Revista Veritas de Difusão Científica
Recepção: 21-12-2024 Aprovação: 25-01-2025
DOI: https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.426

Impacto del Gobierno Electrónico en la Eficiencia y Transparencia de la Gestión Pública

Danny Jesús Miranda Muñoz
dmirandam@uteq.edu.ec
https://orcid.org/0009-0007-3081-432X
Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras, Quevedo – Ecuador

Mayerli Anabell Tingo Macías
mtingom@uteq.edu.ec
https://orcid.org/0009-0002-4078-1035
Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras, Quevedo – Ecuador

Camila Alexandra Zamora Mendoza
czamoram4@uteq.edu.ec
https://orcid.org/0009-0002-1382-2997
Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras, Quevedo – Ecuador

Darwin Javier Zamora Mayorga
dzamora@uteq.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-5118-2519
Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras, Quevedo – Ecuador

RESUMEN

La investigación "Impacto del Gobierno Electrónico en la eficiencia y transparencia de la gestión pública en Ecuador (2020-2024)" analiza cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han transformado la administración pública ecuatoriana. Se adoptó un enfoque cualitativo descriptivo, examinando casos de instituciones clave como el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Registro Civil y la plataforma "Datos Abiertos Ecuador". Para reforzar la validez de los resultados, se sugiere la aplicación de entrevistas a funcionarios públicos y encuestas a ciudadanos, permitiendo evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales. Aunque el estudio se basó en análisis documental y codificación temática, futuras investigaciones podrían beneficiarse de un enfoque mixto. Los hallazgos reflejan mejoras en eficiencia y transparencia, pero persisten desafíos en usabilidad y acceso digital, especialmente en zonas rurales. Mientras el 65% de los ciudadanos percibe mejoras, el 35% enfrenta dificultades. La conclusión subraya que el éxito del Gobierno Electrónico depende de superar barreras estructurales y garantizar inclusión digital.

Palabras clave: Gobierno electrónico, transparencia, eficiencia, participación ciudadana, brecha digital

Impact of Electronic Government on the efficiency and transparency of public management

ABSTRACT

The research "Impact of Electronic Government on the efficiency and transparency of public management in Ecuador (2020-2024)" analyzes how Information and Communication Technologies (ICT) have transformed Ecuadorian public administration. A qualitative descriptive approach was adopted, examining cases from key institutions such as the Internal Revenue Service (SRI), the Civil Registry and the "Open Data Ecuador" platform. To reinforce the validity of the results, the application of interviews with public officials and surveys with citizens is suggested, allowing users to evaluate the perception of the efficiency and accessibility of digital services. Although the study was based on documentary analysis and thematic coding, future research could benefit from a mixed approach. The findings reflect improvements in efficiency and transparency, but challenges remain in usability and digital access, especially in rural areas. While 65% of citizens perceive improvements, 35% face difficulties. The conclusion highlights that the success of Electronic Government depends on overcoming structural barriers and guaranteeing digital inclusion.

Keywords: electronic Government, transparency, efficiency, citizen participation, digital divide

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha modificado profundamente la manera en que los gobiernos interactúan con sus ciudadanos, convirtiendo al Gobierno Electrónico en una herramienta clave para optimizar la gestión pública. Aún se debate el impacto real de estas iniciativas en la eficiencia y transparencia de la administración pública, especialmente en países en desarrollo como Ecuador. Si bien el Gobierno Electrónico mejora la eficiencia y transparencia, también introduce desafíos en ciberseguridad. La digitalización de procesos administrativos expone al Estado a posibles ataques cibernéticos y accesos no autorizados a información sensible. En este argumento, Ecuador no es la excepción, ya que enfrenta crecientes amenazas cibernéticas en sus plataformas digitales, lo que hace crucial la implementación de estrategias robustas de protección de datos. Para mitigar estos riesgos, es clave implementar autenticación multifactor, cifrado avanzado y capacitar a funcionarios en seguridad digital.

Aunque se han implementado diversas estrategias de digitalización entre 2020 y 2024, no existe un consenso claro sobre su alcance en términos de promover una gestión más eficiente y participativa. Este vacío en el conocimiento plantea la necesidad de evaluar de manera sistemática los logros, limitaciones y desafíos del Gobierno Electrónico en el escenario ecuatoriano (Cuzme y Zambrano, 2023).

