

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.667>

Innovación tecnológica en la aplicación del gobierno electrónico en el Ecuador

Technological innovation in the application of electronic government in Ecuador

Marlyn Mariuxi Espinoza Álvarez

mespinozaa4@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-2313-0923>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

Shirley Mishelle González Pisco

sgonzalezp2@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-1583-0631>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

Jarley Julexi Sánchez Sánchez

jsanchezs9@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-8245-8944>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

Wendy Tamara Mora Carpio

wmorac@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7378-2304>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

Verónica Rosalva Aguayo Carvajal

vaguayo@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9579-9251>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

*Artículo recibido: 20 diciembre 2024 - Aceptado para publicación: 26 enero 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

RESUMEN


El gobierno electrónico busca modernizar la gestión pública mediante tecnologías digitales, mejorando la eficiencia administrativa y el acceso a servicios públicos. Su problema central radica en la infraestructura tecnológica y la escasa alfabetización digital, especialmente en zonas rurales, que dificultan la equidad en el acceso a servicios electrónicos. El objetivo de este trabajo es analizar la innovación tecnológica en el acceso a los servicios públicos a través de los canales electrónicos en el Ecuador durante el periodo 2019-2023. Para ello se aplicaron técnicas de investigación cualitativas tales como la revisión bibliográfica documental ya que nos ayuda a conocer y entender lo que otros han investigado sobre el tema. Entre los resultados obtenidos, se pudo evidenciar un incremento en el acceso a servicios públicos a través de los diferentes canales electrónicos. En esta investigación se concluye que es de suma importancia no solamente innovar la tecnología o mejorar la infraestructura tecnológica, sino que el gobierno central debe invertir en disminuir la brecha digital, aumentar la alfabetización digital para que la gente utilice los servicios públicos a través de los canales electrónicos.

Palabras clave: gobierno electrónico, innovación tecnológica, Ecuador, eficiencia

ABSTRACT

Electronic government seeks to modernize public management through digital technologies, improving administrative efficiency and access to public services. Its central problem lies in the technological infrastructure and low digital literacy, especially in rural areas, which hinder equity in access to electronic services. The objective of this work is to analyze technological innovation in access to public services through electronic channels in Ecuador during the period 2019-2023. To do this, qualitative research techniques such as bibliographic documentary review were applied since it helps us to know and understand what others have investigated on the subject. Among the results obtained, an increase in access to public services through different electronic channels was evident. This research concludes that it is of utmost importance not only to innovate technologically or improve the technological infrastructure, but that the central government must invest in reducing the digital divide, increasing digital literacy so that people use public services through electronic channels.

Keywords: electronic government, technological innovation, Ecuador, efficiency

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los gobiernos enfrentan el desafío de adaptarse a una sociedad cada vez más digital, donde la tecnología se posiciona como un motor clave para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. En Ecuador, la implementación del gobierno electrónico ha emergido como una estrategia fundamental para modernizar la administración pública, reducir la burocracia y fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos.

El problema central radica en la infraestructura tecnológica y la escasa alfabetización digital, especialmente en zonas rurales, que dificultan la equidad en el acceso a servicios electrónicos. Esto no solo limita la adopción efectiva de los servicios electrónicos, sino que también pone en riesgo la equidad en el acceso, comprometiendo los objetivos del gobierno electrónico de ser inclusivo y eficiente.

El objetivo de este trabajo es analizar la innovación tecnológica en el acceso a los servicios públicos a través de los canales electrónicos en el Ecuador durante el periodo 2019-2023. Para ello se aplicaron técnicas de investigación cualitativas tales como la revisión bibliográfica documental que nos ayuda a conocer y entender lo que otros han investigado sobre el tema.

Como resultados se evidencia un incremento en el acceso a servicios públicos a través de los diferentes canales electrónicos. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la alfabetización digital y la infraestructura tecnológica en zonas rurales. Se concluye que es de suma importancia no solamente innovar la tecnología o mejorar la infraestructura tecnológica, sino que el gobierno central debe invertir en disminuir la brecha digital, aumentar la alfabetización digital para que la gente utilice los servicios públicos a través de los canales electrónicos.

Objetivos

Objetivo general

- Analizar la innovación tecnológica en el acceso a los servicios públicos a través de los canales electrónicos en el Ecuador 2019-2023.

Objetivos específicos

- Realizar una revisión teórica de la importancia de la innovación tecnológica en la aplicación de los gobiernos electrónicos 2019 – 2023.
- Identificar los avances tecnológicos implementados en el gobierno electrónico de Ecuador durante el período 2019 - 2023.
- Analizar el impacto de la innovación tecnológica en la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos en el Ecuador.

