



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE DERECHO

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO**

TÍTULO:

**“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN
Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”**

AUTOR:

VÍCTOR HUGO ORELLANA VALDIVIA

TUTOR:

AB. TEDDY ENRIQUE RAMOS RAMOS, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE DERECHO

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO**

TÍTULO:

**“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN
Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”**

AUTOR:

VÍCTOR HUGO ORELLANA VALDIVIA

TUTOR:

AB. TEDDY ENRIQUE RAMOS RAMOS, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

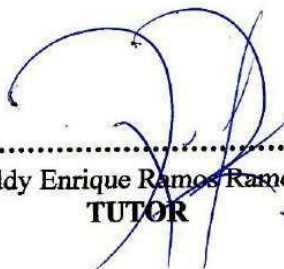
2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICO

Que he analizado el trabajo de integración curricular con el título **“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”** presentado por el estudiante VÍCTOR HUGO ORELLANA VALDIVIA portador de la cédula de ciudadanía N° 2450306481 respectivamente, como requisito previo a optar el título de **ABOGADO**, y declaro que luego de haber orientado científica y metodológicamente su desarrollo, el referido proyecto de investigación se encuentra concluido en todas sus partes cumpliendo así con el proceso de acompañamiento determinado en la normativa interna, recomendando se inicien los procesos de evaluación que corresponden.

Atentamente



.....
Abg. Teddy Enrique Ramos Ramos, Msc.
TUTOR

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Unidad de Integración Curricular: **“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”**, cuya autoría corresponde al estudiante VÍCTOR HUGO ORELLANA VALDIVIA de la carrera de Derecho, CERTIFICO, que el contenido de dicho trabajo ha sido sometido a la validación en sistema anti plagio COMPILATIO, obteniendo un porcentaje de similitud del **8%**, cumpliendo así con los parámetros técnicos requeridos para este tipo de trabajos académicos.



Atentamente

Abg. Teddy Enrique Ramos Ramos, Msc.
TUTOR

CERTIFICACIÓN ORTOGRÁFICA Y GRAMATICAL

CERTIFICO

Que, he revisado el trabajo de Integración Curricular de título: **“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”**, elaborado por el estudiante de la Carrera de Derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena: VICTOR HUGO ORELLANA VALDIVIA, previo a la obtención del título de Abogado.

Que, he realizado las observaciones pertinentes en los ámbitos de la gramática, ortografía y puntuación del documento, mismas que han sido acogidas proactivamente por el mencionado estudiante, corroborando que han sido introducidos los ajustes correspondientes en el trabajo en mención.

Por lo expuesto, autorizo al peticionario, hacer uso de este certificado como a bien convenga.

Atentamente,



Lcda. Yolanda Elvira Barzola Segovia

Lcda. en Ciencias de la Educación, Especialización Literatura y Castellano

Magíster en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos

CC: 0904075140

Registro SENESCYT: Lcda. 1006-08-855363 Magister 1050-12-86029391

Teléfono: 0969973579

La Libertad, a los 03 días del mes de junio del 2025

DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo **Víctor Hugo Orellana Valdivia**, estudiante de la carrera de derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, habiendo cursado la asignatura Unidad de Integración Curricular II, declaro la autoría del presente trabajo de investigación, de título **“PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, 2024”**. Desarrollada en todas sus partes por el suscrito estudiante con apego a los requerimientos de la ciencia del derecho, la metodología de la investigación y las normas que regulan los procesos de titulación de la UPSE.

Atentamente



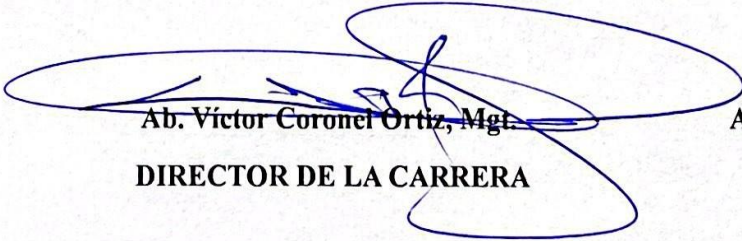
Víctor Hugo Orellana Valdivia

CC: 2450306481

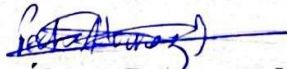
Celular: 0985861179

La Libertad, 03 de junio del 2025

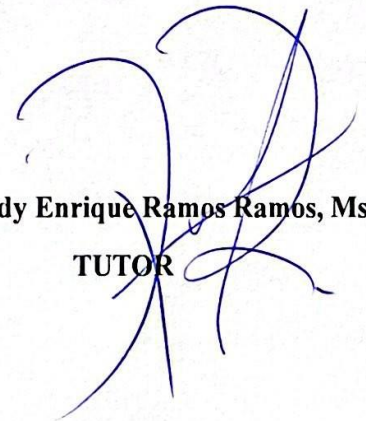
TRIBUNAL DE GRADO




Ab. Víctor Coronel Ortiz, Mgt.
DIRECTOR DE LA CARRERA



Ab. Pedro Álvarez Betancourt, Mgt.
PROFESOR ESPECIALISTA



Ab. Teddy Enrique Ramos Ramos, Msc.
TUTOR



Ab. Brenda Reyes Tomalá, Mgt.
PROFESORA UIC

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de abogado, al Creador, ya que todo lo que nos rodea es gracias a él, todas las cosas buenas provienen de él, y la obtención de un título es y nunca dejará de ser valioso, también la dedico a mis padres, porque siempre han sido la razón muy importante para proseguir y culminar mis estudios universitarios, a mis hermanos de igual manera porque siempre se sienten felices de los logros que consigo, y por último, pero no menos importante a los estudiante de derecho que requieran de la lectura y el aprendizaje que se obtiene con esta investigación científica en el día a día.

Orellana Valdivia Víctor Hugo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal Península De Santa Elena, por el alto nivel académico impartido en el trayecto de la carrera, a cada uno de los docentes que con vocación y paciencia transmitieron su experiencia y conocimientos, a mi círculo laboral por brindarme la oportunidad de trabajar en base a la profesión que elegí para mi vida, y a mi familia en general por ser la mayor motivación en la obtención de cada logro conseguido.

Orellana Valdivia Víctor Hugo

ÍNDICE

CONTRAPORTADA	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	IV
VALIDACIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRAFÍA	V
DECLARATORIA DE AUTORÍA	VI
TRIBUNAL DE GRADO	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
ÍNDICE.....	X
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivo general	6
1.3.1. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Identificación de variables	8
1.6. Idea a defender.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1. Marco Teórico	9
2.1.1. Nociones básicas de la administración publica	9
2.1.1.1. Trámites administrativos en la institución publica	10
2.1.1.2. El rol de los trámites administrativos en la relación Estado-ciudadano.....	11
2.1.1.3. Trámite administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados	12
2.1.2. Procedimientos, requisitos de los trámites administrativos.....	12
2.1.3. Actividad de las administraciones públicas	13
2.1.3.1. Acto administrativo.....	13
2.1.3.2. Actos de simple administración	14

2.1.3.3. Hecho administrativo	15
2.1.3.4. Contrato administrativo.....	15
2.1.4. Extinción de un trámite administrativo.....	16
2.1.4.1. Caducidad	16
2.1.4.2. Revocación	17
2.1.4.3. Anulación.....	17
2.1.5. Mecanismos para la impugnación de un trámite administrativo.....	18
2.1.5.1. Recurso de apelación.....	18
2.1.5.2. Recurso Extraordinario de Revisión	19
2.1.6. Rol de los funcionarios públicos en los trámites administrativos	19
2.1.6.1. Asignaciones y atribuciones de los funcionarios públicos.....	20
2.1.6.2. Prohibiciones de los funcionarios públicos	21
2.1.7. Nociones básicas del principio de eficacia	22
2.1.7.1. Teorías sobre la eficiencia y eficacia en la gestión pública	23
2.1.7.2. Características del principio de eficacia en la administración pública	24
2.1.6.3. El principio de eficacia y su relación con otros principios administrativos	25
2.1.8. La remoción de obstáculos en la administración pública.....	26
2.1.8.1. Principio de eficacia y su relación con la remoción de obstáculos	26
2.1.9. Origen de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.....	27
2.1.9.1. Objetivos de la LOETA	28
2.1.9.2. La simplificación administrativa como estrategia de modernización del Estado	29
2.1.9.3 El principio de eficacia en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.....	30
2.1.10. El Principio de Legalidad en los Trámites Administrativos.....	34
2.1.10.1. Importancia del principio de legalidad en la optimización de trámites.....	35
2.1.10.3. Impacto del principio de legalidad en la lucha contra la corrupción.....	36
2.1.10.4. La garantía de derechos mediante la legalidad	37
2.1.11. El Principio de Transparencia y la Accesibilidad en la Gestión de Trámites.....	37
2.1.11.1. Transparencia en los procedimientos administrativos.....	37
2.1.11.2. Digitalización como motor de la transparencia	38
2.1.11.3. Impacto de la transparencia en la relación Estado-ciudadano	39
2.1.11.4. Retos y perspectivas	39
2.1.12. El Control de la Administración Pública: Herramientas y Principios	40

