

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528>

Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo

Electronic government: perception of users in the management of transparency and citizen participation in the municipality of Quevedo

Adriana Lorena Victorero Veas

adriana.victorero2015@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-9043-9768>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Ecuador

Artículo recibido: 06 de agosto de 2024. Aceptado para publicación: 21 de agosto de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

En los últimos años, la innovación ha permitido que se implemente el gobierno electrónico (e-Gobierno) en la administración pública, con el propósito de mejorar, optimizar y fomentar la transparencia. De acuerdo con lo anterior, en esta investigación titulada “Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la Municipalidad de Quevedo”, se estableció como objetivo identificar el nivel de percepción de los usuarios en la transparencia y la participación de los ciudadanos en Quevedo. El método de investigación aplicado para ello fue mixto, con una muestra de 384 ciudadanos de Quevedo. Como resultado, se evidenció que el 29,3 % de los encuestados tienen conocimiento sobre qué es el gobierno electrónico, el 32,3 % regularmente recomendaría el uso de las plataformas digitales de la municipalidad, por lo que se observa que el nivel de percepción es medio. Así, se concluyó que la experiencia regularmente positiva de los usuarios, al utilizar las plataformas digitales de la municipalidad, les genera una percepción de mayor agilidad en los procesos administrativos.

Palabras clave: gobierno electrónico, transparencia, participación ciudadana, municipalidad

Abstract

In recent years, innovation has allowed the implementation of electronic government in public administration, this in order to improve, optimize and promote transparency. This is how in this research called “Electronic government: user perception in the management of transparency and citizen participation in Quevedo”, the main objective was to identify the level of perception of users in transparency and citizen participation in the town of Quevedo. The research method applied was the same. A sample of 384 citizens of the population of Quevedo was considered. Resulting that 29.3% of those surveyed have knowledge about what electronic government is, as well as that 32.3% would regularly recommend the use of the digital platforms of the municipality, identifying that the level of perception is medium. Concluding that the regularly positive experience of users, using the digital platforms of the municipality, generates a perception of greater agility in administrative processes.

Keywords: electronic government, transparency, citizen participation, municipality

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Victorero Veas, A. L. (2024). Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (4), 3782 – 3792.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528>

INTRODUCCIÓN

El concepto de gobierno electrónico surgió cuando los gobiernos empezaron a hacer uso de internet de primera generación (Web 1.0) como medio de comunicación con los ciudadanos, a fin de optimizar el acceso a la información pública, mejorar la transparencia y brindar servicios públicos básicos. Cabe aclarar que el término gobierno electrónico se utilizó por primera vez en 1993, en un informe encargado por la administración del presidente estadounidense Bill Clinton (Arguelles, 2022).

El gobierno electrónico ha sido un hito que estableció principios fundamentales que permiten el acceso a los servicios públicos a través de herramientas tecnológicas, las cuales garantizan la transparencia y la participación ciudadana en los servicios públicos. Sin embargo, la aplicación de estos principios debe ser flexible y basarse en las necesidades específicas del país, teniendo en cuenta las dinámicas y especificidades de cada país (CLAD, 2007).

Ecuador diseñó el primer Plan Nacional de Gobierno Electrónico en 2009, a la par de otros países sudamericanos, como una estrategia para modernizar las instituciones públicas. El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2009-2013 se creó como una herramienta de continuo desarrollo que necesita del compromiso y la participación de toda la ciudadanía; además, tiene como objetivo consolidar un país cerrado, en vías de convertirse en abierto, eficiente y eficaz, a través del modelo de desarrollo del Gobierno Electrónico Ecuatoriano (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014).

Asimismo, los pilares sobre los que se asienta este modelo son los recursos básicos para desarrollar soluciones que avancen en las estrategias necesarias para lograr los propósitos de dicho plan. Estos pilares buscan utilizar las TIC para mejorar la transparencia, el acceso a información pública y prestación de servicios públicos básicos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014). En términos generales, el gobierno electrónico permite mejorar la calidad del servicio y fortalecer su atención al usuario en cuanto a eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública. Igualmente, es preciso promover la participación ciudadana y el diálogo abierto para tomar decisiones informadas y representativas, teniendo en cuenta las diversas perspectivas y necesidades de la sociedad (Flores, 2021).

