



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.*  
*José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898476*  
 RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: XII**

**Número: 2**

**Artículo no.:40**

**Período: 1 de enero al 30 de abril del 2025**

**TÍTULO:** Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra: Fomento de la transparencia y la participación ciudadana.

**AUTORES:**

1. Est. Mrassley Anahí Navarrete Dueñas.
2. Est. Fernanda Carolina Quiguango Ayala.
3. Dra. María Elena Infante Miranda.
4. Máster. Carlos Javier Lizcano Chapeta.

**RESUMEN:** El estudio busca analizar la implementación del Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra, identificando el incumplimiento de los principios establecidos en la legislación ecuatoriana, lo que afecta directamente a los derechos de los ciudadanos. El objetivo planteado fue el diseño de un plan de capacitación en línea dirigido a los usuarios de esta institución, con el propósito de incrementar su conocimiento sobre el sistema de Gobierno Abierto y facilitar su utilización eficiente. La investigación se desarrolló a través de métodos teóricos como el analítico-sintético, inductivo-deductivo e histórico-lógico, complementados por técnicas empíricas como entrevistas y encuestas, que permitieron obtener información precisa sobre el estado actual del sistema. Los resultados evidenciaron la existencia de irregularidades en la aplicación del Gobierno Abierto. Se concluyó que es imperativo capacitar a la población para que pueda acceder de manera efectiva a las plataformas en línea y exigir el cumplimiento de los principios legales.

**PALABRAS CLAVES:** legislación ecuatoriana, registro civil, gobierno abierto, ciudadanos, irregularidades.

**TITLE:** Open Government in the Civil Registry of Ibarra: Promoting transparency and citizen participation.

**AUTHORS:**

1. Stud. Mrassley Anahí Navarrete Dueñas.
2. Stud. Fernanda Carolina Quiguango Ayala.
3. PhD. María Elena Infante Miranda.
4. Master. Carlos Javier Lizcano Chapeta.

**ABSTRACT:** The study seeks to analyze the implementation of Open Government in the Civil Registry of Ibarra, identifying the non-compliance with the principles established in the Ecuadorian legislation, which directly affects the rights of citizens. The objective was to design an online training plan aimed at the users of this institution, with the purpose of increasing their knowledge of the Open Government system and facilitating its efficient use. The research was developed through theoretical methods such as analytical-synthetic, inductive-deductive and historical-logical, complemented by empirical techniques such as interviews and surveys, which allowed obtaining accurate information on the current state of the system. The results showed the existence of irregularities in the application of Open Government. It was concluded that it is imperative to train the population so that they can effectively access online platforms and demand compliance with legal principles.

**KEY WORDS:** Ecuadorian legislation, civil registry, open government, citizens, irregularities.

**INTRODUCCIÓN.**

El Gobierno Abierto es una herramienta que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo a la democracia y para mejorar la calidad en la participación social. Barragán y Mora sustentan este hecho, aduciendo que el Gobierno Abierto se entiende como: (...) un modelo de gestión pública que plantea un cambio en las relaciones entre las instituciones gubernamentales del Estado y la ciudadanía, que permite a través de la transparencia, la

participación y la colaboración, generar soluciones a problemáticas sociales, así como mejorar la calidad de vida de las personas (2022, p. 14).

La ejecución del sistema de Gobierno Abierto aparece como una respuesta a la necesidad de incrementar la participación ciudadana mediante espacios tecnológicos. Aunque el término Gobierno Abierto no está explícitamente mencionado en la legislación ecuatoriana, los principios que respaldan el mismo están establecidos en la Constitución de la República del Ecuador donde se menciona en el Artículo 95 que: Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán 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. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, p. 43).

También en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social donde se expresa que: Art. 3.- Objetivos. - Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común para, de esta forma, procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p.4).

La implementación de un sistema de Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra es fundamental, pues responde a las demandas de una sociedad cada vez más informada y empoderada, permitiendo el acceso abierto a la información y facilitando los trámites y procesos en línea para los ciudadanos.