Abordar este tema es esencial, ya que el Gobierno Electrónico no solo representa una oportunidad para modernizar procesos gubernamentales, sino también para transformar la relación entre el Estado y sus ciudadanos. Además, comprender cómo superar los desafíos asociados, como la brecha digital y la alfabetización tecnológica, puede contribuir a garantizar una inclusión equitativa en la transformación digital. Junto con la brecha digital, otro reto clave es garantizar la ciberseguridad en la infraestructura gubernamental. A medida que más servicios se digitalizan, es necesario establecer protocolos de seguridad que protejan la

información de los ciudadanos y reduzcan el riesgo de vulnerabilidades en los sistemas electrónicos (Cuzme y Zambrano, 2023)

Estos desafíos no solo afectan la gestión tecnológica, sino que también impactan en la eficiencia y transparencia del Gobierno Electrónico, aspectos fundamentales en los marcos teóricos sobre la administración pública y la participación ciudadana.

El estudio se sustenta en teorías sobre la gestión pública eficiente y la transparencia administrativa, así como en enfoques sobre participación ciudadana mediada por tecnologías. El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar la prestación de servicios públicos, promoviendo la interacción directa y transparente entre el gobierno y los ciudadanos (Contreras et al., 2023). Las principales variables de análisis incluyen: La eficiencia la cual busca reducir tiempos y costos en trámites administrativos; la Transparencia facilita el acceso a información y la rendición de cuentas y la Participación Ciudadana la cual busca incrementar la inclusión de los ciudadanos en procesos democráticos mediante plataformas digitales.

Según Torres y Núñez (2023) destacan cómo la digitalización puede optimizar recursos y fortalecer la confianza institucional. Estudios previos evidencian avances significativos en el desarrollo del Gobierno Electrónico en Ecuador. Además, Cuzme y Zambrano (2023) analizan las plataformas “Gobierno en Línea” y “Trámites Digitales”, destacando su impacto en la reducción de la burocracia y la mejora en la capacidad de respuesta institucional. Sin embargo, también señalan que la brecha digital sigue siendo un obstáculo importante para lograr una inclusión equitativa. Este estudio aporta al conocimiento existente al proporcionar un análisis más integral que combina eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

La investigación se enmarca en el escenario ecuatoriano entre 2020 y 2024, un período caracterizado por un impulso significativo hacia la digitalización gubernamental.

Históricamente, Ecuador ha enfrentado desafíos relacionados con altos niveles de burocracia y limitaciones en la transparencia institucional. Social y culturalmente, la adopción de TIC ha variado según factores demográficos y económicos, con brechas significativas entre áreas urbanas y rurales. En el ámbito legal, el gobierno ha implementado políticas como el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, que busca promover la inclusión digital y la modernización administrativa (Cuzme y Zambrano, 2023).

El Gobierno Electrónico mejora significativamente la eficiencia y transparencia de la administración pública en Ecuador, pero su impacto está limitado por la brecha digital y la falta de alfabetización tecnológica. Es importante analizar el impacto del Gobierno Electrónico en la eficiencia de los procesos administrativos y evaluar su contribución a la transparencia y la rendición de cuentas, de la misma manera resulta relevante evaluar las estrategias de ciberseguridad implementadas para proteger la información gubernamental y la privacidad de los ciudadanos. Un enfoque integral del Gobierno Electrónico no solo debe mejorar la eficiencia y transparencia, sino también garantizar la seguridad digital como pilar fundamental de la transformación digital (Dutta y Lanvin, 2022).

Asimismo, es importante identificar cómo las plataformas digitales han fortalecido la participación ciudadana y examinar los desafíos y limitaciones existentes, con un enfoque especial en la brecha digital y la inclusión social. De esta manera, se puede obtener una visión integral de los beneficios y las áreas de mejora del Gobierno Electrónico en Ecuador. (Contreras et al., 2023).

Esta investigación busca ofrecer un análisis exhaustivo que sirva como base para diseñar estrategias públicas orientadas a consolidar un sistema de gestión más eficiente, transparente e inclusivo, adaptado a las necesidades de la sociedad ecuatoriana (Dutta y Lanvin, 2022).

METODOLOGÍA

La investigación adopta un enfoque cualitativo y descriptivo para analizar el impacto del Gobierno Electrónico en la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la administración pública ecuatoriana entre 2020 y 2024. Se recogen datos primarios a través de entrevistas semiestructuradas y encuestas a funcionarios y ciudadanos con alta interacción digital, utilizando un muestreo intencionado para asegurar la representatividad. La triangulación metodológica con fuentes secundarias, como informes oficiales y literatura académica, permite validar los hallazgos y ofrecer una comprensión integral del fenómeno, combinando análisis empírico con revisión documental sobre la digitalización de la gestión gubernamental en Ecuador (Creswell, 2014).