2.1.13. La Función Pública y su Rol en la Optimización de los Trámites	41
2.1.14. La Automatización y Digitalización de los Trámites Administrativos.....	42
2.1.15. El Principio de No Discriminación en los Procedimientos Administrativos.....	44
2.2. Marco Legal.....	46
2.2.1. Constitución De La Republica Del Ecuador	46
2.2.2. Código Orgánico Administrativo (COA).....	47
2.2.3. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	52
2.3. Marco conceptual.....	54
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLÓGICO.....	56
3.1. Diseño y tipo de investigación	56
3.2. Métodos, técnicas e instrumentos.....	56
3.3. Población y muestra	57
3.4. Matriz de operacionalización de variables	58
CAPÍTULO IV.....	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	60
4.1.1. Análisis de entrevistas	60
4.1.2. Análisis de doctrina	73
4.2. Verificación de la idea a defender.....	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivos de la LOETA.....	28
Tabla 2 Transparencia administrativa	38
Tabla 3 Beneficios específicos de la transparencia.....	39
Tabla 4 Métodos, Técnicas e instrumentos	56
Tabla 5 Operacionalización de las variables	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No 1 Guía de entrevistas.....	81
Anexo No 2 Entrevista al Abg. Andrés Palacios.....	82
Anexo No 3 Entrevista a Abg. Genesis Fuertes.....	83
Anexo No 4 Entrevista al Abg. Daniel Brito.....	84
Anexo No 5 Entrevista al Abg. Fabián Zamora.....	85

RESUMEN

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE DERECHO

PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, 2024

Autor: Víctor Hugo Orellana Valdivia

Tutor: Ab. Teddy Enrique Ramos Ramos, Mgtr.

El principio de eficacia consagrado en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA) de Ecuador, motivó la investigación de su trascendencia en el ámbito de las ciencias jurídicas, al considerarla un pilar esencial para garantizar derechos y optimizar la prestación de servicios públicos, fundamento para fortalecer el Estado de derecho y la confianza ciudadana; la investigación partió de la identificación de demoras administrativas, requisitos innecesarios y discrecionalidad en la toma de decisiones como problemáticas que contravienen los mandatos constitucionales de 2008 y las exigencias del Código Orgánico Administrativo, generando obstáculos que encarecen y retardan el acceso a servicios esenciales. Metodológicamente se empleó un diseño cualitativo con enfoque inductivo-deductivo y se aplicó los métodos analítico, deductivo y exegético, a través del estudio riguroso de la normativa aplicable (CRE, COA, LOETA) y de la doctrina especializada, complementado con entrevistas semiestructuradas a profesionales y funcionarios de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, lo que permitió contrastar la teoría normativa con la praxis institucional y se recabó evidencia empírica sobre la aplicación del principio de eficacia. La línea de investigación se ubicó en el Derecho Administrativo, se enfocó en los principios y procedimientos administrativos y su incidencia en la modernización de la gestión pública, mientras que la fundamentación teórica integró perspectivas clásicas y contemporáneas sobre eficacia y eficiencia, así como el análisis de principios conexos (legalidad, transparencia, no discriminación y control administrativo) que sostienen el marco jurídico. La relevancia del tema radicó en su contribución a la discusión sobre la modernización del Estado y en la propuesta de recomendaciones concretas para armonizar la interpretación y aplicación del principio de eficacia, defendiendo la idea de que su implementación uniforme y coherente reduce la discrecionalidad y elimina barreras burocráticas, impulsando una administración pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

Palabras clave: Eficacia, trámites administrativos, gestión pública.

ABSTRACT

The principle of efficiency enshrined in the Organic Law for the Optimization and Efficiency of Administrative Procedures (LOETA) of Ecuador, motivated the investigation of its transcendence in the field of legal sciences, considering it an essential pillar to guarantee rights and optimize the provision of public services, the basis for strengthening the rule of law and citizen confidence; The research was based on the identification of administrative delays, unnecessary requirements and discretionality in decision making as problems that contravene the constitutional mandates of 2008 and the requirements of the Administrative Organic Code, generating obstacles that increase and delay access to essential services. Methodologically, a qualitative design with an inductive-deductive approach was used and the analytical, deductive and exegetical methods were applied, through the rigorous study of the applicable regulations (CRE, COA, LOETA) and specialized doctrine, complemented with semi-structured interviews to professionals and officials of a Municipal Decentralized Autonomous Government, which allowed contrasting the normative theory with the institutional praxis and empirical evidence was collected on the application of the principle of efficiency. The research line was located in Administrative Law, focused on administrative principles and procedures and their impact on the modernization of public management, while the theoretical foundation integrated classical and contemporary perspectives on effectiveness and efficiency, as well as the analysis of related principles (legality, transparency, non-discrimination and administrative control) that support the legal framework. The relevance of the topic lies in its contribution to the discussion on the modernization of the State and in the proposal of concrete recommendations to harmonize the interpretation and application of the principle of effectiveness, defending the idea that its uniform and consistent implementation reduces discretionality and eliminates bureaucratic barriers, promoting a more efficient, transparent and citizen-centered public administration.

Key words: Efficiency, administrative procedures, public management

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en Ecuador se enfrenta a un constante desafío que es el de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, al mismo tiempo que brindar un servicio de calidad y con calidez, particularmente agilizando sus trámites, siendo oportunos claro está que sin dejar de cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente y en sus procedimientos internos. Pese a esto, aunque la Constitución de la República del Ecuador suscrita en Montecristi en el año 2008 y el Código Orgánico Administrativo consagran el principio de eficacia, en la práctica aún persisten procesos lentos, requisitos superpuestos y decisiones discrecionales de los servidores públicos que terminan obstaculizando el acceso ágil a los trámites administrativos.

Iniciando la investigación se describe el punto de partida en el Capítulo I, en donde se analiza la aplicación desigual del principio de eficacia en los trámites administrativos. Aquí se presenta la pregunta central ¿De qué manera la aplicación del principio de eficacia en la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos influye en la reducción de obstáculos burocráticos en Ecuador?, para el efecto se formulan el objetivo general y los objetivos específicos, además se identifican las variables de estudio y se expone tanto la justificación como la idea a defender.

En el Capítulo II se revisa la doctrina acerca del Derecho Administrativo aplicando el análisis teórico-normativo, particularmente se examina lo dispuesto en el artículo 35 del Código Orgánico Administrativo y los preceptos normativos de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, con la firme intención de identificar duplicidades que permitan plantear estrategias para simplificar procedimientos; considerando para el efecto los antecedentes y criterios interpretativos que contribuyan a una mejor comprensión del principio de eficacia y su aplicación en nuestro ordenamiento jurídico.

En el Capítulo III se procede a detallar la estrategia metodológica que se empleó en el proceso de estudio, el mismo que contó con un enfoque cualitativo aplicando los métodos deductivo, analítico y exegético, realizando para el efecto un profundo estudio documental de la normatividad ecuatoriana vigente y pertinente; además se llevaron a cabo importantes entrevistas semiestructuradas a un grupo selecto de abogados especializados en el ámbito de la materia objeto del presente estudio y también a funcionarios de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantonal que cuentan con la experiencia tanto de aplicación de la normativa como de la práctica en la atención a los usuarios.

En el Capítulo IV se expone el análisis de los hallazgos, en donde a partir de las entrevistas realizadas y la revisión de la normativa pertinente, se revela que, correctamente aplicado el principio de eficacia, se logra disminuir los tiempos de espera en los trámites administrativos y se evita la discrecionalidad en la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos; en cambio, cuando persiste la falta de uniformidad en aplicación de este principio, es cuando se generan demoras y se llega inclusive a generar hasta costos innecesarios.

Ante todo lo realizado, finalmente se plantean las conclusiones y consiguientes recomendaciones prácticas que llevan implícitas el fin de reforzar la eficacia en trámites administrativos, orientadas a servidores públicos, funcionarios e incluso a profesionales de la Academia que puedan replicarlo a sus estudiantes en el ejercicio de su docencia, con el propósito de contribuir a la construcción de una administración pública cada día más eficiente, transparente y centrada una atención de calidad y con calidez al ciudadano.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas, los países desarrollados se han enfocado en modernizar sus estructuras públicas en favor de la eficiencia administrativa y la simplificación de trámites. Organismos como la OCDE destacan que la burocracia excesiva entorpece el desarrollo económico y erosiona la confianza ciudadana (OCDE, 2020). Es común la adopción de herramientas globales, como la gobernanza electrónica o la política de “cero papel”, que reducen la carga documental y aceleran la atención al ciudadano. En este contexto, el principio de eficacia, entendido como la obligación del Estado de cumplir realmente con los objetivos de sus políticas públicas, se convierte en un estándar internacional relevante; por ejemplo, las metas de la Agenda 2030 en su Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 promueve instituciones “efectivas, responsables e inclusivas” a todos los niveles, un reto compartido por la mayoría de los países. Así, la tendencia mundial es reconocer que optimizar procedimientos y focalizar la acción estatal en resultados concretos es vital para garantizar servicios públicos de calidad (OCDE, 2020).

