



UTPL

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Innovación en tecnologías para la participación ciudadana
en la ciudad de Quito**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autor: Romero Ortiz, Frank Manuel

Director Carrión Gualán, Paulo César

SAN RAFAEL

2024



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2024

Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 15 abril de 2024

Magíster

Paulo César Carrión Gualán

Director de la carrera de Administración Pública

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Innovación en tecnologías para la participación ciudadana en la ciudad de Quito realizado por Romero Ortiz Frank Manuel ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Paulo César Carrión Gualán MSc.

C.I.: 1104574171

Correo electrónico:

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Romero Ortiz Frank Manuel, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: Innovación en tecnologías para la participación ciudadana en la ciudad de Quito, de carrera de Administración Pública, específicamente de los contenidos comprendidos en: Marco teórico, Metodología y Resultados siendo Paulo César Carrión Gualán MSc., director (a) del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....
Autor: Romero Ortiz Frank Manuel

C.I.:

Correo electrónico:

Dedicatoria

El presente trabajo de integración curricular está dedicado a mi madre que hizo todos los esfuerzos para que, de este gran paso en mi vida, a mi esposa y mi bella hija por estar conmigo siempre a pesar de todas las dificultades que con lleva trabajar y sacar una carrera universitaria adelante y a todas las personas que confiaron en mi intelecto para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a las autoridades, docentes y personal de la Universidad Particular de Loja por confiar en mi abriéndome las puertas de su institución para formarme como un profesional logrando que pueda crecer día a día, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad donde me permitieron adquirir los conocimientos necesarios para obtener mi título de Licenciatura en Administración Pública.

Índice de contenidos

Carátula	I
Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Índice de figuras	VIII
Índice de tablas	IX
Resumen.....	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo uno.....	5
Marco teórico	5
1.1. Gestión pública	5
1.1.1. Gobernabilidad.....	6
1.1.2. Gobierno abierto	7
1.2. Participación ciudadana	13
1.2.1. Fundamentos de la participación ciudadana.....	14
1.2.2. La ciudadanía	15
1.2.3. Importancia de la participación ciudadana en la gobernabilidad	
pública

1.3. Las tecnologías en la gestión pública	18
1.3.1. Sistemas de información para la gobernabilidad	19
1.3.2. La participación ciudadana y las TIC.....	20
1.3.3. Desarrollo tecnológico de la participación ciudadana	22
1.3.4. Factores de evaluación de participación ciudadana	23
1.4. Veo Ciudad App.....	24
1.5. Evidencia empírica.....	26
1.6. Marco conceptual.....	29
1.7. Marco legal	30
Capítulo dos	32
Marco metodológico	32
2.1 Tipo de investigación.....	32
2.2 Métodos de investigación.....	32
2.4 Población y muestra	34
Capítulo tres	36
Análisis y Discusión de Resultados	36
3.1 Análisis de resultados	36
3.1.1 Resultados de entrevista.....	36
3.1.2 Resultados de encuesta	39
3.1.3 Hallazgos relevantes.....	54
Conclusiones y recomendaciones	57
Referencias bibliográficas.....	60
Apéndice.....	66

Índice de figuras

Figura 1 Pregunta 1.....	39
Figura 2 Pregunta 2.....	40
Figura 3 Pregunta 3.....	41
Figura 4 Pregunta 4.....	42
Figura 5 Pregunta 5.....	43
Figura 6 Pregunta 6.....	44
Figura 7 Pregunta 7.....	45
Figura 8 Pregunta 8.....	46
Figura 9 Pregunta 9.....	47
Figura 10 Pregunta 10.....	48
Figura 11 Pregunta 11.....	49
Figura 12 Pregunta 12.....	50
Figura 13 Pregunta 13.....	51
Figura 14 Pregunta 14.....	52
Figura 15 Pregunta 15.....	53

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz Marco Legal	31
Tabla 2	Hallazgos relevantes de entrevista	37

Resumen

La participación ciudadana en la construcción de la democracia, subrayando la influencia de la tecnología en la vida diaria y la interacción social. Se menciona un proyecto, Veo Ciudad, una plataforma que busca canalizar las demandas de la población hacia las autoridades. El objetivo del estudio es analizar cómo esta plataforma impacta la participación ciudadana en Quito, Ecuador, y su relevancia en la toma de decisiones. El proyecto se divide en tres capítulos: uno teórico, donde se establecen conceptos fundamentales y antecedentes de la aplicación; otro centrado en la metodología de investigación utilizada; y el tercero, que presenta los resultados obtenidos, incluyendo datos sobre el uso de la aplicación y la percepción de la población. Se detalla que Veo Ciudad, lanzada en 2015, inicialmente generó entusiasmo entre los usuarios y respuestas efectivas por parte de las entidades estatales. Sin embargo, debido a cambios en las autoridades y una disminución en la calidad de las respuestas, el interés y la participación disminuyeron con el tiempo. Los hallazgos muestran que una gran parte de la población no utiliza la aplicación debido a la falta de respuesta oportuna del gobierno.

Palabras clave: Inteligencia, participación ciudadana, tecnología.

Abstract

The citizen participation in the construction of democracy, highlighting the influence of technology in daily life and social interaction. A project is mentioned, Veo Ciudad, a platform that seeks to channel the demands of the population towards the authorities. The objective of the study is to analyze how this platform impacts citizen participation in Quito, Ecuador, and its relevance in decision making. The project is divided into three chapters: a theoretical one, where fundamental concepts and background of the application are established; another focused on the research methodology used; and the third, which presents the results obtained, including data on the use of the application and the perception of the population. It is detailed that Veo Ciudad, launched in 2015, initially generated enthusiasm among users and effective responses from state entities. However, due to changes in authorities and a decrease in the quality of responses, interest and participation will decrease over time. The findings show that a large portion of the population does not use the app due to lack of timely response from the government.

Keywords: Intelligence, citizen participation, technology.

Introducción

La participación ciudadana es clave para la democracia y para la construcción de la ciudadanía, debido a que permite a los individuos o miembros de asociaciones influir en las políticas públicas, así lo afirma el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (2020). Así también, gracias a la transformación digital actual, se observa cómo cambia la vida, el trabajo y las economías de las personas; modifica la conducta en el trabajo y la interacción entre individuos, causando un efecto directo en la sociedad y en el Estado (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2020).

De acuerdo con información provista por el Instituto Nacional de Estadísticas y censos (INEC, 2021), el 70,7% de ecuatorianos utiliza internet, pero la participación ciudadana es escasa debido a la falta de credibilidad y legitimidad de las instituciones públicas. Los portales electrónicos de las entidades estatales no permiten que la población pueda solicitar ayuda oportuna en áreas sensibles como seguridad, salud, servicios básicos, movilidad y espacios públicos. Esto también permite la participación ciudadana al generar comentarios sobre los niveles de servicio de las instituciones del Estado de manera virtual.

La investigación de este proyecto está basada en el análisis e impacto de la plataforma Veo Ciudad en la ciudad de Quito, misma que permite a la población realizar denuncias gráficas e inmediatas para recibir ayuda según su ubicación geográfica y que fue creada para solventar las necesidades de la población que no son resueltas mediante los portales electrónicos de entidades estatales y también mejorará la comprensión y el nivel de participación ciudadana en la población de la ciudad de Quito.

El objetivo principal de este estudio fue el de analizar el nivel de impacto que tiene la plataforma tecnológica Veo Ciudad sobre la participación ciudadana y su relevancia en la toma de decisiones manifestadas en la ciudad de Quito; así también, se planteó de manera específica desarrollar una base teórica que permita sustentar el desarrollo de este proyecto

ofreciendo una mejor comprensión de éste, así como realizar una investigación de campo que permita conocer el estado actual de uso, preferencia y cobertura de la plataforma Veo Ciudad para la participación ciudadana la ciudad de Quito y finalmente establecer los factores y condiciones que pueden incidir en el aprovechamiento de la información de Veo Ciudad para la toma de decisiones por participación ciudadana en la ciudad de Quito.

Con miras a dar cumplimiento de los objetivos propuestos anteriormente, este proyecto fue dividido en tres capítulos:

El primer capítulo comprendido por el marco teórico, donde se compartieron conceptos importantes acerca de la ciudadanía, participación ciudadana y sus fundamentos, historia y funcionamiento de la aplicación Veo Ciudad y también la evidencia empírica que sirvió de colaboración en esta investigación. De esta forma se comparte la base general teórica de este proyecto que permite un mejor entendimiento de su desarrollo.

Como segundo capítulo se realizó el desarrollo de la metodología, donde se indicó el tipo y método de investigación que se utilizaron en este análisis; así como también, las herramientas utilizadas, la muestra seleccionada para dicha investigación y el tratamiento de la información recabada. Este desarrollo permitió poder diagnosticar de mejor manera el estado de la aplicación Veo Ciudad y, con base en éste, poder determinar los factores de impacto para una mejora en la participación ciudadana sobre la población de la ciudad de Quito.

El tercer capítulo comprendió el desarrollo de los resultados y hallazgos importantes de la investigación realizada mediante gráficos estadísticos y análisis de los mismos. Finalmente se cierra el desarrollo con un conjunto de consideraciones finales que servirán para futuras investigaciones similares al tema propuesto en este estudio.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1. Gestión pública

De acuerdo con Ruiz y Silva (2017), la gestión pública debe ser entendida como la implementación de las funciones administrativas del poder, incluyendo todos los procesos, instrumentos y acciones que una organización social implementa para lograr sus objetivos; tiene su origen en las primeras sociedades comunales que organizaban los esfuerzos individuales de sus miembros para alcanzar sus objetivos de supervivencia y desarrollo. Hablar de administración pública es imaginar la evolución histórica de las personas en comunidades gobernadas por autoridades que buscan responder a necesidades colectivas.

En la actualidad la población mundial vive en una época bastante compleja, vista desde varias aristas importantes como la social, económica, de salud, laboral, entre otros. Los ciudadanos se han convertido en agentes clave para el desarrollo y para la formulación de nuevas políticas públicas en cada país, esto debido a que, los ciudadanos son quienes aportan conocimientos, experiencias, opiniones y valores en una adecuada toma de decisiones. Así también, el éxito de un gobierno para poner en práctica decisiones difíciles recae en gran medida en el consentimiento, aprobación y respaldo de los ciudadanos; es por esto que, la ciudadanía debe participar activamente en todo el proceso de creación de una política pública y en todos los niveles de gobierno (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017).

Las libertades civiles son un marco importante que permite a las personas participar sin temor y estar en desacuerdo de forma pacífica entre sí y con el Estado. Los derechos humanos fundamentales, incluida la libertad de expresión, libertad de prensa, la libertad de religión, la libertad de reunirse y asociarse y el derecho a un juicio justo bajo un debido proceso, son factores esenciales para desarrollar una cultura política en la que los ciudadanos

estén dispuestos y sean capaces de participar en la actividad pública de cada país (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017).

Según Barragán (2022), la globalización, el avance tecnológico y la demanda de nuevos servicios públicos requieren un cambio en el modelo de administración pública; sostiene también que, desde la década de 1980 se implementaron métodos administrativos para lograr una gestión pública más eficiente y efectiva con menor costo. La administración pública busca convertirse en una administración abierta y en red, promoviendo la colaboración y participación ciudadana escuchando las necesidades de la sociedad y conversando con la ciudadanía, así como con otras administraciones gubernamentales y organizaciones colaboradoras, priorizando el interés y bienestar común, facilitando el crecimiento del individuo al aplicar la teoría del ganar-ganar.

En este sentido, el uso eficiente de las TIC en la gestión pública ha llevado a la racionalización de procesos, reducción de costos, profesionalización de funcionarios, control de producción, descentralización de actividades y uso productivo de recursos, generando un nuevo enfoque de gestión pública con prácticas del sector privado. La gestión pública pudo comprobar su nueva práctica luego de haber incorporado herramientas para atender las necesidades de la ciudadanía frente a situaciones de emergencia como la pandemia del covid-19; entre éstas, recordar que se consiguió adoptar el teletrabajo para garantizar los servicios a la sociedad, esto gracias al uso de las TIC (Barragán, 2022).

1.1.1. Gobernabilidad

De acuerdo con lo que manifiesta el Programa de las Naciones para el Desarrollo (PNUD, 2023), la gobernabilidad es una gran herramienta para crear oportunidades y garantizar que las personas puedan desarrollar sus propios destinos y trabajar juntas. Por tanto, la gobernabilidad es un proceso que crea diversas oportunidades para las personas; su adecuada aplicación está estrechamente relacionada con la democracia y el ejercicio de los derechos políticos y civiles que conducen al desarrollo sostenible.

Por otro lado, según Insulza (2016), ex Secretario General de la Organización de los Estados Americanos (OEA), sostiene que la gobernabilidad democrática se basa en que la política debe mantener la estabilidad de la democracia y satisfacer las necesidades de las mayorías nacionales, respetando los derechos humanos y el estado de derecho; es primordial ejercer el poder legítimo sin permitir que su origen democrático, aun siendo mayoritario, sea utilizado como pretexto para un ejercicio no democrático del poder. Los gobiernos deben ser capaces de gobernar de forma efectiva para lograr la gobernabilidad democrática, un gobierno legítimo debe tener el poder y la capacidad para gobernar eficazmente en su nación.

Adicional a esto, indica que estas oportunidades se relacionan con el fortalecimiento de sistemas políticos que permitan una amplia participación y promuevan la formación de coaliciones fuertes y gobiernos mayoritarios, así como el estado de derecho. Dicha situación requiere que los partidos políticos tengan una mayor representación popular y la capacidad de participar en la formación de mayorías. En última instancia, la gobernabilidad democrática requiere instituciones públicas estables que sean verdaderamente respetadas (Insulza, 2016).

En conclusión, la gobernabilidad se refiere a la capacidad de un gobierno para procesar y responder a las necesidades de la sociedad de manera oportuna (López, 2012).

1.1.2. Gobierno abierto

Según Güemes et al. (2018), el término de gobierno abierto no es tan nuevo como aparenta, sus orígenes se remontan a la década de 1970 y su éxito se ha visto amenazado por su apreciación en los círculos académicos e institucionales. En general, el uso de este término aún es abstracto y mal definido, especialmente desde una perspectiva jurídica. Por tanto, al hacer la analogía respectiva, se diría que el gobierno abierto es como pasar de un estado gaseoso a un estado sólido, o mínimamente al estado líquido; si se observa al gobierno abierto como un camino para restaurar la democracia, se lo debe tomar muy en serio y hacer una distinción clara entre ideas, declaraciones de intenciones, principios,

derechos e instituciones. Dentro de los principales principios del gobierno abierto están: 1) que exista buen nivel de transparencia sobre el acceso a la información por medio de una apertura de datos públicos para promover la innovación y el desarrollo económico; 2) promover la participación ciudadana en el desarrollo e implementación de políticas públicas (e influencia en las decisiones) y 3) Facilitar la creación de espacios de colaboración entre sus diferentes actores: administración pública, sociedad civil y sector privado para codiseñar y/o producir valor público (Güemes et al., 2018).

