al ser normas facultativas el municipio de Loja puede como no activar a la institución para la carga de trámites, ya que debe existir consenso, voluntad, capacidad administrativa y presupuesto para que se pudiera efectuar la creación de trámites y servicios a través del Proceso de Simplificación de Trámites.

Por todo lo expuesto, considero la necesidad de crear una ordenanza municipal obligatoria para la implementación progresiva del gobierno electrónico en el municipio de Loja, en armonía con el COOTAD y COA.

La propuesta de e-gobierno es generar una nueva dinámica Estado - Ciudadano: un círculo virtuoso que haga más sencilla y comprometida la relación ciudadana, no se trata solo de llevar la tecnología a los trámites rutinarios de los municipios, se trata de repensar, reinventar la administración pública, poniendo al ciudadano en el centro de la renovación.

Las oportunidades que puede ofrecer el GE son numerosas:

1. Hacer más efectivo el gasto público.
2. Promover el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.
3. Mejorar la competitividad.
4. Mejorar la eficiencia y transparencia de la administración.
5. Luchar contra la corrupción.
6. Mejorar la interacción y la rendición de cuentas entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
7. Crear confianza.
8. Crear seguridad.

En resumen, el uso de las TIC permitiría que el municipio sea más eficaz y eficiente, brinde servicios de mayor calidad y un acceso más fácil 24/7 los 365 días del año, generando certidumbre y confianza en el gobierno.

8. Conclusiones

Una vez desarrollada la revisión literaria que se estructuró de la siguiente manera: marco conceptual, marco doctrinario, marco jurídico y derecho comparado, y, habiendo analizado los resultados de las encuestas a los servidores públicos, entrevista al secretario general y haber verificado los objetivos en la discusión de la investigación; se procede a extraer las siguientes conclusiones:

1. En la era del Covid-19, el GE resultó ser una herramienta importante para la innovación de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, una de las claves más efectivas para superar los obstáculos creados por las restricciones y el confinamiento, Albert Einstein, quien también vivió tiempos dramáticos, creía que “es en la crisis donde nacen la inventiva, los descubrimientos y las grandes estrategias”.
2. Los servicios que brindan las instituciones públicas han tenido que adaptarse y rediseñarse a nuevas medidas creadas para mitigar los efectos de la pandemia, a pesar de que el Código Orgánico Administrativo (2017), impulsaba desde antes a que las actividades a cargo de las administraciones sean ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos (art. 90).
3. El municipio de Loja es un gobierno de nivel cantonal encargado de prestar los servicios públicos a los ciudadanos en el marco de las atribuciones que la ley le confiere, pero no existe una competencia, o norma directa, específica y estandarizada en la aplicación de GE, a pesar que en el COOTAD en los artículos 361, 362 y 363 sección cuarta, habilita a los GAD a utilizar las tecnologías existentes y aplicar los sistemas de gobierno digital gradualmente.
4. Durante el brote por Covid-19, el municipio de Loja tomó una serie de medidas emergentes, ya que no contaba con un modelo de GE para hacer frente a las restricciones y el distanciamiento social, para lo cual se estableció el uso del correo electrónico institucional como una alternativa a los servicios en línea; en algunas dependencias se redujo el número de trámites y postergaron algunos cobros municipales.
5. En el análisis del derecho comparado se evidenció que, la administración pública de España con la creación de Leyes que obligan se está encaminando cada vez más hacia la Tecnología, se afianzan en las normas para mejorar los servicios que ofrecen

a los ciudadanos. Según el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico 2020 (EGDI) publicado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Europa por ende España es la región con mejores datos de GE del mundo en el rango europeo. Estos países han logrado resultados muy sólidos en los ayuntamientos a nivel de adopción de gobierno digital, alcanzado altos niveles en el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones, capital humano, servicios en línea, etc.