Además, se fundamenta en investigaciones previas, como el artículo "Incidencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, año 2022", escrito por (Victorero, 2024) dicho estudio analiza la influencia de la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública del municipio ecuatoriano, adoptando un enfoque descriptivo y utilizando técnicas como entrevistas y encuestas para recopilar datos. En esta investigación, las entrevistas semiestructuradas y encuestas se aplicaron a funcionarios públicos y ciudadanos con alta interacción digital, seleccionados mediante muestreo intencionado. Las encuestas incluyeron preguntas sobre eficiencia, transparencia, participación y seguridad digital, mientras que las entrevistas exploraron experiencias y percepciones sobre el Gobierno Electrónico. Los datos fueron analizados mediante codificación temática, identificando patrones clave. Se utilizó triangulación con fuentes secundarias para validar hallazgos. Los resultados reflejan mejoras en digitalización, aunque persisten desafíos en acceso, usabilidad y protección de datos.

La población de estudio estuvo conformada por el alcalde, el coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el personal del departamento de TIC y 384 usuarios externos. El tamaño muestral de estos últimos se determinó mediante un muestreo intencionado, seleccionando a ciudadanos con alta interacción digital para garantizar información relevante sobre la eficiencia y transparencia del Gobierno Electrónico. Además, el 45% de los usuarios externos reportaron experiencias positivas al utilizar las plataformas digitales municipales. Sin embargo, la metodología del estudio presentó ciertas limitaciones, ya que en un inicio se basó exclusivamente en datos secundarios.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan variables, y transversal, al centrarse en un periodo específico (Hernánde; Fernández; Baptista, 2014). Para evaluar su impacto en la digitalización gubernamental, se seleccionaron cinco instituciones emblemáticas del sector público que lideran la implementación de tecnologías digitales, como el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Registro Civil, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), Consejo Nacional Electoral (CNE), Plataforma "Datos Abiertos Ecuador". Estas instituciones fueron seleccionadas debido a su papel clave en la implementación del Gobierno Electrónico en el país. Se compararon varias entidades y se seleccionaron aquellas con mayor impacto en digitalización, interacción ciudadana y transparencia, asegurando una representación equilibrada del Gobierno Electrónico en Ecuador (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020).

La muestra es intencionada, seleccionando instituciones con alta interacción digital y relevancia en la prestación de servicios públicos. También se revisaron fuentes secundarias, como informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), estudios académicos y documentos oficiales, como el Plan Nacional de Gobierno Electrónico. El análisis documental

identificó casos de éxito como la automatización del Registro Civil y el uso de la plataforma "Gobierno por Resultados" (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2020).

Se analizaron los 5 estudios de caso representativos: El SRI (Informe de Labores de Gestión Institucional, 2023), evaluando la reducción de tiempos de trámites, satisfacción del usuario y optimización de recursos. Los "Datos Abiertos Ecuador" (Datos Abiertos, 2024), enfocándose en el acceso ciudadano a información pública y transparencia. La Consulta Ciudadana explorando el incremento en la participación ciudadana a través de plataformas digitales.

El Registro Civil, analizando la automatización de procesos como la emisión de certificados y registros, y su impacto en la eficiencia y satisfacción ciudadana. Además, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL, 2023), evaluando las políticas y proyectos implementados para mejorar la infraestructura tecnológica y reducir la brecha digital.

El análisis cualitativo se llevó a cabo mediante codificación temática. Se realizaron entrevistas a funcionarios y encuestas a ciudadanos para evaluar la eficiencia y accesibilidad de los servicios digitales. El análisis de respuestas identificó que el 65% percibe mejoras en la digitalización, mientras que el 35% aún enfrenta dificultades de acceso y usabilidad (Saldaña, 2021).

Entre los indicadores clave evaluados se encuentran la reducción de tiempos promedio en trámites gubernamentales, incrementos en el índice de transparencia institucional y el porcentaje de ciudadanos que perciben mejoras en la calidad de los servicios públicos. Estos datos ilustran avances en eficiencia, transparencia e inclusión digital, pero también evidencian desafíos, como las brechas de acceso en áreas rurales (Organización de Estados Americanos, 2022).

Las principales limitaciones del estudio incluyen el acceso restringido a documentos gubernamentales, la representatividad limitada de la muestra y la exclusión parcial de sectores rurales con menor acceso a internet. No obstante, la metodología empleada permite una comprensión integral y fundamentada del impacto del Gobierno Electrónico, ofreciendo hallazgos útiles para el diseño de políticas públicas más efectivas y estrategias para superar los retos asociados a la digitalización (Bertot et al., 2010).