Revisión de literatura

Gobiernos electrónicos

Según (Villalobos & Diaz, 2023) el gobierno electrónico mejora la calidad de las transacciones de atención al aumentar la capacidad de saber dónde intervenir, legitimando así las decisiones políticas.

Según (Barragán & Guevara, 2016) el gobierno electrónico, es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la gestión pública, aumentando su participación, teniendo en cuenta el interés del ciudadano.

En Ecuador, el proceso de implementación del gobierno electrónico ha buscado mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la participación de los ciudadanos. Según Villalobos y Díaz, el gobierno electrónico ayuda a identificar áreas clave donde se deben realizar mejoras, lo que permite tomar decisiones políticas más acertadas y legítimas. En el país, esto se ha traducido en esfuerzos por digitalizar trámites, reducir tiempos de espera y facilitar el acceso a información pública.

En cuanto a Barragán y Guevara, destacan que el gobierno electrónico tiene el potencial de incluir a más personas en la vida social, política y económica. En el contexto ecuatoriano, se han realizado iniciativas para integrar a los ciudadanos en la gestión pública, como plataformas para consultas ciudadanas, acceso a programas sociales y herramientas para fomentar la transparencia.

El gobierno electrónico utiliza la innovación tecnológica para transformar la manera en que los gobiernos interactúan con los ciudadanos, empresas y entre sí. Tecnologías como plataformas digitales, inteligencia artificial y big data permiten simplificar procesos, mejorar la transparencia y hacer más accesibles los servicios públicos. Y, al implementar estas herramientas, los gobiernos fomentan un ecosistema de innovación en la sociedad.

Por otro lado, la digitalización de los gobiernos mejora la eficiencia de los servicios públicos al automatizar trámites, reducir tiempos de espera y eliminar procesos innecesarios. Por ejemplo, permitir que los ciudadanos realicen gestiones en línea evita largas filas y ahorra recursos tanto para los usuarios como para las instituciones. Esto no solo optimiza el uso de los recursos, sino que también incrementa la satisfacción de las personas al recibir servicios más rápidos.

El Gobierno Electrónico surge como parte de los esfuerzos por modernizar el Estado, buscando automatizar servicios y renovar la forma en que los gobiernos se comunican con los ciudadanos. Se trata de usar tecnologías modernas, especialmente Internet, para hacer que la gestión pública sea más eficiente, transparente y brinde mejores servicios a las personas.

En cuanto a la eficiencia, el gobierno electrónico ha permitido que los servicios sean más rápidos y accesibles. Los ciudadanos pueden realizar trámites en línea sin necesidad de desplazarse a oficinas gubernamentales, lo que ha resultado en una mayor eficiencia en la gestión

pública. Además, la implementación de plataformas digitales facilita la transparencia en la gestión de recursos y la toma de decisiones políticas.

Sin embargo, el desafío sigue siendo la integración de estas tecnologías con las necesidades reales de los ciudadanos. Aunque el gobierno electrónico ha facilitado el acceso a servicios en áreas urbanas, la adopción en regiones rurales sigue siendo limitada debido a la falta de infraestructura tecnológica adecuada y a la escasa formación digital de los usuarios y en ese contexto es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica. Por ejemplo, en un municipio rural, fortalecer la infraestructura tecnológica podría incluir la instalación de redes de internet de alta velocidad y la modernización de los equipos en las oficinas municipales. Esto permitiría a los ciudadanos realizar trámites como pagos o solicitudes en línea, evitando largos desplazamientos y tiempos de espera. Una infraestructura adecuada garantizaría que los sistemas funcionen de manera eficiente y sin interrupciones, lo que no solo mejoraría la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también optimizaría el uso de recursos municipales.

No obstante, para que el gobierno electrónico sea verdaderamente inclusivo, resulta esencial fomentar la participación ciudadana, que no debe limitarse solo a portales web o encuestas en línea, sino incluir mecanismos que permitan a las personas observar de manera clara y directa cómo se toman decisiones importantes. Herramientas como Skype, Zoom u otras plataformas digitales permiten transmitir en vivo las sesiones de los Cabildos Municipales, asegurando transparencia en el proceso. Asimismo, mantener actualizados los portales web con información clara sobre leyes, presupuestos y contrataciones no solo fortalece la confianza ciudadana, sino que también amplía la adopción del gobierno electrónico como una herramienta efectiva de gestión pública (Encarnación et al., 2021).

Por otro lado, el éxito del gobierno electrónico en Ecuador depende de la capacidad de integrar herramientas digitales con las necesidades sociales y económicas del país. Iniciativas como programas de capacitación para sectores vulnerables, talleres en centros comunitarios y la creación de interfaces intuitivas promueven la inclusión y mejoran la eficiencia, transparencia y accesibilidad de la administración pública.