6. Se logró establecer que, en el municipio de Loja existe un grado de falencia al no contar con un modelo de GE que pueda brindar servicios de forma sistemática, el acceso a los trámites sigue siendo mediante turno que permiten el ingreso controlado a las diferentes dependencias municipales y el uso de documentos físicos que son presentados en la oficina de archivo central, lo que constituye un impedimento para la prestación de servicios digitales y el crecimiento de la institución.
7. De las encuestas realizadas a través de los diferentes criterios de los servidores públicos y contribuyentes se determinó que se debería implementar políticas digitales post pandemia, ya que esta necesidad surge de la inexistencia de un modelo de GE que promueva los servicios públicos, esta implementación debe enfocarse en la correcta ejecución de los servicios electrónicos para reactivar y fortalecer la matriz del municipio, los principales actores son los ciudadanos y como medio de participación e interacción intervienen las TIC que buscan garantizar la prestación de los servicios públicos creando una cultura de innovación y eficiencia y de esta manera ejercer de conformidad con el marco normativo constitucional, sus derechos y obligaciones.
8. De la entrevista realizada a los funcionarios se concluye que es necesario plantear una propuesta de ordenanza municipal para dar efectivo cumplimiento a lo normado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD y en el Código Orgánico Administrativo COA.
9. De todo el proceso investigativo se estableció que el GE incide significativamente en la administración para la prestación de servicios a los ciudadanos, esta conclusión se sustenta en que, dadas las condiciones actuales del municipio de Loja, el GE es una buena herramienta tecnológica que garantizaría un régimen abierto, cercano, eficiente y eficaz.

9. Recomendaciones

Posterior al planteamiento de las conclusiones de la presente investigación, se formula las siguientes recomendaciones y el fundamento jurídico para la propuesta de la ordenanza para el GE:

9.1. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Asamblea Nacional se promulgue un decreto legislativo de GE que permita la integración de servicios de tecnologías de la información como eje colateral para los GAD Municipales y los ciudadanos.
2. Se recomienda al municipio de Loja que es la máxima autoridad con competencia para legislar, dar cumplimiento mediante ordenanza a lo dispuesto en el COA que es el encargado de regular el ejercicio de la función administrativa, para que pueda la estructura institucional adaptarse en un marco normativo adecuado, gestionar la ejecución de los sistemas digitales y de esta manera el usuario se someta también al uso de las TIC.
3. Se recomienda al municipio de Loja regular las políticas públicas para la implementación y desarrollo de una estrategia de GE y mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC brindar a los ciudadanos servicios más cercanos y accesibles; enfoques de gobierno abierto basados en los principios de transparencia, acceso a la información pública, mecanismos de participación, cooperación ciudadana, rendición de cuentas y control social.
4. Se recomienda al municipio de Loja formar alianzas estratégicas con otros gobiernos locales o nacionales para compartir recursos técnicos que permitan a los municipios mejorar la prestación de sus servicios públicos y procesos internos, a fin de reducir el costo de los sistemas que muchas veces son menos accesibles en lo que a prestación de servicios se refiere.
5. Se recomienda al municipio de Loja trabajar en la parte informática para brindar servicios a los ciudadanos, no solo en las competencias en la administración interna de procesos dispuestos por mandato constitucional hacia los gobiernos descentralizados, sino que también sinergicen acciones para que efectúen las disposiciones técnicas pertinentes y se dé cumplimiento con la implementación del GE a servicio de los ciudadanos.
6. Se recomienda al municipio de Loja activar el modelo de proceso de simplificación, impulsada por la plataforma Gob.EC, que se encuentra al servicio de las

instituciones públicas reguladas por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, componente tecnológico que dinamizará la simplificación de trámites, bajo ordenanza. Art. 6 de la LOOETA.

9.2. Propuesta de Ordenanza Municipal

Propuesta para mejorar las políticas de GE del municipio de Loja

Situación actual del municipio de Loja:

1. Acceso a los trámites mediante turno que permiten el ingreso controlado a las diferentes dependencias.
2. Uso de documentos físicos presentados en oficina de archivo central.
3. Servicios en línea de la página web del municipio – Servicios de Información.
4. Aplicación Móvil – Trámites Loja con 6 productos que ofrece al Usuario. – Servicios de Información.

