

## Evaluando si e-servicios ofrecidos por ayuntamientos de República Dominicana mejoran participación ciudadana y transparencia<sup>1</sup>

Víctor W. Bohórquez-López<sup>2</sup>

### Resumen

**Introducción:** los portales de las instituciones de gobierno local se han convertido en una fuente importante de información donde las autoridades se comunican con los ciudadanos, brindándoles algunos e-servicios, dentro de lo que se denomina gobierno electrónico. **Objetivo:** el principal objetivo de este estudio es analizar si los e-servicios brindados por los ayuntamientos dominicanos de más de 100 mil habitantes han impactado positivamente en la interacción de los gobiernos locales con sus ciudadanos, incrementando la participación ciudadana y fomentando la transparencia en la gestión pública. **Materiales y métodos:** para realizar el estudio se cuenta con información recolectada entre enero y junio del 2018 siguiendo el modelo de e-servicios de gobierno electrónico municipal propuesto por Esteves (2005), que ilustra las fases o niveles de desarrollo por las que toda iniciativa de gobierno electrónico de gobierno local debe contemplar.

**Resultados:** los resultados muestran que los dos mejores ayuntamientos dominicanos obtienen un e-Valor de 3,75 puntos, de 11,25 puntos posibles, por lo que se puede concluir que los e-servicios analizados son ofrecidos aún de manera parcial, con muchas oportunidades de mejora. Se ha comprobado que algunos ayuntamientos tienen en sus portales web información incompleta o sin terminar de configurar. **Conclusión:** el estudio muestra que los e-servicios ofrecidos no han incrementado la participación ciudadana, ni la transparencia, debido a que no se pone a disposición de los ciudadanos toda la información relevante, no se ofrecen los mismos e-servicios en todos los ayuntamientos, y los ciudadanos no saben realmente lo que su ayuntamiento les ofrece.

**Palabras clave:** gobierno electrónico; e-servicios; participación ciudadana; transparencia; gobierno municipal.

1 Artículo original de una investigación sobre el estado de los e-servicios ofrecidos por los ayuntamientos dominicanos realizada entre enero a diciembre del 2018. Programa de Investigación en Tecnología e Innovación para Comunidades Inteligentes y Sostenibles de PUCMM. Financiado por el autor.

2 Doctor en Gestión de Negocios por el IE Business School de Madrid, España. Es investigador afiliado a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de Santo Domingo, República Dominicana. Correo: victorbohorquez@pucmm.edu.do  
ORCID: 0000-0002-1504-5899

**Autor para Correspondencia:** Víctor W. Bohórquez-López, email: victorbohorquez@pucmm.edu.do  
Recibido: 27/05/2019 Aceptado: 20/11/2020

## Assessing if e-services offered by municipalities in the Dominican Republic improve citizen participation and transparency

### Abstract

**Introduction:** the portals of local government institutions have become an important source of information where the authorities communicate with citizens, providing them with some e-services, within what is called electronic government. **Objective:** the main objective of this study is to analyze if the e-services provided by the Dominican municipalities of more than 100 thousand inhabitants have positively impacted the interaction of local governments with their citizens, increasing citizen participation and promoting transparency in public management. **Materials and methods:** to carry out the study, information was collected between January and June 2018 following the e-services model of municipal e-government proposed by Esteves (2005), which illustrates the phases or levels of development by which any e-government initiative of local government should contemplate. **Results:** the findings show that the two best Dominican city councils obtain an e-Value of 3.75 points, of 11.25 possible points, so it can be concluded that the analyzed e-services are still partially offered, with many opportunities for improvement. It has been found that some municipalities have incomplete information or with pending configuration on their web portals. **Conclusion:** the study shows that the e-services offered have not increased citizen participation, nor transparency, because not all relevant information is made available to citizens, the same e-services are not offered in all municipalities, and citizens do not really know what their municipalities offers them.

**Keywords:** electronic government; e-services; citizen participation; transparency; municipal government.

## Avaliar se serviços eletrônicos oferecidos pelos municípios da República Dominicana melhoram participação cidadã e transparência

### Resumo

**Introdução:** os portais das instituições governamentais locais tornaram-se uma importante fonte de informação onde as autoridades se comunicam com os cidadãos, fornecendo-lhes alguns serviços eletrônicos, dentro do que é chamado de governo eletrônico. **Objetivo:** os portais das instituições governamentais locais tornaram-se uma importante fonte de informação onde as autoridades se comunicam com os cidadãos, fornecendo-lhes alguns serviços eletrônicos, dentro do que é chamado de governo eletrônico. **Materiais e métodos:** para realizar o estudo, as informações são coletadas entre janeiro e junho de 2018 seguindo o modelo de governo eletrônico municipal proposto por Esteves (2005), que ilustra as fases ou níveis de desenvolvimento pelos quais qualquer iniciativa do governo eletrônico governo local deve contemplar. **Resultados:** os resultados mostram que os dois melhores municípios dominicanos obtêm um e-Value de 3,75 pontos, de 11,25 pontos possíveis, podendo concluir que os e-serviços analisados ainda são parcialmente ofertados, com muitas oportunidades de melhoria. Constatou-se que alguns municípios possuem informações incompletas ou incompletas em seus portais. **Conclusão:** o estudo mostra que os e-serviços oferecidos não aumentaram a participação dos cidadãos, nem a transparência, porque nem todas as informações relevantes são disponibilizadas aos cidadãos, os mesmos

e-serviços não são oferecidos em todos os municípios, e os cidadãos não sabem realmente o que o conselho da cidade lhes oferece.

**Palavras chave:** governo eletrônico; e-serviços; participação cidadã; transparência; governo municipal.

---

## Introducción

En los últimos años, municipios y ayuntamientos de toda Latino América han hecho grandes esfuerzos para implementar y aprovechar las ventajas de las tecnologías de información; especialmente, han centrado sus esfuerzos en la utilización de Internet, que ha facilitado enormes cambios económicos y sociales en la vida política de los ciudadanos a nivel mundial (Lim & Sng, 2011). Debido a esta situación, los portales de las instituciones de gobierno local se han convertido en una fuente importante de información donde las autoridades se comunican con los ciudadanos dentro de lo que se denomina gobierno electrónico (World Bank, 2011). Sin embargo, el gobierno electrónico es un concepto de relativa nueva aplicación en Latino América y que no está muy bien definido y adaptado a su realidad, ya que muchos de los esfuerzos existentes se caracterizan por tener un lugar secundario en la agenda política, y, sobre todo, por la falta de cumplimiento hacia los efectos prometidos, especialmente en términos de uso de los servicios ofrecidos por parte de los ciudadanos (Porrua, 2013).