América Latina y el Caribe viven una dinámica semejante: según la CEPAL, la excesiva tramitología para crear empresas y acceder a servicios es un obstáculo comprobado para la actividad económica y el bienestar social (CEPAL, 2007). Experiencias regionales han demostrado que reingenierías en los procesos administrativos pueden mejorar el entorno de negocios sin incurrir en gastos excesivos, promoviendo una cultura institucional de mejora continua (CEPAL, 2021); sin embargo, en muchos países latinoamericanos persisten debilidades estructurales, por ejemplo: plazos prolongados para la resolución de permisos, requisitos redundantes y falta de transparencia. En Sudamérica, aunque existen avances normativos como leyes de simplificación tributaria y portales de trámites en línea en países como Chile, Colombia o Perú, la heterogeneidad institucional y la discrecionalidad siguen siendo problemas comunes (OCDE, 2020).

En Ecuador, la Constitución de la República establece que la administración pública es un servicio a la colectividad, regido por principios como eficacia, eficiencia y calidad (CRE,

2008, art. 227). Además, el artículo 226 de la norma *ibidem* dispone que las instituciones del Estado deben coordinar acciones para cumplir sus fines y hacer efectivos los derechos constitucionales. A la luz de estos lineamientos, en 2018 se expidió la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, siendo su principal objetivo el optimizar trámites administrativos a la vez que regular la simplificación y contribuir a la reducción de costos por esa gestión, todo esto alineados a los planes de gobierno como la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 y el Plan Nacional de Desarrollo 2024-2025.

De la teoría y las buenas intenciones difiere mucho la práctica en la gestión pública, pues persisten obstáculos burocráticos que impactan significativamente en la percepción ciudadana; por ejemplo existe la plataforma GOB:EC en donde constan los requisitos y en la mayoría de casos los enlaces que llevan a los trámites, pero aún hay trámites que requieren la presencialidad del requirente como por ejemplo trámites migratorios, permisos de construcción, registro de empresas, entre otros; inclusive existen formularios redundantes y plazos dilatados (Jubones, 2022). Estas prácticas obsoletas de requerir documentación a veces innecesaria y por otra parte exigir que el trámite se realice de manera personal y presencial, es justamente lo que da pie a interpretaciones que son en ciertos casos hasta arbitrarias por parte de los servidores públicos, tanto así que estudios han revelado que Ecuador tiene altos costos administrativos, conllevando a una sensación de incertidumbre jurídica a la inversión privada (Vitalia, 2023). Es así que, aunque la Ley y la Constitución demandan eficacia administrativa, la realidad operativa revela ineficacia, discrecionalidad y una falta de simplificación que la postre se convierten en obstáculos latentes.

La problemática se profundiza si fijamos la mirada en el factor social, pues un segmento de la ciudadanía que busca suplir necesidades de trámites, son personas en condición de vulnerabilidad, quienes se encuentran frente a una muralla burocrática de trámites engorrosos y discrecionalidad de los servidores públicos que duplican los procesos y contribuyen a situaciones que conllevan al incumplimiento de derechos fundamentales, a la pérdida de tiempo y la recurrencia de gastos innecesarios, e inclusive es el caldo de cultivo para que emerjan viejas prácticas informales y corruptas para agilizar trámites, generando desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones.(OCDE, 2020; CEPAL, 2021).

El principio de eficacia es uno de los más importante existentes en el marco legal, rigen la conducta tanto del usuario como la del funcionario público, sin embargo, esta se ve más

inmersa en la actividad decisional que tiene el estado ante peticiones que hacen las personas para iniciar un trámite administrativo y el flujo adecuado a seguir, es decir el paso a paso al que tiene que someterse el ciudadano para ser atendido un derecho o reclamo, el usuario que busca un procedimiento ante una problemática existente, se refiere a la práctica impuesta a los servidores públicos, ya que su accionar demuestra la capacidad del gobierno y sus instituciones públicas de comprometerse en proteger y dar calidad de vida de los usuarios.

Consta en el artículo 23 de la LOETA las prohibiciones que tienen las instituciones públicas de requerir a los ciudadanos documentos que ya se encuentran en sus respectivas bases de datos, o que reposan en las bases de datos de otras instituciones con las que se tiene interoperabilidad, documentos como por ejemplo la cédula de identidad, el certificado de votación, título de bachiller, entre otros requisitos formales cuyo requerimiento de algo que es fácilmente verificable en línea o que ya lo cuentan en sus bases de datos, retrasa el trámite de alguna solicitud de trámite administrativo y en vez de dar paso y continuar con la solución de la problemática en cuestión, se le transfiere un proceso innecesario al usuario para que proporcione dicha información que ya debería constar en la misma institución, esto afecta el debido manejo de la administración pública y transgrede el principio de eficacia en los trámites solicitados en las instituciones del Estado.

Dado el caso, por ejemplo en la sentencia número 008-17-SCN-CC, se tiene en consideración que las entidades públicas específicamente en el ejemplo del Registro Civil y sus funcionarios llegaron a invalidar los documentos habilitantes de una persona como la cédula de identidad, esto se originó al momento de que una persona adulta mayor solicitó comenzar el trámite de renovación de cédula porque estaba caducada, una vez interpuesto el deseo del usuario se le negó porque los funcionarios alegaban que la identidad estaba duplicada, no dando paso al trámite administrativo de renovación de la cédula y a su vez tomaron medidas inadecuadas ante la problemática, los funcionarios pidieron que se les proporcionara partida de nacimiento, documento que ya debería constar en la base de datos de la misma institución, he ahí una incorrecta aplicación del principio de eficacia de la LOETA que no se está practicando por parte de los funcionarios. (CCE, 2017)

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación del principio de eficacia en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos influye en la reducción de obstáculos burocráticos en Ecuador?

1.3. Objetivo general

Analizar el alcance del principio de eficacia en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos del Ecuador y su impacto en la simplificación de procedimientos.

1.3.1. Objetivos específicos

- Examinar los fundamentos doctrinarios del principio de eficacia en el derecho administrativo ecuatoriano.
- Determinar los principales mecanismos previstos en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- Evaluar el impacto práctico del principio de eficacia en la simplificación de trámites para los ciudadanos.

1.4. Justificación

Las trabas que se pueden presentar de manera administrativa, la ausencia de simplificación en los procedimientos o los errores administrativos que pueden ser ocasionados por los servidores públicos, en virtud de su deber o de sus tareas, son elementos a tomar en cuenta por este trabajo. La formación y una correcta capacitación a los servidores públicos en materia de derechos humanos y atención al ciudadano es fundamental para garantizar un servicio público de calidad y respetuoso de los derechos de las personas.

La colaboración interinstitucional y la articulación entre entidades gubernamentales son indispensables para remover obstáculos, además de aplicar la transparencia en la gestión de los servicios y promover una mejora continua que conlleve a la calidad. En este aspecto, la motivación del estudio de este presente trabajo de investigación recae en el análisis del principio de eficacia en la administración pública, y su estrecha relación con la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos vinculados directamente a los requerimientos que exigen para dar continuidad a un trámite, los tiempos exagerados de espera, y la interpretación inadecuada de la norma que podrían tener muchos funcionarios al momento de dar atención a los tramites que solicitan los ciudadanos.

Además de señalar la promitente vulneración que recae en los servidores públicos al momento de no tomar en consideración, posibles vulneraciones constitucionales y el deber de remover obstáculos para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas al acceso a los servicios públicos en Ecuador. La atención a brindar debe ser oportuna y eficaz para las necesidades de la ciudadanía a través de los servicios públicos y también el de canales para la correcta calificación de los servicios y las personas que lo conforman, también estipulado como un principio fundamental en el Código Orgánico Administrativo.

Los funcionarios públicos deben garantizar sin distinción ni discriminación la eliminación de barreras en el acceso a los servicios públicos, en cuanto a las diferentes formas de trámites administrativos que existen. La colaboración entre distintas entidades públicas que emanan de la administración pública central y la sociedad es esencial para identificar y superar los obstáculos que dificultan el acceso a los servicios públicos y así evitar la vulneración de derechos constitucionales que puedan incurrir los actos administrativos.

1.5. Identificación de variables

Variable dependiente

- Principio de eficacia.

Variable Independiente

- Optimización y eficiencia de trámites administrativos.