Situación futura del municipio de Loja:

1. Servicios Digitales: sistema multicanal, portal de servicios, servicios ciudadanos.
2. Interoperabilidad: normativa y gobernanza, plataformas de pago.
3. Datos: información del usuario.
4. Identidad digital y firma digital: identidad, firma.
5. Ciberseguridad: seguridad para los datos de los ciudadanos.

¿Por qué crear una ordenanza?

Las TIC juegan actualmente un papel integral en la relación entre los ciudadanos, las empresas privadas y las instituciones públicas, ya que su uso mejora la calidad de vida de los ciudadanos y facilita la prestación de servicios ágiles, eficientes y seguros.

El Consejo Municipal le compete expedir las ordenanzas y normativa específica con el objeto de cumplir las funciones tipificadas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

La creación de un instrumento regulatorio para la implementación del GE, permitirá la integración de servicios de tecnologías de la información como eje colateral para el GAD Municipal y los ciudadanos.

Objetivo de la ordenanza

- Hacer efectivas las normas existentes para el uso de las TIC dentro de las dependencias del municipio de Loja, al servicio de los ciudadanos.

- Regular las políticas públicas para desarrollo de una estrategia de GE que será implementada por el municipio de Loja, y mediante el uso de las TIC brindar a los ciudadanos servicios más cercanos y accesibles; enfoques de gobierno abierto basados en los principios de transparencia, acceso a la información pública, mecanismos de participación, cooperación ciudadana, rendición de cuentas y control social con un gobierno cercano, eficaz y eficiente.
- Ampliar y mejorar los servicios públicos a los ciudadanos, simplificando los trámites mediante el uso de las TIC.
- Acercar a los ciudadanos con el municipio de Loja.

Ámbito de la ordenanza

- Aplicación en la Municipalidad, entidades adscritas y ciudadanos.

Pilares de la ordenanza

- Constitución de la República de Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Código Orgánico Administrativo.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- Reglamento General a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (reformado).

Obligaciones de la ordenanza

- Poseer infraestructura adecuada
- Poseer mecanismos electrónicos
- Brindar servicios de calidad
- Poseer presupuesto Municipal
- Poseer seguridad informática
- Alfabetización digital para los ciudadanos

Modelo de proceso de simplificación – plataforma gob.ec

Existe un modelo de proceso de simplificación de trámites al servicio de las instituciones, reguladas por la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA), impulsados en el Registro Único de Trámites, plataforma Gob.ec.

Figura 18. La imagen muestra el proceso de simplificación y la guía Oficial de Trámites Administrativos.

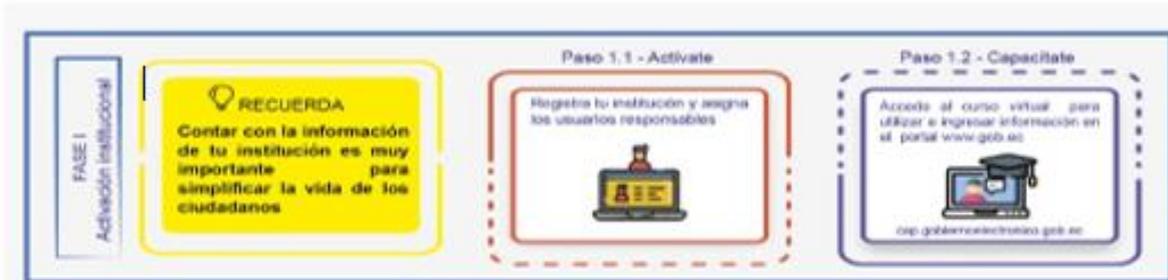
Figura 18

Guía oficial de trámites y servicios

Proceso de simplificación

Fase I: Activación institucional

Las instituciones públicas reguladas por la Ley orgánica para la optimización y eficiencia de tramites administrativos, deberán activarse en el Registro Único de Trámites, plataforma Gob.Ec



Fase II: Registro de trámites

Las instituciones deberán identificar, detallar y publicar sus trámites en la plataforma Gob.Ec



Fase III: Planificación de la simplificación

Se deberá calcular el costo administrativo de los trámites, priorizar y planificar su simplificación.