La percepción del usuario sobre la transparencia es un aspecto fundamental en el gobierno electrónico, puesto que implica que los ciudadanos tengan acceso a la información sobre las actividades de las entidades públicas, lo que incluye acceso al presupuesto, las leyes, las políticas y los informes de rendición de cuentas. En ese orden de ideas, se pretende que el usuario tenga apertura y disponibilidad de la información, cuando los gobiernos implementan políticas de gobierno electrónico proporcionan plataformas en líneas para la divulgación de los datos, de modo que la ciudadanía pueda acceder a ello de manera más sencilla y rápida (Naser & Concha, 2011). Esto ayuda a mejorar la percepción del usuario en la transparencia y aumenta la confianza en los gobiernos.

Al implementar el gobierno electrónico es posible promover la participación ciudadana en la toma de decisiones, mediante plataformas virtuales en línea, donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones, presentar propuestas, participar en encuestas y contribuir a la formulación de políticas públicas; aunado a lo anterior, fomenta la colaboración entre el gobierno y la ciudadanía, lo que a su vez fortalece la percepción de la transparencia y la confianza en los procesos administrativos (Naser & Concha, 2011).

Finalmente, el gobierno electrónico representa nuevos desafíos que pueden conllevar la toma de decisiones acertadas o desafortunadas. Así también, de acuerdo a Támara & Espinoza (2023), la implementación de las TIC posibilita que los ciudadanos obtengan información de forma ágil, reduciendo el tiempo de espera y el uso de recursos en las operaciones del sector público (p. 20).

Principios de Gobierno Electrónico de Ecuador

Para mejorar la calidad de los servicios públicos se determinaron siete principios, aumentar la participación de los ciudadanos e incrementar la transparencia en la administración del Estado, lo que contribuye a la optimización de la eficiencia administrativa y la aproximación a las necesidades de los ciudadanos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014).

En el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”, el desarrollo del gobierno electrónico ha incentivado una ampliación de esta lista de principios, al reconocer la importancia de garantizar el derecho de los ciudadanos a tener servicios públicos eficientes y transparentes a través de plataformas digitales. Otros principios incluidos en esta extensión están diseñados para abordar las circunstancias y los desafíos específicos que enfrenta Ecuador en su camino hacia una administración pública moderna e inclusiva.

Igualdad: el principio básico del gobierno electrónico es brindar igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía en cuanto a las relaciones con el Estado y su administración, independientemente de que esta sea electrónica o no. Esto asegura que toda la ciudadanía, sin importar su condición socioeconómica o residencia, pueda acceder a servicios públicos de alta calidad y a la implementación completa y eficiente de los procedimientos administrativos.

Legalidad: este principio garantiza la legalidad y la legitimidad de los procedimientos administrativos, al tiempo que promueve la simplificación y asegura que todos los ciudadanos tengan las garantías necesarias a la hora de interactuar con la administración pública. Además, se protege la privacidad de los ciudadanos y el uso de las comunicaciones electrónicas cumple con la normativa de protección de datos.

Conservación: este principio garantiza que las comunicaciones y los documentos electrónicos sean conservados de manera similar a los medios tradicionales.

Transparencia y accesibilidad: prevén que los datos facilitados por las instituciones administrativas estatales y los servicios prestados a través de medios electrónicos sean claros y comprensibles, adaptados a la información personal de los destinatarios, de manera que sea fácilmente accesible para todos los ciudadanos.

Proporcionalidad: asegura que los requisitos de seguridad en el gobierno electrónico sean proporcionales y apropiados para la naturaleza de la relación que se da con el poder ejecutivo, equilibrando la protección y la facilidad de acceso.

Responsabilidad: asegura que los gobiernos rindan cuentas por las actividades que realizan a través de medios tradicionales y electrónicos, garantizando la rendición de cuentas y la equidad en el desempeño de sus funciones.

Adecuación tecnológica: determina que la administración estatal elegirá la mejor tecnología de acuerdo con sus necesidades.

Continuidad: prevé que los datos y los servicios estén siempre disponibles sin restricciones, incluso en caso de imprevistos, lo que asegura la continuidad de las actividades del Estado en el entorno digital.

Reciprocidad: Así como los estados y las administraciones utilizan los datos de los ciudadanos, estos últimos también tienen derecho a su acceso, lo que favorece la transparencia y la igualdad informativa.

Seguridad y confianza: es garantizar la protección y la seguridad de los datos en el gobierno electrónico, garantizar su disponibilidad, confidencialidad e integridad, y generar confianza entre el gobierno y la ciudadanía.

Interrelación por medios digitales: a través de medios digitales sustenta que los particulares no tengan que acudir físicamente a las instituciones públicas, teniendo en cuenta que las normas así lo permitan.