Otra área estratégica para potenciar el gobierno electrónico en Ecuador es el desarrollo de sistemas de datos abiertos robustos, que permitan a ciudadanos, investigadores y empresas acceder a información pública de manera gratuita y transparente. Esto no solo fortalecería la confianza en las instituciones gubernamentales, sino que también impulsaría la innovación al fomentar la creación de aplicaciones y servicios basados en estos datos.

Innovación tecnológica y gobiernos electrónicos

La innovación tecnológica y los gobiernos electrónicos están muy conectados, ya que las nuevas tecnologías están ayudando a que las administraciones públicas sean más rápidas, transparentes y accesibles. Herramientas como la inteligencia artificial (IA), blockchain y el Internet de las Cosas (IoT) permiten digitalizar trámites y ofrecer servicios en línea. Estas

tecnologías no solo automatizan tareas, sino que también ayudan a tomar mejores decisiones al analizar datos, haciendo que los gobiernos se enfoquen más en las necesidades de las personas.

Con estas innovaciones, los gobiernos electrónicos pueden crear plataformas digitales que acercan los servicios públicos a los ciudadanos de forma directa y sencilla. Por ejemplo, blockchain asegura que los registros y contratos sean más seguros y transparentes, mientras que el IoT mejora cosas como el tráfico y el uso de energía con sistemas inteligentes. Además, estas tecnologías permiten trabajar con datos en tiempo real, lo que ayuda a crear políticas públicas más efectivas y fortalece la comunicación entre ciudadanos e instituciones.

En otras palabras, la unión de la tecnología con los gobiernos electrónicos no solo mejora cómo trabajan las instituciones, sino que también transforma la relación entre el gobierno y las personas, promoviendo un Estado más participativo, inclusivo y eficiente.

Infraestructura tecnológica en el Ecuador para el acceso a servicios públicos

La infraestructura tecnológica en Ecuador para acceder a servicios públicos comenzó a desarrollarse a finales de los años 90 y principios de los 2000. En 2000, el gobierno lanzó un plan para expandir el internet en todo el país y hacer que los servicios de telecomunicaciones estuvieran disponibles para todos. En 2001, Ecuador se comprometió a mejorar el acceso a internet y las telecomunicaciones como una forma de impulsar el progreso social y económico. Estos primeros esfuerzos fueron clave para mejorar la tecnología en el gobierno y facilitar el acceso de las personas a los servicios públicos.

De 2011 a 2015, se avanzó en infraestructura tecnológica y la creación de sistemas como ECU911. En 2017 lanzó la plataforma GOB.EC para facilitar trámites en línea. A partir de 2020, la pandemia aceleró la digitalización de servicios, y entre 2021 y 2022, Ecuador promovió la transparencia y la participación ciudadana mediante políticas de datos abiertos y mejoras en la interoperabilidad.

Ecuador ha implementado varias políticas para mejorar la tecnología en el gobierno y facilitar el acceso a los servicios públicos. Entre ellas el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2007-2012, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017. Y, en el 2018, se lanzó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, para hacer más eficiente el uso de la tecnología en el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y la transparencia. Entre 2017 y 2022, se invirtieron alrededor de 1.8 millones de dólares en equipos y mobiliario para universidades, beneficiando a miles de estudiantes. Además, en 2023, el sector privado invirtió casi 900 millones de dólares en infraestructura tecnológica en el país, lo que muestra el esfuerzo por mejorar las tecnologías y el acceso a servicios digitales en Ecuador.

Agenda de Transformación Digital 2022-2025

La Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 establece un marco estratégico para modernizar la gestión pública y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante el uso de tecnologías digitales. Sus objetivos principales incluyen implementar el

gobierno electrónico, garantizar la interoperabilidad entre instituciones y promover la inclusión digital en sectores como educación, salud y seguridad. Estas iniciativas buscan optimizar procesos administrativos, reducir tiempos en trámites y ofrecer servicios más accesibles y eficientes, impulsando la transformación digital del país con un enfoque inclusivo hacia sectores vulnerables.

El documento también habla sobre el fomento de la innovación tecnológica en las industrias a través de la cooperación internacional y la colaboración entre sectores público y privado. Se promueve la generación de nuevos productos y servicios mediante la integración de tecnologías emergentes como inteligencia artificial, Internet de las cosas, Big Data y blockchain, asegurando principios de ética, transparencia y seguridad. Este enfoque busca consolidar un ecosistema digital robusto que beneficie al sector productivo y fomente el desarrollo sostenible.