1.6. Idea a defender

La aplicación del principio de eficacia en la LOETA contribuye a eliminar obstáculos burocráticos y reduce la discrecionalidad en los procedimientos administrativos ecuatorianos

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Nociones básicas de la administración pública

La administración pública fundamentalmente fija su razón de ser en la gestión de los recursos y en los servicios que brinda el Estado, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Implica la implementación de políticas públicas, la regulación de actividades y la provisión de servicios esenciales, los enfoques de la Administración Pública juegan un papel fundamental porque es donde se van a basar cada una de las actuaciones que tiene el estado dentro de la sociedad, es por eso la intención de resaltar cada uno de sus enfoques sociales como el enfoque tradicional, este se centra en la burocracia y la jerarquía,

Propone un modelo estructurado donde la administración se basa en reglas y procedimientos claros, la gestión pública, se enfoca en la eficiencia, efectividad y calidad del servicio promueve la innovación y la adaptación a las necesidades cambiantes de la ciudadanía, otra que tiene mucha relación con la anterior es el enfoque participativo este resalta en gran medida la importancia de la participación ciudadana en la formulación y ejecución de políticas públicas.

Busca involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, en las instituciones del estado, también se resaltan elementos claves tales como las políticas públicas que son el conjunto de decisiones y acciones que el gobierno toma para abordar problemas sociales y económicos, la organización es la estructura y distribución de funciones y responsabilidades en los organismos públicos, los recursos de la administración pública es demostrar la gestión eficiente de recursos humanos, financieros y materiales en beneficio para el soberano que son todas las personas habitantes de una sociedad. (De la Pared, 2022)

La administración del estado tiene por objeto cumplir una función esencial, esta función es establecer y promover una estrecha relación entre la autoridad política o el gobierno y el

pueblo. Los principales componentes de la administración pública son las organizaciones y los funcionarios públicos.

La administración del estado en la práctica con la colectividad conlleva muchas funciones como la planificación de definir objetivos y estrategias para ejecutar políticas públicas que ayuden a implementar, gestionar programas y servicios, el control y evaluación para monitorear resultados y evaluar el impacto de las políticas, es claro que en todo ámbito público-social se presentaran desafíos de los cuales requieren arduo trabajo de reducción de las problemáticas existentes.

La corrupción sin duda afecta la transparencia por ello fomentar un entorno de confianza y ética en la gestión pública es muy adecuado para generar suficiencia y resultados más creíbles, el estado también debe adaptarse a la tecnología e incorporar herramientas digitales para mejorar la eficiencia y la accesibilidad, integrar políticas que promuevan el desarrollo sostenible.

A respecto el autor Machuca (2017) menciona que la administración pública es el conjunto de acciones que realiza el Estado con el firme propósito de alcanzar los objetivos institucionales, entre los cuales se encuentran la atención de las necesidades de la ciudadanía y la provisión eficiente de servicios públicos, mismos que buscan crear condiciones básicas que garanticen la subsistencia digna de una población, así como el cumplimiento efectivo de los derechos individuales y colectivos de las personas, pueblos y comunidades asentadas dentro del territorio nacional.

La concepción de la administración pública es fundamental para garantizar el funcionamiento del estado, la justicia social y el desarrollo económico, un sistema de administración pública eficaz puede mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer la democracia.

2.1.1.1. Trámites administrativos en la institución pública

Los trámites administrativos en la función pública son aquellos requisitos, actividades, trámites, actuaciones y procedimientos realizados por una administración pública o autoridad pública para cumplir obligaciones, obtener beneficios, servicios, soluciones o responder a circunstancias especiales, estos son procedimientos que se encuentran establecidos por las mismas instituciones estatales y es donde los ciudadanos dan inicio a los

procesos que deben de seguir para recibir beneficios, obtener documentos o realizar trámites relacionados con operaciones estatales.

Las disposiciones legales, sin lugar a dudas, delimitan la cancha de los trámites administrativos, estableciendo los requisitos indispensables que permiten el cumplimiento de la normativa, como por ejemplo la necesidad de presentar documentos, llenar formularios y cumplir con ciertos procedimientos de manera ordenada; adicionalmente están vinculados a actos regulatorios que definen las actividades a realizar, los documentos exigidos, los plazos establecidos y las autoridades competentes, todo esto con el objetivo de facilitar la interacción entre los ciudadanos y las instituciones, así como de garantizar el respeto de las exigencias legales para acceder a los diferentes servicios, beneficios y/o soluciones. En consecuencia, todos los trámites deben redactarse de forma clara y comprensible, de modo que las personas puedan reunir y completar sin dificultad alguna toda la documentación y los requisitos necesarios.

Una administración eficiente y transparente ayuda a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales. Su adecuada gestión es clave para garantizar la eficiencia, la transparencia y el acceso a los derechos y servicios públicos. Los procedimientos administrativos se ven afectados por la burocracia existente en la administración pública, donde se supone que los agentes estatales son los principales garantes de los derechos fundamentales, y la posibilidad en la práctica de obtener reclamos o beneficios debido a errores cometidos por los funcionarios hacia los usuarios.

2.1.1.2. El rol de los trámites administrativos en la relación Estado-ciudadano

Es muy importante identificar la relación existente entre el estado y los ciudadanos y su aplicabilidad en lo que se refiere a los trámites administrativos, es muy normal que los gobiernos locales quieran despuntar un perfil erróneo y cada vez más ineficaz de la administración, que discrepa marcadamente con las destrezas modernas de gestión eficaz y de estrecha relación entre el estado y los ciudadanos en las formas administrativas, el estado, representado por los funcionarios públicos, es responsable de resaltar el trabajo correcto y adecuado. En el ámbito público existen diversas estrategias administrativas en los cuales muchos ciudadanos buscan resolver problemas específicos, y es claro que en teoría se trata de una organización administrativa. Reglamentos y leyes, como la LOETA, mencionan una serie de prohibiciones y obligaciones que los funcionarios públicos deben cumplir para

garantizar que los intereses de los procedimientos administrativos sean adecuadamente respetados.

El proceso sigue estancado por funcionarios que no ceden porque las demandas que hacen no son necesarias para dar marcha atrás o continuar el proceso es por ello que debe de existir cooperación y efectividad de los derechos humanos constitucionales y fundamentales, independientemente de las circunstancias, y en última instancia la relación entre el Estado y los ciudadanos deben ser suficientes para evitar violaciones de los derechos humanos.

2.1.1.3. Trámite administrativo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Existen trámites y procesos que deben seguir los ciudadanos al recibir servicios públicos o enviar solicitudes a estas instituciones como los GAD los cuales son los responsables de la gestión de recursos, la prestación de servicios y el desarrollo de políticas públicas locales. Y su labor se debe a atender aquellas solicitudes hechas por los usuarios, como el caso del registro de la propiedad en el cual se dan tramitaciones de ingreso de venta de propiedad o un contrato para la transferencia de propiedad de terrenos, casas, departamentos y otros bienes inmuebles de una persona a otra.

También las instituciones del estado específicamente los municipios deben de velar por los intereses de los usuarios, en el momento pertinente todo trámite administrativo debe de pasar los filtros necesarios para conseguir un resultado, más sin embargo, en muchos de los casos no se dan de manera correcta, como también puede ser el caso de la tramitación de una liquidación de un ex servidor, para que suceda la cancelación de los valores adeudados por la entidad tienen que realizar el procedimiento que según el marco legal tiene un plazo establecido, y es donde recae la ineficiencia también ya que la liquidación suele durar meses como también años hasta que se dé por terminado el proceso.

Resaltar este tipo de procedimientos y su ineficaz forma de llevarlos a cabo por los funcionarios es motivo por el cual la investigación permite medir si las administraciones públicas están aplicando los principios administrativos, los ejemplos suelen ser muy claros y se ve evidenciado que existe una verdadera problemática en tanto en la práctica como en la forma de interpretación de la ley.

2.1.2. Procedimientos, requisitos de los trámites administrativos

La iniciación de un trámite administrativo supone la actuación por la cual se da pie a la tramitación de esa causa o problemática que se quiere resolver por deseo del usuario, y esto

nos conlleva a una instrucción que será ese conjunto sistemático de trámites que sirven para que el órgano administrativo adecuado que pueda valorar las razones y relaciones que existen y así dar una resolución ya sea favorable o desfavorable según las circunstancias en las que se dé el proceso.

Los procedimientos administrativos pueden iniciarse de dos maneras de oficio o a instancia de parte. Si se da de oficio es por pacto del órgano competente y es dada gracias a la iniciativa, como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

La intervención de iniciativa se entiende que es una acción realizada por una autoridad facultada para iniciar un caso con conocimiento directo o indirecto de las circunstancias, la conducta o hechos que son objeto del mismo trámite y la búsqueda de la resolución sin trabas en el proceso, y es ahí la competencia de la autoridad administrativa superior, que tiene la potestad para conocer de los procesos judiciales, y en la que se expresan todas las circunstancias conocidas, así como el objeto del caso, los hechos expuestos, su calificación, el lugar, y fecha o plazo de ejecución.

La recomendación de iniciar un procedimiento por parte de cualquier órgano administrativo que no tenga facultad para iniciar el procedimiento y tenga conocimiento de las circunstancias, actuaciones o hechos que intervienen en el procedimiento. Realiza funciones asignadas de inspección, investigación o investigación. Se entiende por denuncia la actuación de cualquier persona, con independencia de que se ajuste o no a una obligación legal de informar al órgano administrativo de la existencia de determinadas circunstancias que justifiquen la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

2.1.3. Actividad de las administraciones públicas

2.1.3.1. Acto administrativo

El acto administrativo es una expresión unilateral de la voluntad de una institución pública en el desempeño de sus funciones, y tiene por objeto crear consecuencias jurídicas respecto de los derechos, obligaciones o estatus de las personas naturales u otras entidades del estado. El accionar administrativo puede tomar varias formas normativas como decretos, acuerdos, resoluciones, órdenes, entre otras. La característica principal es que es un acto jurídico dictado por la administración del Estado, que tiene la facultad de cambiar la condición jurídica de personas o entidades a quien está dirigido.

Un acto administrativo debe de cumplir con las formalidades necesarias para poder ser expuesto, ya que deberá estar motivado en hecho y derecho las razones de las cuales se tomaron en cuenta para realizarse la resolución, esta acción es el resultado ante una solicitud, reclamo o petición, el mero acto es la voluntad de la parte llamada a resolver, y es de carácter administrativo debido a su competencia y materia.

Por ende, estas actuaciones son realizadas con la responsabilidad y transparencia necesaria, respetando los principios en los cuales se basa la administración pública y obviamente teniendo en cuenta la eficacia, ya que de esa forma se medirá si los resultados no son perjudiciales para el derecho de las personas, la gestión de llevar un proceso de manera simplificada y optimizar los alcances es parte de las proyecciones de avances en la gestión pública.

2.1.3.2. Actos de simple administración

Es una declaración de voluntad interorganizacional, es decir que tiene validez en la propia institución administrativa o en las unidades estructurales que la integran, pero no por parte del contribuyente, en primer lugar, es importante limitar la forma en que la legislación ecuatoriana define un acto administrativo simple, por lo que, según el COA, un acto administrativo simple es cualquier declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio del poder, ya sea intra o inter administrativo.

Por medio de este acto también se mide la eficiencia que existe en la administración, en este sentido, cabe destacar que un simple acto administrativo no excede en sí mismo este alcance, es decir, no se convierte en un acto administrativo, pues se trata únicamente de una declaración de voluntad expresada entre instituciones o participantes. La conducta puede analizarse como los pasos necesarios y muy esenciales para lograr una simple acción administrativa.

Un ejemplo muy claro de este tipo de acciones son los memorándums internos, en donde los departamentos dan paso o certifican las actividades de los demás funcionarios, hay aquellos trámites que se dan por medio de los actos de simple administración y exigen la misma responsabilidad que una resolución de carácter administrativo.

2.1.3.3. Hecho administrativo

Un hecho administrativo es cualquier actividad patrimonial que, durante el desempeño de funciones administrativas, se convierte en una actividad técnica o en una actividad física que tiene consecuencias jurídicas directas o indirectas, independientemente de que esté relacionada con una decisión administrativa previa o con una actividad que indique la causa de la actividad administrativa.

Las acciones y actividades relacionadas con el desempeño de funciones administrativas, es decir: los hechos administrativos son hechos implementados por las autoridades públicas para lograr ciertos resultados, en consecuencia, la ejecución de actos administrativos incluye esencialmente hechos administrativos. En tales casos, el ejecutivo puede actuar sin acción previa, como una declaración de intención, y también puede ocurrir que la acción lesiva de la administración pública esté relacionada con actividades ilegales.

La actuación del funcionario debe entenderse como una violación de la legalidad y una clara violación del orden jurídico existente. Por eso estamos hablando de infracciones evidentes, comportamientos ilegales evidentes, infracciones graves de las normas, etc. Por lo tanto, se puede decir que el enfoque de facto es que las acciones de los funcionarios violan fundamentalmente el principio de legalidad.

La propia implementación de la línea por parte del gobierno también está asociada a la responsabilidad, como se mencionó anteriormente, la acción administrativa y los hechos en algunos casos implica una expresión de intención que producirá efecto jurídico directo. El profesor Herman Jaramillo lo define como cualquier hecho externo o jurídico, realizado con o sin consentimiento de una autoridad administrativa, que, al igual que un acto jurídico, tiene efectos jurídicos como la creación de obligaciones, modificación, derechos y cancelación.

2.1.3.4. Contrato administrativo

Es una figura jurídica formal en las cuales se dan los acuerdos entre las voluntades, en donde se estipula la capacidad para adquirir obligaciones, que en el caso de las personas naturales debe contemplar lo dispuesto en la norma civil; y, por otro lado, las personas jurídicas también deben estar legalmente constituidas para poder tener capacidad jurídica y de esa forma el contrato administrativo estaría constituido de forma adecuada.

La doctrina señala que los contratos entre poderes públicos son importantes, pues establecen los términos y condiciones en las cuales se van a dar las relaciones jurídicas, priorizando el interés general y por la estricta observancia de los principios de legalidad y transparencia.

El Código Administrativo define el contrato administrativo, afirmando que "Es un contrato testamentario legalmente válido entre dos o más personas jurídicas, una de las cuales desempeña funciones administrativas. Los contratos administrativos están sujetos al régimen jurídico específico del caso.

2.1.4. Extinción de un trámite administrativo

2.1.4.1. Caducidad

La doctrina jurídica coincide en señalar que la caducidad, en un sentido amplio, se manifiesta como el periodo que provoca la extinción de un bien o de un derecho, o bien la pérdida de validez de una facultad, en razón de que ha transcurrido el plazo establecido para ejercerla; es así que en el ámbito del derecho administrativo, resulta apropiado adoptar la definición doctrinaria que entiende la caducidad, en su dimensión de perención del procedimiento, como una forma atípica de finalización del mismo, producida por el vencimiento del plazo máximo fijado en la norma, sin que el órgano competente haya dictado una resolución expresa.

También se entiende por caducidad en el caso de los trámites administrativos el hecho extintivo que una determinada acción cuyo objeto de la terminación de las actividades jurídicas esto se genera a partir de los actos administrativos que puedan tener una resolución tanto favorable como desfavorable, esto teniendo muy en cuenta la calidad del trámite que se está pidiendo ante la autoridad ya que cada clase tiene sus tiempos y plazos a seguir.

La importancia de tener en cuenta la caducidad es el tema de la simplificación y la optimización ya que todo aquel proceso se somete a un plazo establecido para su reclamación o pretensión de resolución, y es ahí donde muchas veces se ven estancados los tramites al no completar su alcance debido al paso del tiempo, llevando todo esto a una caducidad clara por la norma, la manera de empleo de la eficacia y la eficiencia en estas circunstancias sería de gran impacto, ya que se evitarían tantos procesos archivados por la caducidad en la que recaen, al no promover la ayuda necesaria por parte de los servidores públicos.

2.1.4.2. Revocación

La revocación administrativa es aquel medio por el cual la autoridad administrativa deja sin efectos, en forma total o parcial, un acto anterior que se encontraba válido legalmente constituido, por razones de oportunidad, técnicas, de interés público, o de legalidad, la revocación surge exclusivamente respaldada en la puesta en juego por parte de la administración de motivaciones o juicios de oportunidad, es por ello se toma en cuenta las valoraciones subjetivas al decidir cuándo existe una confianza legítima en el interés público que obliga a revocar un acto administrativo.

En otras palabras, se establece comúnmente que la revocación, puede darse significativamente bajo dos tenores, el primero referente a la legalidad, lo que decreta una anulación o invalidación de la acción y su revocación es debidamente motivada, o también podría ocurrir por razones de oportunidad, lo que significa que constituye el verdadero supuesto de revocación de actos administrativos que son dignos de entenderlos. La revocabilidad es una de sus peculiaridades que constituye un privilegio para la administración, sin embargo, no todos los actos administrativos pueden ser revocados y en particular revocables por razones de legitimidad o conveniencia los actos que han engendrado derechos subjetivos.

la clave de la potestad revocatoria de la administración se encuentra en la tensión que se origina entre, por un lado, el interés público al cambio o retiro de la posición otorgada por la administración y, de otro lado, la seguridad jurídica del administrado al respeto de la situación administrativa jurídica adquirida u otorgada, aspecto este que, tradicionalmente, se ha venido sustentando en el ya mencionado principio de irrevocabilidad de los actos y que encuentra también un importante asidero en la llamada confianza legítima generada por la administración pública.

2.1.4.3. Anulación

Esta se da en los trámites administrativos que carezcan de legalidad en su desarrollo ya que van en contra la constitución y la ley, violentando la finalidad del ordenamiento jurídico que confiere competencia al organismo o entidad que emitió la competencia. Se publicó sin competencia por tema, geografía o tiempo. Se dicta fuera del tiempo del ejercicio de la competencia si el acto incrimina a un interesado.

Identificar acciones imposibles. Según esta ley, se viola la ley de administración adoptada si existe silencio administrativo positivo. Derivado de hechos constitutivos de delito declarado en orden judicial ejecutoriada. Esto se debe principalmente a simples acciones de gestión. Los actos administrativos nulos no surten efecto. Si existen otras acciones ilegales en la acción administrativa, se pueden corregir. Son nulos los actos administrativos claros o constructivos que declaren o creen derechos que violen el ordenamiento jurídico o violen las condiciones materiales para la obtención de derechos.