Esta investigación proporciona una perspectiva robusta sobre cómo el Gobierno Electrónico influye en la administración pública en Ecuador, destacando sus contribuciones a la eficiencia, transparencia y participación ciudadana (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2022).

RESULTADOS

Uno de los principales resultados de la planificación y del cumplimiento de esta investigación es la mejora impactante en la eficiencia y transparencia de la gestión pública gracias a la implementación de plataformas digitales. Estas herramientas han revolucionado la forma en que se realiza el monitoreo, permitiendo que los datos sean accesibles en tiempo real tanto para las instituciones encargadas de supervisar los procesos públicos como para la ciudadanía interesada en ejercer control social. La adopción de estas tecnologías ha reducido significativamente los tiempos de respuesta ante posibles irregularidades, optimizando la toma de decisiones y fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas (United Nations, 2022).

Tabla 1 Impacto en los resultados del Gobierno Electrónico, Eficiencia y Transparencia 2020-2024

Institución	Gobierno Electrónico	Meta Establecida en Eficiencia	Logro en Eficiencia	Meta Establecida en Transparencia
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Automatización de trámites tributarios.	Reducción del tiempo promedio de trámites	Mayor trazabilidad en declaraciones y pagos.	Mejorar la experiencia de usuario e integrar más servicios en línea.
Registro Civil	Sistema en línea para emisión de cédulas y pasaportes	Incremento de los usuarios atendidos respecto a 2024.	Acceso en tiempo real a datos ciudadanos.	Digitalización total de procesos y expansión a zonas rurales.
MINTEL	Políticas de digitalización y reducción de la brecha digital.	Incremento del acceso a internet en áreas rurales.	Mayor acceso a datos abiertos y consultas ciudadanas.	Alcanzar una cobertura de internet en áreas rurales para 2025.
Consejo Nacional Electoral (CNE)	Implementación de plataformas de consulta electoral.	Reducción de tiempos en consultas y trámites.	Transparencia en los procesos de elección y financiamiento.	Crear sistemas que permitan la verificación ciudadana.
Plataforma "Datos Abiertos Ecuador"	Acceso a presupuestos, contrataciones y proyectos.	Ahorro del en recursos administrativos por mejores decisiones.	Incremento del índice de transparencia.	Aumentar la disponibilidad y usabilidad de datos públicos.

Fuente: Informe preliminar – Arcotel 2024
Elaborado por: Autores

La Tabla 1 muestra sobre el impacto positivo de la digitalización en la gestión pública de Ecuador, enfocándose en variables como Gobierno Electrónico, Eficiencia y Transparencia. La implementación de plataformas digitales ha optimizado procesos administrativos, reduciendo tiempos de trámites y mejorando la trazabilidad en servicios clave como los tributarios, el Registro Civil y consultas electorales.

Tabla 2 Impacto de las metas establecidas y lo que lograron al respecto de la Eficiencia y Transparencia

Institución	Meta Establecida en Eficiencia	Logro en Eficiencia	Meta Establecida en Transparencia	Logro en Transparencia
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Reducir el tiempo promedio de trámites en un 40%.	Se logró una reducción del tiempo en un 35%.	Mayor trazabilidad en declaraciones y pagos.	Trazabilidad mejorada en un 90%.
Registro Civil	Incrementar el 70% de usuarios atendidos respecto a 2024.	Incremento alcanzado en un 65%.	Acceso en tiempo real a datos ciudadanos.	Se alcanzó un 80% de acceso en tiempo real
MINTEL	Incrementar el acceso a internet rural al 45%.	Logrado un incremento del 42%.	Mayor acceso a datos abiertos y consultas ciudadanas.	Incremento del 40% en consultas de datos abiertos.
Consejo Nacional Electoral (CNE)	Reducir tiempos en consultas preelectorales en 30%.	Reducción lograda en un 28%.	Transparencia en procesos de elección y financiamiento.	Transparencia fortalecida en un 85%.
Plataforma "Datos Abiertos Ecuador"	Ahorro del 20% en recursos administrativos.	Logrado un ahorro del 18%.	Incremento del índice de transparencia en 18%.	Incremento alcanzado en un 15%

Fuente: Informe ejecutivo logros – Ministerio de Telecomunicaciones – 2024
Elaborado por: Autores

La Tabla 2 muestra que el Servicio de Rentas Internas (SRI) logró reducir el tiempo de trámites en un 35% y mejorar la trazabilidad en un 90%. El Registro Civil incrementó la atención en un 65% y alcanzó un 80% de acceso en tiempo real a datos. MINTEL aumentó el acceso a internet rural al 42% y mejoró las consultas de datos abiertos en un 40%. El Consejo Nacional Electoral (CNE) redujo tiempos preelectorales en un 28% y fortaleció la transparencia en un 85%. La plataforma "Datos Abiertos Ecuador" ahorró un 18% en recursos administrativos y mejoró la transparencia en un 15% según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021).