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2017), el gobierno abierto es:

Una cultura de gobierno centrada en el ciudadano, que utiliza herramientas, políticas y prácticas innovadoras y sostenibles para promover la transparencia, la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas del gobierno para fomentar la participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo (p. 4).

Así también, es importante indicar que el gobierno abierto se lo debe distinguir de la administración electrónica en función de su enfoque político, mismo que incluye no solo la labor administrativa, sino también el trabajo del gobierno y el parlamento. Es por esto que, las normas son necesarias en la política para evitar depender únicamente de las personas y garantizar la incorporación de principios y derechos en la ley. En ese sentido, se debe recordar la importancia del buen uso del derecho para mejorar el gobierno abierto donde se precisan compromisos que obliguen y organicen los cambios en los poderes públicos (Güemes et al., 2018).

En la historia reciente del gobierno abierto, la sociedad civil ha contribuido al desarrollo a través de iniciativas ciudadanas o informes independientes, pero en 2009 se aprobó el gobierno abierto a nivel institucional. Después de una campaña electoral en la que el uso de las nuevas tecnologías fue un elemento clave para asegurar su elección, el entonces presidente Barack Obama comenzó apoyando directrices de gobierno abierto; dentro de sus

comentarios principales dijo que quiere restaurar la confianza pública y construir sistemas de transparencia, participación ciudadana y cooperación. Según él, la apertura fortalecerá la democracia y aumentará la eficiencia del gobierno (Güemes et al., 2018).

Por otro lado, se debe decir que el gobierno abierto tiene los mismos valores de la Web 2.0: transparencia, apertura, colaboración y una base cultural que se centra en los ciudadanos como socios en la gobernanza, pero aún está lejos de implementar estos valores sobre el terreno (Güemes et al., 2018).

Así mismo, a pesar del éxito en el uso del término gobierno abierto (Open Government Directive), todavía es un proyecto en curso que aún no ha tenido un impacto positivo en la sociedad, donde una vez plantadas las teorías y experimentos se espera recoger los resultados; hasta la actualidad sólo se han sentado las bases de un gobierno abierto (transparencia, cooperación y participación) y sobre esas bases debe construirse un sistema democrático sano y eficaz. Todavía resta mucho por hacer, el gobierno abierto requiere avances importantes, esto requiere una sociedad de la información desarrollada, un marco regulatorio adecuado y un liderazgo político claro basado en un plan integral, situación que se estableció hace ya varios años en la propuesta de la OCDE (2017) sobre democracia electrónica.

Finalmente acotar que, la integración de las TIC en los procesos democráticos suele requerir cambios estructurales y reformas procesales, lo que hace que la ley sea un aliado importante para lograr este objetivo. De aquí es necesario pasar de la teoría a la práctica, de los valores a los hechos, para aceptar obligaciones normativas que vinculen a las autoridades estatales y modifiquen tanto sus organizaciones como sus actividades (Güemes et al., 2018).

1.1.2.1. El gobierno abierto en el Ecuador.

Recordando las palabras de Gascó (2015), gobierno abierto es un gobierno que busca maximizar el valor público a través de la transparencia, la rendición de cuentas, la

participación y la colaboración, impulsando la tecnología y promoviendo el diálogo y equilibrio de poder entre los gobiernos y los ciudadanos. Dicho concepto sirve como antesala para poder analizar la evolución de éste en el Ecuador.

Se debe iniciar diciendo que, según Barragán y Mora (2022), en Ecuador el gobierno abierto ha ganado impulso en los últimos cinco años, sin que ello implique una falta de avances normativos en políticas públicas y en la implementación práctica de los pilares de transparencia, participación y colaboración. También se incluyen experiencias locales impulsadas por gobiernos autónomos descentralizados municipales y provinciales. El ingreso del país a la alianza por el gobierno abierto en 2018 colocó el gobierno abierto en la agenda pública y dinamizó procesos de difusión y discusión.

En el caso específico de Ecuador, se tomaron en cuenta los principios de gobierno abierto establecidos en la Carta Iberoamericana: transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y colaboración e innovación pública.

Transparencia y acceso a la información pública: este principio garantiza el acceso a la información pública y su rendición de cuentas. La información debe ser adecuada, demandable, accesible, puntual, verídica, comprensible, fácil de entender, divulgada y completa (Barragán y Mora, 2022).

Integridad y rendición de cuentas: dicho principio hace referencia a los valores establecidos en las normas de conducta del servidor público durante el ejercicio de sus funciones. Adicional a esto, requiere que el Estado justifique sus acciones y se haga responsable de sus decisiones, rindiendo cuentas e informando sobre los resultados de su gestión. También implica mejorar los sistemas de supervisión de las instituciones públicas y establecer mecanismos para que la sociedad pueda demandar transparencia a sus líderes (Barragán y Mora, 2022).

Participación ciudadana: la participación ciudadana como principio implica que los ciudadanos y ciudadanas tengan poder para tomar decisiones públicas y promover su participación en la gestión de los asuntos públicos (Barragán y Mora, 2022).

Colaboración e innovación pública y ciudadana: este último principio significa crear espacios de trabajo y diálogo para encontrar nuevas formas de gestionar lo público, colaborando con otros actores y reconociendo las habilidades y aportes de los ciudadanos en la mejora de los servicios. Esto basado en la corresponsabilidad entre ciudadanía, sociedad civil y gobierno (Barragán y Mora, 2022).

Según Velásquez (2021), esta idea está relacionada con la teoría de cambio que busca el gobierno abierto como estilo de gestión pública; en resumen, a medida que el gobierno abierto genera cambios, la participación ciudadana en la gestión pública se vuelve esencial. Por su parte, Oszlak (2017), señala que los avances tecnológicos mejoran la interacción entre ciudadanía y gobierno; debido a que, mientras más canales de diálogo existan, implican mayor participación y colaboración ciudadana generando mayor deliberación y corresponsabilidad en la gestión gubernamental.

En este contexto, la gobernanza abierta permite que los ciudadanos tengan más influencia en las políticas públicas; es decir, que el gobierno abierto busca que la ciudadanía tenga un mayor grado de participación en la toma de decisiones, pasando de niveles básicos de información y consulta a niveles más avanzados de involucramiento, colaboración y empoderamiento. Es importante indicar que, Ecuador ha realizado avances en políticas públicas para promover la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana, dentro del marco del gobierno abierto; la Constitución de 2008 cambia la forma en que se ve la participación ciudadana, convirtiéndola en un derecho y un principio de organización e innovación institucional para proteger los derechos de las personas (Barragán, 2009).

De manera formal, el anuncio del expresidente Lenin Moreno en su Informe a la Nación el 24 de mayo de 2018 fue el inicio oficial de la iniciativa de unirse a la OGP; la Presidencia de la República gestionó el proceso de calificación de criterios con la Alianza y entregó la carta de intención al Comité Directivo de la OGP en junio de 2018. De tal manera que, Ecuador se comprometió a implementar la Declaración de Gobierno Abierto de la OGP y a co-crear planes de acción bianuales como miembro de la Alianza (Barragán y Mora, 2022).

Es así que, el Acuerdo Presidencial No. SGPR-2021-037 (2021), firmado por el secretario general de la Presidencia de la República el 29 de marzo de 2021, declara que el gobierno abierto es una política de Estado. Además, establece la organización y el proceso de funcionamiento del Grupo Núcleo de Gobierno Abierto de Ecuador, así como la necesidad de crear un reglamento interno que defina el procedimiento para su formación, selección de miembros de la sociedad civil y académicos de las redes existentes.

De acuerdo al Art. 3 del mismo Acuerdo Presidencial (2021), se debe indicar que dentro del grupo Núcleo de Gobierno Abierto de Ecuador, constan como participantes principales las siguientes entidades:

- Secretaría General de la Presidencia
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca
- Secretaría Técnica de Planificación "Planifica Ecuador"
- Secretaría de Derechos Humanos
- Defensoría del Pueblo
- Seis miembros entre organizaciones de la sociedad civil y de instituciones de educación superior (p. 5).

De esta manera, mediante dicho Acuerdo se establece que los datos públicos de las diferentes entidades gubernamentales del Estado ecuatoriano deben ser abiertos y de libre acceso para toda la ciudadanía fomentando la libre participación ciudadana.

1.2. Participación ciudadana

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), la participación ciudadana sustenta al Estado abierto¹, ésta se trata de una construcción social de las políticas públicas. En este sentido, los poderes públicos deben cumplir con este derecho y los ciudadanos deben responsabilizarse cívicamente; es un proceso que exige tanto ciudadanía activa como apoyo estatal, esto basado inicialmente en que es un derecho establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos al igual que el acceso a la información.

El Banco Mundial (2019), afirma que la participación ciudadana es clave para mejorar la transparencia, responsabilidad y eficiencia de las instituciones públicas, y para encontrar soluciones innovadoras a los desafíos del desarrollo. Sostiene también que, la adecuada y oportuna participación ciudadana puede mejorar los resultados de desarrollo en los gobiernos, esto según pruebas realizadas por la institución. El Marco comprende un análisis completo de investigaciones previas que han encontrado conexiones positivas entre la participación ciudadana y mejoras en los servicios públicos, la gestión financiera, el buen gobierno, la inclusión social y el empoderamiento.

No obstante, los resultados varían según el contexto y la disposición de gobiernos y ciudadanos; por otro lado, se evidencia que la dinámica de género influye en la participación efectiva junto a factores sociales, políticos, económicos, ambientales, culturales, geográficos y otros (Banco Mundial, 2019).

¹ Gobierno abierto es una cultura de gobernanza fundamentada en políticas públicas y prácticas innovadoras y sostenibles, guiadas por la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana para impulsar la democracia y el crecimiento inclusivo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2016)

1.2.1. Fundamentos de la participación ciudadana

Los fundamentos de la participación ciudadana están basados en principios democráticos como la interacción entre gobierno y ciudadanos, la rendición de cuentas y la transparencia de la información. Estos fundamentos son importantes para evaluar iniciativas de participación diseñadas por el gobierno y la percepción de los usuarios que han participado en herramientas digitales del gobierno. Según Dos Santos (2004), la participación ciudadana “implica influir directamente en las decisiones y controlarlas (...), presentando propuestas y participando activamente en su discusión y definición” (p. 27).

La teoría de la representación, responsable según Sartori (1999), quien sostiene que los agentes gubernamentales deben seguir instrucciones de mandato y el pueblo debe participar activamente para mantener un control sobre las decisiones de sus representantes. Sin embargo, uno de los problemas que plantea esta teoría es la dificultad de reunir a la mayoría de los ciudadanos en asambleas en las democracias modernas. Además, el aumento de la población ha transformado las instituciones y las prácticas de los gobiernos democráticos han perdido su idealismo. A diferencia de los cuerpos representativos medievales, en los sistemas presidenciales actuales los legisladores no solo representan a los ciudadanos, sino que también gobiernan sobre ellos, lo cual distorsiona el concepto de representación.

Según Mujica (2001), la influencia limitada de la opinión pública en los regímenes democráticos debido a factores como la manipulación de los medios y la representación reducida a elecciones periódicas los ciudadanos se conforman con su papel y se alejan del ideal de la representación responsable. Para que exista una representación responsable, es necesario que los ciudadanos ejerzan control sobre el electorado y sean conscientes de problemas como la falta de transparencia y corrupción; sin embargo, el compromiso ciudadano se ha vuelto problemático en las sociedades actuales, ya que muchos ciudadanos han perdido el interés y la voluntad de participar en decisiones de gobierno. Esto puede

deberse a factores demográficos y al estilo de vida moderno que dificultan la participación en asuntos públicos, situación que puede causar una postura limitada frente a las decisiones de gobierno.

1.2.2. La ciudadanía

La noción de ciudadanía difiere según los diferentes países, la historia, las sociedades, las culturas y las ideologías, resultando en diversas interpretaciones. La ciudadanía se originó en la Antigua Grecia, donde los ciudadanos participaban en asuntos del estado. No obstante, no todos eran ciudadanos: los esclavos, campesinos, mujeres y extranjeros residentes eran únicamente súbditos. La idea de "virtud cívica" o ser un buen ciudadano era fundamental para aquellos con la condición privilegiada de ciudadano, ya que la participación se veía no solo como un derecho, sino principalmente como un deber. Un ciudadano irresponsable era visto como dañino socialmente (González y Chacón, 2014).

La ciudadanía se refleja en los significados del término que se refieren a la relación jurídica entre el individuo y el estado; la mayoría de las personas en el mundo tienen ciudadanía y disfrutan de privilegios y derechos. Ser ciudadano implica responsabilidades según las expectativas del estado, de este modo los ciudadanos tienen deberes hacia su estado y a cambio reciben salvaguardia para sus intereses vitales. Así también, la ciudadanía tiene más significados que sólo el legal, en la actualidad ciudadanía va más allá de lo legal y abarca también la sensación personal de pertenecer a una comunidad que se puede moldear e influir (González y Chacón, 2014).

Según el Consejo Europeo (2021), la relación individuo-sociedad se compone de cuatro dimensiones: política/jurídica, social, cultural y económica. De inicio, la dimensión política de la ciudadanía implica derechos y deberes en relación con el sistema político; aprender sobre el sistema político y fomentar actitudes democráticas y participativas es clave para desarrollar esta dimensión.

La faceta social de la ciudadanía implica el actuar de las personas en una sociedad y requiere lealtad y solidaridad, son imprescindibles las habilidades y el conocimiento del entorno social para desarrollar esta dimensión. El aspecto cultural de la ciudadanía es la conciencia de un patrimonio cultural compartido, se desarrolla a través del conocimiento del patrimonio cultural, la historia y las habilidades básicas (Consejo Europeo, 2021).

La relación del individuo con el trabajo y el consumo es la dimensión económica de la ciudadanía, ésta se encarga de garantizar el trabajo y la subsistencia básica; los conocimientos económicos y la formación profesional son fundamentales para el desarrollo de esta dimensión (Consejo Europeo, 2021).

Finalmente sostiene que, la ciudadanía se logra a través de la socialización en diferentes ámbitos como la escuela, la familia, las organizaciones cívicas, los partidos políticos, las asociaciones, los medios de comunicación, el vecindario y los grupos de amigos (Consejo Europeo, 2021).