2.1.5. Mecanismos para la impugnación de un trámite administrativo

Una forma de impugnación de acciones administrativas se refiere a una sede administrativa que cambia, reemplaza, cancela o cancela acciones administrativas que resultan en que las personas se sientan agraviadas. Las modalidades de cuestionamiento de las actuaciones administrativas incluyen la apelación, el recurso especial, judicial y otras vías legales para evitar el cuestionamiento por la vía administrativa. La impugnación de un acto administrativo no detiene la ejecución del acto impugnado, a menos que la parte solicite prueba de que la ejecución del acto puede causar un daño irreversible o difícil de evitar, y el motivo de la objeción es la razón por la que el acto administrativo haya sido decidido inválido.

2.1.5.1. Recurso de apelación

Este elemento esencial para garantizar los derechos de los ciudadanos se ampara en lo dispuesto en el COA, siendo una importante herramienta del derecho administrativo ecuatoriano frente a decisiones de la administración pública, de ahí la importancia de su estudio a profundidad para contribuir a un adecuado funcionamiento del sistema jurídico, respetando los principios de legalidad, el debido proceso y un acceso igualitario a la justicia.

Por su parte, la Constitución de la República del Ecuador desarrolla con detalle las particularidades, los efectos y el procedimiento de este recurso, lo que permite comprender su alcance y aplicación; de ahí que la apelación no solo otorga a las personas la posibilidad de controvertir actos administrativos, sino que también otorga un contrapeso frente a la autoridad estatal, lo que equilibra la relación entre el administrado y la administración. De este modo, la existencia de mecanismos impugnatorios, como el recurso de apelación, favorece a la transparencia, la rendición de cuentas y la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.

2.1.5.2. Recurso Extraordinario de Revisión

El recurso extraordinario de revisión forma parte de los mecanismos de impugnación de actos administrativos y tienen por objeto garantizar la legitimidad y la oportunidad de las decisiones emanadas de la Administración Pública; por eso en virtud de este derecho, surge la obligación jurídica de las instituciones del Estado de examinar su propio acto y, de ser necesario, modificarlo para reparar un derecho subjetivo o restablecer la situación jurídica afectada. Por ello el recurso de revisión se presenta como la vía mediante la cual la Administración Pública puede corregir un acto propio que haya causado un perjuicio en los derechos subjetivos del particular, así como en aquellos casos en que se haya vulnerado el principio de legalidad, lo que se entiende como legitimidad y oportunidad.

Este recurso, además de proteger los derechos del administrado, permite que la propia Administración Pública se enmiende a sí misma, convirtiéndose en un instrumento para restablecer la legalidad, atendiendo tanto a la legitimidad como a la oportunidad de sus actos; lo que en esencia habilita la restitución de situaciones cuando la falta de legalidad u oportunidad es emanada de la propia actuación administrativa.

2.1.6. Rol de los funcionarios públicos en los trámites administrativos

Funcionario público hace referencia a cómo se interpreten sus roles, funciones y responsabilidades en la administración pública, la definición ha cambiado con el pasar del tiempo y este se conceptualiza según el contexto social, político y cultural. De manera universal un funcionario público es una persona que ocupa un cargo en el sector público y es responsable de realizar funciones administrativas y sociales en beneficio de la ciudadanía, esto incluye a cualquier persona, desde obreros hasta altos funcionarios como jefes o directores de algún área en específico, es por ello que la imagen de los funcionarios públicos juega un papel crucial un rol garantista en el funcionamiento del Estado.

La prestación de los servicios, la observancia de la ley y el orden público y la protección del bienestar general es parte de la responsabilidad ética y profesional ya que se espera que los funcionarios públicos actúen con integridad, transparencia y justicia, todas sus actuaciones deben estar guiadas por principios y garantizar que los intereses públicos estén por encima del interés personal, el funcionario público enfatiza su papel como servidor de los ciudadanos, deben ser fácilmente accesibles y responder a las necesidades y demandas de la gente y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Los funcionarios deben recibir la formación y las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de forma eficaz según sus competencias profesionales, estas destrezas incluyen conocimientos técnicos y habilidades de gestión, además deben ser objetivos y neutrales su proceder indiscutiblemente deberá ser con imparcialidad y no favorecer a ningún grupo o individuo, priorizar estas cualidades es esencial para mantener la confianza pública en las instituciones, de otra forma la responsabilidad abarca la obligación de responder por sus acciones, esto incluye la gestión de recursos y la transparencia en la toma de decisiones.

Ante lo dicho anteriormente la innovación y adaptabilidad de un funcionario en la sociedad y sus necesidades, es para poder adoptar nuevas prácticas y tecnologías y de esa forma mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos. A pesar de todo alejando el término o la calidad de funcionario público no deja de ser una persona con deberes y derechos con necesidades como todos, por tanto la burocracia no debería incentivarse en el desempeño el cual dejaría en decadencia aquellos principios básicos y fundamentales del derecho administrativo, la lealtad y la obediencia vinculada al concepto moderno de funcionarios proactivos y orientados dejaría un mayor énfasis en la democracia, la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

2.1.6.1. Asignaciones y atribuciones de los funcionarios públicos

Los representantes gubernamentales tienen los deberes y poderes necesarios para desempeñar las funciones de la Administración Pública, de acuerdo al nivel de gobierno, régimen especial y marco legal de cada jurisdicción; cumpliendo con las atribuciones de tareas específicas que un funcionario debe realizar para un buen desempeño de sus funciones. Estos pueden ser:

- **Gobernanza:** consiste en monitorear y coordinar las actividades de la autoridad y garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos.
- **Planificación e implementación de políticas:** a través del desarrollo e implementación de políticas públicas en áreas específicas como educación, salud o medio ambiente.
- **Atención al ciudadano:** asistencia que se brinda con los servicios públicos y trámites administrativos para solventar las necesidades de los ciudadanos.

La facultad otorgada a los servidores públicos para el desempeño de sus funciones conlleva la toma de decisiones más adecuadas a solventar y agilizar los trámites administrativos, el tan solo hecho de aprobar acciones y decisiones dentro de su jurisdicción, deja un gran antecedente para la Administración Pública.

La correcta gestión de los recursos financieros, humanos y materiales juegan un papel fundamental incluido la dotación de personal a nombre de la sociedad en el ámbito jurídico, administrativo y en las relaciones entre instituciones. Además, las limitaciones y responsabilidades de los funcionarios están limitados por la Ley y los reglamentos internos.

Estas limitaciones tienen como objetivo prevenir el abuso de poder y garantizar que sus poderes se ejerzan en interés público, deben justificar sus decisiones y acciones ante los ciudadanos y las autoridades reguladoras, cumplimiento con los marcos legales y observar los derechos civiles y la ética pública y la transparencia promoviendo la confianza en las instituciones asegurando que el público comprenda sus acciones.

2.1.6.2. Prohibiciones de los funcionarios públicos

Los funcionarios públicos, en función de su posición de confianza y atribuciones del cargo que desempeñen, están sujetos a una serie de prohibiciones destinadas a prevenir el abuso de poder, la corrupción y los conflictos de diversa índole que perjudique los derechos ciudadanos y a su vez menoscaben los deberes institucionales, algunas de las principales prohibiciones es por ejemplo el conflicto de intereses, debido a que no pueden implicarse en decisiones que atenten con sus intereses personales, familiares o económicos, Deben evitar a toda costa actuar en situaciones donde su objetividad pueda verse comprometida.

Mal uso de la información que es proporcionada por los usuarios o entidades vinculantes al estado ya que está prohibido utilizar la información confidencial obtenida en el desempeño de sus funciones para beneficio personal o de terceros, como podría darse el caso de la aceptación de obsequios, donaciones o favores que puedan afectar la imparcialidad, la integridad, y la ética profesional.

Esto incluye cualquier incentivo que comprometa su objetividad, realizar actividades privadas en muchos casos, los funcionarios tienen prohibido participar en actividades privadas que puedan interferir con su trabajo público o crear un conflicto de desproporcional de la actividad pública, la discriminación y el acoso en el desempeño de su trabajo, en la

medida de lo posible siempre deberán actuar sin discriminación y evitar cualquier forma de conducta de acoso.

Uso de los recursos del estado es totalmente prohibido el uso de recursos gubernamentales para fines personales o privados. Estos incluyen vehículos oficiales, activos gubernamentales, etc. La divulgación de información confidencial o sensible relacionada con su trabajo que pueda perjudicar a la administración pública o a los ciudadanos, falta de transparencia, toda actuación deberá ser con transparencia y rendir cuentas de sus acciones.