Asimismo, se incentiva la creación de marcos normativos y regulatorios flexibles que mitiguen la incertidumbre regulatoria y apoyen el emprendimiento tecnológico. La agenda impulsa la adopción de herramientas como la firma electrónica, la digitalización de servicios públicos, incrementando la transparencia y confianza en el entorno digital y la alfabetización digital. Estas acciones fortalecen la participación ciudadana en la toma de decisiones y contribuyen al crecimiento económico y social del Ecuador.

Por otro lado, el analfabetismo digital se refiere a la falta de habilidades para usar tecnologías como computadoras e internet, lo que limita el acceso de muchas personas a servicios, educación y trabajo en línea. Esto afecta especialmente a las comunidades rurales y de bajos recursos, donde la conectividad y la capacitación en tecnología son más limitadas.

Los datos del INEC muestran que el analfabetismo digital en Ecuador ha ido disminuyendo de forma notable. En 2022, el 8,2% de las personas no sabía usar herramientas digitales, bajando a 7,6% en 2023. Para 2024, esa cifra cayó aún más, llegando al 5,4%. Esto demuestra que las acciones para enseñar a más personas a usar tecnología están funcionando, ayudando a que más ecuatorianos puedan participar en el mundo digital.

Este avance en el uso de la tecnología también refleja los esfuerzos del país por mejorar su desempeño en el ámbito del gobierno electrónico. Según el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas se busca medir el avance de los países en el uso de la tecnología para mejorar la administración pública y ofrecer servicios ciudadanos. Este índice de gobiernos electrónicos toma valores entre 0 y 1, donde 1 representa el nivel más alto de desarrollo de gobierno electrónico y 0 el nivel más bajo. A continuación se presentan los resultados del reporte del 2022:

Tabla 1*Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas*

País	Índice de Gobierno Electrónico		Índice de E-Participación		Índice de Datos Abiertos	
	Puntos	Ranking ALyC	Puntos	Ranking ALyC	Puntos	Ranking ALyC
Uruguay	0.8388	1	0.5909	8	0.9859	2
Chile	0.8377	2	0.6932	6	0.7915	10
Argentina	0.8198	3	0.6477	7	0.8930	8
Brasil	0.7910	4	0.8977	1	0.9493	3
Costa Rica	0.7659	5	0.5568	9	0.9437	4
Perú	0.7524	6	0.7614	2	1.0000	1
México	0.7473	7	0.7273	3	0.9296	5
Bahamas	0.7277	8	0.3977	15	0.3831	22
Granada	0.7277	9	0.2045	26	0.1127	30
Colombia	0.7261	10	0.7159	4	0.9014	6
Barbados	0.7117	11	0.3977	16	0.2563	26
Panamá	0.6956	12	0.5114	10	0.9014	7
Ecuador	0.6889	13	0.7045	5	0.8451	9
San Cristóbal y Nieves	0.6775	14	0.2045	27	0.2141	28
Rep. Dominicana	0.6429	15	0.4545	12	0.7634	12
Trinidad y Tobago	0.6339	16	0.2386	23	0.5465	16
Paraguay	0.6332	17	0.5114	11	0.6085	15

Fuente: (CEPAL, 2022)

De acuerdo a lo que se evidencia en la Tabla 1 de la evolución del índice de desarrollo de gobiernos electrónicos para el año 2003 Ecuador estaba con bajo nivel de desarrollo de gobiernos electrónicos de 0.38 de acuerdo a la ONU, y su incremento subió a partir del 2005 llegando a un nivel de 0.48, y, del 2010 en adelante la tendencia fue subiendo hasta alcanzar en el 2024 un 0.78 lo que quiere decir que aunque el Ecuador ha tenido años de decaimiento, ha ido invirtiendo para lograr alcanzar un nivel alto en infraestructura digital.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de investigación cualitativas tales como la revisión bibliográfica documental que nos ayuda a conocer y entender lo que otros han investigado sobre el tema. Se trabajó con datos oficiales del Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas, analizando tres indicadores clave: el Índice de Gobierno Electrónico, el Índice de E-Participación y el Índice de Datos Abiertos.