Excelencia: permite que se utilicen estándares de calidad altos para el desarrollo y la prestación de servicios de gobierno electrónico, que buscan una administración pública moderna y eficaz, de forma que pueda satisfacer las peticiones de la ciudadanía.

Relaciones del Gobierno Electrónico

Ciudadanos y ciudadanas: A través de medios digitales y servicios en línea, los ciudadanos pueden obtener información pública, revisar trámites, ser partícipes de la toma de decisiones y recibir servicios públicos de manera más rápida y eficiente; asimismo, se fomenta la participación ciudadana por medio de mecanismos, como encuestas en línea, foros y audiencias públicas electrónicas (Guédez, 2019).

Gobierno: los gobiernos son los principales impulsores e implementadores de las iniciativas de e-Gobierno; por ello, son responsables del desarrollo y el mantenimiento de las plataformas, aplicaciones y los sistemas digitales que facilitan el acceso a los servicios y la comunicación con la ciudadanía. Además, el gobierno debe garantizar el cuidado de información en línea y transparencia de la administración pública. En esa línea, la implementación del e-Gobierno también puede mejorar la eficiencia de la administración y reducir el costo de la prestación de servicios públicos (Encarnación et al., 2021).

Sector productivo: este sector, que incluye las empresas y otras organizaciones privadas, también puede beneficiarse del gobierno electrónico. En este sentido, la plataforma en línea facilita la interacción con el gobierno para obtener licencias, realizar transacciones comerciales y participar en licitaciones públicas de manera más flexible. Además, el gobierno electrónico puede facilitar el diseño de nuevas oportunidades de negocio en la economía digital (Agurto, 2020).

Servidores públicos: estos tienen un rol clave en la implementación y la operación del e-Gobierno, de modo que deben estar capacitados en el uso de tecnologías y herramientas digitales, para brindar servicios más eficientes a los ciudadanos. De la misma forma, deben velar por la protección de datos y seguir los protocolos de ciberseguridad para prevenir posibles brechas (Del Pezo, 2017).

Descripción del Modelo de Gobierno Electrónico del Ecuador

Sobre este punto, Moreira e Hidalgo (2020) precisaron que “para el año 2009, en Ecuador se creó el plan de gobierno electrónico basado en cuatro elementos fundamentales: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones, como instrumento para la modernización”.

- Pilares del Plan de Gobierno Electrónico
- Marco regulatorio
- Servicios y procesos
- TIC
- Personas.

Objetivos del Plan de Gobierno Electrónico

Según la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2014), “el Gobierno Electrónico tiene como objetivo generar un marco estratégico para la transformación de la administración pública en tres pilares fundamentales: Gobierno: cercano, abierto, eficaz y eficiente” (p. 27). Tales objetivos buscan modernizar y fortalecer la administración pública y promover una administración más transparente, eficiente y cercana a los ciudadanos.

Gobierno Cercano: busca hacer que las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos sean más cercanas, mediante canales electrónicos para la comunicación directa, facilitando la atención y respondiendo a las necesidades de los ciudadanos (Arcentales y Gamboa, 2019).

Gobierno Abierto: promueve la interacción mutua entre ciudadanos y gobierno (Villarreal et al., 2019).

Gobierno Eficiente y Eficaz: pretende optimizar los procesos gubernamentales internos mediante las TIC, con el fin de ofrecer servicios con calidad de forma más flexible y rentable (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2018).

Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico se basa en una serie de procesos, los cuales se realizan con el propósito de alcanzar mejoras significativas en la administración pública, y la prestación de los servicios públicos mediante la introducción de las TIC (Agurto, 2020).

Parque de Soluciones

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico se compone de una serie de programas, proyectos y normas destinados a mantener y apoyar la estrategia encaminada al logro de las metas establecidas. Estas iniciativas están orientadas a mejorar la administración pública y la prestación de servicios públicos por medio de las TIC (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2018).

Elementos marco regulatorio

Constitución de la República de Ecuador: Según la Constitución (2008), cita del 2015, determina en los siguientes artículos que:

Art. 61, numeral 2 que "las ecuatorianas y los ecuatorianos gozan del derecho de participar en los asuntos de interés público".

Art. 91 menciona que "la acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna".

Art. 16, Numeral dos "El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación".

Art. 17, Numeral dos "Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada".

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Según Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública (2004) menciona que:

Art. 1 "el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado".

Art. 2 "la presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es Signatario".

Art. 7 "por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en él, por la transparencia en la gestión

administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que, para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria como 20 parámetros a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t”.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana: Según la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) menciona en:

Art. 1 “la presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organizaciones lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social”.