La falta de este principio puede ser motivo de sanciones, el incumplimiento de estas prohibiciones puede dar lugar a multas administrativas, civiles o penales según la gravedad de la infracción. Esto incluye desde el despido hasta penas de prisión en casos de corrupción o abuso de poder. Estas prohibiciones son esenciales para mantener la integridad y la confianza de las instituciones públicas y para garantizar que los funcionarios públicos actúen en aras del interés público

2.1.7. Nociones básicas del principio de eficacia

Algunos autores de derecho administrativo definen la validez como un principio importante que ayuda a regular el comportamiento administrativo del Estado. El filósofo y jurista judío Hans Kelsen mencionó que la efectividad de las normas jurídicas no se limita a su aplicación en el ordenamiento jurídico y la determinación de sanciones en casos específicos que correspondan al orden jurídico. Es decir, la eficacia se refiere al comportamiento esperado asociado con la norma y a evitar el comportamiento prohibido por la norma.

Cabe señalar que la observancia de las normas jurídicas puede estar impulsada por motivos dogmáticos que no precisamente se deben al respeto de la Ley, sino más bien a creencias religiosas o también a principios y valores morales fuertemente arraigados; de ahí que lo que realmente incide en la conducta de las personas no es tanto la fuerza de la norma legal per se, sino la influencia de esas otras normas que orientan el comportamiento el ser humano. Por ello, la validez de la norma jurídica resulta crucial, pues si esta carece de legitimidad y no llega a respetarse, deja de tener sentido y de revestir la autoridad propia de una norma jurídica

La eficiencia en el derecho administrativo tiene como objetivo el correcto desempeño de las funciones y actividades con la máxima funcionalidad, es decir, asegurar que los objetivos fijados correctamente se alcancen a bajo costo y tiempo, y que sus acciones y resultados

cumplan con las expectativas. Aunque conviene entender que se trata más bien de cumplir plenamente y lograr los resultados deseados. En este sentido, se puede decir que la efectividad de los principios generales de los procedimientos administrativos está estrechamente relacionada con el derecho constitucional, ya que los funcionarios estatales deben cooperar en el cumplimiento de sus deberes estatales definidos en la Constitución.

El principio de eficacia implica que las acciones de la Administración Pública deben orientarse a alcanzar los objetivos específicos asignados a cada órgano o entidad, siempre dentro del ámbito de sus competencias; es decir que se asegura que cada actuación administrativa esté enfocada en el cumplimiento de los fines institucionales, razón de ser de su existencia.

Cabe enfatizar que los funcionarios públicos deben considerar fundamentalmente lo dispuesto en la Carta Magna y en los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, con el fin de desempeñar sus funciones de manera eficaz, pues no solo se trata de tomar las decisiones correctas sino también de proteger los derechos de los ciudadanos.

2.1.7.1. Teorías sobre la eficiencia y eficacia en la gestión pública

Hay algunos especialistas en derecho que tienen investigaciones sobre la eficacia y la eficiencia dando su punto de vista científico, teorías de las cuales han servido a lo largo de los años para poder diferenciar este principio de los otros y sobre todo la importancia en su aplicabilidad en el medio o jurisdicción que se esté presentando por ejemplo Hans Kelsen indicó que la efectividad de las normas jurídicas administrativas no se limita solamente a la práctica en las entidades jurídicas y en el empleo de sanciones en problemas específicos, sino que esto podría recaer en el sujeto que lo practica.

Es decir, en otras palabras, la eficacia se refiere a una correcta aplicación de la norma restringiendo lo que prohíbe o eximiendo todo aquello que atente en contra de los derechos humanos. Existe un libro muy interesante en donde hacen referencia García y Fernández al principio de eficacia, por ejemplo, los actos administrativos deben realizarse de conformidad con el fin al que están destinados y deben realizarse con cuidado, competencia y obediencia. El derecho administrativo público debe utilizarse con el fin de lograr solventar el interés público, es decir, la administración debe lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva dentro del marco legal.

Por otro lado Egas rectificó que el principio de eficiencia es un camino para lograr resultados deseados dentro de un territorio y tiempo establecido, los trámites administrativos efectivos se direccionan mediante acciones y actividades que se realizan de forma sistematizada y ordenada y ser ejecutadas en base al marco legal vigente, a su vez esto crea un nuevo contexto en el que la eficiencia pública debe ser de manera racional y económica en la administración de recursos públicos, y de esa forma poder dar paso a tramites que los usuarios solicitan para resolver conflictos en relación con la administración pública y usando mecanismos y estrategias como por ejemplo: Utilizar tecnología y sistemas de información eficaces para simplificar los procedimientos administrativos, acortar plazos y tiempos de respuesta, etc. Puede ayudar a mejorar la gestión y el desempeño administrativo.

Como menciona el jurista Villa (2020) la administración pública debe esforzarse en utilizar sus recursos de manera adecuada para lograr resultados que cumplan con las recomendaciones y regulaciones de las autoridades regulatorias. En conclusión, el principio de efectividad del derecho administrativo ecuatoriano ha sido reconocido y aplicado en las funciones de la administración pública con el objetivo de brindar una buena gobernanza a la sociedad ecuatoriana.

2.1.7.2. Características del principio de eficacia en la administración pública

El principio de efectividad se refiere directamente al hecho de que las agencias estatales establecen actividades esenciales específicas como sus objetivos principales y se esfuerzan por lograr y alcanzar efectivamente sus objetivos dentro del marco legal. También se utiliza plenamente el principio de eficiencia, porque las garantías que brindan las normas del "estado de bienestar" dependen del correcto funcionamiento de la organización, por lo que la expresión pura debe buscarse en este ámbito interno.

Esta eficacia está directamente relacionada con los resultados esperados y corresponde a la productividad, es decir, el desempeño de la organización en el logro de sus objetivos, pero también está indisolublemente ligada al principio de eficiencia la cual se la pueda llegar a confundir entre las características, el término eficiencia, aunque directamente relacionado con la palabra eficacia, no es directamente intercambiable.

La palabra eficiencia es especialmente importante en la gestión. Aunque la validez está estrechamente relacionada con el logro de ciertos objetivos, a menudo tiene diferentes significados en diferentes campos del derecho y la ciencia, y tiene un significado especial en

las regulaciones administrativas. Debido a que la administración era tan multifacética y compleja, el diseño no estuvo exento de dificultades desde el principio y las acciones administrativas no causaron descontento entre los residentes. Cabe mencionar que su uso en servicios públicos es obligatorio. Si se ha demostrado la importancia del principio de eficiencia en la creación de servicios públicos y su relación directa con la eficiencia, entonces el último principio del servicio público de empleo debería ser ¿Cómo desenmascarar? ¿Cómo entendemos la eficacia de los servicios públicos? Entendida a través de la eficiencia, la base de la continuidad de este principio es la obligación de asegurar la eficiencia administrativa de las funciones administrativas y su sostenibilidad como institución encargada de crear la política de Estado para asegurar la satisfacción de los ciudadanos.

2.1.6.3. El principio de eficacia y su relación con otros principios administrativos

El principio de eficacia tiene una estrecha relación con otros principios administrativos como es el de eficiencia ya que estos dos buscan un mismo resultado en cada accionar, a pesar de esto, mientras la eficacia se concentra en alcanzar objetivos generales, la eficiencia se propone en lograr metas con el uso adecuado de recursos, una perspectiva eficaz debe ser también eficiente.

El principio de Legalidad en conjunto con el de eficacia debe realizarse basándose siempre dentro del marco legal, toda acción efectiva en cuanto a los procedimientos, actos y hechos administrativos son efectivamente válidos siempre y cuando se los ejecute de acuerdo a lo que la ley establece, ya que, sino este carecería de legitimidad y sería un acto, o trámite nulo, esto asegura que los resultados sean legítimos y sostenibles, el principio de Transparencia también se relaciona con la eficacia administrativa ya que es valorada por la sociedad, las actuaciones de la administración pública deben ser accesibles y precisa y de esa forma se motiva un accionar más efectivo.

La eficacia también se mide gracias a la responsabilidad que los administradores tengan en sus acciones con la finalidad de la obtención de los resultados más eficientes. Como conclusión el principio de eficacia es fundamental en la administración pública y se interrelaciona con otros principios para formar un marco integral que garantiza no solo la obtención de resultados, sino también su legitimidad, eficiencia, y alineación con las necesidades de la sociedad.

2.1.8. La remoción de obstáculos en la administración pública

La administración pública, según la Constitución, es un servicio a la sociedad y se rige por varios principios básicos que deben observar todas las personas que trabajan en el sector público. Según el concepto de las nuevas tendencias del derecho administrativo, es necesario asegurar que la constitución, los instrumentos internacionales, las leyes, los precedentes y diversas normas formuladas con base en las diversas situaciones que puedan presentarse se apliquen íntegramente para asegurar el propósito básico de su uso efectivo.

La Ley de Organización y Gestión define los principios de la administración pública, cuyo objetivo siempre debe ser resolver los problemas de los ciudadanos de manera responsable, eficiente y transparente. Esta institución de control también incorpora los derechos que tienen las personas en relación con la administración pública, entre los que puedo destacar la "eliminación de obstáculos al ejercicio de los derechos", que son los derechos de los funcionarios públicos encargados de la gestión de los asuntos públicos.