1.2.3. Importancia de la participación ciudadana en la gobernabilidad pública

La administración pública está en constante evolución y la participación ciudadana es en la actualidad un factor importante para fortalecerla; la relación entre la participación ciudadana y la gobernabilidad pública es muy estrecha, demostrando la importancia de empoderar a las comunidades en los procesos de toma de decisiones y cómo esta participación puede conducir a políticas más equitativas y sostenibles.

Ahora bien, en una democracia que funcione, la participación ciudadana es más que la simple ejecución de votar; esto sin duda debe involucrar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones y formulación de políticas públicas. Así como también, debe permite a los ciudadanos tener voz y voto en todos los asuntos desarrollando un sentido de propiedad y responsabilidad social, es así que, la participación ciudadana se convierte en un puente entre

la administración pública y los ciudadanos creando un vínculo fuerte que fortalece la legitimidad del gobierno.

Por otro lado, se debe decir también que, la participación ciudadana en la gobernabilidad pública se convierte en un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas permitiendo que las relaciones de confianza se desarrollen cuando los ciudadanos están informados y participan en el seguimiento de las acciones del gobierno. La rendición de cuentas es más eficaz cuando las personas pueden cuestionar y seguir las decisiones y acciones del gobierno ya que, este intercambio constante de información contribuye a la eficacia y eficiencia de los derechos humanos.

Adicional a esto, no se puede dejar de lado que la participación ciudadana aporta diversidad de ideas, experiencias y conocimientos que enriquecen el proceso de toma de decisiones, debido a que, de no tener en cuenta muchas voces y perspectivas, no se encontrarán soluciones efectivas a los problemas sociales y económicos. Por tanto, la colaboración entre el gobierno y los ciudadanos no sólo fomenta la innovación, sino que también garantiza que las políticas sean inclusivas y justas.

Igualmente, la gobernabilidad eficaz se mide no sólo por la estabilidad política sino también por el progreso social y económico; en este sentido, la participación ciudadana es un motor de desarrollo que asegura que las políticas públicas satisfagan las necesidades de la gente. Además, la participación activa de las instituciones públicas en el diseño e implementación de programas sociales respalda la idea de responsabilidad compartida dirigida hacia el bienestar común.

Como resultado, la participación ciudadana no sólo es visible en la gobernabilidad pública, sino que también es un factor importante en el funcionamiento eficaz de la administración pública. Al centrarse en los ciudadanos, se fortalece la legitimidad de las instituciones gubernamentales, se garantiza la transparencia y la rendición de cuentas, se fomenta la innovación y se promueve el desarrollo sostenible. La colaboración entre el

gobierno y las instituciones públicas no sólo es necesaria, sino necesaria para construir un futuro en el que el gobierno sea verdaderamente representativo, justo y eficaz. Por lo tanto, la tarea de los líderes gubernamentales es crear formas efectivas de alentar la participación ciudadana y así promover una gobernanza que responda efectivamente a las necesidades y demandas de las comunidades a las que sirven.

1.3. Las tecnologías en la gestión pública

Para Livari et al. (2020), los poderes gubernamentales traducidos en gestión pública, deben incentivar la tecnología en la sociedad y promover la integración y socialización de esta entre los ciudadanos para mejorar su calidad de vida y ofrecerles mayor información directa; así también, Mukhtarov et al. (2018), afirma que la gestión pública ha experimentado cambios importantes en relación a la participación pública mediante la difusión de las TIC, adicional a esto, las TIC mantienen a los ciudadanos informados y mejoran la eficiencia de los servicios.

En este sentido, Cohen et al. (2017), comparten en su artículo que tanto las TIC como el internet fomentan el interés y la participación ciudadana en las decisiones gubernamentales, así como la relación colaborativa entre las TIC informa y fomenta la participación democrática. Es por esto que, Jiménez et al. (2017), indica que el momento que el Estado decide abrir la oportunidad de ofrecer un gobierno electrónico a sus ciudadanos, requiere el uso adecuado y comprometido de las TIC para funcionar eficientemente y lograr sus objetivos de mejorar los servicios públicos y la gestión nacional; por tanto, la implementación en diversos ámbitos nacionales es crucial debido a esto, como también la capacitación permanente de funcionarios para el uso de herramientas debe ser prioridad del Estado para aprovechar los recursos disponibles.

Finalmente, tomando en cuenta a Moreira y Lima (2019), opinan que las TIC son fundamentales para que la gestión pública logre sus objetivos; la transparencia y control son factores clave para potenciar el sector público, impulsando buenas prácticas gerenciales. El

impacto positivo de las TIC y la gestión pública efectiva en el progreso socioeconómico implica brindar facilidades tecnológicas a la ciudadanía para informarse.

1.3.1. Sistemas de información para la gobernabilidad

La gestión pública evoluciona con el uso de las TIC para mejorar su eficiencia y beneficios para la sociedad, esto cumple el propósito principal de las políticas públicas de: mejorar la calidad de vida y el bienestar de la sociedad. Así también, el administrador público utiliza plataformas tecnológicas, recursos del Estado y personal capacitado para lograr los objetivos de la entidad pública y comparte el poder con el gobierno; la parte más difícil del cambio organizacional en este tipo de administración es influir en el comportamiento de las personas (Appelo, 2012).

En el contexto nacional, la emergencia del covid-19 ha acelerado el uso de las TIC para el trabajo a distancia, despertando la creatividad de los funcionarios públicos en el desarrollo de proyectos y aplicaciones sin contacto personal a través del trabajo virtual. La administración pública en Ecuador ha utilizado tecnologías para mejorar la gestión, motivando a sus empleados a identificarse y adaptarse a las necesidades de la ciudadanía; un ejemplo a tomar es el caso del Ministerio de Salud Pública y sus dependencias como el Hospital Quito Sur y Los Ceibos, mismos que pertenecen al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ya que, gracias a la donación de un software especial se pudo diligenciar con prontitud los exámenes de diagnóstico de Covid-19 (Barragán, 2022).

El uso del aprendizaje automático en la gestión pública permitirá ahorrar tiempo y dinero al contar con asistentes virtuales en la atención ciudadana como los chatbots, esto debería colaborar con la prevención y/o reducción de la corrupción debido a que se eliminan los contactos de carácter personal. El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Mintel) en conjunto con la Organización de Naciones Unidas (ONU) implementaron en mayo de 2020 un chatbot digital e informático que se encuentra en 82 sitios web gubernamentales. Este chatbot permite a la ciudadanía hacer preguntas sobre temas

como el covid-19, servicios de salud, bonos de ayuda, estado de las provincias y trámites de registro civil, entre otros (PNUD, 2020).

Por otro lado, la acción "Ecuador Conectado" busca fomentar la licitación de espectro para la masificación de 4G y despliegue de 5G, impulsando tecnologías emergentes como Internet de las Cosas y Big Data² dentro del programa Estrategia Ecuador Digital del Mintel; es así que, hasta el 2019 el Mintel estaba planeando el uso de tecnología 5G para 2021 y 2022 (Mintel, 2019). La implementación de esta tecnología precisa de plataformas seguras y confiables como el blockchain, que actúa como una cadena de bloques conectados entre sí, creando ambientes seguros de consenso y distribución entre nodos de red tomando en cuenta que la producción de datos en la comunidad digital aumenta constantemente (Mela y Cedeño, 2020).

Por tanto, las administraciones públicas gracias al desarrollo de las TIC recopilan y utilizan datos de dos formas: para mejorar servicios y tomar decisiones más informadas, esto mediante el uso de técnicas analíticas de datos. Esto implica transparencia, participación ciudadana y colaboración en la gestión pública, creando un gobierno abierto como base para una administración pública inteligente (Barragán, 2022).

1.3.2. La participación ciudadana y las TIC

De acuerdo con lo manifestado por Salinas (1997), las nuevas tecnologías traen consigo nuevas opciones, tanto para el aprendizaje como para la toma de decisiones en cuanto a las solicitudes o requerimientos que una población manifieste; es así que, parecen nuevos escenarios para el aprendizaje y comunicación, donde la utilización de éstas tecnologías pretende mejorar la intercomunicación de los involucrados.

² El big data se refiere al volumen, variedad y velocidad (3V) de datos disponibles mediante el uso de Internet.

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS, 2022), la participación ciudadana es:

(...) un derecho de los ciudadanos, que, de manera individual y colectiva, de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano (párr. 1).

Como lo plantea Aguilar (2009), la política pública es inconcebible sin en el concierto de la ciudadanía, la voz ciudadana es imprescindible para la toma de decisiones en todos los niveles, las TIC han revolucionado el medio de comunicación entre el ciudadano y los gobiernos. Es preciso agregar que, la participación ciudadana no solo se limita a ejercer un voto sino a exponer sus necesidades, derechos y obligaciones nutriendo la vida democrática de la sociedad como lo mencionaba (Pérez, 1999).

Además, Castells (2000) menciona que la aparición constante de estas nuevas tecnologías de la información y la globalización generan nuevas formas de interacción entre las sociedades y los individuos. Por otro lado, es relevante mencionar que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020), en el último censo realizado muestra que el 92,1% de las personas usan tecnología con acceso a internet, y esta tendencia es ascendente, arrojando también como resultado los escépticos que consideran que el uso de las Tic's son peligrosas ya que es más fácil llegar a la manipulación de los ciudadanos por parte de los gobiernos o la información personal puede ser robada.

Ahora bien, pese al acceso que tienen las personas al internet esto no es proporcional a que la ciudadanía este comprometida a informarse políticamente y a ser participativa, sino más bien, a evadir dichos temas. En Ecuador se puede observar que el gobierno electrónico, donde el uso de las TIC pretende mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a los ciudadanos, aumenta la eficiencia y eficacia de la

gestión pública e incrementa sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019).

En este sentido, es importante indicar que el país también reconoce la importancia de un desarrollo sostenible mediante el uso de las TIC por lo cual es relevante fortalecer la gobernabilidad democrática; bajo este concepto, Ecuador adoptó la aplicación Veo Ciudad como estrategia de participación ciudadana activa, empoderando la gestión y dando respuesta a problemas y quejas de los ciudadanos.

1.3.3. Desarrollo tecnológico de la participación ciudadana

El desarrollo de aplicaciones para la participación ciudadana ha evolucionado a lo largo de los años a medida que la tecnología y las necesidades de la sociedad han cambiado. Aquí hay una descripción general de cómo se han desarrollado estas aplicaciones:

- a) Evolución de la tecnología: La disponibilidad de dispositivos móviles y el acceso generalizado a Internet han sido factores clave en el desarrollo de aplicaciones para la participación ciudadana. Estas tecnologías permiten a las personas interactuar con el gobierno y participar en procesos democráticos de manera más accesible y conveniente.
- b) Impulso de la transparencia y la democracia participativa: La creciente demanda de transparencia y participación ciudadana en la toma de decisiones ha llevado a gobiernos y organizaciones a desarrollar aplicaciones que permitan a los ciudadanos tener un mayor control sobre los asuntos públicos. Estas aplicaciones promueven la rendición de cuentas y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.
- c) Desarrollo de plataformas de participación: Se han creado plataformas en línea que ofrecen una variedad de herramientas y aplicaciones para la participación ciudadana. Estas plataformas pueden incluir sistemas de votación en línea, foros de discusión, encuestas, seguimiento de proyectos gubernamentales y más.

- d) Enfoque en la usabilidad y la accesibilidad: Las aplicaciones para la participación ciudadana se han desarrollado con un fuerte enfoque en la usabilidad y la accesibilidad. Esto significa que deben ser fáciles de usar y estar disponibles para un amplio espectro de la población, incluidas personas con discapacidades.

1.3.4. Factores de evaluación de participación ciudadana

Como se indicó anteriormente, el objetivo principal de este proyecto consiste en conocer el nivel de impacto de la participación ciudadana en la ciudad de Quito; para este efecto es importante poder cumplir de manera prolija y exhaustiva una evaluación de diversos aspectos para comprender el estado actual de la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y asuntos públicos en la ciudad. A continuación, se comparten los factores que debe contener dicha evaluación para que pueda obtenerse los resultados esperados en este estudio.

1.- Marco Legal y Normativo: Analizar las leyes y regulaciones que rigen la participación ciudadana, incluyendo la Constitución del Ecuador y las leyes locales relacionadas con este tema.

2.- Instituciones y Mecanismos de Participación: Identificar las instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que promueven la participación ciudadana. Evaluar los mecanismos existentes para la participación, como consejos ciudadanos, consultas populares, audiencias públicas y otros.

3.- Participación en la Toma de Decisiones: Analizar cómo los ciudadanos participan actualmente en la toma de decisiones a nivel local, regional y nacional. Evaluar la eficacia de estos mecanismos y su impacto en las políticas y decisiones gubernamentales.

4.- Educación Cívica y Conciencia Ciudadana: Evaluar el nivel de educación cívica y la conciencia ciudadana. Analizar programas educativos y campañas para fomentar una ciudadanía informada y comprometida.

5.- Acceso a la Información: Evaluar el acceso de los ciudadanos a la información gubernamental y a los procesos de toma de decisiones. Analizar la transparencia y la disponibilidad de datos públicos.

6.- Participación en Asuntos Locales: Estudiar la participación de los ciudadanos en asuntos locales, como proyectos de desarrollo urbano, transporte, vivienda, medio ambiente y otros temas de interés comunitario.

7.- Grupos Vulnerables y Diversidad: Evaluar cómo se promueve la participación de grupos vulnerables, como mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y minorías étnicas.

8.- Tecnología y Participación Digital: Analizar el uso de la tecnología y las redes sociales como herramientas para la participación ciudadana en Quito.

9.- Seguimiento y Evaluación: Establecer indicadores y métricas para medir el progreso en la participación ciudadana y realizar un seguimiento continuo de los cambios.

1.4. Veo Ciudad App

Veo Ciudad se fundó en abril de 2015 como una startup ecuatoriana por medio de la empresa Aplios Cía. Ltda. y ganó una de las primeras posiciones en el primer hackathon propuesta por el Institute of Electrical and Electronics Engineers - Ecuador (IEEE). A partir de entonces, inicia su trayectoria al servicio del pueblo ecuatoriano, siendo ésta una historia que ha captado adeptos y atención global, creando una comunidad comprometida con un futuro cívico mejor (Aplios, 2015).

Esta aplicación fue creada con el propósito de que la población pueda reportar y denunciar situaciones que ocasionen molestias en las diversas comunidades; gracias a Veo Ciudad, la población puede ser partícipe al momento de sugerir ideas innovadoras para la mejorar de cada barrio y/o comunidad. Por otro lado, el Gobierno es actor importante dentro de esta aplicación debido a que es el encargado, como ente de control y gestión, de solucionar los requerimientos y urgencias de la ciudadanía (Aplios, 2015).