A pesar de haber muchas definiciones de gobierno electrónico (World Bank, 2011; Arcila Calderon et al., 2014; López-López et al., 2018), lo que está claro es que, si bien todas enfatizan la importancia de la interacción entre ciudadanos y gobierno, llegar a una definición de gobierno electrónico en la que todos estén de acuerdo es una tarea difícil. López-López y sus colegas (2018) consideran que hay tres problemas en la literatura existente: multiplicidad de definiciones que son normativas, definiciones

que son demasiado limitadas, y definiciones que son imprecisas o sufren de vaguedad.

La OCDE (2019) propone que debe haber una transición desde el concepto de gobierno electrónico al de gobierno digital, donde hay que tener en cuenta los niveles de adopción de enfoques estratégicos, herramientas de política pública, así como la implementación y supervisión de las políticas de gobierno digital. En ese sentido, definió el Marco de Políticas de Gobierno Digital OCDE, donde se consideran 6 dimensiones a tener en cuenta en toda iniciativa de gobierno digital: digital por diseño, cuando se aprovechan las tecnologías digitales para repensar, rediseñar y simplificar los procesos públicos, creando nuevos canales de comunicación y participación para todos; impulsado por los datos, cuando son considerados activos estratégicos, definiendo mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización de los mismos para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios; actúa como plataforma, cuando cuenta con una amplia gama de herramientas, normas y servicios que permiten centrarse en las necesidades de los usuarios en todo lo referente a prestación de servicios públicos; abierto por defecto, cuando los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas públicas están disponibles para todos, dentro de los límites de la legislación vigente y del equilibrio entre el interés nacional y público; dirigido por el usuario, cuando las necesidades de las personas juegan un papel fundamental en la configuración de los procesos, servicios y políticas públicas; proactivo, cuando se anticipa a las necesidades de los ciudadanos, respondiendo rápidamente a ellas, simplificando todo tipo de interacción

y evitando procesos burocráticos y engorrosos (OCDE, 2019).

La falta de participación en este nuevo entorno ha sido definida como “brecha digital”, en donde los individuos son excluidos de participar por no tener acceso a las tecnologías necesarias o no tener el entrenamiento o capacitación suficiente para sentirse a gusto usándolas (Lenhart et al., 2003). Los países en vías de desarrollo tienen en la “brecha digital” la principal barrera para poder llevar a cabo con éxito las estrategias de gobierno digital no sólo en el plano nacional, sino especialmente en el ámbito de los gobiernos locales, que es donde el gobierno está más cerca de sus ciudadanos.

Este estudio se enfoca en República Dominicana, país que se encuentra en la zona central de las Antillas, ocupando los dos tercios orientales de la isla La Española, mientras que Haití ocupa la tercera parte restante. Sus límites son por el norte con el océano Atlántico, por el este con el Canal de la Mona, que lo separa de Puerto Rico, por el sur con el mar Caribe, y por el oeste con Haití. En cuanto a su crecimiento económico, República Dominicana ha sido uno de los países con mayor crecimiento de la región, mostrando una expansión de 5,20 % durante el primer trimestre de 2017, tras un crecimiento anual promedio de 7,10 % entre 2014 y 2016; en comparación con la contracción promedio de 1,40 % que tuvo la región durante 2016 (Banco Mundial, 2017). Sin embargo, a pesar de su buen desempeño económico, la pobreza y la desigualdad existente entre las zonas urbanas y rurales sigue siendo una tarea pendiente.

El principal problema que busca solucionar este estudio es identificar si los e-servicios brindados por los ayuntamientos dominicanos de más de 100 mil habitantes han impactado positivamente en la interacción de los gobiernos locales con sus ciudadanos, incrementando la participación

ciudadana y fomentando la transparencia en la gestión pública. Para realizar el estudio se recolectó información entre enero y junio del 2018, siguiendo el modelo de e-servicios municipales propuesto por Esteves (2005), que ilustra las fases o niveles de desarrollo por las que toda iniciativa de gobierno local debe contemplar para poder brindar más y mejores servicios digitales a sus ciudadanos.

Este artículo está estructurado de la siguiente manera, primero se describe la base teórica; luego, se muestra la metodología de investigación; después, se presentan los resultados; y finalmente, se elaboran algunas conclusiones, resaltando los correspondientes trabajos futuros.

### **Fundamento Teórico**

Las nuevas tecnologías de información y comunicaciones han impulsado cambios en la manera en que las personas e instituciones se comunican; en este contexto los ayuntamientos han visto una oportunidad para mejorar la gestión de las políticas públicas (Campillo-Alhama, & Martínez-Sala, 2017) porque son las entidades más adecuadas para fomentar la participación ciudadana, debido a que pueden conocer de forma directa las demandas de sus ciudadanos, sus cuestionamientos, así como los planteamientos que ellos tienen sobre la problemática local, pudiendo lograr acuerdos importantes, entre el gobierno y los ciudadanos, favoreciendo la activa participación pública de todos los interesados (Morillo Flores et al., 2020). A pesar de que muchos ayuntamientos latinoamericanos han realizado el esfuerzo de contar con webs y portales institucionales con diferentes servicios digitales, y que, en teoría, estas plataformas acercan la institución a la ciudadanía, contribuyendo a una mayor implicación de ésta en los asuntos públicos, falta una mejor difusión para mejorar su utilización no solo en términos de participación ciudadana

sino sobre para mejorar la transparencia en los gobiernos locales (Paricio-Esteban et al., 2020).