Fase IV: Simplificar

En función de las estrategias y habilitantes tecnológicos para la simplificación, se deberá simplificar los trámites administrativos



Nota. Guía de Simplificación de Trámites. Tomada de la página web del portal único de trámites ciudadanos Gob.ec [imagen], desarrollado por GE, 2022, Grupo Milestone 5.2.1.

Este mecanismo tecnológico dinamizará la simplificación de trámites en el municipio de Loja, entregando servicios a los ciudadanos, se debe activar este componente tecnológico de acuerdo a la Norma Técnica de Regulación del Levantamiento de Trámites Administrativos (2019), que tiene por objeto definir los lineamientos que regulan el Registro Único de Trámites Administrativos contenido en la plataforma GOB.EC, el levantamiento y registro de la información de los trámites administrativos y las atribuciones que tendrán los delegados dentro de las entidades y organismos (art. 1).

10. Bibliografía

- Ávila, D. (2014). El uso de las TIC en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. México: Andamios 11(24).
- Barrionuevo, J. N. (2021). *El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020*. Sociedad y Tecnología 4(2).
- Barriuso, C. (2007). *Administración Electrónica, 1ra. ed.* Madrid, España: Dykinson.
- Canel, M. (2019). *La comunicación de la Administración pública: Para gobernar con la sociedad*. Mexico: Fondo de la Cultura Económica.
- Carrillo, A. O. (2022). El gobierno electrónico en el Código Organico Administrativo: importancia durante la elmergencia sanitaria por COVID 19. *Sociedad y Tecnología*, 128.
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2013). Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado . Pucón, Chile.
- Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. (01 de 06 de 2007). Resolución No. 18 de la "Declaración de Santiago" . Pucón, Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago de Chile.
- Castoldi, P. (2002). *El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración*. Buenos Aires, Argentina: Prudentia Iuris.
- Código Orgánico Administrativo [COA]. (31 de 07 de 2017). Asamblea Nacional República del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Código Organico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (19 de 10 de 2010). Presidencia de la República del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador [CRE]. (20 de 10 de 2008). Asamblea Nacional República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de 10 de 2008). Asamblea Nacional República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno Electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela*. Venezuela: Universidad de Oriente.
- Decreto Ejecutivo 1017 de 2020 [con fuerza de ley]. (16 de 03 de 2020). Decretos Ejecutivos Declaratorios de Estado de Excepción. Suplemento No. 163.

- Estatuto Regimen Jurido Administrativo Función Ejecutiva [ERJAFE]. (18 de 03 de 2002). Decreto Ejecutivo. Quito, Ecuador.
- Fernández, J. (2010). Revista de Derecho - Disertación sobre el servicio público. Quito, Ecuador: UASB.
- Gestión Pública. (2014). Gobierno Electrónico - Innovación. Quito, Ecuador: Ekos.
- Gordillo, A. (2006). *Tratado de Derecho Administrativo - Servicios Públicos*. Buenos Aires, Argentina: FDA.
- Grönlund, A. (2005). "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications". *International Journal of Electronic Government Research*. (Vol. 1).
- Guterres, A. (2020). *Declaraciones del Secretario General sobre la COVID 19: Un llamado a la solidaridad_ Discurso de apertura del Secretario general en la conferencia virtual de prensa sobre la crisis de COVID-19*.
- Guzmán, A. (2008). *LA Administración Pública - Manual de Procedimiento Administrativo - Universidad Particular de Loja*.
- Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública. (18 de 12 de 2013). Dado en el Palacio Nacional. Quito, Ecuador.
- INEC. (25 de 07 de 2017). Clasificador Geográfico Estadístico – DPA [en línea]. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/clasificador-geografico-estadistico-dp>
- Jaramillo, H. (2011). *Administración pública - Derecho Administrativo*.
- Lee, J., & Kim, J. (2007).
- Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. (23 de 06 de 2007). Ley 11/2007. España.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. (23 de 10 de 2018). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Quito, Ecuador.
- MINTEL. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021*. Quito, Ecuador.
- Norma Técnica de Regulación Levantamiento Trámites Administrativos. (28 de 10 de 2019). Quito, Ecuador.
- Oreskes, N. (2020). *We Need Big Government to Save Us From the Pandemic_(necesitamos un gobierno grande para salvarnos de la pandemia)*. en ligne du magazine Time.

