



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2026,
Volumen 10, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4

BRECHA DIGITAL EN ECUADOR: BARRERA ESTRUCTURAL PARA EL ACCESO EQUITATIVO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES.

**THE DIGITAL DIVIDE IN ECUADOR: A STRUCTURAL
BARRIER TO EQUITABLE ACCESS TO DIGITAL PUBLIC
SERVICES.**

Nicollette Alejandra Armijos Febres
Maestrante de la Maestría en Derecho

Ernesto Rafael González Pesantes
Universidad Nacional de Loja

Brecha digital en Ecuador: barrera estructural para el acceso equitativo a los servicios públicos digitales.

Nicollette Alejandra Armijos Febres¹

nicollette.armijos@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-9890-3841>

Maestrante de la Maestría en Derecho, con
mención en Derecho Procesal Administrativo y
Litigación
Ecuador

Ernesto Rafael González Pesantes

ernesto.gonzalez@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9524-7361>

Universidad Nacional de Loja
Ecuador

RESUMEN

El avance tecnológico a nivel mundial es agigantado, de tal manera que ha alcanzado el ámbito institucional del país, ya que los servicios públicos han encontrado un medio de expresión de amplia cobertura que, en la actualidad, se pueden encontrar en variadas redes sociales y páginas institucionales, y que permiten la dinámica e interacción entre usuarios y la administración pública; sin embargo, este plausible acontecimiento no ha podido ser garantizado en su difusión de manera íntegra y completa a todos los habitantes, por limitantes que pueden ser identificadas como barreras geográficas, falta de conocimiento de herramientas digitales o por escasez de los medios tecnológicos para hacer posible este acercamiento. La presente investigación, analizará de manera concreta y puntual a la administración pública desde los servicios públicos digitales, y la posibilidad jurídica y real de que estos servicios, enteramente digitales, sean debidamente conocidos y utilizados por los usuarios a nivel nacional, actividad que es posible realizarla por medio de la utilización de métodos y técnicas de investigación que serán apreciables en el contenido de este estudio.

Palabras claves: Servicios públicos digitales; administración pública; usuarios; redes sociales; limitantes.

¹ Autor principal

Correspondencia: nicollette.armijos@unl.edu.ec

The digital divide in Ecuador: a structural barrier to equitable access to digital public services.

ABSTRACT

Global technological advancement has been immense, reaching the institutional sphere of this country; public services have expanded their reach through social media and institutional websites, enabling dynamic interaction between users and public administration. However, the comprehensive dissemination of these services to all inhabitants has not been fully guaranteed due to limitations such as geographical barriers, a lack of familiarity with digital tools, or a scarcity of the technological means required to facilitate this engagement. This research provides a specific analysis of public administration through the lens of digital public services, examining the legal and practical feasibility of ensuring these fully digital services are widely known and utilized by users nationwide—an analysis conducted using research methods and techniques detailed within this study.

Keywords: Digital public services; public administration; users; social media; limitations.

Artículo recibido 20 mayo 2026

Aceptado para publicación: 20 junio 2026



INTRODUCCIÓN

En el contexto del derecho administrativo y el avance tecnológico, se aprecia que en estos últimos tiempos ha existido un notable incremento de medios digitales para hacer posible que los bienes y servicios públicos, sean accesibles desde portales institucionales directos de las instituciones del Estado, en el que se incluye información respecto de programas, políticas, servicios y valores dinerarios para trámites específicos. En este sentido, se valora la apología que expresa Paredes y Negrete (2025) quienes dicen que: “La transformación digital en el sector público se ha convertido en una prioridad para los gobiernos e instituciones a nivel mundial, impulsada por la necesidad de modernizar la administración, optimizar la prestación de servicios y promover la participación ciudadana” (pág. 499).

Basado en esta referencia, es innegable que la tecnología en su abismal avance, ha acaparado espacios públicos y privados para lograr que los planes y proyectos gubernamentales se proyecten más allá de la presencia física del plano institucional, común práctica desde el origen del Estado democrático; de esta manera, aplicaciones de alcance inmediato como Facebook, Instagram o el medio de comunicación digital WhatsApp, ha alcanzado niveles de apreciación institucional elevado, esto por cuanto: “(...) el uso de este tipo de herramientas supone una oportunidad para que las administraciones públicas puedan potenciar el derecho a la información de la ciudadanía, fomentar la transparencia de la información pública y su actividad política” (García et. al, 2021, pág. 101).