La participación ciudadana es definida como un proceso social que surge de la acción intencionada de individuos y grupos de personas que buscan lograr ciertos objetivos, en función de sus intereses y de las relaciones sociales y de poder existentes (Cernadas-Ramos et al., 2017). Para Morillo Flores y sus colegas (2020), la participación ciudadana es un derecho, pero también una responsabilidad que tiene toda la ciudadanía de participar en los asuntos de la vida pública del país, ya que su fin último es favorecer a todos los miembros de la sociedad. Para lograrlo, las autoridades deben transformar a los ciudadanos en actores informados y capacitados para que puedan ser parte de la toma de decisiones responsables, constructivas y democráticas (Morillo Flores et al., 2020). Medranda Morales y sus colegas (2020) complementan las definiciones anteriores indicando que la participación ciudadana es fundamental para tener una democracia saludable, ya que las instituciones públicas deben ser vistas como prestadoras de servicios públicos, por lo que su información pertenece y debe ser transparente para los ciudadanos, ayudando a fortalecer la institucionalidad y sirviendo para combatir la corrupción.

Los gobiernos están siendo lentos en mejorar y optimizar sus procesos utilizando para tal fin las tecnologías de información y las estrategias de gobierno digital, ya que la implementación de servicios electrónicos es un proyecto crítico, que implica muchos factores de riesgo que pueden afectar el éxito del proyecto (Evangelidis, 2004). Sin embargo, estas tecnologías, modelos y prácticas suelen ser implementadas y aplicadas sin ser adaptadas a la realidad del sector público, ignorando la realidad y particularidades de cada país; lo que trae como consecuencia una alta tasa de fracasos en este tipo de iniciativas. En República

Dominicana, la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública indica en su primer artículo que “Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal, ...” (Ley 200-04, 2004, Artículo 1). Esta ley favorece la transparencia, para que la ciudadanía conozca lo que se está haciendo en la administración pública, y pueda participar de forma activa en las decisiones, de tal manera que pueda incidir en las políticas públicas dominicanas. Posteriormente, se promulgó el Decreto 130-05 (2005) que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, donde se establecen las pautas de aplicación de la Ley 200-04.

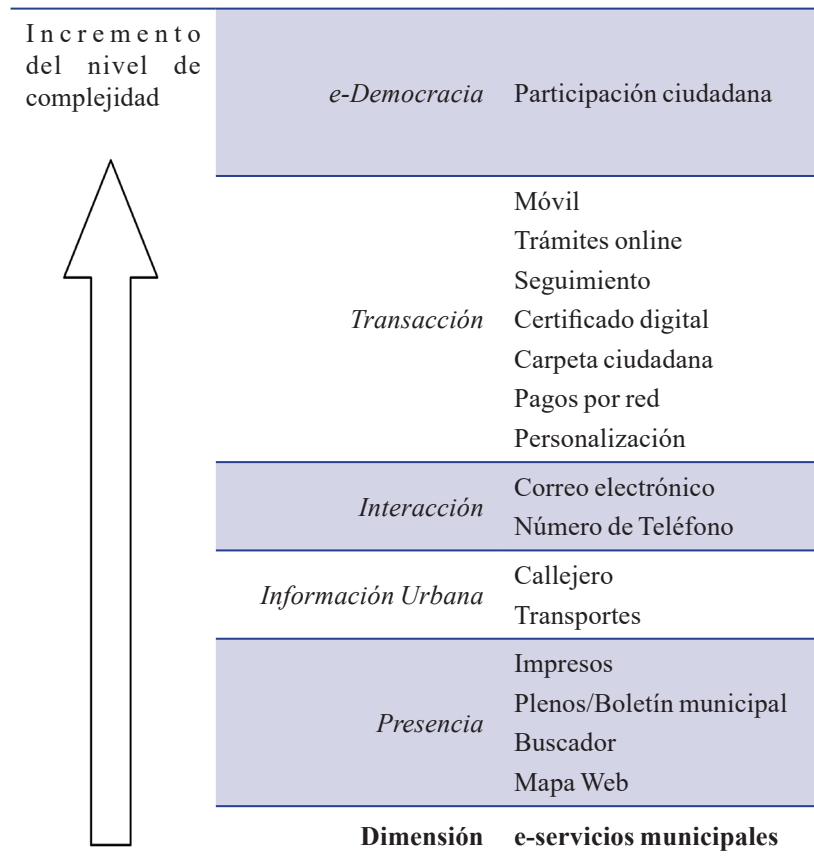
Hay una gran cantidad de literatura sobre los servicios digitales ofrecidos a los ciudadanos, favoreciendo unas pocas áreas dentro de la gestión pública, como la gestión de flujo de documentos y las tecnologías de apoyo ejecutivo (Bannister, 2006), aplicación y renovación de licencias y permisos en línea, pago de multas, voto y foros públicos en línea (Moon 2002); así como gobernabilidad electrónica (Marche & McNiven, 2003) o factores críticos de éxito (Ke & Wei, 2004). En cuanto a estudios en la región, Sandoval-Almazan y Gil-Garcia (2012) sugieren que los gobiernos locales mexicanos a pesar de estar haciendo relativamente un buen trabajo, deberían aprovechar más las nuevas tecnologías para fomentar la participación, colaboración y compartición de información entre los ciudadanos y el gobierno. Sin embargo, aún hay mucho desconocimiento del tema, por lo que este estudio pretende evaluar los diferentes portales de los ayuntamientos dominicanos de más de 100 mil habitantes, identificando el nivel de madurez de los e-servicios brindados a los ciudadanos, y proponiendo futuras líneas de investigación en base a los resultados obtenidos.

*Modelo de e-servicios para gobierno municipal.*

Para este estudio, se aplicó el modelo de e-servicios para gobierno municipal propuesto por Esteves (2005) y que es mostrado en la Figura N°1. Este modelo incluye 16 e-servicios: Impresos (descarga de documentos), Plenos/Boletín municipal, Buscador, Mapa Web,

Callejero (mapa de calles), Transportes, Correo electrónico, Número de Teléfono, Móvil, Trámites online, Seguimiento, Certificado digital, Carpeta ciudadana, Pagos por red, Personalización, y Participación ciudadana. Este modelo considera cinco fases, las cuales representan diferentes grados de madurez, sofisticación tecnológica y complejidad.

**Figura 1.** Modelo de e-servicios para gobierno municipal (Esteves, 2005)



Cada fase es definida de la siguiente manera:

- Presencia – En esta fase los e-servicios tienen la capacidad de proveer información al ciudadano, es decir, existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas;

permite también, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios.

- Información urbana – Esta fase provee información sobre mapas de calles y las rutas de los transportes urbanos. Esta información exige, en muchos casos, herramientas tecnológicas avanzadas

como sistemas de información geográfica (GIS por sus siglas en inglés), así como la posibilidad de búsquedas rápidas.