- Organización de Estados Americanos. (06 de 2006). *Departamento para la Gestión Pública*.
Guía de Mecanismos para la Promoción de Transparencia y la Integridad en las
Américas. Gobiernos Electrónicos.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 - Secretaría
Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. Quito, Ecuador.
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico versión 2.0 . (2016). Secretaría Nacional de la
Administración Pública. Quito, Ecuador.
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico. V. 1.0. (2014). Secretaría Nacional de la
Administración Pública . Quito, Ecuador.
- Rad, C., & Espinoza, E. E. (2021). *Covid-19 un desafío para los servicios públicos*. Cpnrado.
- Reglamento Ley Optimización Y Eficiencia de Trámites Administrativos. (06 de 05 de 2022).
Asamblea Nacional República del Ecuador. 2. Quito, Ecuador. www.lexis.com.ec
- Resolución de Alcaldía No. 0045-AL-2021 [Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal
del Cantón Loja]. (29 de 03 de 2021). Por la cual de establece la Suspensión de
Terminos y Plazos.
- Resolución de Alcaldía Nro. 0028-AL-2020 [Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal
del Cantón Loja]. (17 de 03 de 2020). Por la cual de establece la Suspensión de
Terminos y Plazos.
- Rincón, E. (2003). *Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas
tecnologías: una aproximación crítica y preliminar al e-control*. ISSN 0124-0579.
- Santos, D. (2019). *Gobierno y Gestión de la Ciudad*. Barcelona, España: Ajuntament de
Barcelona.
- Sarria, E. (2019). Derecho administrativo. Bogotá, Colombia: C.E.I.D.A.
- Vargas, C. D. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno* (Vol. 11). Medellín, Colombia:
Uni-Pluri/Versidad.
- Viega, M. (2014). *Hacia una Administración Electrónica* (Vol. II). Madrid, España.
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N., & Cornejo Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico
en Ecuador: la innovación en la administración pública. *ESPACIOS*, 39(06), 15.
<https://doi.org/>.

11. Anexos

Anexo 1. Certificado de Traducción Abstract

Mg. Yanina Quizhpe Espinoza

Licenciada en Ciencias de Educación mención inglés

Magister en traducción y mediación cultural

Loja, 9 de diciembre de 2022

Yo, Lic. Yanina Quizhpe Espinoza, con cédula de identidad 1104337553, docente del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de Loja, y certificada como traductora e interprete en la Senescyt y en el ministerio de Trabajo del Ecuador con registro **MDT-3104-CCL-252640**, certifico:

Que tengo el conocimiento y el dominio de los idiomas español e inglés y que la traducción del trabajo de titulación, “**La implementación del gobierno electrónico y su incidencia en los servicios que presta a la ciudadanía el Municipio de Loja, post pandemia por Covid-19**”, de autoría de la estudiante **Diana Elizabeth Alvarado Ruiz**, con cédula **1103861561**, es verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Atentamente

YANINA
BELEN
QUIZHPE
ESPINOZA

Firmado digitalmente por
YANINA BELEN
QUIZHPE
ESPINOZA
Fecha:
2022.12.09
22:24:55 -05'00'

Yanina Belén Quizhpe Espinoza.

TRADUCTORA