Considerando lo mencionado, las plataformas digitales han logrado una cimentación profunda en el ámbito institucional, de tal manera que ahora mismo es imprescindible en el ejercicio de los derechos y garantías que tiene el ciudadano, el no contar con un medio digital que permita vislumbrar los variados servicios públicos, y la dinámica de interacción entre la administración pública con el conglomerado; no obstante, también se debe mencionar que esta plausible y perfecta apariencia, no ha marcado de manera definitiva el acceso a toda la ciudadanía, ya que aún existen serias limitaciones que deben superarse para lograr que todos puedan ser parte de este avance tecnológico desde la perspectiva de las instituciones públicas.

Considerando estos razonamientos iniciales, la presente investigación está orientada a establecer algunos razonamientos que logren abordar la inquietud de ¿En qué medida la brecha tecnológica en la administración pública ecuatoriana vulnera los derechos al debido proceso, acceso a la información y



tutela efectiva de los administrados?, valorando esencialmente el enfoque investigativo, que sostiene que existen brechas digitales que no permiten un acceso equitativo entre los ciudadanos, y como este hecho, aparentemente intangible, se pueden vulnerar los derechos en relación.

METODOLOGÍA.

Para el correcto desarrollo del presente trabajo investigativo, se proyectó una metodología con enfoque cualitativo; el tipo de investigación descriptiva-explicativa; y, el diseño de investigación no experimental, para de esta forma abordar tanto los aspectos jurídicos como éticos que implica el uso de la tecnología en el sistema judicial. Asimismo, para realizar el presente proceso investigativo, se recurrió al método descriptivo, ya que, por medio de su uso, la información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática, lo que se evidencia en esta investigación.

Además, se contó con el método jurídico doctrinal, el mismo que permite analizar las teorías, conceptos reglas y principios para llegar a conclusiones específicas válidas. Para la autora Álvarez González (2013) el objetivo del método jurídico doctrinal es sistematizar los preceptos jurídicos, fundamentar posiciones teóricas e interpretar las normas legales; por lo tanto, en el presente trabajo investigativo se realizó una revisión exhaustiva. Finalmente, el acopio de investigación teórica se realizó mediante técnicas de recopilación de información.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La administración pública y medios digitales: acceso y validez de sus actuaciones.

La administración pública, es la manifestación del Estado que encuentra un sentido en la sociedad y en sus habitantes, a través de la representación institucional de la cual pueden ser partícipes todos quienes viven en el Estado social de derechos que prevé la Constitución de la República del Ecuador (CRE en adelante). Según explica Guerrero y Aranda (2025) respecto a esta primera base conceptual:

La administración pública en sus distintas manifestaciones, se constituye en un servicio público que expone para los particulares un conjunto de políticas que sirven para garantizar el uso y gozo de los derechos -en especial el de los servicios públicos- a cambio de que el ciudadano, cubra económicamente este servicio (pág. 4).

Esta explicación como se indica, es el punto de partida en que se debe reconocer que todo lo concerniente a la administración pública, encuentra su sostén no solo en el espacio físico, geográfico y político del

espectro institucional, sino en su presencia para materializar el interés social y común, de tal manera que: “(...) se consolida a nivel nacional debido a que su campo de ejercicio legislativo, surge y se refuerza en el ámbito mismo de las administraciones públicas, las que son de variada existencia e importancia en el destino del desarrollo de la nación” (Toledo y Mogrovejo, 2025, pág. 4).

En este contexto, la administración pública se rige no solo por un sentido que se encuentra en variadas investigaciones en que mencionan todo aquello que normativamente valida lo pertinente a las actuaciones institucionales, sino que elementalmente, compromete a que sus políticas, sean de amplia difusión para el conocimiento del conglomerado. Basado en esto, los medios digitales se han convertido en el nexo directo entre las personas con las instituciones públicas. En este caso, y como explica Gómez referenciado por Días de León y Garza (2023):

(...) en el contexto de la sociedad del conocimiento, el sentido que tienen las redes sociales se centra fundamentalmente en el uso de plataformas tecnológicas y el intercambio de información, datos y mensajes entre las personas, mientras que en el capital social tienen un sentido más cooperativo hacia los objetivos colectivos, de la comunidad (pág. 95).