En el Registro Civil de Ibarra se llevan a cabo mecanismos para asegurar la implementación del Gobierno Abierto, el cual “se convierte en una plataforma para la creación de innovación social, estableciendo reglas, proporcionando recursos, pero permitiendo a los ciudadanos organizados llevar a cabo acciones significativas para el progreso” (Pinho, 2020).

Argumentando lo antes mencionado, se considera que mediante la participación ciudadana se garantiza el cumplimiento de la institución con sus responsabilidades respecto al Gobierno Abierto y el uso adecuado de recursos tecnológicos en beneficio de la ciudadanía. En el mismo sentido, Pinho (2020) menciona, que dentro del Gobierno Abierto existen cualidades que facilitan la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta el Registro Civil y comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente.

A pesar de los esfuerzos por promover el Gobierno Abierto de Ecuador, en el Registro Civil de Ibarra, persisten importantes desventajas que afectan la experiencia de los ciudadanos al hacer uso de sus servicios. Los largos tiempos de espera para las solicitudes y entrega de documentos, la complejidad para realizar trámites y los problemas técnicos en la plataforma del Registro Civil ponen en riesgo la confianza de la comunidad en la eficacia y transparencia del gobierno.

A partir de esos elementos, se ha determinado como problema ¿Cómo afecta a la ciudadanía el incumplimiento de lo establecido en la legislación ecuatoriana referente al sistema de Gobierno Abierto por parte de los funcionarios públicos en los procesos que por cargo les competen al prestar sus servicios en el Registro Civil de Ibarra, en el período noviembre de 2023 a abril de 2024?

Lo anteriormente mencionado conlleva a establecer como objetivo: diseñar un plan de capacitación en línea dirigido a los usuarios del Registro Civil de Ibarra, a fin de ampliar el conocimiento que poseen en base al sistema de Gobierno Abierto, para favorecer su utilización.

## **DESARROLLO.**

### **Materiales y métodos.**

Los materiales y métodos fueron componentes fundamentales de esta investigación científica, proporcionando el marco metodológico necesario para alcanzar los objetivos del estudio. Se adoptó un diseño no experimental, pues no se controlan las variables. Se ha desarrollado un estudio transversal, ya que se han aplicado instrumentos para la recogida de datos en un tiempo determinado: de noviembre de 2023 a enero de 2024.

Además, en esta investigación, se ha adoptado una modalidad mixta, caracterizada por integrar tanto aspectos cualitativos como cuantitativos durante la recolección y análisis de datos. Para Gómez et al. (2017), dentro de las investigaciones científicas es común emplear las modalidades cualitativa y cuantitativa, seleccionando la modalidad que mejor se adapte al problema de investigación, con el predominio de una de estas modalidades paradigmáticas, en el contexto de este estudio prevalece la modalidad cualitativa.

En esta investigación ha prevalecido la modalidad cualitativa, que se empleó para interpretar los datos y explorar percepciones y experiencias desde la subjetividad de los informantes; por otro lado, la modalidad cuantitativa actuó de manera complementaria al recolectar y presentar datos numéricos que describieron características cuantificables del objeto de estudio. De esta manera, ambas modalidades se complementaron estratégicamente para ofrecer una comprensión más completa y profunda del objeto de estudio.

Se ha desarrollado una investigación de tipo descriptiva, en la cual de acuerdo con lo mencionado por Hernández et al. (2014), se busca recoger información, ya sea de manera independiente o conjunta acerca de conceptos o variables relacionadas con el estado actual del Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra, además de especificar las características y propiedades de dichas variables después de ser sometidas a un análisis.

En la presente investigación se han utilizado métodos de investigación del nivel teórico y del nivel empírico, métodos complementarios para la recogida y el análisis de datos. En cuanto a los métodos del nivel teórico, se han empleado de la siguiente manera:

**Método Analítico-sintético.**

En el ámbito de la investigación, se aprecia que desde una perspectiva analítica, es posible analizar la percepción y participación de la ciudadanía en las iniciativas de Gobierno Abierto, identificando posibles obstáculos o áreas de mejora; por otro lado, el procedimiento sintético facilita la consolidación de hallazgos para desarrollar propuestas que fomenten una participación ciudadana más efectiva y significativa en el Registro Civil.