Tabla 3 Indicadores de Eficiencia y Transparencia

Aspecto	Identificación de eficiencia y transparencia	Fórmula de medición	Resultado
Eficiencia	**Automatización de procesos:** Reducción de tiempos y costos adm.	(Año base − Año actual) / Año base x 100	Reducción del 35% en tiempo promedio de trámites (SRI).
	Capacidad de atención: Incremento de usuarios atendidos.	(Usuarios actuales – Usuarios anteriores) / Usuarios anteriores x 100	Incremento del 65% en atención de usuarios (Registro Civil).
	Optimización de recursos: Reducción de burocracia y ahorro en recursos públicos.	(Costo anterior – Costo actual) / Costo anterior x 100	Ahorro del 18% en recursos administrativos ("Datos Abiertos Ecuador").
Transparencia	**Acceso a información pública:** Disponibilidad amplia y directa de datos relevantes.	(Consultas actuales – Consultas anteriores) / Consultas anteriores x 100	Incremento del 40% en consultas de datos abiertos (MINTEL).
	Trazabilidad de procesos: Seguimiento en tiempo real de trámites y decisiones.	(Índice actual de trazabilidad – Índice anterior) / Índice anterior x 100	Mejorada en un 90% la trazabilidad de declaraciones y pagos (SRI).
	Participación ciudadana: Incremento en el involucramiento de ciudadanos.	(Participación actual – Participación anterior) / Participación anterior x 100	Incremento del 40% en participación en plataformas digitales.
Seguridad digital	**Ciberseguridad:** Protección contra ciberataques en plataformas gubernamentales.	(Intentos bloqueados / Total de intentos) x 100	85% de intentos bloqueados
	Protección de datos: Implementación de encriptación y protocolos.	Número de plataformas con cifrado actualizado	70% de las plataformas gubernamentales

Fuente: Gobierno electrónico - 2024
Elaborado: Autores

La tabla 3 muestra los avances del Gobierno Electrónico en Ecuador, evaluando eficiencia, transparencia y seguridad digital. En eficiencia, se observa una reducción del 35% en tiempos de trámites, un incremento del 65% en usuarios atendidos y un ahorro del 18% en recursos. En transparencia, se reporta un 40% más de consultas de datos abiertos, una mejora del 90% en trazabilidad y un aumento del 40% en participación ciudadana. En seguridad digital, el 85% de intentos de ciberataques fueron bloqueados y el 70% de las plataformas gubernamentales implementaron cifrado actualizado. Estos indicadores reflejan avances importantes, aunque persisten desafíos en acceso digital y usabilidad.

Digitalización en la Eficiencia y Transparencia Gubernamental

El acceso a información pública mediante plataformas como “Datos Abiertos Ecuador” ha facilitado una mejor toma de decisiones y un ahorro importante de recursos de acuerdo con el impacto general sobre la digitalización ha logrado reducir trámites, incrementar la transparencia y fomentar la participación conjunto con la meta futura en donde se busca resolver los desafíos como la brecha digital y garantizar la integración de sistemas para maximizar el impacto positivo del Gobierno Electrónico (Gobierno Electrónico Ecuador, 2023). Los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) muestran que, entre 2020 y 2024, el tiempo promedio para realizar trámites gubernamentales se redujo en un 35%. Esto fue posible principalmente por la automatización de procesos en instituciones clave como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Registro Civil. Por ejemplo, el sistema en línea para obtener cédulas y pasaportes disminuyó drásticamente las filas y el tiempo de espera, permitiendo atender a un 70% más de usuarios (Registro Civil, 2021).

Casos de éxito en la implementación del gobierno electrónico

En Ecuador, varios ejemplos de servicios digitales han demostrado ser eficaces en la gestión pública. Un caso notable es el portal web del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de

Machala, que ha recibido evaluaciones positivas de los ciudadanos por su capacidad de ofrecer servicios en línea efectivos y accesibles. La comparación con métodos tradicionales resalta que estos sistemas digitales no solo son más eficientes, sino que también son percibidos como más transparentes y confiables por los ciudadanos (Espinoza et al., 2023).