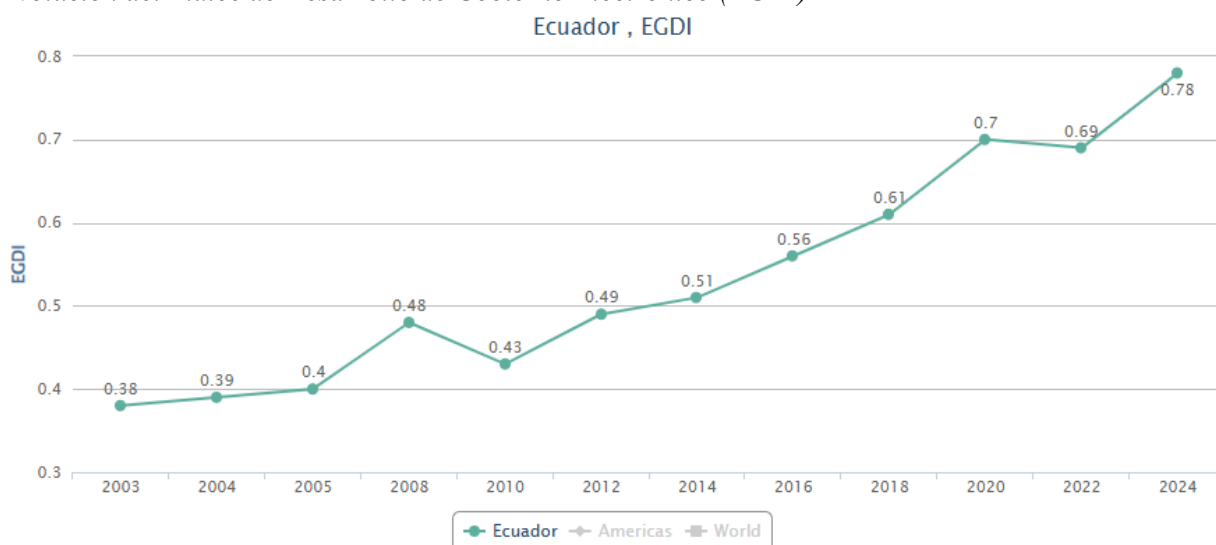
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Evolución del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI)

Este índice evalúa factores como la infraestructura de telecomunicaciones, la capacidad de los gobiernos para ofrecer servicios electrónicos y la accesibilidad de la información pública, ayudando a comparar el avance de los países en la implementación de gobierno electrónico.

Gráfica 1

Evolución del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI)



Fuente: (ONU, 2024)

De acuerdo a lo que se evidencia en la Gráfica 1 de la evolución del índice de desarrollo de gobiernos electrónicos para el año 2003, Ecuador estaba con bajo nivel de desarrollo de gobiernos electrónicos de 0.38 de acuerdo a la ONU, y, a partir del 2005 se visualizó un incremento alcanzando un nivel de 0.48, y, del 2010 en adelante la tendencia ha ido subiendo hasta alcanzar en el 2024 un 0.78 lo que quiere decir que aunque el Ecuador ha tenido años de decaimiento, ha ido invirtiendo para lograr alcanzar un nivel alto en infraestructura digital.

Evolución del uso de los servicios públicos digitales

La evolución de los servicios públicos digitales implica la transformación de trámites y servicios tradicionales hacia plataformas en línea que permiten a los ciudadanos realizar gestiones, acceder a información y participar en procesos gubernamentales de forma rápida, segura y desde cualquier lugar.

En el Ecuador, en función con el índice de desarrollo de gobiernos electrónicos, se puede evidenciar que los servicios públicos digitales fueron deficientes en el 2003 y no es hasta el 2010 que estos servicios empiezan a tener una tendencia de aumento gracias a la innovación y a la inversión que se ha dado ya sea en las plataformas digitales, conectividad, etc.

Tabla 2

Evolución de la Cobertura de Servicios Públicos Digitales en Ecuador

Servicio Público	Cobertura en 2010 (%)	Cobertura en 2022 (%)	Incremento (%)
Acceso a Internet	27%	77%	+50%
Usuarios de redes sociales	20%	73.5%	+53.5%
Trámites gubernamentales en línea	15%	65%	+50%

Educación virtual	10%	60%	+50%
-------------------	-----	-----	------

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2, dentro de los servicios públicos se puede observar que el acceso a Internet ha subido del 27% en 2010 al 77% en 2022 teniendo un incremento del 50%. Aunque, en realidad también se ha visto un incremento acelerado a partir del 2020 debido a la pandemia Covid-19 ya que se incrementó el teletrabajo, la educación en línea, etc, lo que ocasionó que las personas cuenten con un equipo tecnológico y acceso al internet.

También, el uso de redes sociales pasó del 20% al 73.5%, convirtiéndose en un medio importante para que el gobierno y los ciudadanos se comuniquen. Los trámites en línea, como sacar documentos o pagar impuestos, aumentaron del 15% al 65%, haciendo que estos procesos sean más rápidos y fáciles. Además, la educación virtual creció del 10% al 60%, ampliando oportunidades para aprender desde cualquier lugar, por lo que se puede decir, que Ecuador está avanzando mucho en su transformación digital.