Dentro de las principales categorías a las cuales brinda atención se encuentran áreas de seguridad, tránsito, obras públicas, electricidad, agua potable y basura; situaciones que se pueden presentar e incomodar en los barrios y comunidades de la ciudad de Quito, permite a los ciudadanos realizar denuncias y reportar problemas relacionados con la infraestructura urbana, como calles en mal estado, semáforos descompuestos, luminarias apagadas, entre otros. La aplicación busca fomentar la participación ciudadana y mejorar la calidad de vida en la ciudad de Quito. La empresa siempre da apertura a la creación de nuevas áreas y categorías para ser reportadas por parte de la población (Aplios, 2015).

La aplicación Veo Ciudad cobra importancia a raíz de la pandemia con el fin de mantener una comunidad activa y responsable, una herramienta que resultó ser muy útil para las personas que la conocían y permitió ser una solución ante las diferentes situaciones que causaron malestar en los barrios ya que se podía solicitar ayuda en temas de salud, seguridad, violencia intrafamiliar, maltrato animal e incluso para reportar los cadáveres abandonados en las diferentes calles de la ciudad, donde dichas denuncias fueron canalizadas a las respectivas instituciones del Estado para que sean atendidas en el mejor tiempo posible (Apple, 2019).

Según Aplios (2015), el funcionamiento de la aplicación Veo Ciudad es bastante amigable, luego de descargarla en su respectivo celular, se debe tomar una foto donde se cargará automáticamente la geo ubicación mediante el GPS y será enviada, la persona que reporta o denuncia es notificado cuando su denuncia fue atendida y le ofrece la opción

de calificar dicha acción. Por otro lado, de parte de las entidades estatales, debe asignar a quien corresponda dicho reporte o denuncia y éste debe gestionar dicho requerimiento dando seguimiento completo hasta que quede resuelta por completo. Dentro de las estadísticas que maneja la empresa y la propia aplicación Veo Ciudad, sostiene que fueron recibidos 3052 reportes desde su creación y que, de éstos el 25,4% fueron atendidos; esto ha significado para el Estado una reducción de tareas operativas del 40%, así como una mejora de capacidad de respuesta del 60% y un nivel de satisfacción ciudadana del 86%.

Como se puede observar en la información anterior, la aplicación Veo Ciudad ha sido una herramienta importante para que la población de la ciudad de Quito pueda reportar y/o denunciar sus diferentes malestares, así como también ha permitido elevar el nivel de participación ciudadana colaborando para que las diferentes entidades del Estado puedan focalizar los problemas reportados y tomar mejores y oportunas decisiones para brindar un mejor servicio a la población ecuatoriana.

1.5. Evidencia empírica

En la actualidad existen algunos estudios realizados a nivel mundial acerca de la temática planteada en este proyecto. Es así que a continuación se comparten algunos de ellos que servirán de ayuda y base para este estudio.

El proyecto realizado por Carrasco (2020), mismo que lleva por título “Tecnologías de interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna: Estudio de caso de las municipalidades de Santiago y Las Condes”, propuso como objetivo central de estudio identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la implementación tecnológica en las municipalidades de Las Condes y Santiago entre 2017-2020 como herramientas de apoyo a la gestión municipal moderna. Para esto planteó una metodología de tipo descriptiva transversal individual con un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo analizando cómo las municipalidades de Las Condes y Santiago utilizaron Twitter y SOSAFE entre 2017 y 2020 para alcanzar el objetivo mencionado. Es importante

indicar que la plataforma SOSAFE es una aplicación móvil que fue creada para la denuncia de vulneraciones a la seguridad y el orden público para que, a su vez, los operadores habilitados puedan enviar alertas a los carabineros (policía chilena) que se encuentren más cerca al suceso; debido al éxito obtenido de SOSAFE, es utilizada actualmente por 26 municipalidades chilenas y 4 extranjeras con un total de usuarios de 900.000, esta aplicación evolucionó satisfactoriamente y sirve para denuncias vinculadas a accidentes de tránsito, incendios, infraestructura, adicional a los iniciales. Dentro de los principales resultados obtenidos de este análisis, se debe indicar que la Municipalidad de Santiago y la Municipalidad de Las Condes contribuyen con información para apoyar a SOSAFE en el análisis de la seguridad, mediante informes utilizados interna y externamente que ayudan a comprender los delitos y sus patrones en áreas específicas, gracias a la función de geolocalización de la aplicación.

Por otro lado, el proyecto realizado por Angulo y Tello (2022), mismo que tiene por tema “Aplicación móvil basada en metodología Mobile-D para mejorar la atención de emergencias en la división de seguridad ciudadana y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Chicama” tiene como objetivo general evaluar las estrategias utilizadas para enfocar el uso de las TIC en la gestión pública, considerando la ineficiencia en los trabajos realizados en este ámbito y en los sectores relacionados. Como metodología utilizada fue mediante un enfoque cuantitativo a través de la revisión de diversas fuentes bibliográficas de organismos nacionales e internacionales y de autores relevantes para la investigación previa realizada por ellos; así también, dentro de los principales resultados obtenidos de dicha investigación se puede indicar que las TIC en la gestión pública logran satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante planes, estrategias y políticas nacionales; finalmente decir que, el uso de las TIC es crucial para la gestión pública del Perú debido a su retraso en comparación con otros países.

En el continente europeo se desarrolló un estudio realizado por González (2018), titulado “La participación ciudadana como herramienta para la equidad territorial: estudio de los movimientos ciudadanos durante la crisis económica”, donde tiene como meta central el realizar un estudio sobre los procesos de participación de los instrumentos de ordenamiento territorial dirigidos hacia la equidad territorial por medios de un análisis comparativo de los elementos democráticos utilizados por los nuevos movimientos ciudadanos, esto enfocado en la región de Cataluña-España. Para este estudio propone utilizar un enfoque cualitativo utilizando como herramientas a la entrevista y también al realizar un análisis exploratorio histórico de la prensa local. Dentro de los resultados relevantes de este estudio se puede indicar que mediante el ejercicio metodológico realizado ha observado a dos perfiles concretos de participación que tanto en la práctica como en la teoría se entienden casi opuestos. Por una parte, se encontró con la participación que practican y demandan las personas que participaron del nuevo movimiento social 15M y que tiende hacia la integración de aspectos deliberativos. Y, por otra parte, se observó la participación a la que pudieron acceder quienes fueron convocados al proceso de elaboración de los Planes Territoriales Parciales y que tiende hacia aspectos consultivos (González, 2018).

Al hablar de los trabajos realizados a nivel regional, se puede resaltar el trabajo realizado en el hermano país del Perú por Mego (2020), titulado “Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020”, donde su objetivo central de trabajo fue el de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020. Para esto utilizó una investigación no experimental – correlacional de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, optando la utilización de la encuesta como herramienta de obtención de información de análisis con preguntas bajo la escala de Likert, para este estudio fue aplicada a 241 personas. Dentro de los resultados relevantes obtenidos de este análisis, se debe decir que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.218, teniendo una correlación positivamente baja, donde se demostró que si existe relación entre el

gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020 (Mego, 2020).

Finalmente, a nivel nacional se debe destacar el trabajo realizado por Triviño (2022) titulado “La participación ciudadana y el desarrollo sostenible de la Parroquia Sucre del Cantón 24 de mayo”, donde centra su objetivo de estudio en el análisis de la participación ciudadana en el desarrollo sostenible de los habitantes de la parroquia Sucre del cantón 24 de mayo. Para dicho efecto, propuso utilizar enfoques cualitativo y cuantitativo, los tipos de investigación utilizados fueron analítico-sintético, deductivo-inductivo, Histórico-lógico; esto mediante herramientas como la entrevista y la encuesta dirigido a los habitantes y al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón 24 de mayo. Dentro de los principales resultados está que la participación ciudadana no cuenta con suficiente apoyo por parte de las autoridades del GAD cantonal para dar un mejor análisis del desarrollo sostenible en el cantón y dar soluciones múltiples y beneficios (Triviño, 2022).

Como se puede observar en los ejemplos compartidos anteriormente y como se indicó al inicio de este desarrollo, todos ellos servirán como ayuda y base de desarrollo de este proyecto.

1.6. Marco conceptual

- I. Participación ciudadana. - se refiere a la involucración activa de los ciudadanos asuntos públicos y decisiones políticas que afectan a su comunidad, ciudad o país. Implica que las personas ejerzan sus derechos cívicos y participen en actividades democráticas, como votar en elecciones, expresar sus opiniones, involucrarse en organizaciones cívicas y comunitarias, y participar en debates y consultas públicas.
- II. Ciudadano. - Un ciudadano es una persona que es miembro legal de un país o entidad política y que tiene derechos y responsabilidades civiles en ese lugar.
- III. Aplicación. - comúnmente conocida como "app", es un programa de software diseñado para realizar tareas específicas en un dispositivo electrónico, como un teléfono inteligente,

una tableta, una computadora o incluso en dispositivos más especializados.

1.7. Marco legal

Dentro de todo estudio es importante definir el marco legal y/o normativa sobre la cual se va a desarrollar y amparar dicho proyecto. Este marco legal está compuesto por un conjunto de leyes, regulaciones y disposiciones legales que rigen diferentes aspectos de la vida en el país. A continuación, se mencionan algunas de las leyes y áreas clave del marco normativo del Ecuador sobre este análisis:

Tabla 1*Matriz Marco Legal*

NORMATIVA	OBJETIVO DE CREACIÓN	ARTÍCULOS RELACIONADOS
Constitución República del Ecuador (CRE) (Asamblea Nacional, 2008)	La Constitución es la ley suprema de Ecuador y establece los principios fundamentales y derechos de los ciudadanos. La Constitución fue aprobada en 2008 y ha sido modificada en varias ocasiones	Art. 6, Art. 85 Inciso 3
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Asamblea Nacional, 2004)	Garantiza el derecho a acceder a los recursos de información como medio de participación democrática y rendición de cuentas en la administración pública.	Todos los Artículos (1-101)
Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social (Asamblea Nacional, 2011)	Establece las normas para la participación ciudadana en la toma de decisiones y el control social sobre la gestión pública.	Todos los Artículos (1-23)
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Asamblea Nacional, 2021)	Establece las normas para la protección de la información personal de los ciudadanos	Los siguientes Artículos:7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16,17,18,19,20,22,23,24,26,28,29,30,37,38,44,45,46, 62,63,64.

Nota: Adaptado de las normativas (CRE, Asamblea Nacional, 2008); (LOPCCS, Asamblea Nacional, 2011); (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Asamblea Nacional, 2021), (Asamblea Nacional, 2004)

Capítulo dos

Marco metodológico

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado en este trabajo fue la investigación descriptiva, histórica, documental la cual se enfoca en caracterizar a una muestra de estudio a través de la recopilación de información cuantificable a ser empleada para el análisis estadístico (Sampieri et al., 2016).

Adicional a esto, se debe mencionar que este proyecto propuso un enfoque mixto siendo utilizado el enfoque cualitativo y cuantitativo. Según Johnson (2006), los diseños de investigación mixtos han adquirido gran importancia en el siglo XXI, ya que buscan integrar tanto enfoques cuantitativos como cualitativos, aprovechando las fortalezas de cada uno y reduciendo sus limitaciones cuando se aplican de manera conjunta.

2.2 Métodos de investigación

Los métodos con diseño mixto pueden variar en niveles, tiempos y combinaciones. Si se mantienen las estructuras puras del método cuantitativo y cualitativo, pero se implementan en diferentes fases, se denomina método mixto de triangulación, cuyo propósito es corroborar datos e información. Por otro lado, los métodos mixtos también pueden ser integrales, donde se aplican de manera concurrente para complementar información.

La investigación va a utilizar un método descriptivo, histórico documental, que se enfoca en “la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, obtenidos y registrados en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas” (Arias, 2016, p. 23). Esto debido a que, se inicia contextualizando el tema de participación ciudadana y gobierno electrónico mediante estadísticas descriptivas y luego se profundiza en el caso Veo Ciudad a través de entrevistas y de la aplicación de una encuesta

a un segmento específico de población de la ciudad de Quito, buscando complementar la información y brindar un respaldo más sólido al objetivo de estudio.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Dentro de los instrumentos a utilizar en esta investigación se debe indicar que se encuentra, como parte del enfoque cuantitativo a la encuesta, misma que por medio del desarrollo de un conjunto de preguntas cerradas para aplicar a un segmento de la población de la ciudad de Quito; la muestra de estudio se conformó por 1'744.453 personas residentes en la ciudad de Quito, dentro de un rango de edad de entre 20 a 60 años, siendo correspondiente al 54,04% de la población total de la ciudad de Quito, esto según información provista por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2017).

Por otro lado, se encuentra el instrumento a utilizar para dar cumplimiento con el enfoque cualitativo, mismo que consiste en la entrevista provista por un conjunto de preguntas abiertas semi estructuradas que servirán para obtener el criterio del Director de Proyectos de la empresa Aplios Cía. Ltda., empresa que desarrolló la aplicación Veo Ciudad, los resultados que se van a obtener con la aplicación de ese instrumento servirán para fortalecer la basa de datos obtenidas y tener mejores argumentos de análisis sobre este proyecto.

Para el análisis de las estadísticas descriptivas se utilizarán hojas de cálculo que contienen herramientas gráficas y un lenguaje de programación para el tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa de esta investigación; se tendrá en cuenta la transcripción de entrevistas de forma manual la cual será organizada a través de matrices de análisis y posteriormente se aplicará la técnica de frecuencia con el fin de ver palabras que se repiten y con ello construir categorías de análisis según las clases de participación del presente estudio.

2.4 Población y muestra

Para el establecimiento del número de encuestas se ha aplicado la fórmula de población y muestra mediante el método de muestreo aleatorio simple, donde constan factores como el universo poblacional (N), un nivel de Probabilidad de éxito 50% (P), adicional un nivel Valor crítico correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% (Z), continuando con el nivel de Probabilidad de fracaso 50% (Q) y finalmente el nivel de Error de muestreo 0,05% (e); donde por medio de la aplicación de la respectiva fórmula se obtendrá la muestra sobre la cual será aplicada la encuesta propuesta en este proyecto.

Este proyecto de investigación fue aplicado sobre la población de la ciudad de Quito, siendo ésta la unidad de análisis y la que fue considerada para la ejecución de la encuesta propuesta. se aplicó sobre la información tributaria que consta en el SRI, respecto al total de empresas activas durante el periodo de estudio y que hayan registrado la aplicación de infracciones tributarias.