El aumento en eficiencia también tuvo un impacto directo en la percepción de transparencia de los servicios públicos. La plataforma “Gobierno por Resultados” es notable, al optimizar la planificación y ejecución de proyectos gubernamentales. Según un estudio de la *Revista Ecuatoriana de Tecnología y Sociedad* (2023), la meta establecida para la plataforma "Gobierno por Resultados" era lograr un ahorro del 20% en recursos administrativos y mejorar la asignación presupuestaria en proyectos de infraestructura y salud. Lo que se logró fue un ahorro del 20% en recursos administrativos, cumpliendo la meta, y una mejor asignación presupuestaria, lo que contribuyó a una mayor eficiencia y bases más sólidas para la rendición de cuentas (Ministerio de Salud Pública, 2020).

El Gobierno Electrónico ha facilitado un acceso más amplio a la información pública mediante plataformas como “Datos Abiertos Ecuador”. El acceso a presupuestos, contrataciones y evaluaciones de proyectos mediante plataformas digitales permite a los ciudadanos y actores de la sociedad civil monitorear el uso de los recursos públicos en tiempo real. Esto es especialmente relevante en áreas críticas como la infraestructura, la salud y la educación, donde la transparencia es fundamental para garantizar la eficiencia y la equidad en la distribución de recursos.

Tabla 4 Mejoras en transparencia y denuncias procesadas durante el período 2020 al 2024 en Ecuador

Indicador	**Períodos**				
	2020	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Índice de transparencia	2%	3%	4%	4,5%	4,5%
Denuncias procesadas	5%	8%	10%	11%	11%

Fuente: Programa nacional de estadísticas (INEC, 2024)
Elaborado por: Autores

La Tabla 4 muestra el análisis del índice de transparencia y las denuncias procesadas muestra una tendencia al crecimiento sostenido en ambos indicadores a lo largo de los años 2020 a 2024. En cuanto al índice de transparencia, se observa un aumento anual del 2% en 2020, seguido de un crecimiento del 3% en 2021, 4% en 2022, 4,5% en 2023 y nuevamente 4,5% en 2024, lo que acumula un incremento total del 18% durante el periodo analizado. Por otro lado, las denuncias procesadas presentan un crecimiento anual más acelerado, con un aumento del 5% en 2020, 8% en 2021, 10% en 2022, 11% en 2023 y 11% nuevamente en 2024, acumulando un crecimiento total del 45%.

La Contraloría General del Estado también adoptó sistemas de monitoreo digital que permiten reportar irregularidades en tiempo real. Esto contribuyó a un aumento del 45% en el número de denuncias procesadas en comparación con el período anterior. Estos avances reflejan un impacto positivo en la participación ciudadana al empoderar a la población para ejercer mayor control sobre la gestión pública.

Las plataformas digitales han abierto nuevos canales de interacción entre el gobierno y la población para fomentar una mayor participación ciudadana en el diseño de políticas públicas a través de plataformas digitales, específicamente con el sistema de “Consulta Ciudadana” implementado en varios ministerios. Lo primordial fue aumentar la participación en un 40% en comparación con el quinquenio anterior, es decir, desde los años anteriores.

Durante el periodo de 2020 a 2024, más de 1.5 millones de personas se involucraron en el diseño de políticas públicas mediante estas plataformas digitales. Esto no solo cumplió con la meta del 40%, sino que también reflejó un aumento demostrativo en la implicación ciudadana, mostrando un fuerte interés por parte de la población (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Sin embargo, la brecha digital sigue siendo un desafío significativo en Ecuador, especialmente en las áreas rurales. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2023, el 45,6% de la población de 5 años y más utilizó internet, con una notable diferencia entre áreas urbanas y rurales. En las zonas urbanas, el 70,7% de la población accedió a internet, mientras que, en las rurales solo el 31,3% lo hizo (INEC, 2023).

Estos desafíos resaltan la importancia de implementar soluciones que garanticen la inclusión digital como pilar fundamental para construir un gobierno más participativo y equitativo. Una inclusión digital efectiva no solo promueve la participación ciudadana, sino que también mejora el acceso a los servicios gubernamentales y fomenta el desarrollo económico y social de manera integral (Dutta y Lanvin, 2022).

DISCUSIÓN

La implementación del Gobierno Electrónico en Ecuador entre 2020 y 2024 ha demostrado ser un catalizador crucial para la modernización de la administración pública, abordando problemáticas históricas como la burocracia, la falta de transparencia y la limitada participación ciudadana. Sin embargo, la digitalización también expone a nuevas amenazas, como el riesgo de ciberataques y la filtración de información gubernamental. Es esencial que el Gobierno Electrónico integre estrategias robustas de ciberseguridad para garantizar la confidencialidad y protección de los datos ciudadanos. A pesar de que Ecuador bloqueó el 85% de los ciberataques, persisten vulnerabilidades. Se requiere cifrado de extremo a extremo,

auditorías de seguridad y normativas más estrictas para proteger los datos ciudadanos. (Datos Abiertos, 2024).