Inversiones del Ecuador en el Gobierno Electrónico

En el Ecuador la inversión en gobierno digital ha ido aumentando poco a poco. En 2020, el presupuesto destinado a digitalizar el gobierno fue de aproximadamente 1.5 millones de dólares, lo que representó solo un pequeño porcentaje del PIB del país. Este dinero se utilizó para mejorar la infraestructura digital y capacitar a los funcionarios en el uso de tecnologías. En 2021, el presupuesto subió a 2.3 millones de dólares, con el objetivo de mejorar la conectividad en áreas rurales y empezar a aplicar una estrategia de transformación digital para los próximos años.

En 2022 y 2023, el gobierno siguió aumentando la inversión. En 2022, el presupuesto fue de 3.5 millones de dólares, y en 2023 fue de 4.2 millones de dólares, destinados a proyectos como el desarrollo de plataformas digitales para servicios públicos y mejorar la ciberseguridad, en donde se puede ver que ha habido un incremento constante de inversión pública en gobiernos digitales.

Tabla 3

Inversiones del Ecuador en el Gobierno Electrónico

Año	Proyecto	Presupuesto Asignado	Descripción
2020	Plataforma de Gestión Documental Quipux	USD 3 millones	Optimización de la gestión documental electrónica en instituciones públicas.
2022	Expansión de la Conectividad Digital	USD 48 millones	Inversión destinada a mejorar la conectividad en todo el país y renovar 886 Puntos del Encuentro en zonas priorizadas.

2022	Conectividad en 53 Parroquias Rurales	USD 9.8 millones	Fondos asignados para dotar de conectividad 4G a 53 parroquias rurales de 17 provincias que no contaban con acceso a internet móvil.
2024	Inversiones en Tecnología y Telecomunicaciones	Más de USD 800 millones	Inversiones en tecnología superaron los 800 millones de dólares en 2022, con expectativas de incremento en 2024.

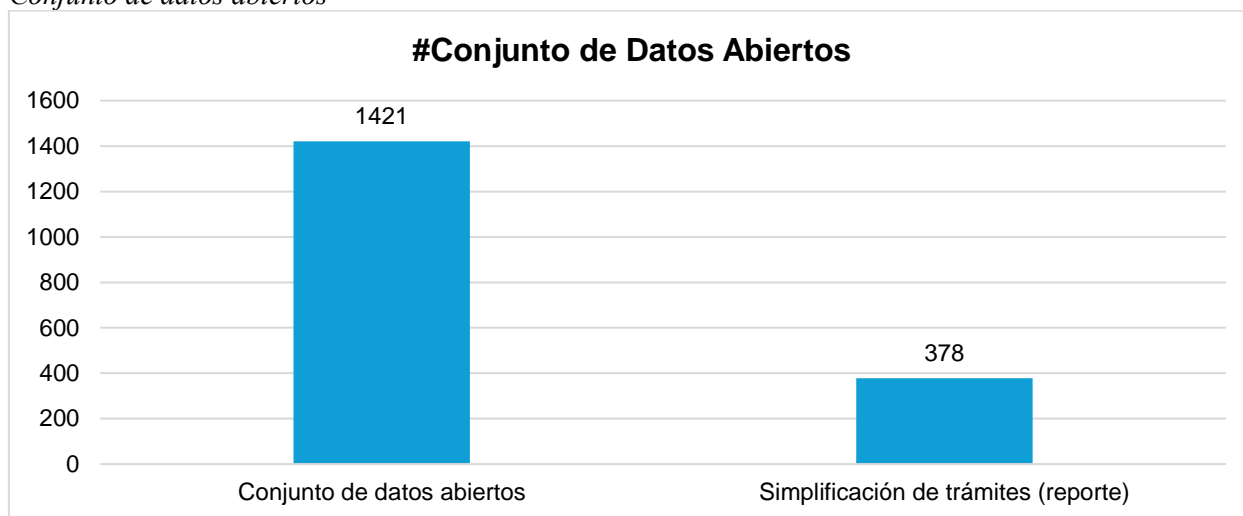
Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en el Ecuador se puede observar que 377 entidades brindan una serie de trámites que se pueden utilizar en línea, entre ellas están:

- La atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- Autorización para operar como OCE courier.
- Modificación de datos de carreras y programas de estudio.
- Inscripción de donación de bienes inmuebles.
- Emisión de certificados.
- Consultas escritas en materia de servicios públicos.

Figura 1

Conjunto de datos abiertos



Nota. Esta figura muestra el conjunto de datos abiertos y la simplificación de trámites en el Ecuador

Como se puede ver, existe un conjunto de datos abiertos de alrededor de 1421 datos disponibles para consulta pública y 378 simplificaciones de trámites, lo que refleja un avance en la transparencia y la eficiencia de los servicios digitales.