- **Interacción** – Esta fase considera comunicaciones simples entre el ciudadano y los miembros del municipio/ayuntamiento, el contacto se realiza por teléfono o correo electrónico.
- **Transacción** – Esta fase incluye servicios que permiten una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el municipio/ayuntamiento. Estos servicios incluyen los procesos de autenticación, procesamiento de formularios, etc.
- **E-democracia** – Esta fase incluye servicios de participación ciudadana como foros de discusión en línea, blogs, chats, comunidades y encuestas en línea sobre cuestiones propias del ayuntamiento.

servicios, así como una mejor comunicación e interacción entre los ciudadanos y sus respectivas municipalidades. Luego de definir los e-servicios en cada fase, Esteves (2005) propuso un indicador para medir el estado de desarrollo y madurez de los e-servicios brindados por cada municipio/ayuntamiento, que fue llamado e-Valor. Para calcular el e-Valor se asignó a los e-servicios un peso relativo en proporción a la complejidad de la fase a la que pertenecen: 0,25 para e-servicios en la fase de Presencia; 0,50 para e-servicios en la fase de Información Urbana; 0,75 para e-servicios en la fase de Interacción; 1 para e-servicios en la fase de Transacción; y 1,25 para e-servicios en la fase de e-Democracia. Esta definición se ha utilizado para calcular el e-Valor correspondiente a cada ayuntamiento, teniendo como valor máximo superior para un municipio que ofrece todos los e-servicios:

$$4 \times 0,25 + 2 \times 0,50 + 2 \times 0,75 + 7 \times 1 + 1 \times 1,25 = 11,25$$

Estas fases están organizadas de tal manera que las fases superiores representan una mayor habilidad para proveer información y

La definición de los e-servicios se muestra, a continuación, en la Tabla N°1.

**Tabla 1.** Definición de algunos estilos

Fase	E-Servicio	Definición y Requerimientos
<i>Presencia</i>	Impresos (descarga de documentos)	Documentos a descargar: de información general, para trámites, etc.)
	Plenos/Boletín municipal	Actas de reunión o descripción de cambios de leyes en el municipio/ayuntamiento (decretos y ordenanzas principalmente)
	Buscador	Para buscar información dentro de la página Web del municipio
	Mapa Web	Mapa del sitio Web
<i>Información Urbana</i>	Callejero (mapa de calles)	Mapa con todas las calles (puede ser estático o dinámico, como el de algunos motores de búsqueda especializados)
	Transportes	Transportes en el municipio/ayuntamiento: buses, metro o algo similar (puede incluir como llegar a la ciudad)
<i>Interacción</i>	Correo electrónico	Hay en la página Web del municipio/ayuntamiento un correo electrónico para enviar o solicitar información
	Número de Teléfono	Hay en la página Web del municipio/ayuntamiento un número de teléfono de contacto

Fase	E-Servicio	Definición y Requerimientos
<i>Transacción</i>	Móvil	Es posible acceder al contenido de la página Web desde un teléfono móvil y recibir información del municipio/ayuntamiento a través de servicios de telefonía móvil (SMS o similar)
	Trámites online	Es posible hacer trámites en la página Web del municipio/ayuntamiento (cambio de dirección, solicitud de permiso de circulación, solicitud de licencia comercial, etc.)
	Seguimiento	Los ciudadanos pueden seguir el estado de sus trámites (incluso si estos no fueron iniciados en línea)
	Certificado Digital	Es posible obtener certificados, como el certificado domiciliario, de manera directa o desde la Web
	Carpeta ciudadana	Los ciudadanos tienen acceso a su información, pudiendo actualizarla en cualquier momento
	Pagos por red	El ciudadano puede realizar pagos en línea desde la página Web, generalmente usando una tarjeta de débito o de crédito; por ejemplo: para permisos de construcción, licencias comerciales, etc.
	Personalización	Es posible personalizar la página Web de acuerdo a las preferencias del usuario
<i>e-Democracia</i>	Participación ciudadana	Existen elementos como foros de discusión y otras herramientas que fomentan la interacción ciudadana, relacionados con resolver los problemas del municipio/ayuntamiento

## Materiales y métodos

Para analizar el nivel de madurez de los principales ayuntamientos dominicanos se ha utilizado como muestra a los 19 ayuntamientos que tienen más de 100 mil habitantes, según el último censo realizado en República Dominicana, en 2010. Esta selección se considera apropiada debido a que, por ser las ciudades más grandes en cuanto a población, deben tener adecuadas infraestructuras, y la población que vive en dichos ayuntamientos debe tener más fácil el acceso al Internet, a diferencia de las zonas rurales; por lo que estos ayuntamientos tienen la obligación de estar a la cabeza en cuanto a estrategias de gobierno digital.

La información sobre los 19 ayuntamientos analizados fue recolectada siguiendo el modelo propuesto por Esteves (2005) entre enero y junio del 2018. Con esta información se pudo calcular el e-Valor correspondiente a cada ayuntamiento y se procedió a analizar los resultados y a discutir posibles explicaciones.

## Resultados

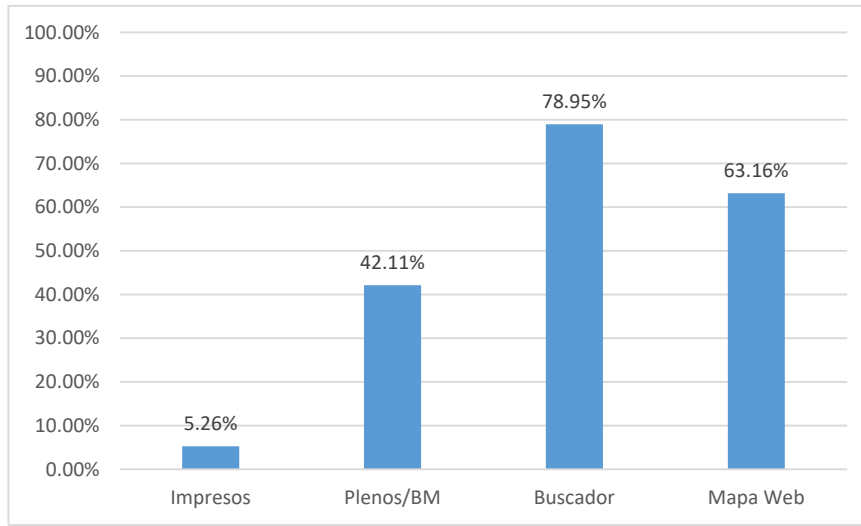
En esta sección se mostrarán los resultados obtenidos, agrupados por las 5 fases mencionadas en el modelo de Esteves (2005) que se describirán a continuación.