Continuando, el acceso digital que realizan los ciudadanos ecuatorianos a través de diversos portales o medios tecnológicos, ha permitido que las dudas y consultas de procedimientos a seguir respecto de pagos, costos, impuestos, entre otros, lo que ha significado un efecto positivo hacia el fin institucional, simplificando trámites en la administración pública en todas las manifestaciones. Según explica Chimba Jiménez (2025):

Es prioridad de los gobiernos lograr la transformación digital de su administración pública para ser más eficiente, más transparente así poder ofrecer servicios accesibles y rápidos. Este proceso demanda establecer dichos equipos con un análisis de conocimiento previo en el sector, en las políticas públicas (pág. 12576).

Ahora bien, en lo pertinente a la relación entre la administración pública y los servicios públicos digitales, encontramos en un primer momento, que la Carta Magna expresa en su contenido, que es responsabilidad del Estado: “Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos” (CRE, art. 387, núm. 3), lo que significa que existe un marco constitucional que

compromete al Estado al acceso de la tecnología, siendo las instituciones públicas el medio efectivo para lograr este presupuesto constitucional.

Asimismo, el Código Orgánico Administrativo (COA), establece claramente que: “Las administraciones públicas sirven con objetividad al interés general. Actúan para promover y garantizar el real y efectivo goce de los derechos” (COA, 2017, art. 37), y es por este motivo que los escenarios institucionales, deben hacer efectivo este principio, de tal manera que los servicios públicos digitales, son los medios idóneos para hacer posible el ejercicio de los derechos desde la óptica del derecho administrativo. Como ribete de alta importancia el autor expone Ure (2016) que:

(...) las administraciones públicas son capaces de facilitar el acceso a los servicios, promover derechos, brindar transparencia a los actos de gobierno, cultivar la participación en los asuntos comunes, generar comunidad y escuchar a los ciudadanos para la mejora permanente de sus propias acciones (pág. 244).

Considerando esto, se justifica desde el sentido normativo que la tecnología sea una herramienta indispensable para que la administración pública, se sirva de sus amplias y abundantes bondades, esto en cuanto los servicios públicos que son digitales y pueden ser aprovechados por el usuario. De lo dicho, se debe reparar en si es posible desde el ámbito derecho, en que estos servicios públicos digitales sean accesibles para todos.

Acceso a los servicios públicos digitales y principio de igualdad material: acceso y participación equilibrada.

Desde el sentido de la tecnología, varias perspectivas proponen que el avance digital que se aprecia en redes sociales, podrían ser beneficiosas para varios cometidos que proyecta la administración pública.

Una teoría plausible la propone Montaña *et. al* (2025) quienes proponen a la cultura digital como parte de la aplicación efectiva de principios de eficiencia, celeridad y debida diligencia, en el sentido de que son los derechos y garantías los que deben manifestarse de manera efectiva y tangible a través de esta denominada cultural digital.

Ahondado en este punto, se establece que los servicios públicos digitales tienen un fuerte soporte normativo que se ha emitido en razón del avance tecnológico, mencionando por ejemplo a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, es decir, existe un catálogo



normativo de amplio espectro que asegura el avance digital desde la administración pública; no obstante, esta apología desde el sentido de la realidad ecuatoriana, no implica *per se* que exista una debida cobertura para que todas las personas puedan servirse de este escenario tecnológico de servicios públicos digitales. Los investigadores Alcalá y Vierya (2024) son concordantes en este punto al decir: “[se] reconoce que la igualdad es el principio por el cual el tráfico de internet debe garantizarse sin distinciones, exclusiones o interferencias, independientemente de quien remita o reciba la información, sin limitar o perjudicar injustamente la transmisión de contenidos” (pág. 3-4).

Este análisis establece el sentido investigativo, cuando se advierte que, en lo relacionado al acceso digital contemporáneo por parte de las instituciones públicas, no se puede garantizar y menos aún hablar de una efectividad definitiva para el acceso de todo el conglomerado a los servicios públicos digitales. Desde el sentido investigativo, existen varios desafíos que deben ser analizados desde la equidad e inclusión, para que el acceso a los variados servicios digitales, ya que se advierte una desconexión en los trámites que busca la ciudadanía solucionar, y el nivel de acceso y digitalización del trámite específico que puede dar una solución inmediata desde el servicio institucional vigente (Pombo y Santamaría, 2025).