Art. 4 “información y transparencia. - Es el derecho al libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa”.

Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos: Según Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos (2010) menciona en:

Art. 1 “el objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías”.

Art. 2 “ámbito de aplicación. - La presente Ley rige para las instituciones del sector público y privado que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, sobre las personas naturales o jurídicas, sus bienes o patrimonio y para las usuarias o usuarios de los registros públicos”.

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un alcance de tipo descriptivo, de modo que se aplicó el método mixto, por cuanto al combinar métodos cuantitativos y cualitativos se puede desarrollar una comprensión más completa y profunda del tema (Hernández et al., 2014). El enfoque de la investigación fue cuantitativo, dado que se buscó identificar patrones, tendencias y opiniones, lo que a su vez contribuyó al establecimiento de las conclusiones finales.

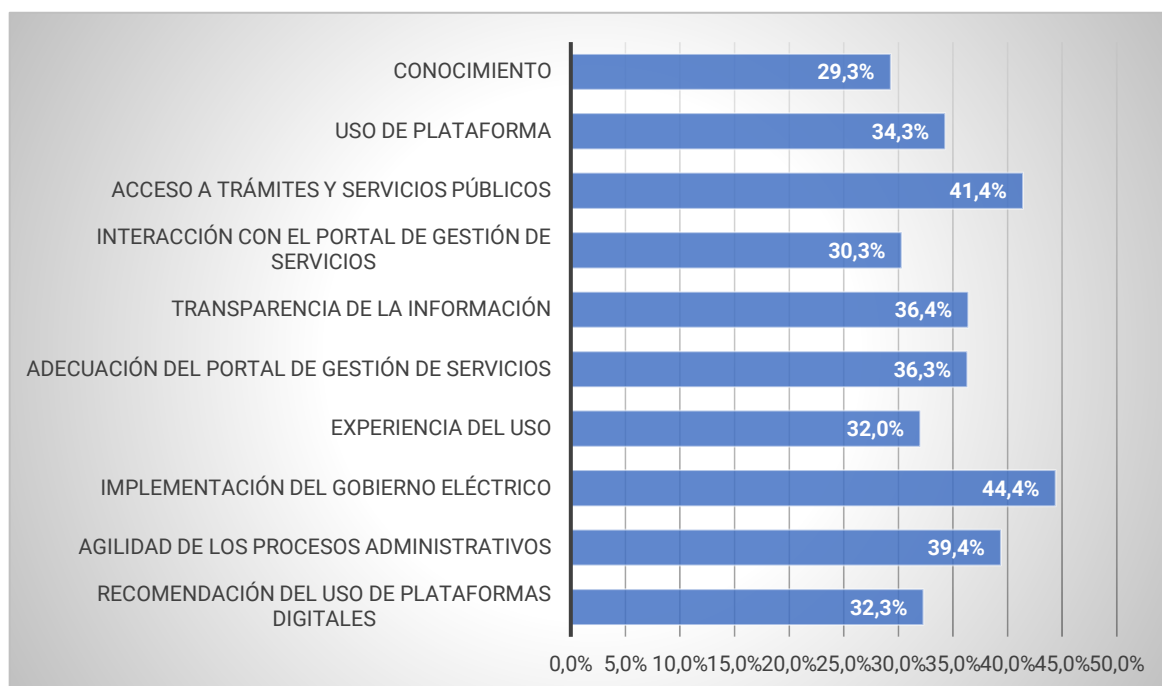
Para recolectar información, se hizo uso de la técnica de la encuesta, durante la investigación de campo y en contacto directo con la población, a través de lo cual se logró obtener información valiosa y relevante, que contribuyó en la búsqueda de respuesta acerca de la problemática de estudio. El cuestionario preelaborado se formuló con preguntas cerradas, cuya escala de medición fue de tipo Likert, donde la población de estudio proporcionó información para la determinación del nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la transparencia y la participación ciudadana en Quevedo. La muestra obtenida mediante el cálculo estadístico determinó considerar a 384 ciudadanos de la población de Quevedo, la cual cuenta con 220539 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2022).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez aplicada la encuesta, se analizaron los datos recopilados. Por lo tanto, el análisis estadístico fue de tipo cuantitativo (ver gráfico 1), reflejando por medio de porcentajes las percepciones de los ciudadanos; empero, el análisis cualitativo permitió identificar razones y motivaciones con respecto al uso de las plataformas digitales de la municipalidad.