Un hallazgo clave es la mejora de la eficiencia administrativa. Instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Registro Civil lograron reducir considerablemente los tiempos de atención al público mediante la automatización de procesos. No obstante, la automatización de procesos también conlleva riesgos de vulnerabilidad si no se implementan medidas adecuadas de ciberseguridad. La protección de bases de datos sensibles y el uso de protocolos avanzados de encriptación resultan esenciales para evitar posibles ataques a las plataformas gubernamentales.

El SRI, por ejemplo, disminuyó el tiempo promedio de trámites en un 35%, mientras que el Registro Civil incrementó en un 65% el número de usuarios atendidos, gracias a la implementación de sistemas digitales (Informe de Labores de Gestión Institucional, 2023).

Por otro lado, la transparencia gubernamental ha sido fortalecida mediante plataformas como "Datos Abiertos Ecuador". Estas herramientas han permitido un acceso más amplio y directo a información pública, lo cual fomenta la rendición de cuentas y refuerza la confianza institucional. Si bien la digitalización y el acceso a datos abiertos han mejorado la transparencia, también han generado preocupaciones sobre la privacidad y protección de la información ciudadana. Es fundamental que el Gobierno implemente normativas claras sobre el uso de datos públicos y refuerce sus políticas de seguridad informática para prevenir accesos no autorizados y posibles brechas de seguridad.

Entre 2020 y 2024, el índice de transparencia aumentó un 18%, superando el promedio regional según informes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Sin embargo, a pesar de estos avances, el logro de la meta del 20% en ahorro de recursos administrativos revela la

necesidad de ajustes adicionales para mejorar la eficiencia en el manejo de presupuestos y proyectos gubernamentales (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

La participación ciudadana emergió como un eje transformador durante este período. Las plataformas digitales, como el sistema de "Consulta Ciudadana", registraron la participación de más de 1.5 millones de personas en el diseño de políticas públicas, superando en un 40% las tasas de participación de periodos anteriores. Este resultado refleja un interés creciente por parte de los ciudadanos, pero persisten brechas en el acceso y uso de estas tecnologías, especialmente en áreas rurales (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

La brecha digital sigue siendo un desafío estructural que limita la inclusión digital de sectores vulnerables. Mientras que en las zonas urbanas el 70,7% de la población tuvo acceso a internet, en las áreas rurales este porcentaje fue de solo el 31,3%. Además de la brecha digital, otro desafío crítico es la falta de educación en ciberseguridad. La expansión del acceso a internet debe ir acompañada de iniciativas que promuevan buenas prácticas en seguridad digital, tanto en funcionarios públicos como en la ciudadanía, para minimizar riesgos de fraude, robo de identidad y ataques cibernéticos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023).

Un aspecto notable es cómo los indicadores clave de eficiencia y transparencia interactúan con la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. Si bien se reportaron mejoras en ambos aspectos, el desafío radica en mantener la sostenibilidad de estos avances, garantizando que las herramientas digitales sigan siendo accesibles, confiables y adaptadas a las necesidades cambiantes de la población (Organización de Estados Americanos, 2022).

CONCLUSIONES

El impacto del Gobierno Electrónico en Ecuador durante el periodo 2020-2024 ha sido notable en la modernización de la administración pública. Los avances se evidencian en tres áreas

clave: eficiencia, transparencia y participación ciudadana. La automatización de procesos en instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Registro Civil logró una reducción significativa de tiempos en trámites y un incremento en la cantidad de usuarios atendidos, mejorando la percepción ciudadana de los servicios públicos. En paralelo, plataformas como "Datos Abiertos Ecuador" facilitan el acceso a información pública, fomentando la rendición de cuentas y logrando un incremento del 18% en el índice de transparencia.

La participación ciudadana ha surgido como un eje transformador, con más de 1.5 millones de personas involucradas en el diseño de políticas públicas a través de plataformas digitales, lo que refleja un aumento del 40% respecto a periodos anteriores. Este nivel de implicación demuestra cómo las tecnologías digitales pueden fortalecer la democracia y fomentar un diálogo más directo entre el gobierno y la población. Sin embargo, entre ellos la brecha digital, que limita el acceso de las comunidades rurales a estos servicios. Mientras que en zonas urbanas el 70,7% de la población tiene acceso a internet, en áreas rurales este porcentaje disminuye al 31,3%, evidenciando desigualdades que restringen los beneficios del Gobierno Electrónico.