En Ecuador, el uso de servicios de gobierno electrónico ha ido creciendo en los últimos años. En 2021, se hicieron 285 millones de transacciones electrónicas, lo que muestra que cada vez más personas usan estos servicios.

En 2023, el 81.3% de la población, alrededor de 14.72 millones de personas, usaba Internet, mientras que 13.30 millones usaban redes sociales. Además, existen más de 900 puntos digitales gratuitos que benefician a más de 1.7 millones de personas.

Aunque no hay cifras exactas sobre cuántas personas usan los servicios de gobiernos electrónicos, el aumento en el número de transacciones indica que más ciudadanos están aprovechando las opciones digitales del gobierno.

Plataformas Digitales en el Ecuador para servidores públicos





En Ecuador, las plataformas digitales son sistemas tecnológicos diseñados para modernizar y simplificar la interacción entre el gobierno y la población. Ayudan a automatizar procesos, reducir tiempos de espera y mejorar la calidad de los servicios, tanto para los ciudadanos como para las instituciones públicas. Esto promueve un gobierno más accesible y eficiente.

Así, entre las plataformas digitales para servidores públicos que permiten optimizar procesos administrativos, agilizar la comunicación interna y garantizar un mejor control de las actividades gubernamentales para buscar mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión pública, se cuentan con las siguientes:

Tabla 4

Plataformas Digitales para servidores públicos

Plataformas	Descripción	Imagen
-------------	-------------	--------

Sistema Quipux	Sistema de gestión documental que permite el intercambio electrónico de documentos oficiales entre instituciones públicas.	
Sistema eSigef	Plataforma de gestión financiera estatal, que permite a las instituciones públicas registrar y controlar presupuestos y pagos	
Sistema de Contratación Pública (SERCOP)	Plataforma para la gestión de compras públicas y contratación estatal, promoviendo transparencia y eficiencia.	
SUIOS	Plataforma para registrar y monitorear proyectos y obras públicas en Ecuador.	




Fuente: Elaboración propia



Plataformas digitales de acceso para ciudadanos

Por otro lado, entre las plataformas digitales para ciudadanos que facilitan el acceso a servicios públicos como salud, educación y trámites legales desde cualquier lugar, donde se ahorran tiempo, eliminan filas y permiten realizar gestiones de manera más rápida y cómoda, se encuentran las siguientes:

Tabla 5

Plataformas digitales de acceso para ciudadanos

Plataformas	Descripción	Imagen
Plataforma Mi Salud	Facilita la gestión de citas médicas, historial clínico y acceso a servicios de salud pública.	
Digitalización del Registro Civil	Permite realizar trámites como la obtención de cédulas, certificados de nacimiento y actas de matrimonio en línea.	
IESS en línea	Plataforma del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para afiliaciones, consultas de aportes y solicitud de préstamos.	

SAE (Sistema de Admisión Escolar)	Plataforma que permite a los padres registrar a sus hijos en el sistema de educación pública de forma digital.	
SRI en Línea	Servicio del Servicio de Rentas Internas que facilita declaraciones, pagos de impuestos y consultas tributarias.	

Fuente: Elaboración propia

Plataforma SINAFIP en Ecuador

El Estado ecuatoriano intentó reemplazar el Sistema Integrado de Gestión Financiera (eSIGEF) por el Sistema Integrado de Administración de las Finanzas Públicas del Ecuador (SINAFIP). El contrato para desarrollar e implementar SINAFIP se firmó el 8 de diciembre de 2016 con un consorcio español compuesto por Ayesa, Inetum e Informática El Corte Inglés.

La implementación de SINAFIP comenzó en 2017, y se esperaba que entrara en operación en enero de 2021. Sin embargo, el sistema presentó múltiples errores que impidieron su funcionamiento adecuado, lo que llevó al Ministerio de Finanzas a revertir al antiguo eSIGEF y declarar al consorcio como contratista incumplido en julio de 2021. En total, el Ministerio de Finanzas pagó USD 18,6 millones al consorcio español por la fallida plataforma.

Desafíos del gobierno digital en el Ecuador

Ecuador ha avanzado en el gobierno digital, pero todavía enfrenta desafíos importantes. Uno de ellos es la falta de acceso a internet en zonas rurales, lo que impide que muchas personas usen los servicios en línea. También es necesario que más ciudadanos aprendan a manejar herramientas digitales para aprovechar estos servicios, por lo que la educación en tecnología debe ser una prioridad.