**Método Inductivo-deductivo.**

Se ha aplicado el método Inductivo-deductivo, al examinar casos particulares que han perjudicado a los usuarios del Registro Civil de Ibarra, debido al incumplimiento de la práctica asociada al sistema de Gobierno Abierto, tipificado en la normativa legal ecuatoriana, para llegar a una conclusión general sobre cómo la falta de implementación del sistema de Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra afecta a los usuarios.

**Método Histórico-lógico.**

En la presente investigación se ha empleado el método Histórico-lógico, el cual ha permitido analizar cómo la legislación y las políticas han evolucionado con el tiempo, desde la instauración del Registro Civil hasta la actualidad; además, a través del análisis lógico, se ha buscado determinar las relaciones de causa y efecto entre decisiones históricas y el estado actual del sistema de Gobierno Abierto.

Respecto a los métodos de investigación de nivel empírico, debe señalarse que se han empleado de la siguiente manera:

**La Entrevista.**

En el contexto de esta investigación, se ha utilizado una Entrevista semiestructurada conformada por preguntas abiertas, ya que la investigación se adhiere a un enfoque cualitativo. El propósito ha sido obtener información detallada de informantes clave, previamente seleccionados por su conocimiento acerca de cómo interviene el sistema de Gobierno Abierto dentro del Registro Civil de Ibarra.

El instrumento empleado para la aplicación de la Entrevista ha sido la Guía de entrevista. A partir de esta se ha desarrollado un diálogo mediante preguntas abiertas que han permitido recopilar datos dentro de esta investigación, que en este sentido, proporcionan información en términos de opiniones, criterios y perspectivas de los entrevistados sobre el tema en cuestión mediante la práctica de la Entrevista dirigida a los informantes clave, cuidadosamente seleccionados por su conocimiento acerca del sistema de Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra.

La Entrevista se ha llevado a cabo a un informante clave que labora como Analista de Servicios, Procesos y Calidad 1 en el Registro Civil de Ibarra, seleccionado intencionalmente por su posición estratégica y conocimientos especializados en la materia. El informante posee un título de tercer nivel en Ingeniería Industrial y ha desempeñado durante tres años su labor profesional dentro de la misma institución, por lo que conoce temas relacionados con la participación ciudadana impulsada por el Gobierno Abierto de Ecuador, aspectos fundamentales en el Registro Civil. De este modo logra proporcionar información crucial y perspectivas valiosas que son esenciales para el éxito y la efectividad de la Entrevista.

**La Encuesta.**

Se lleva a cabo una Encuesta dirigida a los residentes de la ciudad de Ibarra que expresan interés en utilizar o que ya han utilizado los servicios ofrecidos por el Registro Civil. La selección de los participantes se realiza de manera aleatoria con el propósito de obtener una visión variada del sistema de Gobierno Abierto, tipificado en la normativa legal ecuatoriana.

El instrumento usado para la aplicación de la Encuesta es el Cuestionario, constituido por preguntas cerradas y mixtas. Se ha aplicado a una muestra de la población, con el objetivo de recolectar información sobre el estado del Gobierno Abierto dentro del Registro Civil de Ibarra, derecho que se encuentra fundamentado en la normativa legal ecuatoriana.

En el marco de este estudio investigativo, mismo que se centra en aspectos de carácter social, la población corresponde a los habitantes pertenecientes a la ciudad de Ibarra que tienen la necesidad de utilizar o que han utilizado los servicios proporcionados por el Registro Civil en el período de noviembre del 2023 a abril del 2024.

Por otra parte, la muestra hace referencia al segmento reducido de la población, debido a que esta es considerablemente extensa; por lo que no se puede analizar en su totalidad. Se realiza un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, que permite escoger informantes de manera aleatoria para aplicar el Cuestionario.

Se utiliza la fórmula correspondiente, ya que no se conoce el tamaño exacto de la población, y se están evaluando variables cualitativas mediante el análisis de la proporción expresada en porcentaje.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{E^2}$$

n = tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza 96% por lo que es igual a 2,05.

P = probabilidad de éxito, 0,5

Q = 0,5 probabilidad de fracaso, 0,5

E = error máximo admisible, 0,08

***Aplicación de la fórmula.***

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{E^2}$$

$$n = \frac{2,05^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,08^2}$$

$$n = \frac{9 \times 4,20 \times 0,25}{0,0064}$$

$$n = \frac{4,20 \times 0,25}{0,0064}$$

$$n = \frac{1,05}{0,0064}$$

$$n = 164,06$$

$$n = 164$$

Se ha seleccionado una muestra de 164 personas mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple para llevar a cabo la Encuesta.

### **Resultados.**

Para la implementación de la Encuesta se utiliza un muestreo probabilístico, y una vez calculado el tamaño de la muestra, se determina que el Cuestionario debe ser aplicado a 164 personas pertenecientes a la ciudad de Ibarra. El propósito de esta herramienta es recopilar información acerca del Gobierno Abierto dentro del Registro Civil de Ibarra en el periodo de noviembre del 2023 a abril del 2024. El cuestionario está compuesto por preguntas de tipo dicotómicas y mixtas, de escala y mixtas, cerradas de respuesta única, cerradas limitadas y cerradas ilimitadas.

**Pregunta 1.** ¿Está satisfecho/a con los servicios proporcionados por el Registro Civil de Ibarra?

**Tabla 1.** Opinión de los ciudadanos acerca de la satisfacción al utilizar los servicios proporcionados por el

Registro Civil de Ibarra.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	86	52,4%
<b>No</b>	78	47,6%
<b>TOTAL</b>	164	100%

### **Análisis e interpretación.**

Del número de personas encuestadas, el 52,4% se siente conforme con los servicios que brinda el Registro Civil de Ibarra, indicando que su experiencia ha sido aceptable; sin embargo, el 47,6% indica que no se

encuentra conforme con los servicios prestados dentro del Registro Civil de Ibarra por diversos factores, como: tiempo de espera, atención al cliente, procedimientos complicados, problemas técnicos y demás.

**Pregunta 2.** ¿Considera que el Registro Civil de Ibarra proporciona información acerca de los trámites de manera clara y accesible? Argumente su respuesta

**Tabla 2.** Opinión de los ciudadanos acerca de la claridad y accesibilidad de la información de los servicios proporcionados por el Registro Civil.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy clara y accesible</b>	26	15,9%
<b>Moderadamente clara y accesible</b>	88	53,7%
<b>Poco clara y accesible</b>	37	22,6%
<b>No es clara ni accesible</b>	13	7,9%
<b>TOTAL</b>	164	100%

**Análisis e interpretación.**

Del número de personas encuestadas, el 53,7% evalúa que la información brindada por el Registro Civil es moderadamente clara y accesible en cuanto a la plataforma en línea; sin embargo, existe un porcentaje del 22,6% que menciona que la información dada es poco clara y accesible y el 7,9% alude que la información no es para nada clara ni accesible, el cual en sumatoria es un porcentaje significativo de personas que expresan su inconformidad con la información brindada en dicha plataforma de la institución.

**Pregunta 3.** ¿En qué trámites del Registro Civil ha tenido dificultades?

**Tabla 3.** Opinión de los ciudadanos sobre las dificultades en los trámites proporcionados por el Registro Civil.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Obtención de cédula de identidad</b>	123	82%
<b>Obtención de partida de nacimiento</b>	27	18%
<b>Obtención de partida de matrimonio</b>	18	12%
<b>Obtención de partida de defunción</b>	17	11,3%

<b>TOTAL</b>	164	100%
--------------	-----	------

### *Análisis e interpretación.*

De acuerdo con la tabla, el 82% de las personas encuestadas presentan dificultades en la obtención de la cédula de identidad, lo cual se debe a diversos factores, como por ejemplo, la ineficacia que se presenta durante la solicitud de turnos en la página web y el posterior turno que se debe obtener de manera física en la institución, generando un problema en el tiempo de ejecución del trámite, debido a la falta de información acerca de este proceso.

**Pregunta 4.** ¿Qué deficiencia identifica al utilizar el servicio en línea proporcionado por el Registro Civil?

**Tabla 4.** Opinión de los ciudadanos respecto a las deficiencias al utilizar el servicio en línea proporcionados por el Registro Civil.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Falta de actualizaciones en la plataforma</b>	58	36,7%
<b>Inconvenientes en seguridad de los datos personales</b>	15	9,5%
<b>Limitaciones en los servicios en línea</b>	53	33,5%
<b>Registro en línea complicado</b>	32	20,3%
<b>TOTAL</b>	164	100%

### **Análisis e interpretación.**

Del total de personas encuestadas, el 36,7% evalúa la falta de actualizaciones en la plataforma del Registro Civil como una deficiencia en los servicios en línea, lo cual afecta la forma de Gobierno Abierto fundamentado en la participación de la ciudadanía para acceder a la información de los trámites; además, otra deficiencia identificada por el 33,5% de las personas encuestadas se refiere a las limitaciones existentes en los servicios en línea, lo cual va de la mano con la falta de actualizaciones en la plataforma, ya que impide el acceso de la ciudadanía a la información.

**Pregunta 5.** ¿Cuáles de los siguientes criterios consideras más importante al evaluar la eficacia de las herramientas en línea del Registro Civil para facilitar trámites y consultas?

**Tabla 5.** Opinión de los ciudadanos con relación al criterio de mayor importancia para evaluar la eficacia de las herramientas en línea para facilitar los trámites y consultas del Registro Civil.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
<b>Satisfacción del usuario</b>	49	29,9%
<b>Inclusividad</b>	11	6,7%
<b>Facilidad de uso</b>	47	28,7%
<b>Reducir el tiempo de gestión</b>	57	34,8%
<b>TOTAL</b>	164	100%

### **Análisis e interpretación.**

En relación al número de encuestados, el 34,8% alude que el criterio de mayor importancia para evaluar la eficacia de las herramientas en línea con el fin de facilitar los trámites y consultas del Registro Civil es la reducción del tiempo de gestión, debido a que de acuerdo con lo manifestado por la ciudadanía, los procesos de obtención de turnos son ineficientes, ya que se necesita obtener un turno en línea con una hora fija, y posteriormente, de manera presencial se necesita obtener otro turno para ser atendido, lo que ralentiza el proceso de trámites.

Se ha utilizado una entrevista semiestructurada, compuesta por preguntas abiertas que han permitido obtener opiniones del informante clave, seleccionado de manera intencional, con el propósito de recopilar información sobre el Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra; a continuación, mediante la matriz de categorías, se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 6. Matriz de Categorías.

Criterios indagados	Principales respuestas	Categoría
Implementación del Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra	El Registro Civil de Ibarra presenta un informe de rendición de cuentas anual, el cual es de acceso público y	Transparencia y acceso a la información en el Registro Civil de Ibarra.

	se puede verificar las gestiones realizadas durante el año.	
Mejora en la accesibilidad de la información pública impulsada por la tecnología.	El Registro Civil de Ibarra ofrece servicios en línea a través de la plataforma DIGERCIC, garantizando el acceso continuo a los ciudadanos para agendar turnos.	Información pública dentro del Registro Civil de Ibarra
Garantías para que los diferentes segmentos de la población accedan a las plataformas digitales.	El Registro Civil de Ibarra mediante la plataforma DIGERCIC, ha generado una plataforma amigable y accesible para todo tipo de usuario.	Accesibilidad de la población a la plataforma de línea del Registro Civil de Ibarra
Iniciativas específicas implementadas por los funcionarios del Registro Civil para mejorar la calidad y eficacia del servicio.	Una vez al año los funcionarios públicos asisten a auditorias donde se levantan oportunidades de mejora o no conformidades, generando nuevas acciones para evitar errores en la prestación de servicios.	Acciones de mejora en el servicio prestados por los funcionarios del Registro Civil de Ibarra.

A pesar de los esfuerzos por promover el Gobierno Abierto de Ecuador en el Registro Civil de Ibarra, persisten importantes desventajas que afectan la experiencia de los ciudadanos al hacer uso de sus servicios. Los largos tiempos de espera para las solicitudes y entrega de documentos, la complejidad para realizar trámites y los problemas técnicos en la plataforma del Registro Civil ponen en riesgo la confianza de la comunidad en la eficacia y transparencia del gobierno.

En la matriz de categorías se desglosan los criterios positivos presentados por el informante clave; sin embargo, durante la Entrevista se presentó una pregunta sobre posibles dificultades al implementar el Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra. Ante una pregunta de tal magnitud, el informante clave no ofreció una respuesta directa a esta pregunta, de lo cual se interpreta, que por resistencia a abordar este tema, existen posibles inconvenientes dentro de la institución que prefiere no exponer, conclusión que se corrobora con los resultados del Cuestionario.

La propuesta elaborada constituye un conjunto de acciones que exponen claramente el propósito y las actividades que se emplean como una posible solución para resolver el problema.

En este estudio, a partir de los resultados que se han obtenido mediante la Entrevista y la Encuesta, se considera necesario diseñar un plan de conferencias virtuales con el objetivo de capacitar a los ciudadanos de Ibarra sobre el manejo de la plataforma del Registro Civil, a través de conferencias virtuales con el fin de mejorar el uso de los servicios proporcionados en la plataforma virtual de la institución.

Se han planteado dos conferencias, la primera aborda al Gobierno Abierto dentro del Registro Civil de Ibarra en base a lo tipificado en la legislación ecuatoriana con el objetivo de promover estrategias y prácticas que fortalezcan la transparencia, participación ciudadana y acceso a la información en los procesos y servicios que fundamentan el Gobierno Abierto ofrecidos por esta institución. La segunda conferencia aborda el manejo de la plataforma virtual del Registro Civil de Ibarra mediante la cual se impulsa el Gobierno Abierto con la finalidad de capacitar a la ciudadanía sobre su uso, con el fin de ejecutar el principio de participación ciudadana que respalda al Gobierno Abierto.

### **Discusión.**

La investigación realizada da a conocer, que en el Registro Civil de Ibarra debe existir una adecuada transmisión y accesibilidad a la información pública impulsada por la tecnología en la plataforma de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación (DIGERCIC), debido a que este principio se encuentra legislado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual menciona que: Art. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública. - El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso. Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario (Congreso Nacional del Ecuador, 2004, p.5).

A pesar de que el Artículo citado estipula que los representantes legales de las entidades públicas deben garantizar el acceso de las personas a la información necesaria, la ciudadanía argumenta que se presentan

limitaciones en los servicios en línea, lo cual va de la mano con la falta de actualizaciones en la plataforma, ya que impide el acceso de los usuarios a la información. En este caso de estudio, el Registro Civil debe proporcionar información completa para la realización de los trámites de la misma institución; no obstante, en el Registro Civil de Ibarra se ha evidenciado que la información presentada es insuficiente e incompleta para la ciudadanía respecto a sus trámites.

Otro de los resultados que entra en discusión es la actualización de la plataforma, pues existen deficiencias al prestar los servicios en línea; estos aspectos afectan significativamente la experiencia de los ciudadanos al hacer uso de los servicios. Este problema aparece en otros ámbitos administrativos y gubernamentales, como se expresa en la investigación realizada por Cubero & Valdez (2022) sobre la gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno Abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020, y se identificaron problemas similares.

En la investigación mencionada, se evidencia que las causas de la deficiente atención respecto de la normativa existente sobre Gobierno Abierto y participación ciudadana incluyen una discrecionalidad en la entrega de información mediante la omisión en la incorporación de accesos a las páginas que redirigen a los meses y años en que la información debe encontrarse disponible.

En el mismo sentido, se encuentra otro hallazgo que evidencia la ineficiencia en los procesos de obtención de turnos, ya que implican una doble carga para los usuarios: primero, deben reservar un turno en línea con una hora fija y luego presentarse de manera presencial para obtener otro turno que les permita ser atendidos, lo que añade y ralentiza el proceso de trámites; sin embargo, en la investigación realizada por Llorente (2021) sobre Datos abiertos: un desafío para el Registro Civil de la provincia de Santa Fe se muestra que la opción de conseguir un turno para tramitar el Documento Nacional de Identidad, no presenta anomalías, y se lo puede realizar de forma gratuita, telefónicamente, comunicándose con los Centros de Documentación Rápida (CDR), satisfaciendo en gran manera las necesidades de los ciudadanos del sector.

## **CONCLUSIONES.**

La Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 95 y el Artículo 204, inciso 2 establece fundamentos constitucionales para la participación ciudadana y el acceso a la información en Ecuador, aspectos claves del Gobierno Abierto que respaldan y promueven la transparencia y participación de la sociedad en los asuntos públicos.

El diagnóstico de la situación actual, en base a la implementación del sistema de Gobierno Abierto en el Registro Civil de Ibarra evidencia que la aplicación efectiva de los principios establecidos en la normativa legal enfrenta desafíos debido a la falta de adopción de prácticas de gestión que fomenten el Gobierno Abierto en todos los procesos pertinentes a la institución.

El plan de capacitación en línea elaborado, se dirige a los usuarios del Registro Civil y se propone contribuir a educar a la ciudadanía sobre el concepto de Gobierno Abierto y el uso de la plataforma virtual del Registro Civil, por lo que se debe informar a los usuarios sobre las disposiciones de la legislación ecuatoriana relacionadas con la participación ciudadana en los asuntos públicos y se abordan inquietudes y problemáticas para prevenir dificultades durante la realización de trámites en línea que ofrece el Registro Civil.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N, 449, <https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/1.-Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-2.pdf>
2. Asamblea Nacional del Ecuador (2011). Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social. Registro Oficial N, 175. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org6.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf)
3. Barragán, D., & 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), 13-41. <https://www.researchgate.net/profile/Adrian->

[Darmohraj/publication/363312028 Gestion de riesgos tecnologicos y capacidades de regulacion estatal El caso de la tragedia de Once/links/63176ac0acd814437f0abcc6/Gestion-de-riesgos-tecnologicos-y-capacidades-de-regulacion-estatal-El-caso-de-la-tragedia-de-Once.pdf#page=15](https://www.darmohraj.com/publication/363312028-Gestion-de-riesgos-tecnologicos-y-capacidades-de-regulacion-estatal-El-caso-de-la-tragedia-de-Once/links/63176ac0acd814437f0abcc6/Gestion-de-riesgos-tecnologicos-y-capacidades-de-regulacion-estatal-El-caso-de-la-tragedia-de-Once.pdf#page=15)

4. Congreso Nacional del Ecuador (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Registro Oficial Suplemento N. 337. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
5. Cubero, J., & Valdez, M. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 1(14), 155-174. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452022000100155&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452022000100155&script=sci_arttext)
6. Gómez, C., Álvarez, G., Romero, A., Castro, F., Vega, V., Comas, R., & Velásquez, M. (2017). La investigación científica y las formas de titulación. Aspectos conceptuales y prácticos. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador, 256.
7. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* México: MCGRWAW-HILL.
8. Llorente, J. (2021). Datos abiertos: un desafío para el registro civil de Santa Fe. Documentos Y Aportes En Administración Pública y Gestión Estatal, 20(35). <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10350/13729>
9. Pinho, M. (2020). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela. Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia, 5(15), 63-88. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S244851362020000200063](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244851362020000200063)

**DATOS DE LOS AUTORES.**

- 1. Mrassley Anahí Navarrete Dueñas.** Estudiante de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: [mrassleynd86@uniandes.edu.ec](mailto:mrassleynd86@uniandes.edu.ec)
- 2. Fernanda Carolina Quiguango Ayala.** Estudiante de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: [fernandaqa41@uniandes.edu.ec](mailto:fernandaqa41@uniandes.edu.ec)
- 3. María Elena Infante Miranda.** Doctor en Ciencias Pedagógicas. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: [ui.mariainfante@uniandes.edu.ec](mailto:ui.mariainfante@uniandes.edu.ec)
- 4. Carlos Javier Lizcano Chapeta.** Magister Scientiae En Ciencias Políticas. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: [ui.carloslizcano@uniandes.edu.ec](mailto:ui.carloslizcano@uniandes.edu.ec)

**RECIBIDO:** 4 de septiembre del 2024.

**APROBADO:** 28 de septiembre del 2024.