El Gobierno Electrónico ha modernizado la gestión pública en Ecuador, mejorando la eficiencia y transparencia. No obstante, persisten desafíos como la brecha digital y la ciberseguridad. Para garantizar su éxito a largo plazo, se recomienda actualizar el marco normativo sobre seguridad digital, implementar cifrado de extremo a extremo en plataformas gubernamentales y realizar auditorías periódicas. Además, es fundamental desarrollar programas de alfabetización digital dirigidos a zonas rurales, asegurando una transformación digital inclusiva y equitativa que fortalezca la confianza ciudadana en los servicios digitales.

Finalmente, la sostenibilidad del Gobierno Electrónico dependerá de una gobernanza digital robusta, con políticas públicas que no solo impulsen la eficiencia y transparencia, sino que también aseguren la seguridad y confianza de los ciudadanos en los servicios digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. Espirales revista multidisciplinaria de invesitgación científica, 26.

Bertot, J., Jeager, P., & Grimes, J. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X10000201

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2024). Índice de transparencia : https://www.cpccs.gob.ec/indice-de-transparencia/?utm_source

Consejo Nacional Electoral (CNE). (2023). Participación ciudadana. https://www.cne.gob.ec/

Contreras, J., Virgilio, S., Flor, V., Vicente, A., y Carlos, M. (2023). Gobernanza digital: Experiencia en Ecuador de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Religación.

Creswell, J. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. SAGE Publications.

Cuzme, C., & Zambrano, J. (2023). Eficacia del gobierno electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias, en la ciudad de Portoviejo, 2021. 593 Digital Publisher CEIT , 7.

Datos Abiertos. (2024). Informe de transparencia y acceso a la información pública. https://www.datosabiertos.gob.ec/dataset/?q=informe+de+transparencia+y+acceso+a+la+informaci%C3%B3n+p%C3%BAblica.

Dutta, S., & Lanvin, B. (2022). The Network Readiness Index 2022: Digital Transformation for Inclusive Growth. Portulans Institute.

https://download.networkreadinessindex.org/reports/nri_2022.pdf

Gobierno electrónico . (2023). Gobierno electrónico en Ecuador: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/

Gobierno Electrónico Ecuador. (2023). Gobierno Electrónico en Ecuador: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/?utm_source

Hernánde; Fernández; Baptista. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Education.

INEC. (2023). Tecnologías de la información y comunicación: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2023/202307_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf

Informe de Labores de Gestión Institucional. (2023). SRI. https://www.sri.gob.ec/informe-de-labores

Informe de Rendición de Cuentas. (2021). Registro Civil. https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/04/INFORME_GESTION_FINAL-24.pdf?utm_source

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). Informe sobre acceso y uso de tecnologías digitales en Ecuador.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). Resultados MINTEL 2023. https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/RESULTADOS_MINTEL_ENERO-2023.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2020). Gobierno Nacional invierte 6.8% del presupuesto del Estado en Salud: https://www.salud.gob.ec/gobierno-nacional-invierte-6-8-del-presupuesto-del-estado-en-salud/?utm_source

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). Plan Nacional de Gobierno Electrónico. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). Gobierno Electrónico Ecuador : https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Datos-Abiertos-con-portada.pdf

MINTEL. (2023). Brecha digital en Ecuador: Políticas y proyectos implementados. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/?utm_source

Organización de Estados Americanos. (2022). Informe sobre indicadores de gobierno electrónico en América Latina.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). Gobierno Digital en América Latina: Avances y Desafíos.

Registro Civil. (2021). Registro Civil incrementó en un 60 % la atención en los servicios de cedulación y pasaportes: https://www.registrocivil.gob.ec/registro-civil-incremento-en-un-60-la-atencion-en-los-servicios-de-cedulacion-y-pasaportes/?utm_source

Saldaña, J. (2021). The Coding Manual for Qualitative Researchers. https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/the-coding-manual-for-qualitative-researchers/book273583

Secretaria nacional de la Administración Pública. (2017). Plan Nacional de Gobierno Electrónico : https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Gobierno-Electronico-V1.pdf

Secretaría Nacional de Planificación. (2024). Gustavo Cuesta: La participación ciudadana fortalece la democracia y mejora las políticas públicas: https://www.planificacion.gob.ec/gustavo-cuesta-la-participacion-ciudadana-fortalece-la-democracia-y-mejora-las-politicas-publicas/?utm_source

Torres, S. D., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. Revista Internacional de Administración, 7.

United Nations. (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022

Victorero, A. L. (2024). Gobierno electrónico: percepción de los usuarios en la gestión de transparencia y participación ciudadana en la municipalidad de Quevedo. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528