Otro problema es la seguridad digital, ya que es fundamental proteger la información de los usuarios para que confíen en el sistema. Además, las instituciones públicas deben conectar mejor sus plataformas para hacer los trámites más rápidos y sencillos. Si se superan estos retos, el gobierno digital será más eficiente e inclusivo para todos.

CONCLUSIONES

La inversión en infraestructura tecnológica ha sido clave para el desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador, permitiendo un crecimiento sostenido en la digitalización de servicios públicos y mejorando la eficiencia de la administración estatal.

Entre 2019 y 2023, se registró un aumento significativo en el acceso a servicios públicos digitales, reflejo de la inversión en infraestructura y plataformas tecnológicas. Este progreso ha

optimizado la eficiencia administrativa, reducido tiempos de espera y facilitado trámites para los ciudadanos.

A pesar de los avances, el gobierno electrónico en Ecuador enfrenta desafíos significativos como la brecha digital en zonas rurales, la necesidad de mayor alfabetización tecnológica y el fortalecimiento de la seguridad digital, lo que se puede mejorar mediante inversiones en infraestructura, programas educativos y estrategias de ciberseguridad más eficientes.

REFERENCIAS

- Almeida, A. (2018). El gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Ciencia Política*, 1(2), 36-52.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12040/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-305.pdf>
- Álvarez, N., Ortega, M., & Garrido, P. (2020). Las TIC en la Gobernanza Pública del Ecuador. *Revista electrónica*, 23 - 41. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2020/01/21.2-Las-TIC-en-la-Gobernanza-P%C3%BAblica-del-Ecuador.pdf>
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Barragán , X. (2022). Gobierno Electrónico Local del Ecuador. *Revista Espacios Públicos*, 22(54), 81-102. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19121>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Bruzza, M., Tupia, M., & Paiva, G. (2019). Local E-Government Sophistication in Ecuador: The Case of the Manabí Province. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG.2019.8734348>
- CEPAL. (2022). *Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente*.
<https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/un-egovernment-survey>
- Delgado, C., Alvarado, K., & Vera, C. (2023). Modelo bidimensional de gobierno electrónico aplicado a los gobiernos provinciales de Ecuador y su análisis frente al COVID-19. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 23(37), 19-40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47189/rcct.v23i37.585>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 77 - 98. <https://doi.org/10.14409/reoeda.v8i1.9562>
- Loor, I., & Rivadeneira, L. (2024). *Exploring Local Challenges Through the Lens of e-Government in Manabi, Ecuador*.
<https://doi.org/10.1109/ICEDEG61611.2024.10702091>
- Morales, V., & Bayona, S. (2018). Determining Aspects in the Development of Municipal e-Government.
https://www.researchgate.net/publication/325637719_Determining_Aspects_in_the_Development_of_Municipal_e-Government
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista científico - profesional*, 5(8), 944 - 961. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554378>
- Moreira, M., & Rodriguez, R. (2023). Innovación tecnológica y su efecto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo. *Revista ciencias sociales y económicas (2588-0594)*, 7(2), 13-23.
<https://www.uteq.edu.ec/es/investigacion/articulo/1676>

- Moreno, J., Alonso, J., Casas, C., Albuja, J., Ibujés, J., & Urquiza, J. (2022). *On the role of R&D in e-government in Ecuador: Strategic Plan in ICT for Ecuador in the field of Information Society and e-Government*. https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/11/07_On_the_role_of_RD_in_e-government_in_Ecuador.pdf
- Novillo, V., Naranjo, P., & Barreno, M. (2024). De la Papelera a la Nube: Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Ecuador de 2018 a 2022. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(1), 5001 - 5013. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.5001-5013>
- ONU. (2024). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/52-Ecuador>
- Osejo, E., Cadena, S., & Noboa, M. (2018). análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. *Revista Ciencias Sociales*, 1(39), 73–93. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1033/1039>
- Oviedo, E., Ulloa, P., & Cortez, C. (2018). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *Revista Espacios*, 39(37), 18. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393718.html>
- Paredes, L., Montenegro, L., & Llatas, H. (2023). Gobierno Electrónico: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 1410-1420. <http://dx.doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1410-1420>
- Peña, A. (2024). Gobierno Electrónico, Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción de los Ciudadanos en el Gobierno Regional, año 2023. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 638 - 653. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>
- Pezo, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad Ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 141 - 154. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.249>
- Pico, C., & Salazar, W. (2021). Electronic government in ecuador. Vulnerability of quality principle. A theoretical approach. *Revista Multidisciplinaria*, 25(111), 201-211. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/531>
- Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1), 39-53. <https://doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- Victorero, A. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 2277 - 2289. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

- Villalobos, O., & Diaz, E. (2023). Gobierno electrónico instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>