Así las cosas, la situación real en el contexto de los servicios públicos digitales, radica en la existencia de una brecha estructural entre la digitalización progresiva de los servicios de la administración pública en el Ecuador. En la práctica, el Estado ha impulsado la implementación de plataformas digitales para la realización de trámites administrativos, notificaciones electrónicas y gestión de servicios públicos, configurando un modelo de administración electrónica orientado a la eficiencia y modernización institucional, sin embargo, este proceso coexiste con un fenómeno persistente de desigualdad tecnológica, caracterizado por limitaciones en el acceso a internet, carencia de dispositivos adecuados y bajos niveles de alfabetización digital en amplios sectores de la población.

Este hecho evidencia que, en la práctica, no es posible asegurar que exista la garantía de que los principios de eficiencia, eficacia y celeridad pueden aplicarse a todo el conglomerado por medio de la tecnología actual, representada en redes sociales o páginas institucionales. De cierta manera la complejidad de abarcar a toda la ciudadanía en el espectro digital se debe en un primer momento, a la

indebida y escasa preparación de procesos digitalizados relacionados a los servicios institucionales. En esta parte se cuenta con el aporte de Clavijo (2024) que razona al decir:

La transformación digital de los procesos implica el rediseño y simplificación de procedimientos administrativos, instrumentalizando medios digitales, principalmente aquellos relacionados a automatización de procesos y bases de datos interoperables, esto se relaciona especialmente a los principios de eficiencia y eficacia, afectando la celeridad en favor de los usuarios y la administración (pág. 34).

Esta particularidad genera un efecto inmediato de afectación de derechos en el ciudadano, ya que su condición de igualdad material se ve afectada frente a otras personas que sí pueden acceder a servicios digitales públicos y recibir el beneficio directo de la era digital. Respecto a este punto, la Corte Constitucional del Ecuador, en su especie jurisprudencial signada con el No. 1041-19-JP/25 instruye respecto a este derecho considerando los siguientes presupuestos:

El derecho a la igualdad material (...) alude al imperativo de superar las desigualdades fácticas, muchas veces de carácter estructural, en las que se encuentran determinados grupos de personas, mediante el diseño de mecanismos de igualación real consistentes en tratos jurídicos diferenciado (núm. 188).

Por lo que, los servicios públicos digitales, al no ser posible que todos los conozcan o los puedan utilizar por las circunstancias descritas *supra*, se constituyen en motivos directos de vulneración a la igualdad material por parte de los entes institucionales, considerando aún más que en ciertos modelos institucionales, los trámites y procesos administrativos, se han simplificado de tal manera, que solo por medio de la difusión de redes sociales se puede encontrar un procedimiento concreto o preciso para su debida realización o culminación.

Así las cosas, es evidente que existe una tensión entre los derechos del usuario por la posible exclusión digital que sufren los mismos, y que repercute en la validez y legitimidad de las actuaciones administrativas en entornos digitales, sin que políticas integrales que constan en el texto constitucional y hasta del COA, aseguren el acceso universal, equitativo y efectivo a dichos servicios públicos digitales. Esto será abordado en el contenido investigativo de este proceso académico.

Desafíos de la administración pública digital para garantizar la inclusión digital.

Continuando, se ha referido que las *limitaciones en el acceso a internet, carencia de dispositivos adecuados y bajos niveles de alfabetización digital* son los principales motivos que hacen que la política de servicios públicos digitales, encuentren serias dificultades en una adecuada aplicación a nivel nacional, hecho que puede verificarse por cuestiones sociales, geográficas y económicas que pueden ser parte de un proceso investigativo que aborde estos elementos por su alta influencia en la hipótesis investigativa. Basado en esto, el Observatorio de Desarrollo Digital (2024) menciona acertadamente que: “La digitalización de los trámites gubernamentales no sólo representa una oportunidad para mejorar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios públicos, sino que también puede contribuir significativamente a reducir las brechas sociales y económicas” (s.p).

En este contexto, la realidad institucional debe hacer posible que los servicios digitales pueden ser abiertos, accesibles y fáciles de conocer y aplicar para aquellos sectores y personas que por sus condiciones encuentran serias limitaciones: una salida factible para su utilización. En este sentido, existe la investigación de López (2022) quien identifica que la carencia en la conectividad a internet; difícil acceso a los dispositivos móviles; formación selectiva de las capacidades digitales; falta de empatía con los usuarios; y, desconfianza en los servicios digitales, como los principales impedimentos que se presentan -desde el ámbito institucional- para hacer posible que la brecha digital se reduzca y se pueda acceder a los servicios institucionales desde el espectro tecnológico a nivel nacional.

De lo dicho, se advierte que para la data en que se publicó la investigación de López, hasta la presente fecha, no se han superado estos motivos como para decir que ha existido una propicia alternativa del acceso hacia los servicios públicos digitales; contrario sensu, se ha incrementado el número de espacios digitales institucionales destinados para ejercer el derecho público institucional. Según la página oficial RED (2024):

Las redes sociales han proporcionado a las instituciones gubernamentales una plataforma poderosa para interactuar con los ciudadanos y fomentar la participación activa en la toma de decisiones y una nueva forma de colaboración entre personas y organizaciones. A través de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o LinkedIn, los gobiernos pueden llegar a un público más amplio, informar sobre políticas y programas, recopilar opiniones y retroalimentación o promover la transparencia (s.p).



No obstante, no existe constancia de que el público en general haya alcanzado un pleno conocimiento de todos aquellos beneficios y servicios ofrecen los servicios públicos digitales, por lo que: “Esta falta de inclusión en la toma de decisiones ha generado desconfianza y ha ralentizado la integración digital en varias áreas de la administración pública” (Rosero, 2025, pág. 16) por lo que debe ser analizado con mucho detenimiento cada una de las limitantes que encuentran los servicios digitales para acceder al público en general.

Todo lo que se viene razonando genera una inquietud concreta de: ¿En qué medida la brecha tecnológica en la administración pública ecuatoriana vulnera los derechos al debido proceso, acceso a la información y tutela efectiva de los administrados? Esta inquietud proyecta algunas respuestas que pueden esgrimirse desde el sentido de la administración pública, ya que repercute directamente en los administrados que deben interactuar con sistemas digitales para realizar trámites, así como en las instituciones públicas que diseñan e implementan servicios electrónicos sin considerar plenamente la heterogeneidad de capacidades digitales de la población. En el ámbito institucional y procesal, la brecha tecnológica se manifiesta en procedimientos administrativos digitalizados que presuponen competencias tecnológicas que no son homogéneas, generando barreras en la presentación de solicitudes, recepción de notificaciones y seguimiento de procesos.

Así las cosas, se debe recordar que el debido proceso: “es un derecho fundamental complejo de carácter instrumental, continente de numerosas garantías de las personas, y constituido en la mayor expresión del derecho procesal” (Agudelo, 2005, pág. 90), por lo que una indebida notificación electrónica de un proceso administrativo; una imprecisa constancia de un envío de una solicitud notificación; o por último, una errada emisión de información de impuestos en un portal digital, puede desembocar en una vulneración a estos derechos, en razón de la inconsistencia de la actuación administrativa y la falta de certeza en la efectividad de esta actuación.

Así las cosas, la idea central de este estudio y desde una perspectiva territorial y social, la brecha tecnológica se evidencia en la diferencia entre quienes pueden interactuar eficazmente con entornos digitales y quienes, aun teniendo acceso básico a tecnología, carecen de habilidades, conocimientos o condiciones para utilizarla de manera adecuada en el ejercicio de sus derechos. Esta situación se presenta con mayor intensidad en sectores rurales, poblaciones con menor nivel educativo y grupos



históricamente excluidos, pero también afecta a usuarios que, pese a contar con conectividad, enfrentan dificultades en la comprensión, navegación y uso de plataformas digitales institucionales.

De lo dicho, se debe considerar que estas limitantes pueden y deben ser superadas con políticas estatales que no solo se preocupen por el alcance institucional desde el espectro digital, sino por lograr que la población en general, pueda disfrutar de los servicios institucionales sin dificultades, considerando las herramientas digitales accesibles en la actualidad, pero que irán evolucionando de manera progresiva y agigantada. De ahí que, como explican las investigadoras Gómez y Panadero (2025):

(...) el perfil de inclusión digital de las personas se erige como un factor determinante en la predicción de las formas de interacción de las personas con la Administración pública. En otras palabras, la forma en que las personas se relacionan con la Administración -y las posibilidades y oportunidades que esta relación ofrece- dependen de su nivel de inclusión digital (s.p).