### *Fase Presencia*

En esta fase podemos notar que los e-servicios relacionados con la descarga de documentos para los ciudadanos es la menos implementada, alcanzando poco más del 5,26 %; mientras que el buscador es el e-servicio más implementado, alcanzando casi un 79 % de uso en los ayuntamientos dominicanos analizados. La publicación de los plenos, así como los boletines municipales (BM), se dan en un 47,11 % de los ayuntamientos analizados, mientras que el mapa de la web está solo presente en el 63,16 % de los casos (ver Figura N°2).



**Figura 2.** Porcentaje de e-servicios en Fase Presencia

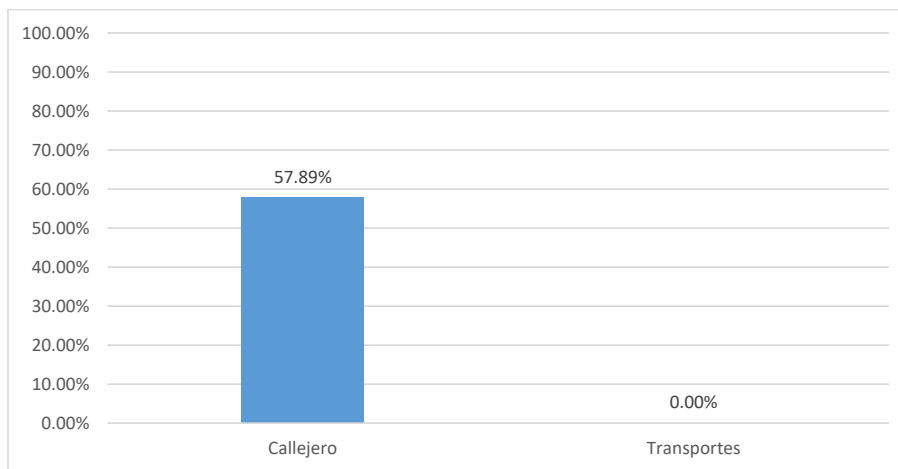


*Fase Información Urbana*

En esta fase podemos notar que de los 2 e-servicios analizados, los ayuntamientos dominicanos analizados solo cuentan con el

callejero o mapas de calles en un 57,89 %, mientras que ninguno muestra información sobre los transportes existentes en su zona de incidencia (ver Figura N°3).

**Figura 3.** Porcentaje de e-servicios en Fase Información Urbana

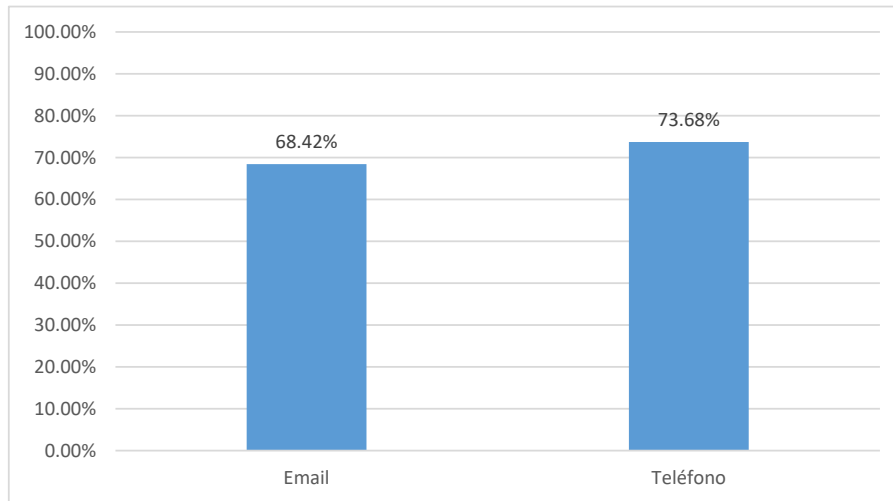


*Fase Interacción*

En esta fase podemos notar que los e-servicios relacionados con el buzón de

sugerencias (Email) y los teléfonos de contacto están presentes en el 68,42 % y el 73,68 % de los ayuntamientos dominicanos respectivamente (ver Figura N°4).

**Figura 4.** Porcentaje de e-servicios en Fase Interacción

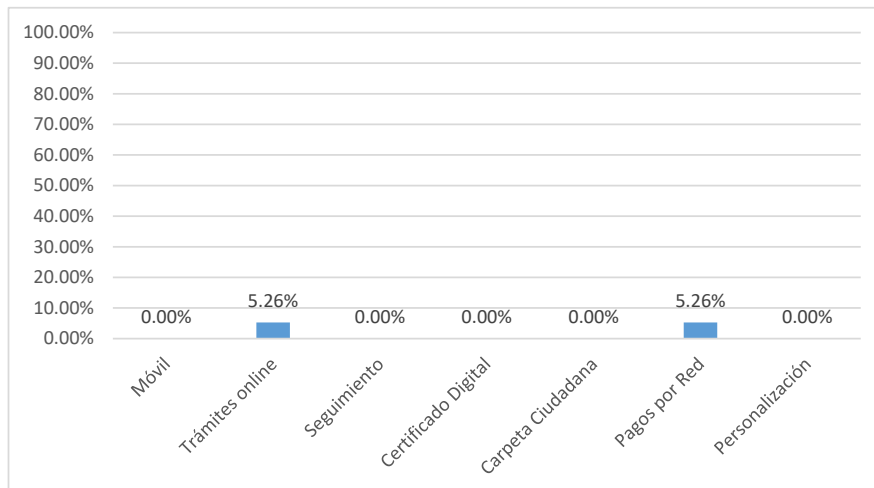


*Fase Transacción*

Esta fase muestra el bajo nivel alcanzado por los ayuntamientos dominicanos analizados en términos de e-servicios ofrecidos; solo hay

dos e-servicios (trámites online y pagos por red) que han sido mínimamente implementados, alcanzando un 5,26 %; los demás e-servicios no han sido implementados en ninguno de los ayuntamientos analizados (ver Figura N°5).

**Figura 5.** Porcentaje de e-servicios en Fase Transacción

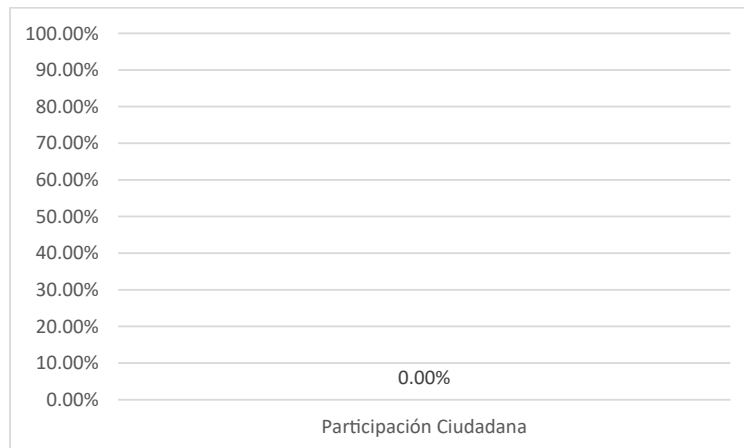


*Fase e-Democracia*

En esta fase podemos notar que el patrón se repite, con respecto a la fase anterior, ya que

ninguno de los ayuntamientos dominicanos analizados ha implementado el e-servicio de participación ciudadana (ver Figura N°6).

**Figura 6.** Porcentaje de e-servicios en Fase e-Democracia



*Ranking de los ayuntamientos dominicanos de más de 100 mil habitantes*

En la Tabla N°2 se muestran los 19 ayuntamientos analizados y ordenados en orden descendente por el e-Valor obtenido, desagregado por fases. Notemos que del puntaje máximo que se puede obtener, 11,25 puntos, la mayor nota la tienen los ayuntamientos de Santo Domingo de Guzmán y Santiago, ambos con

3,75. El siguiente grupo de ayuntamientos (Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte, Los Alcarrizos, y San Cristóbal) obtuvo 2,75 puntos; seguidos muy de cerca por 5 ayuntamientos (La Vega, San Francisco de Macorís, Moca, Baní, y La Romana) con 2 puntos cada uno. Al final de la lista encontramos un grupo de ayuntamientos (Higüey, Boca Chica, Bonaó, y San Juan) que no han implementado ninguno de los e-servicios analizados, por lo que tienen 0 puntos.

**Tabla 2.** Ayuntamientos dominicanos analizados con mejor e-Valor en 2018

Ayuntamiento	Presencia	Información Urbana	Interacción	Transacción	E-Democracia	Habitantes	E-Valor
<i>Santo Domingo de Guzmán</i>	3	1	2	1	0	965040	3,75
<i>Santiago</i>	3	1	2	1	0	691262	3,75
<i>Santo Domingo Este</i>	3	1	2	0	0	948885	2,75
<i>Santo Domingo Norte</i>	3	1	2	0	0	529390	2,75
<i>Los Alcarrizos</i>	3	1	2	0	0	272776	2,75
<i>San Cristóbal</i>	3	1	2	0	0	262769	2,75
<i>La Vega</i>	2	1	2	0	0	248089	2,50
<i>San Francisco de Macorís</i>	2	1	2	0	0	188118	2,50
<i>Moca</i>	2	1	2	0	0	179829	2,50
<i>Baní</i>	2	1	2	0	0	157316	2,50

Ayuntamiento	Presencia	Información Urbana	Interacción	Transacción	E-Democracia	Habitantes	E-Valor
<i>La Romana</i>	2	1	2	0	0	139671	2,50
<i>Santo Domingo Oeste</i>	2	0	2	0	0	363321	2
<i>San Pedro de Macorís</i>	2	0	2	0	0	195037	2
<i>Puerto Plata</i>	3	0	1	0	0	158756	1,50
<i>Bajos de Haina</i>	1	0	0	0	0	124193	0,25
<i>Higüey</i>	0	0	0	0	0	251243	0
<i>Boca Chica</i>	0	0	0	0	0	142019	0
<i>Bonao</i>	0	0	0	0	0	135338	0
<i>San Juan</i>	0	0	0	0	0	132177	0
<b>Prom. Rep. Dom.</b>	<b>1,89</b>	<b>0,58</b>	<b>1,42</b>	<b>0,11</b>	<b>0</b>	<b>320275</b>	<b>1,93</b>

## Discusión

### *Fase Presencia*

Los bajos resultados en la implementación de la descarga de documentos (ver Figura N°2) se podrían explicar debido a que los ayuntamientos en República Dominicana no están aprovechando las tecnologías digitales para rediseñar y simplificar los procesos públicos, ni considerando este nuevo canal de comunicación para ahorro de costos. En cuanto al buscador, la alta penetración de Internet en República Dominicana, donde el 74,80 % de la población mayor de 5 años declaró haber usado Internet en el 2018 (Oficina Nacional de Estadística, 2019), puede ser un indicador de la necesidad de poner a disposición de los ciudadanos el contenido ofrecido por cada ayuntamiento. Es de extrañar que el e-servicio correspondiente a los plenos, los boletines municipales y las ordenanzas solo alcance un 42,11 %, ya que la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública señala que el “... derecho de información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actas y expedientes de la administración pública...”

(Ley 200-04, 2004, Artículo 2); por lo que se puede resaltar que para mejorar la transparencia en el sector público dominicano es necesario poner a disposición de todos los ciudadanos la información necesaria para que participen activamente de los gobiernos locales, y que a la vez los representantes de los ciudadanos se sientan vigilados por el pueblo, reduciendo de esta forma los niveles de corrupción en el país. Por otro lado, el e-servicio del mapa web tiene un fácil margen de mejora para posteriores evaluaciones, ya que es solo una cuestión de orden en la manera de acceder a la información en la página web del ayuntamiento.

### *Fase Información Urbana*

En esta fase podemos ver en la Figura N°3, que poco más de la mitad de ayuntamientos analizados ponen a disposición de sus ciudadanos el callejero o mapas de calles, lo que se puede deber a la proliferación de los mashups (aplicaciones web híbridas) que facilitan la combinación, visualización y agregación de información; pudiendo agregar en los portales municipales un componente de Google Maps para poder visualizar el mapa de

las calles de dicho municipio. Por otro lado, el tema del transporte es la tarea pendiente de todos los ayuntamientos dominicanos, ya que no se menciona este tema en ninguno de los ayuntamientos analizados. En este sentido, en los países en desarrollo el transporte es un tema complejo, ya que, debido al crecimiento desorganizado de las ciudades, hay una proliferación de transportes informales haciendo compleja la labor de mantenimiento de este tipo de e-servicios. Recordemos que el modelo original en el que se basa este trabajo fue creado en España, donde el transporte es público por lo que los organismos municipales son los que controlan el servicio, la frecuencia, las rutas y el buen funcionamiento de los autobuses de su ciudad; mientras que en República Dominicana, la Oficina Metropolitana de Servicio de Autobuses es quien se encarga de este servicio público, brindando información sobre rutas, paradas y horarios en documentos estáticos, y solo disponibles para Santo Domingo y Santiago de los Caballeros, que son las 2 ciudades más importantes del país. Esta situación ha sido estudiada por el BID, proponiendo el mapeo comunitario como un método de bajo costo para la generación de información sobre rutas y paradas del transporte público y privado, así como para acceder a horarios de llegada o salida de forma interactiva (Hernandez, 2019).

### *Fase Interacción*

Los e-servicios relacionados con el buzón de sugerencias (Email) y los teléfonos de contacto (ver Figura N°4) están relacionados con la necesidad de los ayuntamientos de poder resolver los pedidos o quejas de los ciudadanos a través de diversos canales, que eviten los desplazamientos físicos, y que hagan más eficientes las operaciones internas del municipio. Por esta razón son de los e-servicios que más podemos encontrar funcionando en los ayuntamientos dominicanos, solo superados por el buscador.

### *Fase Transacción*

La posible explicación de lo mostrado en la Figura N°5 es que los ayuntamientos dominicanos no han reconocido aún los beneficios de los trámites digitales para solucionar muchos de los problemas que tienen con los trámites presenciales: ya que son más rápidos (un 74 % en promedio), más baratos (cuestan entre el 1,50 % y el 5 % de lo que cuestan los trámites presenciales), y menos vulnerables a la corrupción (Roseth et al., 2018).

### *Fase e-Democracia*

De acuerdo a lo visto Figura N°6, ninguno de los ayuntamientos dominicanos analizados ha implementado el e-servicio de participación ciudadana. Esto puede deberse a que, si no se ha llegado a alcanzar un nivel de desarrollo adecuado en la fase anterior, es muy difícil que e-servicios superiores sean implementados, ya que los ciudadanos no están preparados para usarlos. Por otra parte, la irrupción de los medios de comunicación sociales ha abierto un nuevo canal de interacción entre ciudadanos e instituciones públicas lo que trae como consecuencia que las personas usen más esos canales que la página web de su respectivo ayuntamiento.

### *Ranking de los ayuntamientos dominicanos de más de 100 mil habitantes*

De los resultados de la Tabla N°2 podemos concluir que el nivel de madurez alcanzado por los e-servicios evaluados en los ayuntamientos dominicanos analizados es aún muy incipiente porque tienen mucho margen de mejora. De las fases consideradas, podemos observar que la e-Democracia es la peor con un e-Valor de 0 en todos los ayuntamientos analizados; mientras que la fase de Transacción alcanza apenas un promedio de 0,11. Le sigue la fase de Información Urbana muy de cerca con un e-Valor promedio

de 0,58. Por otro lado, las mejores fases son las de Presencia e Interacción con un e-Valor promedio de 1,89 y 1,42 respectivamente. En ese sentido, se recomienda identificar las mejoras prácticas de los ayuntamientos que lo han hecho mejor, para poder replicar sus experiencias en los ayuntamientos que han salido con puntajes bajos en la evaluación.

## Conclusiones

El análisis de los e-servicios brindados por los ayuntamientos dominicanos nos muestra que quedan muchas oportunidades de mejora, debido en gran parte a la poca utilización que dan a sus portales web, llegando incluso a tener información incompleta o sin terminar de configurar. Además, el estudio muestra que los e-servicios ofrecidos no han incrementado la participación ciudadana, ni la transparencia, debido a que no se pone a disposición de los ciudadanos toda la información relevante, no se ofrecen los mismos e-servicios en todos los ayuntamientos, y los ciudadanos no saben realmente lo que su ayuntamiento les ofrece. Resultados similares se dan en estudios previos donde se concluye que la participación ciudadana y la legitimidad implican mucho más esfuerzos y actividades que la utilización de una plataforma para que el Estado se relacione con sus ciudadanos (Mojica Domínguez et al., 2015).

Es imprescindible que los ayuntamientos dominicanos perciban estos portales como algo dinámico y que vayan más allá de solo proveer información a los ciudadanos de manera unidireccional, sino que deben impulsar la participación ciudadana y la transparencia, dándoles a sus ciudadanos un conjunto de herramientas para que se mantengan informados de lo que ocurre en su ciudad, den su opinión al respecto, realicen trámites online sin necesidad de ir físicamente al ayuntamiento, etc. Con este

objetivo en mente, se deben realizar campañas de sensibilización y capacitación para que los ciudadanos tengan conocimiento de los e-servicios ofrecidos y sepan cómo usarlos; en ese sentido, la educación juega un papel crucial en la alfabetización digital para potenciar en los ciudadanos una actitud crítica (Ballesta Pagan y Céspedes Ventura, 2016) y que puedan sacar provecho de los e-servicios ofrecidos por los ayuntamientos dominicanos.

Uno de los deberes más importantes de todo Gobierno es promover la participación ciudadana como parte del proceso de construcción del Estado, de tal forma que se puedan establecer políticas públicas que beneficien a todos los ciudadanos; asimismo, los ciudadanos deben presentar sus requerimientos a sus representantes, luchando para que estas necesidades se traduzcan en obras, programas y proyectos, donde se transparente la inversión que el Gobierno hace de sus impuestos (Medranda Morales et al., 2020). En ese sentido, los retos futuros para los ayuntamientos dominicanos se concentran en desarrollar estrategias que posicionen su portal municipal como el canal preferido de interacción de sus ciudadanos. Lo que sí es una buena noticia es que se han desarrollado sinergias entre los ayuntamientos y el gobierno central, originadas en la voluntad política de hacer más transparente su gestión; también hay alguna iniciativa aislada de conectar el ayuntamiento con un banco, para hacer más eficientes los pagos a través de la banca en línea. Estas iniciativas deben replicarse definiéndose las mejores prácticas en la implementación de portales y e-servicios para ayuntamientos, de tal forma que se reduzca la probabilidad de tener problemas y equivocarse en proyectos de gobierno digital. En ese sentido, sería interesante analizar un proyecto reciente del gobierno dominicano llamado República Digital, que tiene como objetivo reducir la brecha digital y brindar mejores servicios a la ciudadanía (República Digital, 2018).

Un tema no explorado en el modelo de Esteves (2005), y que debería ser considerado como trabajo futuro, es la inclusión de las redes sociales como parte de los nuevos canales de participación de los ayuntamientos con sus ciudadanos. Mergel (2013) argumenta que las tres razones principales de los gobiernos para estar en las redes sociales son: representación, para estar donde la gente está; compromiso, lo que implica un cambio de paradigma, pasando del enfoque tradicional de que la gente se acerque al gobierno a que sea el gobierno quien se aproxime a la gente; y formar redes con el público, para absorber los comentarios, obtener información valiosa acerca de la opinión de la gente en torno a temas relevantes que se encuentren en la agenda política o a temas emergentes que han surgido en los medios sociales. En ese sentido, hay un enorme potencial en las redes sociales y en servicios con contenido generado por usuarios, como fuente de información, que debe ser depurada antes de poder ser utilizada (Kavanaugh et al., 2012).

## Referencias

- Arcila Calderon, C., Monsalvo Lopez, C., Ramos Cortes, A., & Santrich Garzon, C. (2014). Percepciones de los Ciudadanos de Barranquilla (Colombia) frente al Gobierno Electrónico. *Investigación & Desarrollo*, 22(1), 100-125.
- Ballesta Pagan, J., & Céspedes Ventura, R. (2016). Educación para los medios en un entorno digital. Investigación-acción en Compensación Educativa. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 156-165.
- Banco Mundial (2017). República Dominicana: panorama general. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview>
- Bannister, F. (Ed.) (2006). Government by wire: decentralization, (r)e-location and technology. Presentado en 6th European Conference on e-Government. Philipps-Universität Marburg, Germany. 27-28 April 2006.
- Campillo-Alhama, C., & Martínez-Sala, A.-M. (2017). Comunicación integrada 2.0 en la administración municipal. *El profesional de la información*, 26(3), 507-515.
- Cernadas-Ramos, A., Chao-Pérez, L., & Pineda-Nebot, C. (2017). Participación ciudadana: de la participación en la gestión a la gestión de la participación. *Política y Sociedad*, 54(1), 163-189.
- Decreto 130-05. (2005). Aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. 25 de febrero 2005.
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España. Working paper, IE Business School, Madrid, España.
- Evangelidis, A. (2004). Frames – a risk assessment framework for e-services. *Electronic Journal of e-Government*, 2(1), 21-30.
- Hernandez, O. (2019). Mapeando Santiago: Al servicio de la movilidad en República Dominicana. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Recuperado de <https://www.iadb.org/es/mejorando-vidas/mapeando-santiago-ciudadanos-al-servicio-de-la-movilidad-en-republica-dominicana>
- Kavanaugh, A. L., Fox, E. A., Sheetz, S. D., Yang, S., Tzy Li, L., Shoemaker, D. J., Natsev, A., & Xie, L. (2012). Social media use by government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, 29(4), 480-491.

- Ke, W., & Wei, K. (2004). Successful e-government in Singapore. *Communications of the ACM*, 47(6), 95-99.
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L., Allen, K., Boyce, A., Madden, M., & O'Grady, E. (2003). The ever-shifting internet population: a new look at internet access and the digital divide. The Pew Internet & American Life Project.
- Ley 200-04. (2004). Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. 28 de julio de 2004.
- Lim, C-Y., & Sng, H-Y. (2011). The great depression, the great recession and the next crisis. *World Economics*, 12(3), 163-190.
- López-López, V., Iglesias-Antelo, S., Vázquez-Sanmartín, A., Connolly, R., & Bannister, F. (2018) e-Government, Transparency & Reputation: An Empirical Study of Spanish Local Government. *Information Systems Management*, 35(4), 276-293.
- Marche, S., & McNiven, J. (2003). E-government and e-governance: the future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 20(1), 74-86.
- Medranda Morales, N. J., Torres Toukoumidis, A., Romero Guamán, I. A., & Caluguillin, A. P. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información*, E26, 362-375.
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123-130.
- Mojica Domínguez, J. D., Barandica Domínguez, A., Rodero Acosta, L., Franco Montenegro, M., Hernández Palma, H., & Arboleda Cardona, S. (2015). La función administrativa en la era de las tic. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2), 139-151.
- Moon, J. M. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality. *Public Administration Review*, 62(4), 424-429.
- Morillo Flores, J., Huachallanqui Salcedo, J., Palacios Garay, J., & Uribe Hernández, Y.C. (2020). Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1313-1329.
- Oficina Nacional de Estadística. (2019). Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples 2018 (ENHOGAR 2018). Recuperado de <https://web.one.gob.do/publicaciones/2019/encuesta-nacional-de-hogares-de-propositos-multiples-i-informe-general-2018/>
- OCDE. (2019). Índice de Gobierno Digital OCDE 2019. Resultados y mensajes clave. Recuperado de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Paricio-Esteban, P, Bruno-Carlos, T., Alonso-Romero, E., & García-Alcober, M. P. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *El profesional de la información*, 29(3), e290335.
- Porrúa, M. A. (2013). E-Government in Latin America: A Review of the Success in Colombia, Uruguay, and Panama. En B. Bilbao-Osorio, S. Dutta, & B. Lanvin (Eds.),



The Global Information Technology Report 2013–Growth and Jobs in a Hyperconnected World (pp. 127-136). Geneva: World Economic Forum.

Republica Digital (2018). ¿QUÉ ES REPÚBLICA DIGITAL? Obtenido de <https://republicadigital.gob.do/que-es-republica-digital/>

Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital (Resumen ejecutivo). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>

Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(Supplement 1), S72-S81.

World Bank (2011). Definition of E-Government. Obtenido el 30 enero del 2011 de <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>.