La unidad de análisis de la presente investigación es la población del cantón Quito, ubicado en la provincia de Pichincha. Para efectuar el enfoque cualitativo, se realizó una entrevista al Director de Proyectos de la empresa Aplios Cía. Ltda., empresa que desarrolló la aplicación Veo Ciudad, dicha entrevista fue encauzada por medio de un conjunto de preguntas abiertas que permitieron obtener un amplio criterio de parte del creador de dicha aplicación (Ver Apéndice 1). Para la ejecución de la parte cuantitativa de este estudio, se propuso la ejecución de una encuesta por medio de un conjunto de preguntas cerradas para poder optimizar el tiempo de los encuestadores (Ver Apéndice 2); adicional a esto, indicar que se consideró el muestreo probabilístico aleatorio simple y la fórmula para muestras con población finita, siendo esta la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQ * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la Muestra

Z=Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95%
por lo que Z será el 1.96

P= Probabilidad de éxito 50%= 0.5

Q= Probabilidad de fracaso 50%= 0.5

N= Población (Universo poblacional) =1'744. 453 habitantes

e= Error de muestreo 0,05% (5%)

$$\frac{1,96^2(0,5 * 0,5) * 1'744.453}{0,05^2(1'744.453 - 1) + 1,96^2 * (0,5 * 0,5)}$$

n = 384 Encuestas

Capítulo tres

Análisis y Discusión de Resultados

3.1 Análisis de resultados

Como se indicó anteriormente, para la obtención de los objetivos planteados en este proyecto, se propusieron los enfoques cualitativo y cuantitativo, mismos que respectivamente fueron solventados por medio de la entrevista y la encuesta a la población ya indicada.

3.1.1 *Resultados de entrevista*

A continuación, se comparte en la tabla 2 el resumen de la información relevante obtenida de la entrevista al Director de Proyectos de la empresa Aplios Cía. Ltda., empresa creadora de la aplicación Veo Ciudad, objeto de este estudio.

Tabla 2

Hallazgos relevantes de entrevista

#	PREGUNTA	RESPUESTA (Idea Principal)
1	En su experiencia sobre el desarrollo de la aplicación Veo Ciudad ¿Considera que la utilización de la aplicación Veo Ciudad ha colaborado al manejo de gobernabilidad actual de la ciudad de Quito y ha elevado el nivel de participación ciudadana en dicha población?	Dentro de los años que trabajo he logrado observar que las personas que descargaron la aplicación tuvieron al inicio la importancia al ser atendidos, pero con el tiempo se fue diluyendo el nivel de atención de las entidades del Estado y obviamente no fue lo que se esperaba en materia de participación ciudadana.
2	A su criterio ¿Cómo ha percibido usted las mejoras en las categorías permitidas por la aplicación Veo Ciudad en la ciudad de Quito, luego de que la población decidió utilizarla?	Como indiqué antes, al inicio las personas estaban entusiasmadas con poder reportar problemas de su zona, barrio o comunidad pero, en vista de que no eran atendidos fueron dejando de lado la utilización de la aplicación.
3	¿Considera usted que los actores gubernamentales han entregado la importancia necesaria a los requerimientos de la población que ingresan por medio de la aplicación Veo Ciudad desde su lanzamiento? ¿Por qué?	Lo que podría indicar en relación a esta pregunta es que, debido a los varios cambios de cabezas en las instituciones, se va diluyendo un poco el interés del proyecto inicial y por ende va quedando en el olvido al no dar importancia y desatender los requerimientos que llegan por medio de esta aplicación.
4	¿Cuáles son para usted las principales brechas y/o desafíos para vincular la acción ciudadana dentro de los procesos de gobernabilidad en la ciudad de Quito?	Dentro de los principales desafíos hoy por hoy de la falta de participación ciudadana radica en la desatención de las necesidades prioritarias de la población, mismas que se ven reflejadas en el desinterés de las personas por participar

5	En su análisis, ¿Cuáles considera que son las principales oportunidades y debilidades que la inclusión ciudadana debe afrontar dentro de los procesos de gobernabilidad de la ciudad de Quito al utilizar la aplicación Veo Ciudad?	mancomunadamente con el gobierno de turno para buscar mejoras en común. Bueno, oportunidades son varias para los gobiernos de turno debido a que el escenario para promover y difundir una mayor participación ciudadana es ideal en la actualidad, esto debido a las varias necesidades actuales de la población y que, si las instituciones del Estado decidieran dar mayor atención, sin duda alguna las personas podrían tener una mayor participación ciudadana.
6	¿Cuáles acciones y/o proyectos considera usted que son necesarios de parte de las entidades gubernamentales para impulsar la aplicación Veo Ciudad en la población de la ciudad de Quito y que permitirán mejorar el nivel de participación ciudadana?	Como ya lo manifesté antes, el escenario es ideal para que el gobierno de turno pueda hacer presencia mejorando la atención a la población en sus requerimientos, situación que motivará sin duda a que las personas deseen participar y crear el tráfico esperado de la aplicación Veo Ciudad para que mejore ostensiblemente el nivel de participación ciudadana, inicialmente en la ciudad de Quito al menos.

Nota: Ideas principales de respuestas obtenidas en la E1

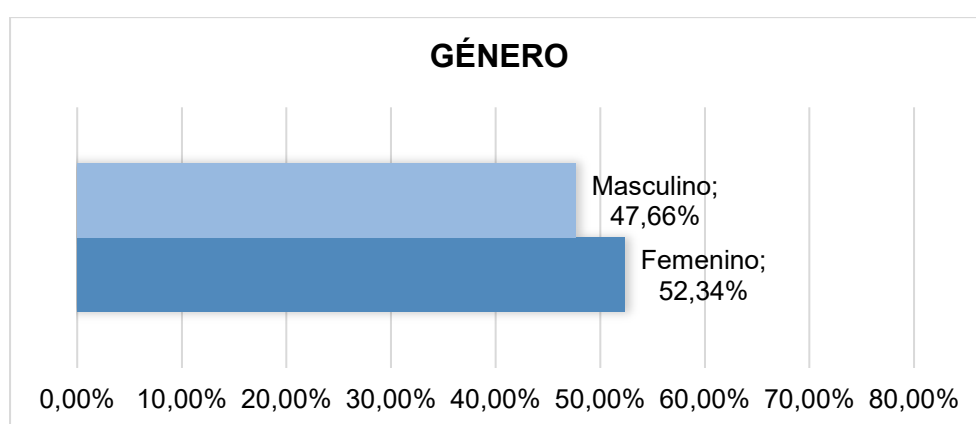
3.1.2 Resultados de encuesta

A continuación, se comparten los resultados relevantes de la encuesta realizada en la ciudad de Quito a la muestra señalada anteriormente.

Pregunta 1. Género

Figura 1

Pregunta 1



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

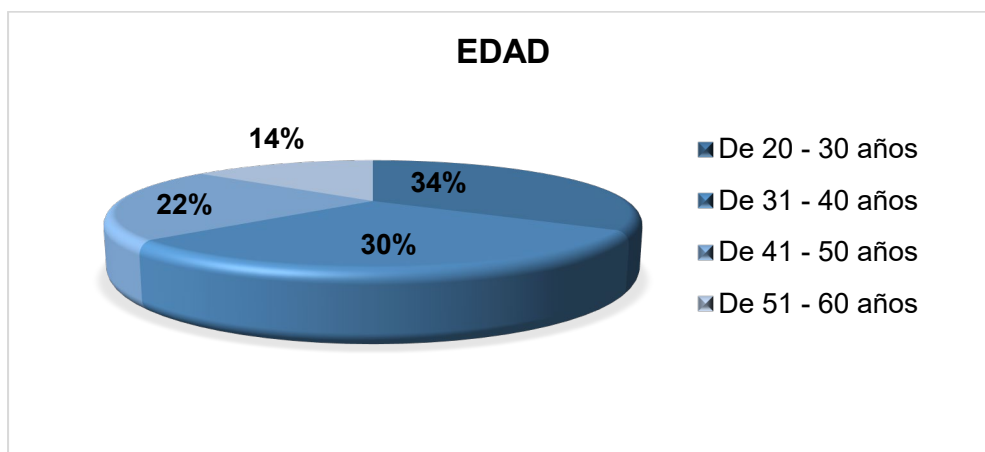
Análisis:

Como se puede observar en la figura 1, del total de los encuestados el 52,34% fue de género femenino, mientras que el 47,66% fue de género masculino. Todos ellos fueron quienes respondieron a esta encuesta.

Pregunta 2. Edad

Figura 2

Pregunta 2



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

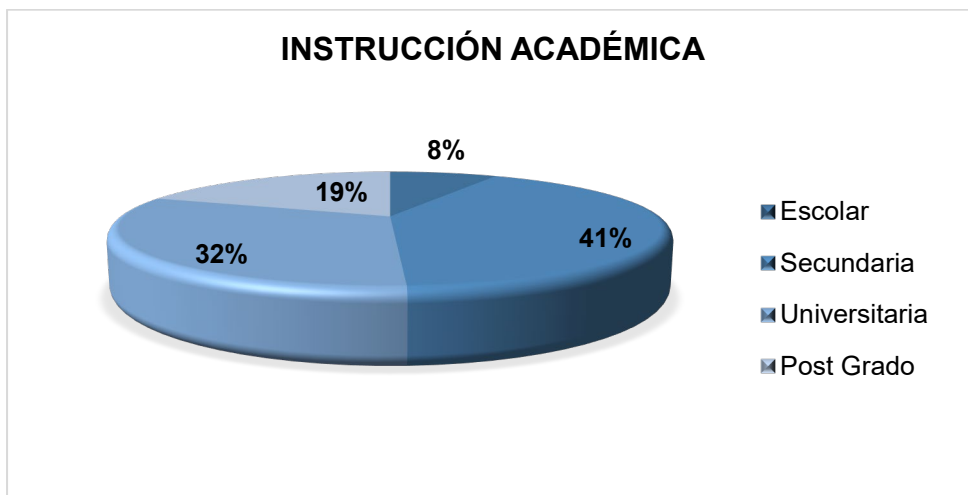
Análisis:

De los encuestados, se observa que el 34% están en el rango de edad entre 20 a 30 años, el 30% pertenece al rango de entre 31 a 40 años, el 22% fue del rango de entre 41 a 50 años y finalmente el 14% correspondió al rango de edad de entre 51 a 60 años de edad de los encuestados.

Pregunta 3. Instrucción Académica

Figura 3

Pregunta 3



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

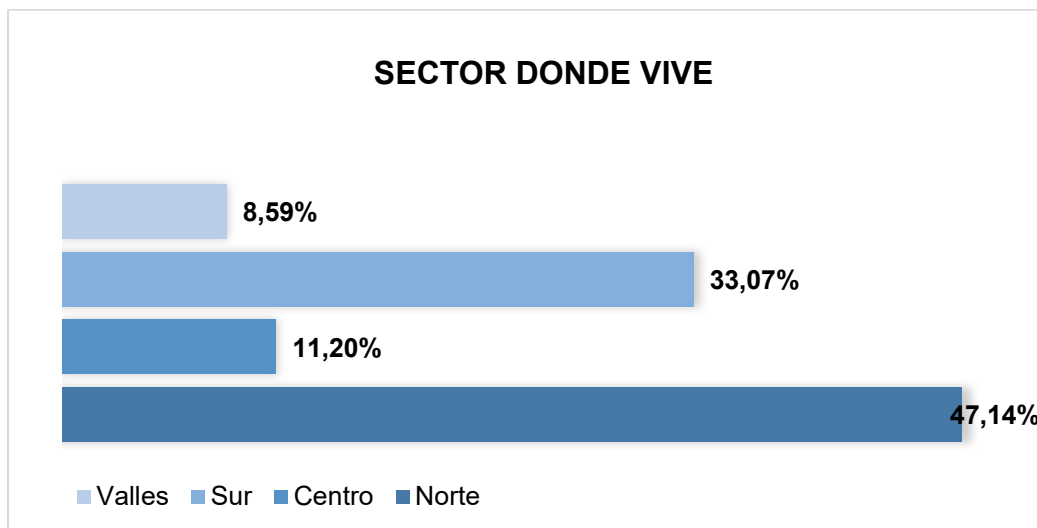
Análisis:

En función de los resultados obtenidos de esta pregunta, se observa que el 41% de los encuestados dispone de educación secundaria, el 32% cuenta con un nivel de educación universitaria, el 19% tiene un nivel de educación de Post grado, mientras que el 8% obtuvo un nivel académico escolar o primario.

Pregunta 4. Sector donde vive

Figura 4

Pregunta 4



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

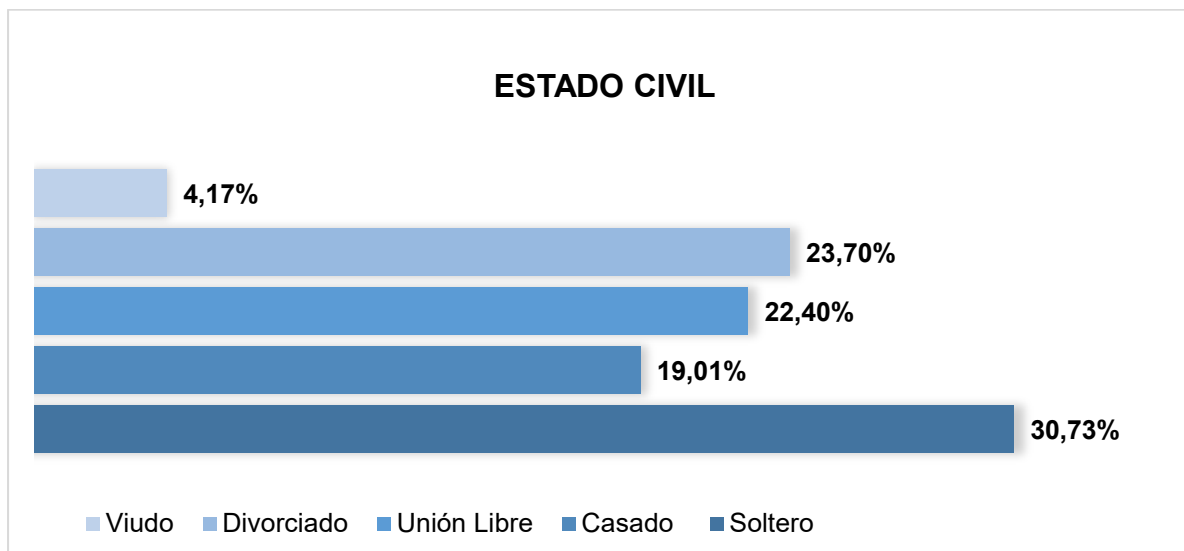
Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que el 47,14% vive en el sector norte de la ciudad de Quito, el 33,07% indicó que vive en el sector sur, el 11,20% contestó que vive en el sector centro de la ciudad, mientras que el 8,59% respondió que vive en el sector de valles de Quito.