Por lo que es evidente que, desde el sentido de la tecnología, el considerar el posicionamiento del ser humano en el escenario digital, a fin de considerar todo lo pertinente a los hallazgos investigativos, que serán debidamente descrito en el siguiente subcapítulo.

Discusión.

Los procesos digitales de difusión a nivel nacional por medio de las instituciones públicas, han conseguido cimentarse y obtener un reconocimiento definitivo a través de la normativa jurídica que se describió *ut supra*, de tal manera que no existe una exclusión entre los avances tecnológicos y el proceso legislativo a nivel nacional. A *prima facie*, el contenido normativo es coherente con lo que desde la administración pública ha previsto como parte de sus herramientas de difusión, por ende, redes sociales como el Instagram, X o Facebook, y que son utilizadas en variadas formas de representación institucional, ora para el anuncio de políticas o programas de inversión de interés social, ora para definir la recepción de tributos y pagos para conocimiento de la ciudadanía.

Ciertamente este hecho, desde el sentido *pro tecnología*, no reviste ningún problema cuando se establece que este avance tecnológico es beneficioso para los fines institucionales que prevé dicha entidad, por lo que no es posible concluir que este evento sea negativo para la evolución institucional y el interés social. Asimismo, la jurisprudencia ecuatoriana de la Corte Constitucional, a través de sus sentencias No. 2297-18-EP/23, 2064-14-EP/21 y 2032-20-JP/25 han realizado estudios completos de los avances



tecnológicos y que se representan en el ámbito institucional y que, esencialmente, hablan y reconocen del este incontenible avance de la digitalidad en el espectro de la administración pública.

No obstante, se advierte que el escenario real de los servicios públicos digitales tiene una particularidad que se describe desde la brecha digital en el contexto digital que: “(...) no se limita únicamente al acceso físico a dispositivos tecnológicos y conexión a internet, sino que también abarca las habilidades y competencias necesarias para utilizar estas herramientas de manera efectiva” (Muñoz *et. al*, 2024, pág. 6701), siendo esta situación el hecho puntual que se exhibe como el principal hallazgo investigativo en esta actividad, en que indefectiblemente las limitaciones para el acceso a servicios digitales son evidentes en ciertos casos, en que las personas, las zonas geográficas y ruralidad, intervienen para limitar seriamente este acceso.

Basado en esto, es destacable para este proceso investigativo establecer datos como el que presenta la investigación cuantitativa de la Universidad de las Américas (2025) que dice:

Las estadísticas nacionales y las noticias tecnológicas advierten que casi la mitad de los hogares del quintil más bajo de ingresos no dispone de computadoras o tablets en casa. En 2025, Ecuador alcanzó una cobertura nacional de Internet cercana al 65%, pero el contraste urbano-rural sigue siendo enorme: apenas 40% de los hogares rurales reportan acceso regular (s.p).

Lo que significa que existen una preocupante limitación de recursos tecnológicos que los usuarios nacionales no pueden disfrutar, y esto hecho enerva los avances de los servicios digitales que en la actualidad son benevolentes y congruentes con el progresivo avance en la tecnología, y esto supone un riesgo para los derechos del ciudadano, que pueden verse afectado por no contar con el medio directo para conocer, tramita y resolver cualquier proceso administrativo-institucional en el que se implique como necesario el medio digital. Según apoya la investigación de Lligüin y García (2025):

En la realidad ecuatoriana, la brecha digital (desigualdad tecnológica) se convierte en uno de los grandes impedimentos para lograr la igualdad en varios frentes el desarrollo se vuelve dispar sobre todo en la educación, las áreas campesinas y sectores urbanos de bajos recursos (pág. 6).

Por lo que es necesario establecer parámetros de alcance y verificación de que los servicios digitales, puedan ser conocidos por todos los habitantes y además de esto, se llegue a cerciorar del alcance de las políticas digitales, en que necesariamente se cuente con una cultura digital, de tal manera que, el adelanto

tecnológico, también ser el adelanto y progresión de derechos, los mismos que deben ser tutelados por la administración pública y sus funcionarios.

Para esto se debe valorar que la política estatal tiene un rol preponderante que cumplir, en el hecho de expandir de manera progresiva pero eficiente lo pertinente a los servicios digitales, logrando que esta brecha se reduzca al punto que el eje institucional puede ser beneficioso a través de sus portales institucionales, y todo el conglomerado pueda acceder sin dificultades a los escenarios institucionales y darse a cuenta cierta, qué es lo que procede a hacer en determinado caso. En este caso, se valora lo que mencionan Garzón *et. al* (2022):

Los gobiernos se enfrentan a grandes disparidades, pero cuentan con una amplia gama de herramientas de política pública que han demostrado su eficacia para ampliar el acceso en todo el mundo. De estas herramientas, es probable que la reforma regulatoria tenga el mayor impacto en las economías desarrolladas y en desarrollo (pág. 6).

Del estudio realizado, se advierte que aún la meta es compleja y de largo plazo para alcanzar un verdadero eje de participación de todos aquellos que son parte de la sociedad como administrados, usuarios o público en general, que se sirven de la administración pública para hacer efectivos sus derechos, y para permitir el libre y adecuado desarrollo de la sociedad, a través del uso de la tecnología en todas sus manifestaciones y acceso a nivel mundial.

CONCLUSIONES

La transformación digital de la administración pública ecuatoriana constituye un avance significativo para la modernización institucional; sin embargo, su implementación no ha logrado garantizar un acceso equitativo a los servicios públicos digitales debido a la persistencia de brechas estructurales relacionadas con la conectividad, la disponibilidad de recursos tecnológicos y la alfabetización digital, lo que limita el ejercicio efectivo de los derechos de una parte de la población.

La brecha digital trasciende la dimensión tecnológica y configura un problema jurídico-administrativo que incide directamente en la vigencia de principios constitucionales como la igualdad material, el acceso a la información, el debido proceso y la tutela administrativa efectiva, particularmente cuando la interacción con la administración depende de plataformas electrónicas inaccesibles para determinados grupos sociales. En este caso, el marco normativo ecuatoriano reconoce y promueve la digitalización de

los servicios públicos; no obstante, la investigación evidencia una brecha entre el desarrollo normativo y su aplicación práctica, debido a la ausencia de políticas públicas integrales que aseguren condiciones reales de inclusión digital para todos los administrados.

Se concluye que la eficacia de los servicios públicos digitales no debe evaluarse únicamente por el nivel de digitalización alcanzado, sino por la capacidad del Estado para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder, comprender y utilizar dichos servicios en igualdad de condiciones, convirtiendo la inclusión digital en un presupuesto indispensable para la legitimidad de la actuación administrativa y el fortalecimiento del Estado constitucional de derechos y justicia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo Ramírez, M. (2005). El debido proceso. *Opinión Jurídica*: Publicación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Medellín, ISSN 1692-2530, Vol. 4, N°. 7, 2005
- Alcalá Casillas, M. G., & Vieyra Avilés, V. H. (2024). Redes sociales digitales y derecho a la participación ciudadana. *Nuevo Derecho*, 20(35), 1–12.
<https://doi.org/10.25057/2500672X.1630>
- Álvarez González, R. (2014). LAS FUENTES DE CONOCIMIENTO DE LO JURÍDICO. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año XLVII, núm. 139, enero-abril de 2014, pp. 39-63.
- Asamblea Constituyente. (2008, 20 de octubre). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial* No. 449.
- Asamblea Nacional (2017, 20 de junio). Código Orgánico Administrativo. *Registro Oficial* No. 31.
- Chimba Jimenez, N. D., Benavides Pinargote, R. L., Palate Mayorga, M. A., Jiménez Ramírez, L. E., & Chimba Padilla, J. C. (2025). La Transformación Digital en la Administración Pública y su Impacto en la Calidad de los Servicios Públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 12574-12583. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16832
- Clavijo, J. (2024). LA CIUDADANÍA DIGITAL Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: POLÍTICAS PARA UNA MEJOR ADMINISTRACIÓN MEDIANTE EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. *Universidad del Azuay*. [Tesis previo al título de abogado]
<https://n9.cl/z53hf8>



Corte Constitucional del Ecuador (2025, 09 de enero). Sentencia 1041-19-JP/25. Juez ponente: Ali Lozada Prado.

García Perdomo, E. M., & Lliguin Ochoa, R. A. (2025). La Brecha digital y su impacto en la equidad educativa ecuatoriana: Revisión desde la pedagogía actual. *Revista Minerva*, 6(11), 88-97. <https://doi.org/10.53591/nmsyca22>

Garzón, A., Segovia, J., y Mora, R. (2022). Estudio de la Brecha Digital y el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en Ecuador - Caso De Estudio: Universidad Técnica De Machala. *Revista angolana de ciências*, vol. 4, núm. 1, 2022, Universidade Rainha Njinga a Mbande, Angola. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=704173394010>

Gómez Díaz de León, C. y de la Garza-Montemayor, D. J. (2023). Re-des sociales y administración pública: los desafíos y oportunidades de los gobiernos en la era de la comunicación digital. *Universitas XX1*, 39, pp. 83-107. <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.04>

Gómez, S., y Panader, H. (2025). Por una Administración Digital que no deje a nadie atrás. Fundación Ferrer y Guardia. <https://n9.cl/4n04y>

Guerrero-Bermeo, D. E., & Aranda-Peñarreta, F. N. (2025). Análisis de la declaratoria de utilidad pública emitida por parte de los gobiernos autónomos descentralizados, al no ser posible su impugnación en vía administrativa. *MQRInvestigar*, 9(3), e813. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e813>

López, L. (2022). 5 barreras para los gobiernos digitales inclusivos. *Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe*. <https://www.caf.com/es/blog/5-barreras-para-los-gobiernos-digitales-inclusivos/>

Marcos-García, S., Doménech-Fabregat, H. y Casero-Ripollés, A. (2021). La plataformización de la comunicación política institucional. El uso de WhatsApp por parte de las administraciones locales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 79, 100-125. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2021-1520>

Montaño, J., Macas, R., y González, A. (2025). Actividades judiciales frente a la última reforma del COGEP: Apuntes y reflexiones. Cuestiones actuales del Derecho Procesal II. *Instituto Ecuatoriano de Derecho Procesal*. ISBN: 13:978-9942-794-63-5



- Muñoz Olvera, E. Y., Jacome Bastidas, E. G., & Medina Espinoza, G. J. (2024). Análisis de la Brecha Digital y el Acceso a Recursos Tecnológicos en las Instituciones de Educación Secundaria en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6698-6719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11086
- Observatorio de Desarrollo Digital (2024). Digitalización gubernamental: avances y desafíos hacia la inclusión digital. <https://acortar.link/UBEi4U>
- Paredes, S., & Negrete, O. (2025). Políticas públicas para la transformación digital en el sector público: un estudio de caso en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Esprint Investigación*, 4(1), 498-514. <https://doi.org/10.61347/ei.v4i1.125>
- Pombo, C., Roseth, B., Santamaria, J., Rivas, C., & Vásquez, M. (2025). ¿(Des)conectados? Servicios públicos digitales y el reto de la equidad. <https://doi.org/10.18235/0013765>
- RED (2024). Redes Sociales en la Administración Pública: una nueva lógica de participación. <https://redtransparenciayparticipacion.es/redes-sociales-administracion-publica-participacion/>
- Rosero Ordoñez, Sandra Lorena. (2025). Digitalización y transparencia en la administración pública: desafíos en Brasil, México y Colombia. *Quipukamayoc*, 33(69), 9-24. Epub 31 de julio de 2025. <https://doi.org/10.15381/quipu.v33i69.30332>
- Toledo-Bejarano, J. M., & Mogrovejo-León, R. M. (2025). Debilidades y fortalezas en la ejecución coactiva en el Código Orgánico Administrativo: un estudio doctrinario jurídico. *MQRInvestigar*, 9(3), e852. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e852>
- Universidad de las Américas (2025). Brecha digital en Ecuador: cómo se vive la desigualdad tecnológica. <https://online.udla.edu.ec/contenidos-educativos/informatica/brecha-digital-en-ecuador/>
- Ure, M. (Marzo de 2016). La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia. *Palabra Clave*, 19(1), 240-270. DOI: 10.5294/pacla.2016.19.1.10