Gráfico 1

Percepción de los usuarios en la transparencia y la participación ciudadana en la localidad de Quevedo



Fuente: datos recopilados de la encuesta aplicada a los ciudadanos de Quevedo.

Análisis: los datos recopilados determinaron que el 29,3 % de los encuestados tienen conocimiento sobre qué es el gobierno electrónico; 34,3 % afirmó que regularmente utiliza las plataformas en línea disponibles por parte de la municipalidad de Quevedo para acceder a información; así también 41,4 % manifestó que casi nunca la municipalidad facilita el acceso a trámites y servicios públicos mediante plataformas digitales. Por otra parte, el 30,3 % mencionó que regularmente el portal de gestión de servicios de la municipalidad permite una interacción fácil, el 36,4 % considera que regularmente la información proporcionada a través del portal de servicios es transparente. El 36,3 % indicó que generalmente el portal de la municipalidad se encuentra adecuado para acceder a los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico, ya sea computador, celular, tablet, entre otros; el 32 % aseguró que su interacción con el portal de servicios ha sido regularmente positiva. Así también, el 44,4 % consideró que regularmente se ha logrado una mayor cercanía entre los ciudadanos y las autoridades por este medio. El 39,4 % señaló que regularmente los procesos administrativos se han agilizado en la municipalidad de Quevedo a través del uso de plataformas digitales, razón por la cual el 32,3 % regularmente sí recomendaría el uso de las plataformas digitales de la municipalidad.

De este modo, una vez analizados los datos recopilados, se logró identificar que el nivel de percepción de los usuarios con relación a la transparencia y la participación ciudadana en Quevedo es medio. Esto teniendo en cuenta que, según la CEPAL, la percepción del usuario sobre la transparencia es un

elemento esencial en el gobierno electrónico, pues implica que los ciudadanos tengan acceso a la información sobre las actividades del Estado, y esto ayuda a aumentar la confianza en los gobiernos locales (Naser & Concha, 2011).

CONCLUSIÓN

El estudio permite concluir que es importante que los ciudadanos tengan conocimiento sobre el gobierno electrónico, el empleo de estos y, sobre todo, que ello permite acceder a trámites y servicios públicos.

A través de la interacción de los ciudadanos por medio del portal de gestión de servicios de la municipalidad se puede lograr promover la intervención ciudadana, generando opiniones que contribuyen a la formulación de políticas públicas, creando vínculos con percepción de transparencia y confianza en la administración pública.

Por demás, se destaca, la experiencia regularmente positiva de los usuarios, en cuanto al uso de las plataformas digitales de la municipalidad, permite establecer que el nivel (medio) de percepción de estos en cuanto a la transparencia y la participación a través de la implementación del gobierno electrónico les genera una percepción de mayor agilidad en los procesos administrativos; por consiguiente, esto logra que ellos recomienden regularmente el uso de plataformas digitales de la municipalidad.

REFERENCIAS

Agurto, D. A. (2020). Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020 [tesis de grado]. Universidad Central de Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23387>

Arcentales, R. A., & Gamboa, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 3(26), 3-4.

Arguelles, E. (15 de 03 de 2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad de Conocimiento*, 10(24), 1-16. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81028>

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449 de 20-oct-2008.

Del Pezo, E. J. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *NNOVA Research Journal*, 2(8), 141-154. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249>

Encarnación, S. J., Díaz, D. A., & Armijos, M. I. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77-97. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.9562>

Flores, Y. A. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359

Guédez, J. J. (2019). Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones. *Revista Científica Compendium*, 22(42), 1-20. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a edición. McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2022). *Proyecciones referenciales de población a nivel cantonal-provincial*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Ley 24 de 2004. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Registro Oficial Suplemento No. 337 de 18-may.-2004.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Registro Oficial Suplemento No. 175 de 20-abr-2010.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos. Registro Oficial Suplemento No. 162 de 31-mar.-2010.

Moreira, M. M., & Hidalgo, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(8), 944-961. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - Cepal.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2009). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2009-2013*. Gobierno Nacional de la República del Ecuador.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017*. Gobierno Nacional de la República del Ecuador.

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. Gobierno Nacional de la República del Ecuador.

Támara, G., & Espinoza, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. ReHuSo Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 8(1), 18-34. <http://dx.doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Villarreal, F. J., Tapia, R. M., Jaime, J. A., & Puetate, J. P. (2019). Gobierno Abierto, la experiencia del gobierno autónomo descentralizado del Carchi-Ecuador y la Gobernación de Nariño-Colombia. Revista Buen Gobierno(27), 1-10. https://doi.org/10.35247/buengob_27_03

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .