



DOI:10.23857/dc.v5i3.940

Ciencias de la educación

Artículo de investigación

***Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y  
municipales de Manabí***

***Ranking of electronic government in the provincial GADs of Ecuador and  
municipalities of Manabí***

***Ranking do governo eletrônico nos GADs provinciais do Equador e municípios  
de Manabí***

Claudia Alexandra Zambrano-Yépez <sup>I</sup>  
[claudia.zambrano-yepez@hotmail.com](mailto:claudia.zambrano-yepez@hotmail.com)

Xavier Alberto Vélez-Romero <sup>II</sup>  
[xaviervelezromero@yahoo.com](mailto:xaviervelezromero@yahoo.com)

Yosselin Guadalupe Vélez-Romero <sup>III</sup>  
[yosevelez@gmail.com](mailto:yosevelez@gmail.com)

**Recibido:** 23 de marzo de 2019 \***Aceptado:** 15 de junio de 2019 \* **Publicado:** 05 de julio de 2019

- <sup>I</sup>. Magíster en Finanzas y Comercio Internacional, Economista, Docente de la Universidad Laica Eloy de Manabí, Manta, Ecuador.
- <sup>II</sup>. Magíster en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial Mención Finanzas, Docente de la Universidad Laica Eloy de Manabí, Manta, Ecuador.
- <sup>III</sup>. Docente de la Universidad Laica Eloy de Manabí, Manta, Ecuador.

## Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas que generan valor agregado a cualquier sector, y el uso de éstas en la administración pública permiten mejorar el acceso a la información y la calidad de los servicios públicos a través del gobierno electrónico; es así que el objetivo de la presente investigación es abordar las herramientas de gobierno electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) provinciales del Ecuador y municipales de Manabí, para lo cual se realizó un estudio exploratorio de sus portales web utilizando el análisis de contenido como método de investigación. Primeramente, a partir del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (Luna-Reyes y otros, 2016), se construyó la ficha de análisis para determinar el ranking de gobierno electrónico, tanto a nivel Provincial como Municipal (Manabí); compuesto por cinco dimensiones: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación, al que se le realizaron ciertos ajustes: en el criterio de Información, en el subíndice transparencia, se le incorporaron los establecidos en la Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública del Ecuador (Lotaip); y, en el criterio Transacción se suprimieron aquellos servicios que no ofertan los GAD. Luego, se analizan las herramientas de gobierno electrónico que han implementado los GAD que lideran el ranking, tanto a nivel provincial como municipal, El Chachi y Portoviejo, los que destacan en el ranking.

**Palabras clave:** administración pública; gobierno electrónico; GAD; TIC.

## Abstract

Information and communication technologies are tools that generate added value to any sector, and the use of these in public administration allows improving access to information and the quality of public services through electronic government; Thus, the objective of this research is to address the tools of e-government in the Decentralized Autonomous Governments (GAD) of Ecuador and municipalities of Manabí, for which an exploratory study of their web portals was carried out using content analysis as research method. Firstly, based on the State Electronic Government Index (Luna-Reyes and others, 2016), the analysis sheet was constructed to determine the ranking of electronic government, both at the Provincial and Municipal levels (Manabí); composed of five dimensions: Information, Interaction, Transaction, Integration and Participation, to which certain

adjustments were made: in the Information criterion, in the transparency sub-index, those established in the Organic Law of Access to Public Information of the Ecuador (Lotaip); and, in the Transaction criterion, those services not offered by the GADs were deleted. Then, we analyze the e-government tools that have been implemented by the GADs that lead the ranking, both at the provincial and municipal levels, El Chachi and Portoviejo, which stand out in the ranking.

**Key words:** public administration; electronic government; GAD; TIC.

## **Resumo**

As tecnologias de informação e comunicação são ferramentas que geram valor agregado para qualquer setor, e o uso destas na administração pública permite melhorar o acesso à informação e a qualidade dos serviços públicos por meio do governo eletrônico; Assim, o objetivo desta pesquisa é abordar as ferramentas de e-governo no governos autônomos (GAD) Provincial do Equador e Manabi municipal, para o qual um estudo exploratório de seus portais web foi realizada utilizando análise de conteúdo como método de pesquisa. Primeiro, com base no Índice de Governo Eletrônico do Estado (Luna-Reyes et al., 2016), a ficha de análise foi construída para determinar a classificação do governo eletrônico, tanto no nível provincial quanto no municipal (Manabí); composto por cinco dimensões: Informação, Interação, Transação, Integração e Participação, para as quais foram feitos certos ajustes: no critério de Informação, no subíndice de transparência, aqueles estabelecidos na Lei Orgânica de Acesso à Informação Pública da Equador (Lotaip); e, no critério de transação, os serviços não oferecidos pelos GADs foram excluídos. Em seguida, analisamos as ferramentas de governo eletrônico que foram implementadas pelos GADs que lideram o ranking, tanto nos níveis provincial quanto municipal, El Chachi e Portoviejo, que se destacam no ranking.

**Palavras-chave:** administração pública; governo eletrônico; GAD; TIC

## **Introducción**

La adopción de las TIC en la administración pública juega un rol importante en la nueva administración, orientada a mejorar el acceso a la información y la calidad de los servicios que ofrece el Estado, permitiendo de esta manera mejorar la relación con la ciudadanía al fortalecer la eficacia y eficiencia de los servicios públicos. Es así, que desde el año 2001 a nivel latinoamericano se vienen realizando importantes aportes para fomentar la inclusión de las TIC en la administración

pública, a través de iniciativas de la ONU, para implementar políticas de e-gobierno, formación a funcionarios públicos e intercambio de conocimiento.

Actualmente en el Ecuador se puede evidenciar el desarrollo del gobierno electrónico, a través de los portales *web* que han implementado las instituciones del Estado, siendo las mayores prestadoras de e-servicios la administración central; por su parte, los gobiernos seccionales, poco avance han realizado al respecto, por lo que es necesario realizar un análisis de los portales *web* de los GAD provinciales y municipales, para determinar en qué etapa de evolución del gobierno electrónico se encuentran; y, analizar las herramientas implementadas en los portales que lideran el ranking, tanto a nivel provincial como municipal.

Esta investigación realiza un importante aporte, al realizar un ranking de gobierno electrónico en el Ecuador a nivel seccional en los GAD provinciales y municipales, y al analizar las iniciativas más relevantes implementadas por los GAD que lideran el ranking, para mejorar tanto el acceso a la información pública, como los trámites de los e-servicios hacia los ciudadanos.

## **Desarrollo**

### **Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para una amplia gama de objetivos: a) Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano, b) Mejorar la interacción con las empresas y la industria, c) Fortalecer al ciudadano mediante el acceso a la información o crear una Gestión Pública más eficiente (Secretaría Nacional de la Administración Pública). Y a consecuencia de los objetivos expuestos, el Banco Mundial (Banco Mundial, 2004) menciona que los beneficios resultantes pueden ser: menos corrupción, incremento de la transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de las utilidades y reducción de costos.

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las

TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el Gobierno Electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011). Sin duda alguna, unos de los objetivos de Gobierno Electrónico es acercar al ciudadano con el Estado y así mismo fomentar la participación ciudadana.

### **Importancia e impacto del Gobierno Electrónico**

Desde su creación los gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las TIC son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. Los gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes. También posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del gobierno. Así, la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas; que entre mejor sea llevado a cabo el manejo de la información, mejores serán los resultados obtenidos (Ruelas & Pérez Arámburo, 2006)

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el gobierno electrónico se deben, en gran parte, a los múltiples beneficios que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TIC permiten racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información (Díaz, 2010).

Asimismo, permite a los ciudadanos, participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental.

### **Gobierno Electrónico en Ecuador**

Los GAD, según el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, están constituidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las juntas parroquiales rurales, municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales (CRE, 2008).

El Gobierno Electrónico en el Ecuador, en un sentido más amplio busca el uso y despliegue de las TIC siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas, así mismo proveer la oportunidad de plantear una nueva forma de hacer gobierno y por otra parte organizar y gestionar de forma coherente personas, tecnologías, normas, servicios, sistemas y procesos propios del campo de dominio del Gobierno Electrónico, como de otros campos que sea necesario considerar (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2014).

Por otra parte la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dispone en su artículo 7 que para la transparencia en la gestión administrativa de todas las instituciones del Estado difundirán a través de un portal de información o página web, algunos temas de interés colectivo, como estructura orgánica, directorio completo de la institución, salario mensual del personal que labora, números de teléfono, presupuesto, servicios que ofrece la institución, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; contratos, contratistas incumplidos, resultados de auditorías, mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño; entre otros (LOTAIP, 2004).

De esta forma se deja por sentado que los GAD de la República del Ecuador, están sujetos a la Ley de poder implementar progresivamente servicios que faciliten el acceso a la información, la participación ciudadana y las transacciones.

### **Portales Web**

El portal es un punto de entrada a internet donde se organizan sus contenidos, ayudando al usuario; y, concentrando servicios y productos de forma que le permitan realizar cuanto necesite hacer en la red a diario, o al menos que pueda encontrar allí todo cuanto utiliza cotidianamente sin necesidad de salir de dicho sitio (Gómez, 2001). A través del tiempo constituirá ser la principal herramienta de trabajo, pudiendo trabajar no sólo desde una computadora, sino además desde otros dispositivos, como teléfonos celulares.

En el Ecuador, a partir de que se emitió la Ley de Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la segunda disposición general se dispuso que los portales en internet, deberán ser implementados por las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en la misma ley, en el plazo perentorio de un año, contado a partir de la publicación de la LOTAIP en el Registro Oficial. (LOTAIP, 2004).

Los portales web en el Ecuador, están normados bajo la Ley desde su concepción, formación y ejecución, es por esto que en el artículo 13 de la LOTAIP establece que, que cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información.

### **Metodología**

La presente investigación es de carácter exploratorio, ya que observa los portales *web* de los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí, utilizando el análisis de contenido como

## Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí

---

método de investigación. Se utilizó el instrumento de observación del Índice de Gobierno Electrónico Estatal a partir de Luna-Reyes y otros (2016), compuesto por cinco dimensiones: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación, y se realizaron varios ajustes: en el criterio de Información, en el subíndice transparencia, se le incorporaron los establecidos en la LOTAIP; y, en el criterio Transacción se suprimieron aquellos servicios que no ofertan los GAD's.

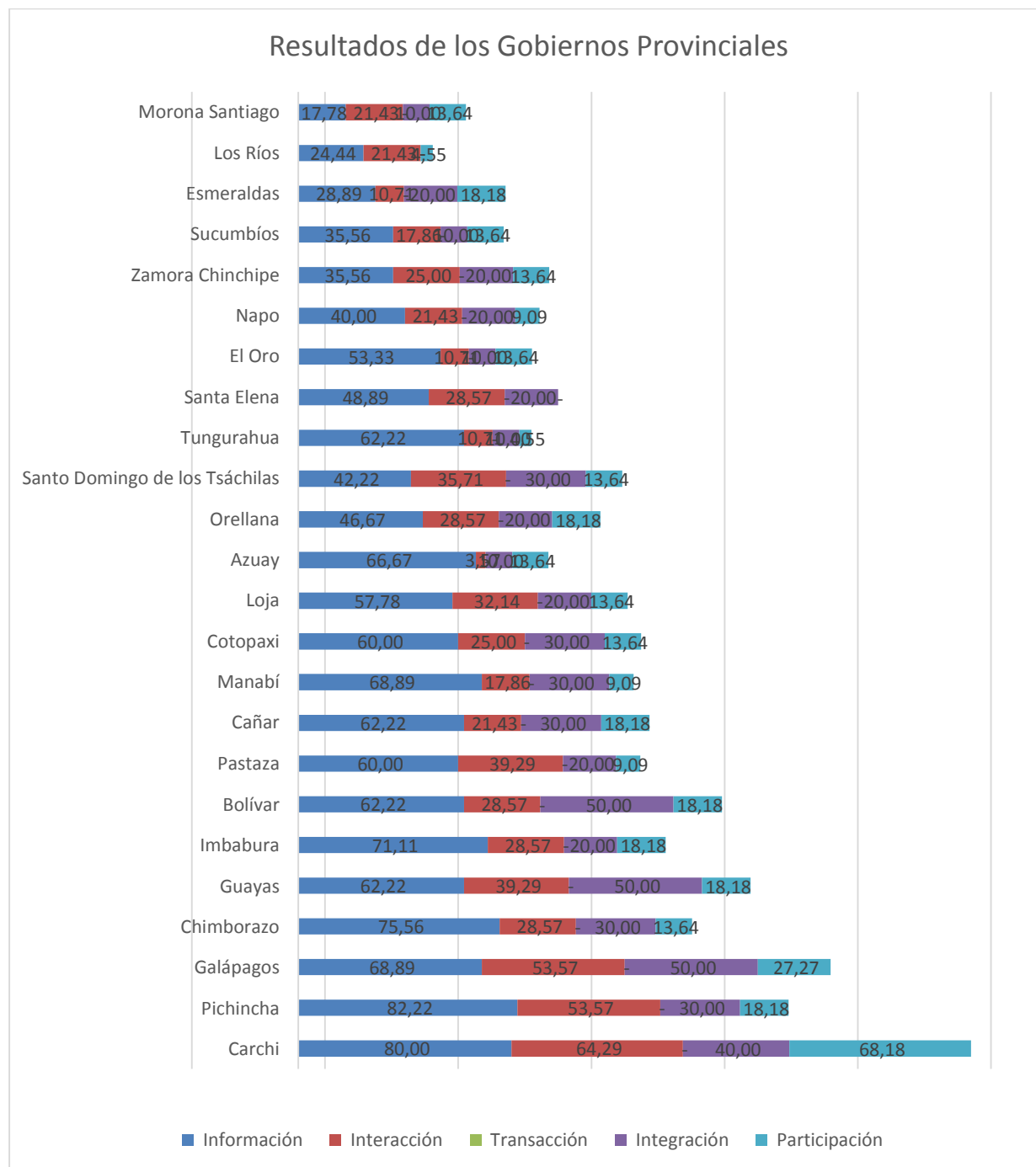
La selección de la muestra de estudio se enfoca a los gobiernos seccionales, por ser quienes tienen relación directa con la ciudadanía, a nivel provincial se analizan los 24 GAD del Ecuador y se considera a la provincia de Manabí por ser la más afectada en infraestructura física luego del terremoto del 16 de abril del 2016, por lo que a través de los e-servicios se podrían compensar la falta de inmobiliario para la atención al ciudadano; por tanto, con este instrumento se evaluaron los 24 portales *web* de los GAD provinciales del Ecuador, y los 22 GAD municipales de Manabí, entre los meses de junio y agosto del 2017, y siguiendo las consideraciones recomendadas por Luna-Reyes y otros (2016), se observaron por un lapso de aproximadamente 60 minutos cada portal *web*. De esta manera se obtuvo el ranking de gobierno electrónico de los GAD provinciales y municipales de Manabí.

Posteriormente, se observaron los portales *web* de los GAD que lideraron ambos rankings para analizar tanto las iniciativas destacadas en la mejora del acceso a la información pública y tramites de e-servicios hacia los ciudadanos, como las herramientas implementadas por cada una de las dimensiones establecidas en el instrumento de observación.



**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**

**Resultado**

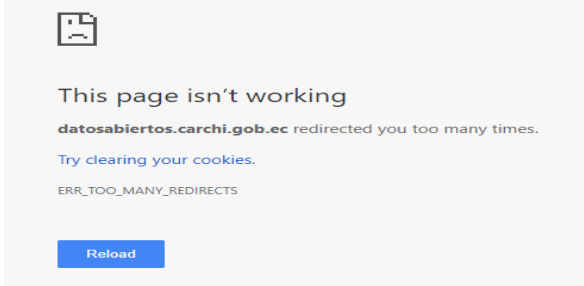


### Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí

El ranking a nivel provincial ubica al Carchi con la puntuación más alta (50.49) en gobierno electrónico, aportando sustancialmente las dimensiones de Información, Interacción y Participación, por lo que se analizarán las iniciativas más relevantes.

GAD	Provincia del Carchi
Url	<a href="http://carchi.gob.ec/">http://carchi.gob.ec/</a>
Tipo de relación con la sociedad	Gobierno para el Ciudadano (G2C) Gobierno para el Servidor Público (G2E)
Iniciativas destacadas	Gobierno Abierto Datos Abiertos Atención Ciudadana Gobierno Electrónico
Gobierno Abierto	<p>Es una herramienta de participación ciudadana que permite al GAD interactuar con la ciudadanía a través de:</p> <p><b>Propuestas ciudadanas.-</b> Permite al usuario realizar propuestas por área de intervención, o realizar una pregunta particular sobre un trámite o servicio. Esta propuesta o requerimiento puede ser compartido en redes sociales, comentado por los demás usuarios, o ser sometido a votación a favor o en contra, permitiéndole ingresar en cuadros de texto sus argumentos; y la misma puede ser comentada o respondida por parte de funcionarios del GAD.</p> <p><b>Propuestas de gobierno.-</b> Permite al GAD someter sus propuestas de políticas públicas a consulta ciudadana, estableciendo fechas límites para la presentación, debate con la ciudadanía (a través de votación y argumentos a favor y en</p>

**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**

	<p>contra), aportaciones (donde se permite ajustar la propuesta) y conclusiones, donde define la propuesta final.</p> <p><b>Respuestas del gobierno.-</b> Permite revisar las respuestas de funcionarios del GAD a las propuestas planteadas o a los requerimientos ciudadanos.</p> <p>Así mismo permite revisar la agenda de dicha entidad, ver noticias, videos y fotos y clasificar la información por áreas.</p> <p>Es una buena herramienta que debe ser más difundida para su mejor aprovechamiento, ya que se visualiza escasa participación ciudadana.</p>
<p>Datos Abiertos</p>	
<p>Atención Ciudadana</p>	<p>Herramienta que permite pedir una <b>Audiencia</b> con el Prefecto, una petición de Reforestación de Plantas Autóctonas a <b>Gestión Ambiental</b> o inscribirte a una de las <b>Actividades</b> o cursos que realiza la Casa de la Juventud.</p>
<p>Gobierno Electrónico</p>	<p>Presenta las siguientes herramientas:</p> <p><b>Quipux.-</b> Sistema de gestión documental que permite el registro, control y organización de documentos enviados y recibidos por la institución. Sin embargo, en este link presenta errores en la carga.</p>

	<p><b>Planificación Institucional 2017.-</b> Link presenta errores en la carga.</p> <p><b>SIG: Sistema de información Geográfica Provincial.-</b> Link presenta errores en la carga.</p> <p><b>Mapeo de Actores: identificación de actores en el territorio.-</b> Link presenta errores en la carga.</p> <p><b>Movilización: Administración de parque automotor.-</b> Link presenta errores en la carga.</p> <p><b>PDOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.-</b> Not found.</p> <p><b>Seguimiento 2017: Control de Proyectos.-</b> Link presenta errores en la carga.</p> <p><b>RIEGO PROVINCIAL: Plataforma técnica informativa.-</b> Sistema de acceso restringido.</p> <p><b>Carchi en Cifras: Información estadística provincial.-</b> Es un sistema provincial de información que contiene mapas temáticos, estadísticos e indicadores, atlas, tanto a nivel nacional como provincial y además permite descargar información de la planificación institucional, normativa, objetos geográficos, localizador, entre otras herramientas pertinentes a la planificación institucional.</p>
--	--

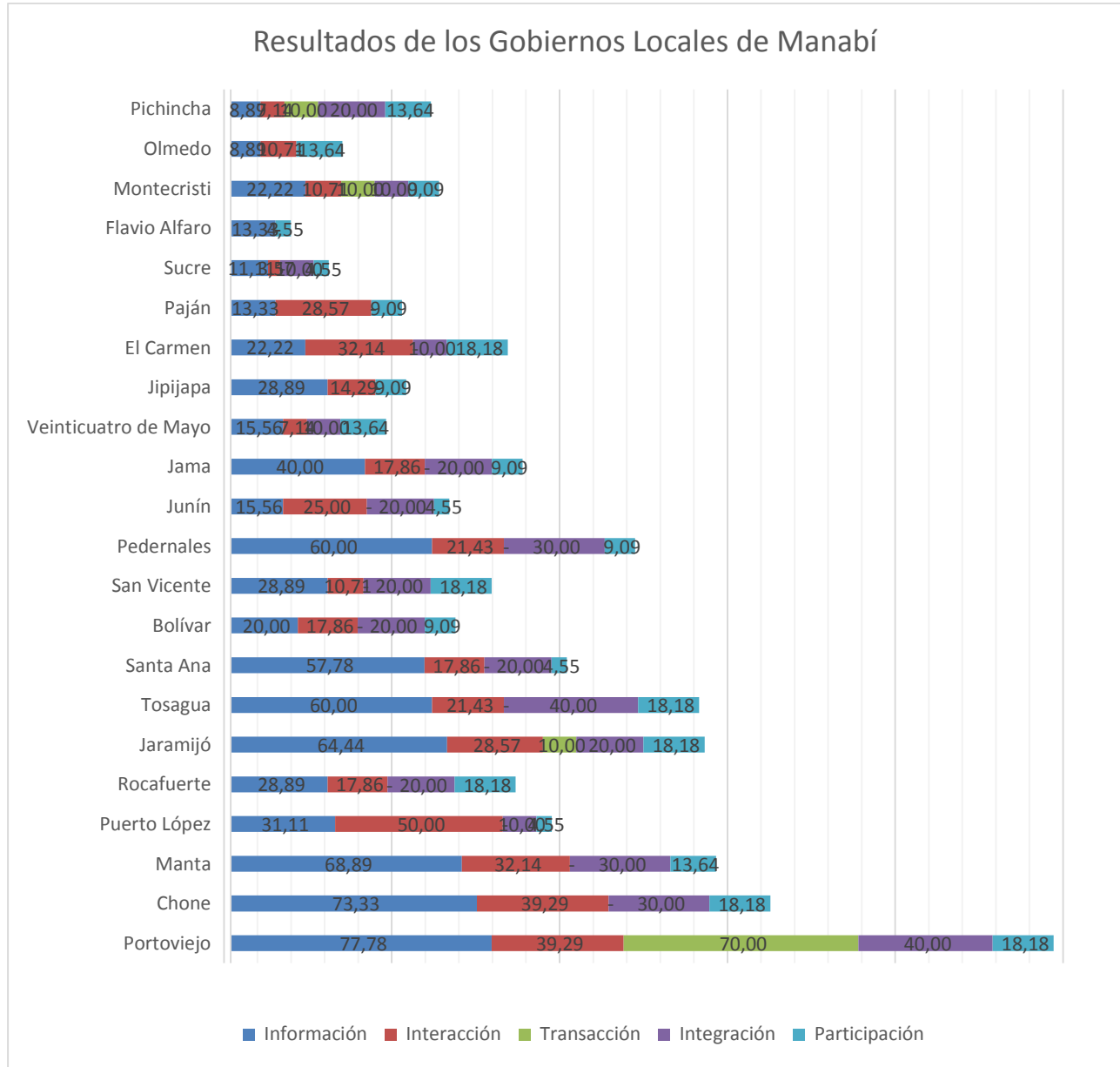
	<p><b>Cooperación: Información de proyectos internacionales establecidos en el país.-</b> Es un sistema integrado de cooperación internacional para los Gobiernos Provinciales, del CONGOPE, donde se puede ver la lista de cooperantes internacionales en sectores priorizados de intervención, así como una biblioteca donde aparecen documentos y guías metodológicas provistas por el CONGOPE para los GAD.</p> <p><b>Soporte Jurídico: Página externa con información jurídica.-</b> Provee acceso a Información Electrónica Legal a través de la suscripción a fielweb.</p> <p>Además provee herramientas dirigidas hacia los empleados, tales como zimbra (correo electrónico corporativo), aula virtual (se puede apreciar información solo respecto de capacitación del zimbra), carpeta compartida, galería de fotos, respaldo de información y soporte técnico.</p> <p>La mayoría de herramientas de gobierno electrónico serían de mucho aprovechamiento para la ciudadanía; sin embargo, la mayoría de ellas presentan errores al momento de cargar.</p>
Información	Esta dimensión analiza la información presentada en el sitio <i>web</i> , tanto en su accesibilidad, formato, organización y cumplimiento de los indicadores establecidos por la Lotaip, en el caso de las provincias del Ecuador, cumplen en un 71% con información completa y actualizada. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo Pichincha (82.22) y en segundo lugar Carchi (80), debido a que permite seleccionar idioma del sitio y se puede descargar formularios de servicios

### Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí

	institucionales y principalmente acceder a información de transparencia y acceso público del GAD.
Interacción	Se analiza el nivel de interacción del sitio web con la ciudadanía, al permitirle obtener formatos de trámites institucionales en línea, comunicación en línea con webmaster o con funcionarios del GAD, búsqueda y personalización de la información, donde el Carchi alcanza el 64.29 en puntuación.
Transacción	En el caso de los gobiernos provinciales, ninguno evidencia actividades de transacción como pagos o seguridad en su portal <i>web</i> .
Integración	Se analiza la integración horizontal, vertical y transaccional del sitio <i>web</i> , y la puntuación en esta dimensión es muy baja, ya que no existe uniformidad en el diseño de los portales web, ni a nivel de GAD ni en relación con el Gobierno Central, cada portal presenta la información, e-servicios y herramientas que considera adecuada.
Participación	Analiza el nivel de participación del ciudadano a través del sitio <i>web</i> . En esta dimensión lidera el Carchi, por sus herramientas de Gobierno Abierto, que permiten al ciudadano realizar propuestas, comentarios y/o aportaciones a iniciativas de políticas públicas del GAD, votar respecto de alguna iniciativa y compartir a través de diversas herramientas de redes sociales.

A nivel municipal, en la provincia de Manabí, el ranking ubica a Portoviejo en la primera posición, con una puntuación de 49.05, principalmente por la dimensión Información y Transacción.

**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**



GAD	Municipio de Portoviejo
Web	<a href="http://portoviejo.gob.ec/">http://portoviejo.gob.ec/</a>
Tipo de relación con la sociedad	Gobierno para el Ciudadano (G2C) Gobierno para el Servidor Público (G2E)
Iniciativas destacadas	Servicios en Línea

**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**

	<p>Consulta de Tramites Municipales</p> <p>Intranet</p> <p>Ficha electrónica de novedades y denuncias</p>
Servicios en Línea	<p>Es una herramienta que provee e-servicios a la ciudadanía:</p> <p>Consultas en Línea</p> <p>Turnos en Línea</p> <p>Certificados Municipales</p> <p>Declaraciones y Gestión de Patentes</p> <p>Solicitud de Tramites Municipales</p> <p>Formularios</p> <p>Calculadoras</p> <p>Ordenanzas municipales y buzón de quejas y sugerencias</p>
Consulta de Tramites Municipales	<p>Permite consultar el estado del trámite, ingresando el código asignado.</p>
Intranet	<p>Provee e-servicios hacia los empleados, tales como: roles de pago, consulta de atrasos y faltas, consulta de marcaciones, formularios de impuesto a la renta y cumpleaños.</p>
Ficha electrónica de novedades y denuncias	<p>Permite reportar daños tanto en espacios públicos como en construcciones, por competencias del GAD, a través de un formulario pre establecido y un formulario de información del ciudadano.</p>
Información	<p>Esta dimensión analiza la información presentada en el sitio web, tanto en su accesibilidad, formato, organización y cumplimiento de los indicadores establecidos por la Lotaip, en el caso de los municipios de Manabí, cumplen en un 36% con información completa y actualizada. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo Portoviejo (35), debido al</p>



**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**

	bajo nivel de accesibilidad, pese a su cumplimiento con la transparencia y acceso a la información pública.
Interacción	Se analiza el nivel de interacción del sitio web con la ciudadanía, al permitirle obtener formatos de tramites institucionales en línea, comunicación en línea con webmaster o con funcionarios del GAD, búsqueda y personalización de la información, a nivel de los GAD municipales de Manabí el nivel de interacción es muy bajo, el promedio apenas alcanza el 5.77.
Transacción	En el caso de los GAD municipales de Manabí, el único GAD que presenta e-transacciones en línea es Portoviejo, a través de su herramienta de servicios en línea, donde se pueden realizar consultas (incluye pago de deudas con dinero electrónico y tarjetas de crédito del Banco del Pichincha), turnos en línea, certificados municipales, declaración y gestión de patentes, solicitud de trámites municipales, formularios, calculadoras (para utilidades - alcabalas y tasas de áreas verdes), así como ordenanzas y buzón de quejas y sugerencias.
Integración	Se analiza la integración horizontal, vertical y transaccional del sitio web, y la puntuación en esta dimensión es muy baja, ya que no existe uniformidad en el diseño de los portales web, ni a nivel de GAD ni en relación con el Gobierno Central, cada portal presenta la información, e-servicios y herramientas que considera adecuada.
Participación	Analiza el nivel de participación del ciudadano a través del sitio web. En esta dimensión el promedio apenas alcanza el

	2.59, ya que el único medio de participación que proveen al ciudadano es a través de redes sociales.
--	--

## Conclusiones y Discusión

La presente investigación consiguió formar un ranking de Gobiernos Electrónico de los GAD Provinciales del Ecuador y GAD Municipales de la provincia de Manabí, de tal forma que se pudo evaluar cada una de las cinco dimensiones propuestas (información, interacción, transacción, integración y participación), y que como resultado general se pudo determinar que la dimensión de información es la que mayor cumplimiento refleja, siendo así que en el caso de las provincias del Ecuador, cumplen en un 71% con información completa y actualizada. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo Pichincha (82.22) y en segundo lugar Carchi (80), debido a que permite seleccionar idioma del sitio y se puede descargar formularios de servicios institucionales y principalmente acceder a información de transparencia y acceso público del GAD. Y en el caso de los municipios de Manabí, cumplen en un 36% con información completa y actualizada. La puntuación más alta en esta dimensión la obtuvo Portoviejo (35), debido al bajo nivel de accesibilidad, pese a su cumplimiento con la transparencia y acceso a la información pública. El cumplimiento de la publicación de esta información sin duda alguna, tiene un impacto positivo en la gestión municipal ya que le brinda la facilidad al usuario de obtener toda la información pública que requiere desde el portal web, sin necesidad de ir a las oficinas de los GAD provinciales y municipales, evitando trámites burocráticos y utilización de recursos.

Se pudo evidenciar también que existe poco cumplimiento en los ámbitos de interacción, transacción, integración y participación, debido a que en la mayoría de los portales de los GAD Provinciales y Municipales, no se encontraron la descarga de formatos de trámites institucionales en línea, links de comunicación en línea con web-master o con funcionarios de los GAD, búsqueda y personalización de la información, pago de servicios, pago de impuestos o deudas, esta realidad no permite al usuario poder realizar sus trámites de forma estándar y ordenada desde el lugar que se encuentren, así mismo imposibilita al usuario poder cumplir con el pago de sus contribuciones,

aportaciones y obligaciones desde el portal web. Podría ser posible incrementar las recaudaciones propias, si se utilizan todas las herramientas recomendadas, puesto que el usuario del siglo XXI, quiere todas las facilidades posibles a través de la tecnología.

En el caso de los GAD Municipales de la provincia de Manabí, el resultado no fue el mejor, pero tampoco se la puede catalogar como el peor, puesto que los GAD Municipales están encaminados a cumplir principalmente el ámbito de información, lo cual se podría interpretar que es así porque la Ley lo establece y dispone, mientras que los otros ámbitos no se encuentran normados aún.

### Referencias Bibliográficas

Banco Mundial. (2004). *World Bank.org*. Obtenido de <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>

Cid, G. P. (9 de octubre de 2017). *Tecnología en Gobierno*. Obtenido de Tecnología en Gobierno: [https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2017/?utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=ranking\\_de\\_portales\\_de\\_gobierno\\_2017\\_y\\_mas&utm\\_term=2017-10-16](https://u-gob.com/ranking-de-portales-de-gobierno-estatal-2017/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=ranking_de_portales_de_gobierno_2017_y_mas&utm_term=2017-10-16)

Díaz, C. D. (2010). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluriversidad*.

Gómez, J. C. (Julio - Agosto de 2001). Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *El profesional de la información*, 10(7 - 8), 6.

LOTAIP. (30 de Marzo de 2011). Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública. Quito, Pichincha, Ecuador.

Luna-Reyes, L. F., Hernández García, J., & Gil-Garc, R. (2008). Hacia un modelo de los determinantes de éxito de los portales de gobierno estatal en México. *SCIELO*.

Martínez-Rolán, X., Piñeiro-Otero, T., & Baamonde-Silva, X. M. (2016). El desafío de la transparencia en la comunicación digital. Un estudio de caso sobre las webs municipales de Galicia y Norte de Portugal. *SCIELO*.

**Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí**

---

- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile, Chile.
- Rodríguez, G. S. (2001). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Redalyc*.
- Ruelas , A., & Pérez Arámburo, P. (30 de Abril de 2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública . (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico* (Vol. 1.0). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública . (s.f.). *Plan de Gobierno Electrónico*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Tillaguango, N. (2015). *Integración de Estándares de Accesibilidad, Legibilidad y Usabilidad para Portales Web de acuerdo a las Leyes vigentes en el Ecuador*. Loja.