Pregunta 5. Estado Civil

Figura 5

Pregunta 5



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

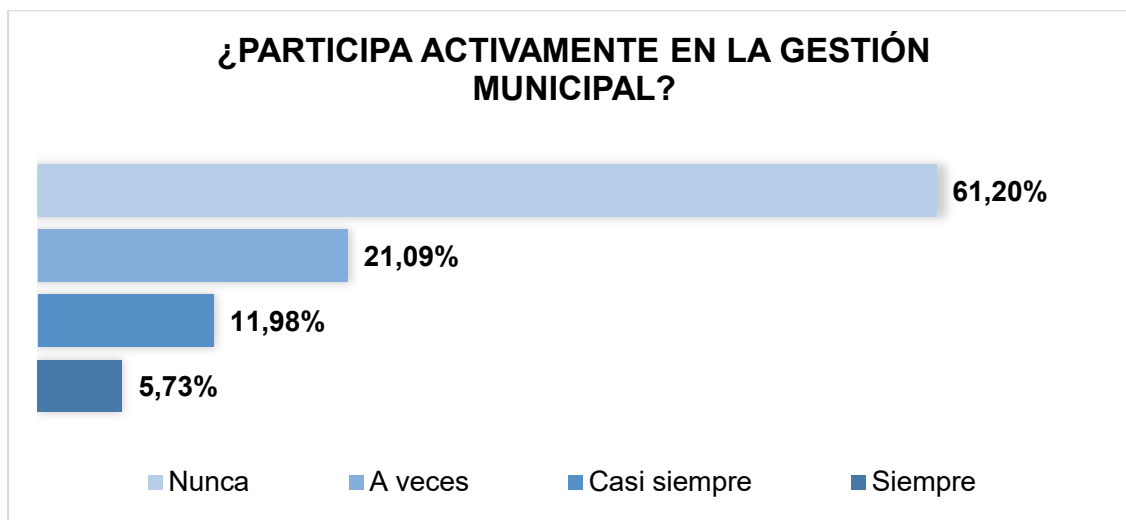
Análisis:

Los resultados arrojados por la pregunta 5 de la encuesta indican que el 30,73% es soltero, el 23,70% está divorciado, el 22,40% se mantiene en unión libre, el 19,01% de los encuestados son casados y finalmente el 4,17% son viudos.

Pregunta 6. ¿Considera usted que participa activamente dentro de la gestión municipal?

Figura 6

Pregunta 6



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

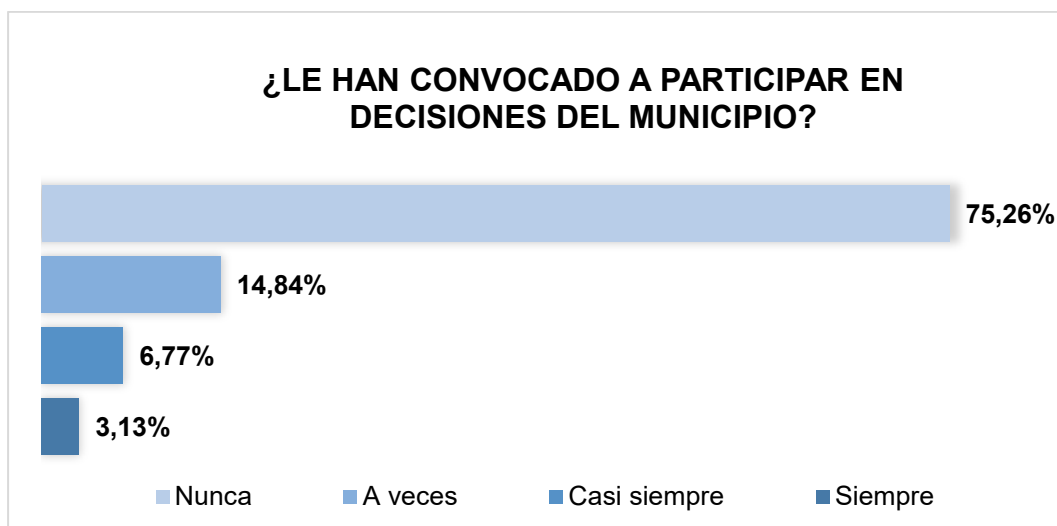
Análisis:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta, se observa que el 61,20% afirma que siente que nunca participa de forma activa dentro de la gestión municipal, el 21,09% contestó que a veces participa de forma activa, el 11,98% indicó que casi siempre, mientras que el 5,73% afirmó que siempre participa activamente dentro de la gestión municipal de Quito.

Pregunta 7. ¿Ha recibido convocatorias con respecto a formar parte de espacios en donde se deliberen decisiones del municipio?

Figura 7

Pregunta 7



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

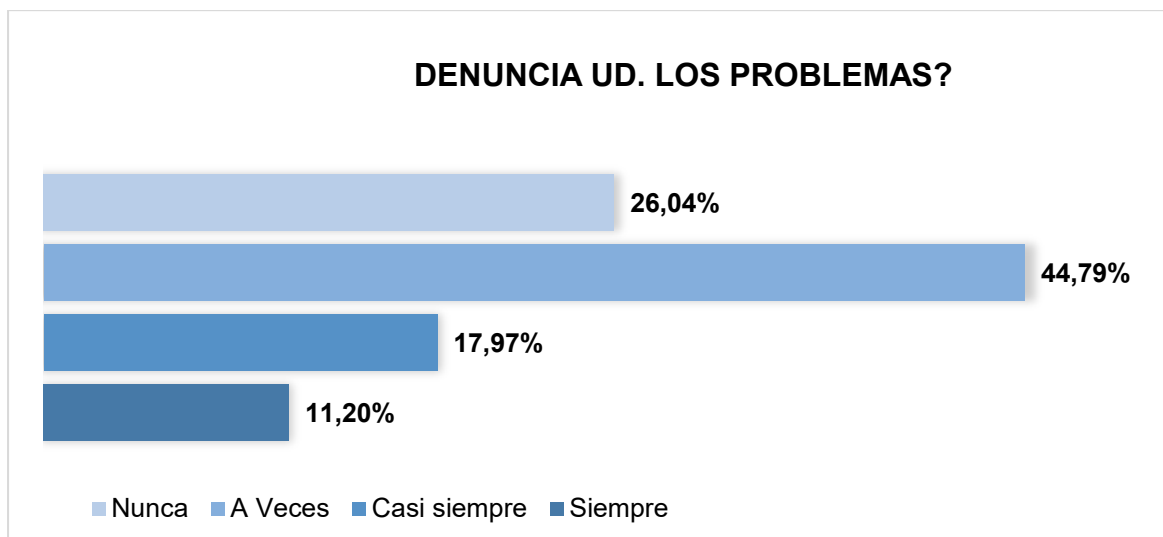
Análisis:

Los encuestados han indicado en un 75,26% que nunca han sido convocados a participar en las decisiones que se toman dentro del Municipio de Quito, el 14,84% sostuvo que a veces han sido convocados, el 6,77% indicó que casi siempre son convocados para dicha actividad y finalmente el 3,13% respondió que siempre les convocan para participar en las decisiones a tomar en el Municipio de Quito.

Pregunta 8. ¿Cuándo suceden problemas en su barrio o sector, denuncia dichos inconvenientes?

Figura 8

Pregunta 8



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

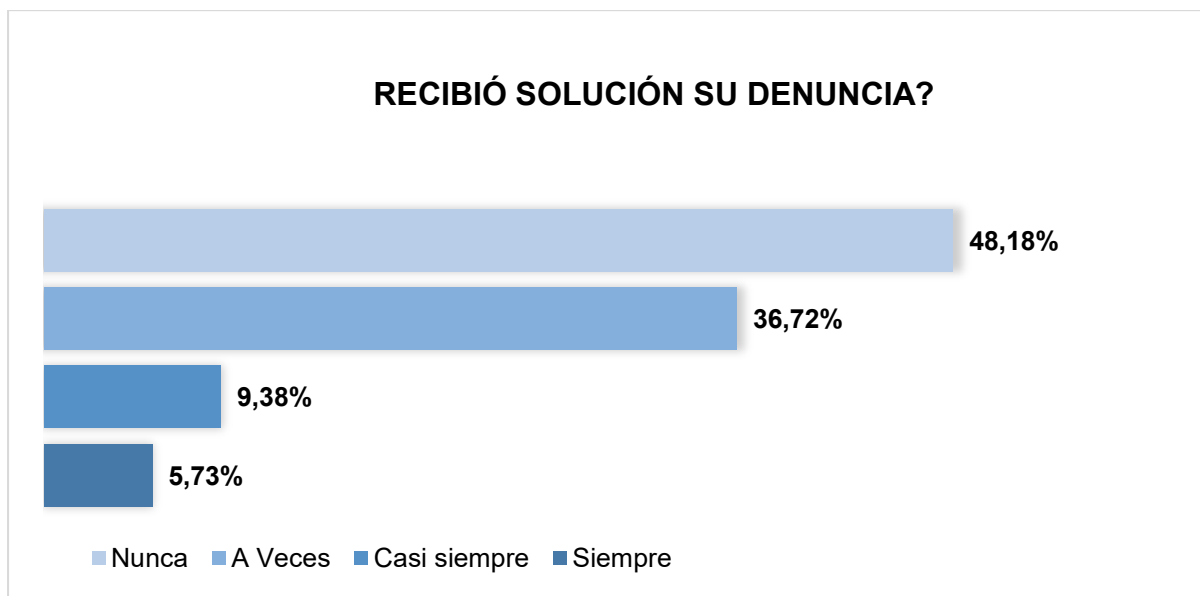
Análisis:

Como se observa en la figura 9, los encuestados respondieron en un 44,79% que a veces realizan sus denuncias, el 26,04% indicó que nunca hace sus denuncias, el 17,97% afirma que casi siempre hace sus denuncias y finalmente el 11,20% contestó que siempre realiza sus denuncias.

Pregunta 8. ¿Han sido eficientes las respuestas estatales frente a sus necesidades o requerimientos o demandas?

Figura 9

Pregunta 9



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

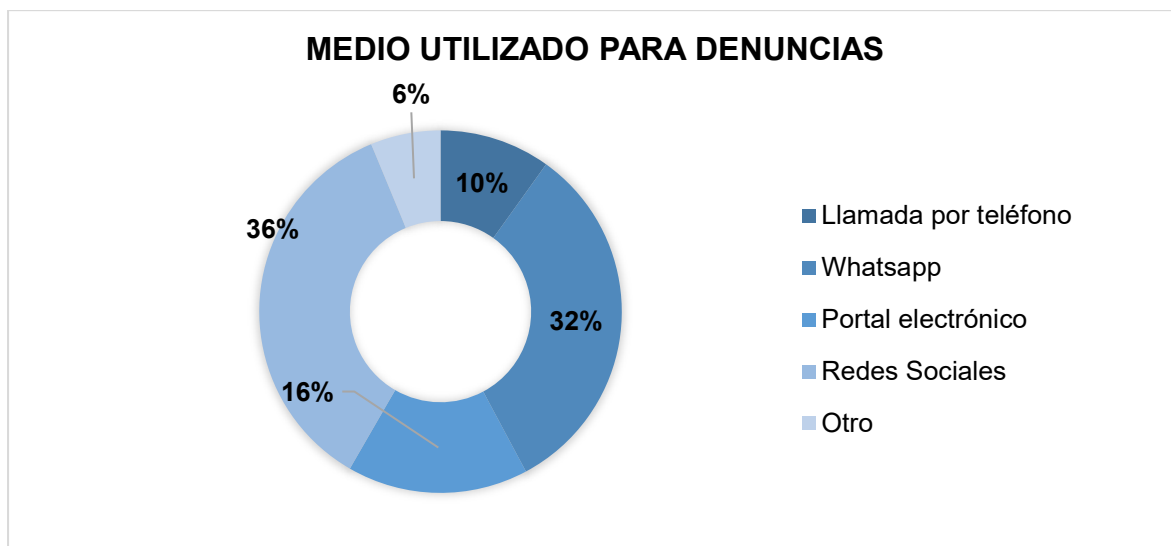
Análisis:

En función de los resultados obtenidos en esta pregunta, se observa que los encuestados respondieron en un 48,18% que nunca recibió solución la denuncia realizada, el 36,72% sostiene que a veces recibió solución a las denuncias, el 9,38% contestó que casi siempre recibió solución y el 5,73% contestó que siempre recibió solución a las denuncias realizadas, esto de parte de las respectivas entidades estatales.

Pregunta 10. ¿Qué tipo de medio utiliza para realizar estas denuncias o reportes?

Figura 10

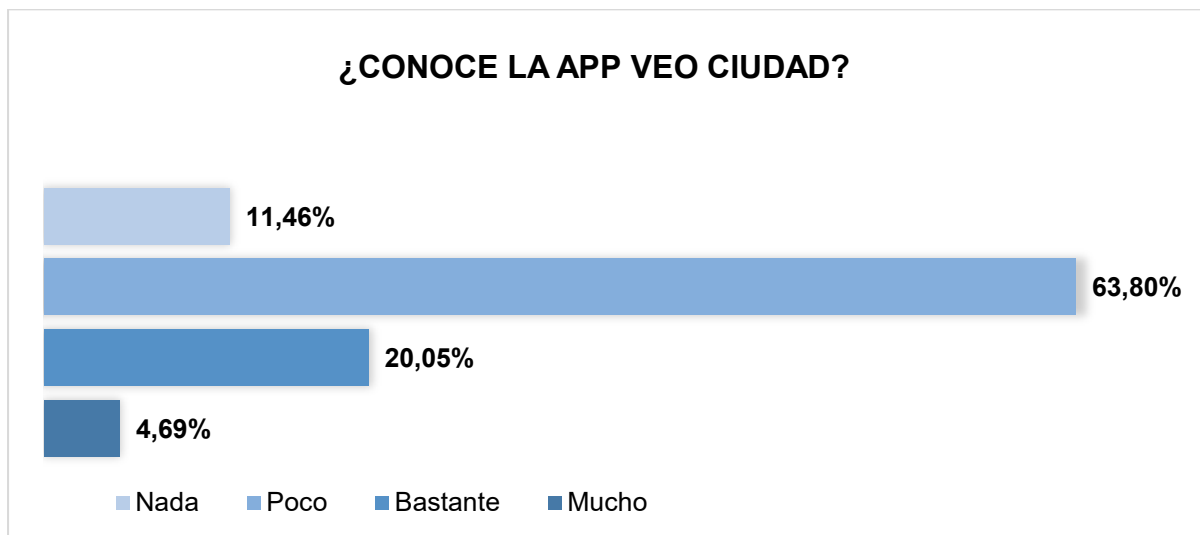
Pregunta 10



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

Análisis:

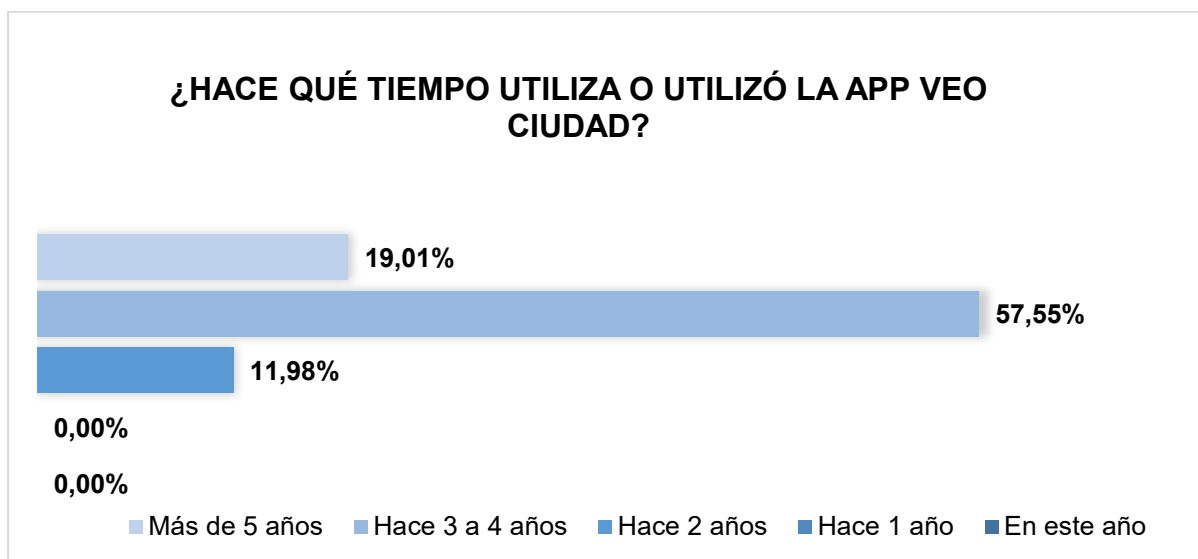
Como se puede observar en la figura 11, los resultados obtenidos indicaron que el 36% utilizó las redes sociales para realizar sus denuncias, el 32% sostuvo que utilizó el Whatsapp para realizar sus denuncias, el 16% afirma que lo hizo por medio de los respectivos portales electrónicos, el 10% respondió que realizó una llamada por teléfono y finalmente el 6% afirma que sus denuncias las hicieron por otro tipo de medio.

Pregunta 11. ¿Conoce usted la aplicación Veo Ciudad?**Figura 11***Pregunta 11*

Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

Análisis:

Los encuestados respondieron a esta pregunta que, el 63,80% conoce poco de la aplicación Veo Ciudad, el 20,05% respondió que conoce bastante de la aplicación, el 11,46% sostuvo que no conoce nada acerca de la aplicación Veo Ciudad, mientras que el 4,69% indicó que conoce mucho sobre la aplicación Veo Ciudad.

Pregunta 12. ¿Hace qué tiempo la utiliza o utilizó por última vez?**Figura 12***Pregunta 12*

Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

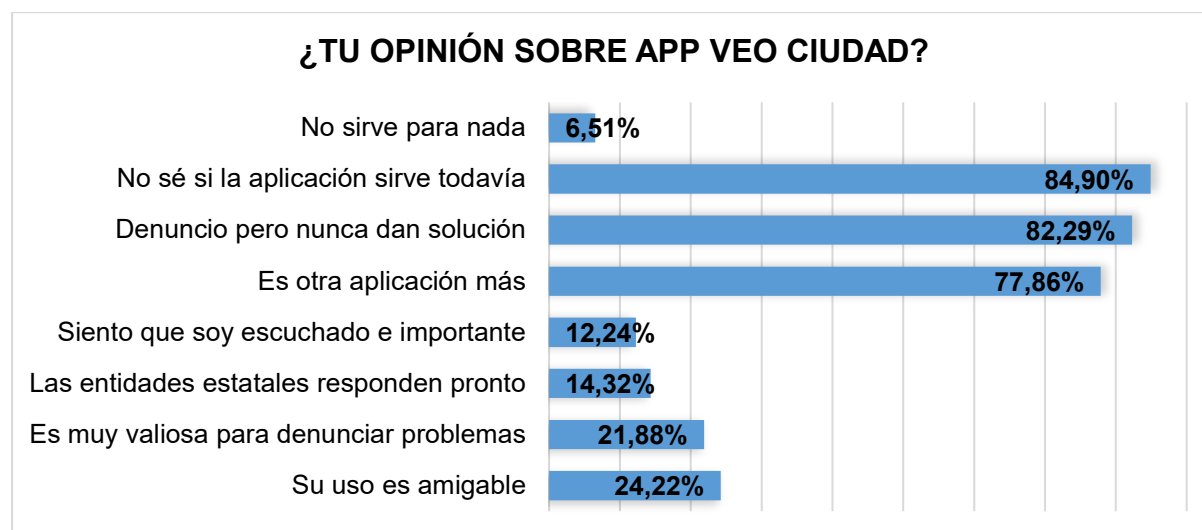
Análisis:

La figura 13 resume los resultados obtenidos de esta pregunta, donde los encuestados indicaron que el 57,55% utilizó la aplicación Veo Ciudad hace 3 a 4 años, el 19,01% sostuvo lo hicieron hace más de 5 años, mientras que el 11,98% afirma que utilizó la aplicación Veo Ciudad hace 2 años.

Pregunta 13. ¿Qué tipo de opinión podría dar sobre la utilidad de la aplicación Veo Ciudad?

Figura 13

Pregunta 13



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

Análisis:

De acuerdo a la información recabada en esta pregunta de opción múltiple, los encuestados indicaron que el 84,90% no sabe si la aplicación sirve todavía, el 82,29% indicó que denuncia pero nunca dan solución, el 77,86% sostiene que para ellos es otra aplicación más, el 24,22% contestó que su uso es amigable, el 21,88% afirmó que la aplicación es muy valiosa para denunciar problemas, el 14,32% afirma que las entidades estatales responden pronto, el 12,24% sostiene que siente que es escuchado e importante y finalmente el 6,51% respondió que no sirve para nada la aplicación.

Pregunta 14. ¿Considera que el uso de la app Veo Ciudad sirve para que las entidades estatales puedan corregir los problemas reportados?

Figura 14

Pregunta 14



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

Análisis:

La figura 15 comparte los resultados obtenidos en esta pregunta, de donde se desprende que el 41,67% de los encuestados afirma que no sirve para nada acerca de la corrección de problemas de parte de las entidades estatales, el 36,72% indicó que sirve de poco, el 7,55% contestó que sirve bastante para corregir los problemas, mientras que el 2,60% contestó que sirve de mucho para la resolución de los problemas denunciados de parte de las instituciones estatales.

Pregunta 15. ¿Qué tipo de acciones o políticas públicas hacen falta para mejorar la participación ciudadana en Quito?

Figura 15

Pregunta 15



Nota: Gráfico resultado de tabulación de ejecución de encuesta

Análisis:

Los resultados obtenidos indican que el 82,55% indica que la mejora de calidad y de acceso a las plataformas actuales mejoraría el nivel de participación ciudadana, el 80,99% respondió que eliminar la burocracia en la tramitología pública sería una acción que hace falta para la mejora, el 77,86% contestó que mejorar el nivel de respuesta a las denuncias realizadas sería hace falta, el 71,09% afirma que con una mayor seguridad en la data pública mejoraría la participación ciudadana, el 67,97% indica que hace falta promocionar los canales de comunicación, el 60,94% contestó que una mejor atención al público en las entidades estatales haría falta y finalmente el 50,26% afirma que una mayor convocatoria de parte del Municipio mejoraría los niveles de participación ciudadana.

3.1.3 Hallazgos relevantes

Luego de haber ejecutado la respectiva investigación de campo propuesta, se pueden rescatar los siguientes hallazgos de mayor relevancia que sirven como aporte al desarrollo de este proyecto:

Dentro de la entrevista realizada al directivo de la empresa creadora de la aplicación Veo Veo, sostuvo que con el paso de los años ha podido darse cuenta que las personas que de inicio descargaron la aplicación sintieron importancia y respaldo de parte del Estado al atender sus requerimientos y denuncias, situación que cambió a través de los años y la población dejó de utilizar dicha aplicación por el bajo nivel de atención e importancia a las denuncias realizadas de parte de las entidades del Estado y obviamente no fue lo que se esperaba en materia de participación ciudadana. Dicha situación debe contrastarse con lo expuesto por el estudio de Carrasco (2020), debido a que en su estudio acerca de la interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna, toman como objeto de estudio a la aplicación SOSAFE, misma que fue creada para la denuncia de vulneraciones a la seguridad y el orden público, objetivo similar que tiene la aplicación Veo Veo, donde concluyen que la aplicación SOSAFE si contribuye con información para el análisis de la seguridad, mediante informes utilizados interna y externamente que ayudan a comprender los delitos y sus patrones en áreas específicas, gracias a la función de geolocalización de la aplicación.

Mediante la misma entrevista se pudo conocer que, uno de los principales errores del Estado para obtener un mayor nivel de atención y de participación ciudadana es la desatención de las necesidades prioritarias de la población, donde se encuentra también el acceso y capacitación de las TIC hacia todo tipo de población sin distinguir los diferentes niveles socio económicos, situación que obliga a la población a mantener su enfoque en solucionar por su parte en alguna manera dichas falencias. Esto se lo puede corroborar mediante el estudio realizado por Angulo y Tello (2022), ya que este estudio se enfocó sobre

la mejora en la atención de emergencias en la división de seguridad ciudadana; es así que, dentro de los principales resultados obtenidos de dicha investigación se puede indicar que un adecuado desarrollo y difusión de las TIC en la gestión pública logran satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante planes, estrategias y políticas nacionales.

Por otro lado, luego de ejecutar la encuesta se obtuvo información importante para este estudio como la que arrojó la pregunta sobre la participación activa en la gestión municipal, donde se conoció que tan sólo un 6% ha mantenido una participación activa y a un 3% lo han convocado, por el contrario, se observó que un 61% de los encuestados sostienen que nunca han participado de forma activa y que un 75% nunca ha sido convocado para participar en la gestión del municipio de la ciudad de Quito. A su vez, el análisis realizado sobre la participación ciudadana como herramienta para obtener la equidad territorial por parte de González (2018), resalta dentro de sus resultados principales que las personas mientras tienen un sentido de pertenencia política participan activamente sobre aspectos deliberativos en el gobierno de la región estudiada del país de España.

Hay que mencionar también que, dentro de los resultados de la encuesta se pudo conocer que sólo un 29% de la población denuncia los problemas y adicional a esto, sólo el 15% recibió una solución a las denuncias de parte de las entidades estatales, también se debe resaltar que la mayor cantidad de personas (67%) decide realizar sus denuncias mediante redes sociales y Whatsapp. Finalmente, se observó que un 82% de los encuestados respondieron que la única aplicación que existe actualmente para realizar este tipo de denuncias y requerimientos, misma que se llama Veo Veo, consideran que la aplicación es totalmente intrascendente debido a que no han encontrado respuestas efectivas de parte del Estado e incluso porque no saben si todavía está activa debido a la falta de promoción.

De igual manera, en la pregunta final se observó que para la población la mejora del nivel de participación ciudadana puede mejorar siempre que mejore el nivel de respuesta de las entidades estatales ante las denuncias (78%), que mejore la calidad y acceso a las

diferentes plataformas de dichas entidades estatales (83%), que se elimine la burocracia en la tramitología (81%) y ofrecer una mayor seguridad en el manejo de los datos personales (71%). Esto se lo puede evidenciar de manera paralela, en el estudio realizado por Triviño (2022), donde su objetivo principal fue el analizar la participación ciudadana en el desarrollo sostenible de los habitantes y que, dentro de los principales resultados está que la participación ciudadana no cuenta con suficiente apoyo por parte de las autoridades del GAD cantonal para dar un mejor análisis del desarrollo sostenible en el cantón y dar soluciones múltiples y beneficios evidenciando la falta de atención ante las necesidades y denuncias de la población de esta localidad.

Conclusiones

La aplicación Veo Ciudad fue creada en el año 2015 por la empresa Aplios Cía. Ltda., se decide desarrollar esta aplicación en acción mancomunada con las diferentes entidades estatales a fin de poder dar un mejor servicio y capacidad de respuesta ante la diferentes denuncias y reportes realizados por la población en general. En sus inicios, disponía de algunas categorías sobre las cuales se podía reportar y denunciar problemas de sectores, barrios o comunidades en áreas de seguridad, tránsito, obras públicas, electricidad, agua potable y basura; así también, se esperaba que con la promoción y difusión adecuada de esta aplicación podía mejorar el nivel de participación ciudadana de la ciudad de Quito, pero esto no prosperó ni se obtuvieron los frutos esperados.

Luego de realizar la respectiva investigación de campo se logró conocer como datos relevantes de la entrevista realizada que, de inicio las personas que se descargaron dicha aplicación, estuvieron entusiasmadas con poder realizar sus reportes y denuncias, y a su vez, las entidades estatales tenían una buena disposición y capacidad de respuesta ante estas denuncias. Con el paso del tiempo y los varios cambios de autoridades, tanto en la alcaldía de la ciudad de Quito como el resto de entidades estatales involucradas, se fue diluyendo la calidad de respuesta de dichas instituciones y obviamente permitió que la población vaya de a poco olvidando dicha aplicación y mermando los niveles de participación ciudadana de la ciudad de Quito.

Así también, luego de ejecutar la encuesta se pudo conocer de manera relevante que casi el 71% de las personas prefiere no denunciar sus problemas debido a que no consiguen oportuna respuesta del gobierno, también se observó que en la actualidad el 75% de las personas conoce muy poco sobre la aplicación Veo Ciudad y en su mayoría con un 70% la utilizaron hace 3 a 5 años por última vez.

Adicional a esto, se rescata que el 77% de los encuestados afirma que el uso de esta aplicación no aporta para que las entidades del estado puedan corregir los problemas que han sido denunciados. Finalmente, los encuestados proponen que lo que hace falta para mejorar el estilo de vida en la ciudad de Quito de manera mayoritaria es dar solución al tráfico vehicular (82,55%), eliminar la burocracia en trámites públicos (80,99%), mejorar la capacidad de respuesta sobre las denuncias realizadas (77,86%) y mejorar los niveles de seguridad (71,09%)

En definitiva, se ha podido dejar en evidencia que la buena utilización y capacidad de respuesta de la aplicación Veo Ciudad en la ciudad de Quito, permitiría mejorar el nivel de participación ciudadana y, por tanto, sería de importancia para el Estado y sus respectivas entidades para una mejor y oportuna toma de decisiones en aras del bienestar común de la sociedad.

Es importante destacar que, según los resultados de la encuesta, apenas un 29% de la población reporta los problemas que enfrenta. Adicionalmente, solo el 15% recibió una solución a sus denuncias por parte de las entidades estatales. Cabe resaltar que la mayoría de las personas (67%) elige utilizar redes sociales y Whatsapp para presentar sus denuncias. Se observó también que un 82% de los encuestados considera que la única aplicación existente para este propósito, llamada Veo Veo, es insignificante, ya que no han experimentado respuestas efectivas por parte del Estado y desconocen su vigencia debido a la falta de promoción.

En la pregunta final, se evidenció que, según la opinión de la población, la mejora en el nivel de participación ciudadana podría lograrse si las entidades estatales mejoran sus respuestas a las denuncias (78%), si se mejora la calidad y accesibilidad de las plataformas gubernamentales (83%), si se elimina la burocracia en los trámites (81%) y si se garantiza una mayor seguridad en el manejo de los datos personales (71%).

Recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones luego del desarrollo de este proyecto, se debe indicar que el Estado, al ser ente de control y gestión, garantista de derechos sobre la población del territorio ecuatoriano, debe tomar más en serio a las denuncias de sus ciudadanos ya que ésta decisión permitirá que existan mayores y mejores espacios para poder compartir entre Estado y población, a fin de buscar las mejores soluciones ante las diversas problemáticas que se viven en la actualidad.

Se recomienda que se realice una actualización de la aplicación Veo Ciudad y que exista un relanzamiento utilizando medios de comunicación masiva y redes sociales para que la población pueda conocerla y, aquellos que si la conocen o conocieron, vuelvan a conectarse a sabiendas de que en esta ocasión si van a tener una mejor respuesta de parte de las entidades estatales, situación que confluirá en que los niveles de participación ciudadana serán mejores que en la actualidad y existirá un mejor estilo de vida en la ciudad de Quito y en todo el territorio nacional.

Referencias bibliográficas

- Angulo, E., y Tello, J. (2022). *Aplicación móvil basada en metodología Mobile-D para mejorar la atención de emergencias en la división de seguridad ciudadana y serenazgo de la Municipalidad Distrital de Chicama*. Universidad César Vallejo: <https://bitly.ws/33Shv>
- Aplios. (2015). *Veo Ciudad*. <https://web.veociudad.com/>
- Appelo, J. (mayo de 2012). *How to Change the World* . Change Management 3.0: <https://bitly.ws/33QPv>
- Apple. (2019). *Veo Ciudad*. <https://bitly.ws/ZYlp>
- Asamblea Nacional. (18 de mayo de 2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Registro Oficial Suplemento 337: <https://bitly.ws/34BD5>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2011, mayo 11). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social*. <https://bitly.ws/IYDk>
- Asamblea Nacional. (2021). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2021, mayo 26). *Ley Orgánica de Protección de Datos*. <https://bitly.ws/ZYHc>
- Banco Mundial. (4 de abril de 2019). *Participación ciudadana*. <https://bitly.ws/324gL>
- Barragán, D. (agosto de 2009). *El acceso a la información como herramienta de Participación Ciudadana en asuntos ambientales*. Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental: <https://bitly.ws/34Bmx>

- Barragán, D., y Mora, M. (2022). Desafíos y oportunidades del gobierno abierto en Ecuador: una mirada crítica y propositiva desde el campo académico. *Estado Abierto: Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 6(2), 13-40. <https://bitly.ws/34Bbq>
- Barragán, X. (15 de enero de 2022). *Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador*. <https://bitly.ws/33PBz>
- Carrasco, A. (2020). *Tecnologías de interacción digital como herramientas de innovación para una gestión local moderna: Estudio de caso de las municipalidades de Santiago y Las Condes*. Universidad de Chile: <https://bitly.ws/33RYx>
- Cohen, S., Mamakou, X., y Karatzimas, S. (2017). IT-enhanced popular reports: Analyzing citizen preferences. *Government Information Quarterly*, 34(2), 283-295. <https://doi.org/https://bitly.ws/33Qhb>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (7 de noviembre de 2023). *Estado Abierto en América Latina y el Caribe*. Biblioteca de la CEPAL: <https://bitly.ws/324dL>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (septiembre de 2017). *Plan de gobierno abierto*. Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región: <https://bitly.ws/ZZ4x>
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2022). *Participación Ciudadana*. <https://bitly.ws/ZYIT>
- Consejo Europeo. (2021). *Ciudadanía y participación*. Council of Europe: <https://bitly.ws/Y669>
- Dos Santos, B. (2004, diciembre). *Democracia de Alta Intensidad*. Apuntes para democratizar la democracia: <https://bitly.ws/ZYHJ>

- Escamilla, A., y López, R. (19 de abril de 2021). *El presupuesto participativo en la Ciudad de México: problemas de diseño institucional y niveles de participación ciudadana*. Universidad Autónoma Metropolitana: <https://bitly.ws/ZYHP>
- Gascó, M. (enero de 2015). *¿Qué es el gobierno abierto (y qué no lo es)?* Manual de “Open Government” para gobernantes y ciudadanos: <https://bitly.ws/34B64>
- González, E., y Chacón, H. (2014). Sobre el concepto y modelos de Ciudadanía. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 2(14), 1-24.
- González, M. (2018, septiembre). *La participación ciudadana como herramienta para la equidad territorial: estudio de los movimientos ciudadanos durante la crisis económica*. Universitat de Barcelona: <https://bitly.ws/ZYHV>
- Güemes, C., Resina, J., y Cruz, C. (2018). *Participación Ciudadana: Experiencias inspiradoras en España*. Madrid: Gigapp.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (5 de diciembre de 2017). *Tras las cifras de Quito*. INEC: <https://bitly.ws/324Wx>
- Instituto Nacional de Estadísticas y censos. (2021, abril). *Indicadores de tecnología de la información y comunicación*. INEC: <https://bitly.ws/vzMx>
- Insulza, J. (2016). *Gobernabilidad Democrática*. OEA: <https://bitly.ws/34Aek>
- Jiménez, I., Martelo, R., y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://bitly.ws/33Qnx>
- Livari, N., Sharma, S., y Ventä, L. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why

information management research should care? *International Journal of Information Management*, 55, 1-6. <https://doi.org/https://bitly.ws/33PZA>

López, M. (2012). *Gobernabilidad y gobernanza en los albores del siglo xxi y reflexiones sobre el México contemporáneo*. Universidad Nacional Autónoma de México: <https://bitly.ws/34Ahu>

Mego, D. (2020). *Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020*. Universidad César Vallejo: <https://bitly.ws/ZYHZ>

Mela, J., y Cedeño, E. (2020). TecnologíasBlockchain y sus aplicaciones. *Visión Antataura*, 3(2), 110-126. <https://bitly.ws/33R3j>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (2020). *Participación Ciudadana*. <https://bitly.ws/ZYHh>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. <https://bitly.ws/ZYHn>

Moreira, C., y Lima, V. (2019). Gestión fiscal, eficiencia de la gestión pública y desarrollo socioeconómico de los municipios del estado de Ceará. *Administración Pública*, 57(4), 791-801. <https://doi.org/https://bitly.ws/33Qr3>

Mujica, P. (2001). *La participación ciudadana con relación a la gestión pública*. Corporación Participa: <https://bitly.ws/ZYI5>

Mukhtarov, F., Dieperink, C., y Driessen, P. (2018). The influence of information and communication technologies on public participation in urban water governance: A review of place-based research. *Environmental Science and Policy*, 89, 430-438. <https://doi.org/https://bitly.ws/33Qf3>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Gobierno Abierto, contexto mundial y el camino a seguir*. OCDE: <https://bitly.ws/324fJ>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Estudio de Gobernanza Pública de la OCDE Chile*. OCDE: <https://bitly.ws/34Alg>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). *Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina*. OCDE: <https://bitly.ws/ZYpF>
- Oszlak, O. (abril de 2017). *La noción de Estado abierto en el contexto de América Latina y el Caribe*. CEPAL: <https://bitly.ws/34BiK>
- PNUD. (31 de agosto de 2020). *Herramienta virtual responde consultas de la ciudadanía sobre COVID-19*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: <https://bitly.ws/33R5Q>
- Prefectura de Pichincha. (13 de Julio de 2022). *Datos de la Provincia*. <https://bitly.ws/325Tq>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2021, marzo 29). *Acuerdo No. SGPR-2021-037*. <https://bitly.ws/34Boc>
- Programa de las Naciones para el Desarrollo . (2023). *Gobernabilidad Democrática*. PNUD: <https://bitly.ws/34zKY>
- Real Academia Española de la Lengua. (2021). *Diccionario de la lengua española*. <https://bitly.ws/325Tt>
- Ruiz, A., y Silva, P. (2017). El papel de la administración en la evolución humana. *Acotaciones - Perspectivas Docentes*(62), 12-20.
- Salinas, J. (1997). *Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información*. Facultad de Educación de la Universidad de las Islas Baleares: <https://bitly.ws/ZYI9>

Sampieri, R., Baptista, P., y Fernández. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Sartori, G. (1999). *Elementos de teoría política*. Madrid, España: Alianza.

Triviño, G. (2022, abril 13). *La participación ciudadana y el desarrollo sostenible de la Parroquia Sucre del Cantón 24 de mayo*. Universidad Estatal del Sur de Manabí: <https://bitly.ws/ZYlg>

Velásquez, F. (2021). *El burócrata disruptivo: para comprender la administración pública*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: <https://bitly.ws/34Bhd>

Apéndice

Apéndice 1: Cuestionario entrevista

Entrevistado: Paúl Rivera

Edad: 48 años

Profesión: Máster en Gerencia de TI

Empresa: Aplios Cía. Ltda.

Cargo: Director de Proyectos

Método utilizado de entrevista: Debido a sus múltiples actividades laborales no fue posible realizar la entrevista de manera presencial y se envió el cuestionario por correo electrónico y la respuesta de éste se obtuvo por la misma vía.

CUESTIONARIO APLICADO

Pregunta 1: En su experiencia sobre el desarrollo de la aplicación Veo Ciudad ¿Considera que la utilización de la aplicación Veo Ciudad ha colaborado al manejo de gobernabilidad actual de la ciudad de Quito y ha elevado el nivel de participación ciudadana en dicha población?

Pregunta 2: A su criterio ¿Cómo ha percibido usted las mejoras en las categorías permitidas por la aplicación Veo Ciudad en la ciudad de Quito, luego de que la población decidió utilizarla?

Pregunta 3: ¿Considera usted que los actores gubernamentales han entregado la importancia necesaria a los requerimientos de la población que ingresan por medio de la aplicación Veo Ciudad desde su lanzamiento? ¿Por qué?

Pregunta 4: ¿Cuáles son para usted las principales brechas y/o desafíos para vincular la acción ciudadana dentro de los procesos de gobernabilidad en la ciudad de Quito?

Pregunta 5: En su análisis, ¿Cuáles considera que son las principales oportunidades y debilidades que la inclusión ciudadana debe afrontar dentro de los procesos de gobernabilidad de la ciudad de Quito al utilizar la aplicación Veo Ciudad?

Pregunta 6: ¿Cuáles acciones y/o proyectos considera usted que son necesarios de parte de las entidades gubernamentales para impulsar la aplicación Veo Ciudad en la población de la ciudad de Quito y que permitirán mejorar el nivel de participación ciudadana?

Apéndice 2: Cuestionario encuesta



Soy estudiante de la UTPL. Actualmente me encuentro realizando mi trabajo de titulación para titularme de Lcdo. en Administración Pública, cuyo objetivo es “Analizar el nivel de impacto que la plataforma tecnológica Veo Ciudad sobre la participación ciudadana y su relevancia en la toma de decisiones manifestadas en la ciudad de Quito”, para ello, solicito su colaboración con la respuesta a la presente encuesta, cuyos resultados tienen únicamente fines académicos.

Instrucciones:

- *Lea detenidamente cada pregunta*
- *Marque con un “X” la respuesta*

1. Género

- *Femenino ()*
- *Masculino ()*

2. Edad

Alternativa	Opción
De 20 - 30 años	
De 31 - 40 años	
De 41 - 50 años	
De 51 - 60 años	

3. Nivel de Instrucción Académica

Alternativa	Opción
Escolar o Primaria	
Secundaria	
Universitaria	
Post Grado	

4. Sector donde vive en la ciudad de Quito

Alternativa	Opción
Norte	
Centro	
Sur	
Valles	

5. Estado civil

Alternativa	Opción
Soltero	
Casado	
Unión Libre	
Divorciado	
Viudo	

6. ¿Considera usted que participa activamente dentro de la gestión municipal?

Alternativa	Opción
Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Ha recibido convocatorias con respecto a formar parte de espacios en donde se deliberen decisiones del municipio?

Alternativa	Opción
Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Nunca	

8. ¿Cuando suceden problemas en su barrio o sector, denuncia dichos inconvenientes?

Alternativa	Opción
Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Nunca	

9. ¿Han sido eficientes las respuestas estatales frente a sus necesidades o requerimientos o demandas?

Alternativa	Opción
Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Qué tipo de medio utiliza para realizar estas denuncias o reportes?

Alternativa	Opción
Llamada por teléfono	
Whatsapp	
Portal electrónico	
Redes sociales	
Otro	

11. ¿Conoce usted a la aplicación Veo Ciudad?

Alternativa	Opción
Mucho	
Bastante	
Poco	
Nada	

*Si su respuesta fue nada, favor pasar a la pregunta 15

12. ¿Hace que tiempo la utiliza o utilizó por última vez?

Alternativa	Opción
En este año	
Hace 1 año	
Hace 2 años	
Hace 3 a 4 años	
Más de 5 años	

13. ¿Qué tipo de opinión podría dar sobre la utilidad de la aplicación Veo Ciudad?

Alternativa	Opción
Su uso es amigable	
Es muy valiosa para denunciar problemas	
Las entidades estatales responden pronto	
Siento que soy escuchado e importante	
Es otra aplicación más	
Denuncio, pero nunca dan solución	
No sé si la aplicación sirve todavía	
No sirve para nada	

14. ¿Considera que el uso de la aplicación Veo Ciudad sirve para las entidades estatales puedan corregir los problemas reportados?

Alternativa	Opción
Mucho	
Bastante	
Poco	
Nada	

15. ¿Qué tipo de acciones o políticas públicas hacen falta para mejorar la participación ciudadana en Quito?

Alternativa	Opción
Mayor seguridad en la data pública	
Mejor atención al público en las entidades estatales	
Eliminar la burocracia en los trámites	
Promocionar los canales de comunicación	
Realizar mayor convocatoria de participación a la población	

Mejorar el nivel de respuesta ante las denuncias
realizadas

Mejorar la calidad y acceso a las plataformas
actuales

MUCHAS GRACIAS SU COLABORACIÓN