Resolver problemas que los lleven a tomar medidas apropiadas para eliminar obstáculos y causas que obstaculizan, impiden o retrasan el pleno goce de los derechos de las personas. Incomodidades, problemas o dificultades. Los funcionarios públicos deben encontrar formas de comunicarse que no requieran el uso de procedimientos no estatutarios que impiden cada vez más los derechos legales de los gobernados.

En otras palabras, el término remover obstáculos quiere decir la facilidad de realizar un trámite administrativo, el funcionario está obligado bajo su propia capacidad de retirar las trabas que puedan existir al momento de darse una solicitud o reclamación de algún derecho, los obstáculos se presentaran conforme ya sean al inicio, en medio o al final de cualquier trámite, por lo que es indispensable mantener el orden de los requerimientos, librarse de formalidades innecesarias, o en su defecto no solicitar información que ya debería reposar en la base de datos de las mismas instituciones, no caer en el retraso practico, el funcionario público está capacitado para agilizar y satisfacer las necesidades que tengan los usuarios

2.1.8.1. Principio de eficacia y su relación con la remoción de obstáculos

Ambos elementos están orientados a asegurar una adecuada actuación de la función administrativa, se interrelacionan y ponen de manifiesto la necesidad de un control y una vigilancia permanente, generando la necesidad de una investigación y tratamiento apropiado; pues en el ámbito jurídico, los principios juegan un papel esencial en el desarrollo de diversas

disciplinas, al establecer las bases éticas que sustentan la elaboración de normativa. Es así que, al tratarse de una rama del Derecho Público, su estudio debe abordarse no solo desde la perspectiva legal, en razón de su naturaleza, sino también desde el enfoque doctrinal, el cual ofrece una visión externa y, en muchos casos, objetiva, que sirve como punto de partida para la creación de normas.

En este contexto, el Derecho Administrativo se constituye en una herramienta esencial para garantizar el correcto funcionamiento del Estado, lo que permite generar oportunidades para todos los ciudadanos, sin restar importancia al principio de control de los poderes conferidos a la Administración Pública y la supervisión de sus actos, es por eso que algunos estudios se subraya la relevancia de la eficacia y la eliminación de obstáculos en la acción administrativa más allá de lo meramente legal.

Por tal razón, el principio de eficacia sostiene que la celeridad y la simplificación de procesos representan soluciones a las demoras que entorpecen un adecuado desempeño de la administración pública, es por eso que uno de los factores críticos de evaluación es el tiempo, ya que se debe asegurar que todo acto o resolución administrativa se ejecute dentro de los plazos establecidos.

En ese sentido, podría parecer evidente la vinculación entre los principios de eficacia y eficiencia y el factor humano, tanto para los funcionarios como para los administrados. Sin embargo, en la misma esencia del Derecho y su compromiso con el progreso constante, paralelo al de la sociedad, surgen nuevas herramientas que se integran a esta disciplina jurídica, tal como ocurre con la inteligencia artificial.

2.1.9. Origen de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

La puesta en marcha de la LOETA responde a la creciente exigencia ciudadana de contar con un sistema administrativo más ágil y accesible, producto de los constantes retrasos e inequidades que han caracterizado durante años a la Administración Pública en Ecuador, ciertamente criticada por lo complejo de sus procedimientos, la lentitud en la atención de solicitudes y la escasa transparencia (Santelices, 2018). Al respecto, la norma pretende establecer un marco legal que logre combatir las deficiencias en la administración pública, evitando que se obstaculice el goce efectivo de los derechos fundamentales y contribuir a quitar los límites hacia el progreso social y económico del país.

En la antigüedad, se enfrentó un modelo burocrático garantizado por rígidas estructuras jerárquicas y rígidos procedimientos heredados del sistema administrativo tradicional, estas situaciones crearon un ambiente donde la ciudadanía en vez de generar o causas confianza y seguridad se sienten insatisfechos y desconfían de las instituciones pública, así es que con la promulgación y entrada en vigencia de la Constitución de 2008, el soberano que es el pueblo se centró en establecer un estado constitucional, democrático y con derechos que busquen la justicia, la eficiencia, eficacia y transparencia para que se conviertan en los principales pilares de la administración pública en el Ecuador, el surgimiento de leyes sobre optimización y eficiencia de los procedimientos administrativos es una respuesta concreta a la conexión del ámbito público con los principios constitucionales. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

La misión de esta ley es también una contestación inmediata a recomendaciones internacionales de organismos como la OCDE y la CEPAL, que enfatizan la importancia de la simplificación administrativa como motor del desarrollo sostenible y promueven la igualdad de acceso a los servicios gubernamentales y reducen los sistemas administrativos corruptos y burocráticos.

2.1.9.1. Objetivos de la LOETA

Las metas de la ley que rigen los trámites administrativos son amplios y responden a una visión integral evolucionista estatal, con objetivos tanto en la ciudadanía como en la gestión de las instituciones del estado, y es una cualidad garantista ya que por medio de los avances obtenidos se da un acceso a servicios públicos de forma más eficiente, fortalecer la confianza ciudadana y optimizar recursos estatales. (Ecuador, 2018)

Tabla 1 Objetivos de la LOETA

Garantizar el acceso efectivo a los servicios públicos:	Fortalecer la confianza entre el Estado y los ciudadanos:	Optimizar recursos estatales:	Promover la digitalización y modernización:	Incrementar la competitividad económica:
Reducción de requisitos innecesarios, simplificación de procesos	Percepción positiva hacia las instituciones públicas	Uso eficiente de recursos humanos, tecnológicos y financieros	Reduce costos y tiempo, mejora la accesibilidad	La simplificación administrativa beneficia directamente al sector privado

Fuente: CEAS (2019) - Elaborado por: Víctor Orellana.

2.1.9.2. La simplificación administrativa como estrategia de modernización del Estado

La simplificación administrativa es uno de los principales pilares de la modernización del Estado en el contexto actual, que se caracteriza por la necesidad de servicios más rápidos, convenientes y transparentes, el propósito no es sólo optimizar la administración pública, sino también garantizar la igualdad de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos más recurrentes, de acuerdo con los principios de inclusión y eficiencia establecidos en la Constitución ecuatoriana.

Digitalización de trámites:

La integración de la tecnología de la información ha cambiado la forma en que los ciudadanos buscan interactuar con las instituciones gubernamentales, la digitalización permite realizar trámites en línea, promoviendo la optimización y evitan lo innecesario y reduce los costos asociados para los usuarios y la administración pública, la iniciativa que ha cargado el Gobierno electrónico es la creación de plataformas como sistemas innovadores de información de proceso y ventanilla única, de esa forma se consigue que los procesos administrativos se den en un único punto de acceso virtual, estas herramientas también promueven con mejor exactitud, equidad de oportunidades al garantizar que las poblaciones desfavorecidas puedan interactuar con más facilidad utilizando dispositivos móviles o computadoras conectadas a internet, como el caso del Registro Nacional el cual permite obtener certificados digitales como partidas de nacimiento y matrimonio, eliminando así colas y tiempos de espera.

Eliminación de duplicidades

Uno de los mayores desafíos históricos que enfrenta la administración pública es la abundancia de solicitudes de información, que hacen los usuarios ya sean estas personas naturales o jurídicas sin respuesta, es por ello la simplificación administrativa puede ser un punto clave para identificar y eliminar solicitudes duplicadas especialmente aquellos que requieren documentos que ya se encuentran en los archivos institucionales, reduciendo la carga administrativa para los usuarios y las instituciones, la LOETA prohíbe a los servidores públicos pedir documentación que ya se encuentran en las bases de datos de la misma institución, por ejemplo, como cédulas de identidad, certificados de voto o actas notariales, en ese sentido es coherente con los principios de eficiencia administrativa y garantiza que los ciudadanos tengan un acceso más oportuno y sin barreras en los procedimientos.

Agilidad en los procedimientos:

La agilidad en los procesos administrativos es una cualidad fundamental de la remoción de los obstáculos y sin duda alguna de la eficacia para esto implica reducir los términos de espera del despacho y respuesta de alguna determinada petición mediante la automatización de trámites, por eso, la importancia de la capacitación de servidores públicos y la estandarización de procesos.

La inscripción de sistemas informáticos automatizados permite que gran cantidad de tramites sean respondidos en menor tiempo posible de manera más rápida, como la petición de permisos de funcionamiento, contratos, y solicitudes arriendo o compra de solares o la convalidación de datos. Además, las capacitaciones de formación para los funcionarios públicos aseguran que estos puedan proponer una atención ágil, efectiva y orientada a las necesidades del usuario; como por ejemplo la implementación de un turnero en línea para obtener documentos de identidad como pasaportes o cédulas, trámites de terrenos o permisos de cualquier índole mejorando significativamente la experiencia de los usuarios, evitando largas filas y pérdida de tiempo.

2.1.9.3 El principio de eficacia en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

El principio de eficacia es un pilar fundamental en la administración pública en la actualidad, es característico del estado que al establecer el deber de las instituciones estatales de actuar de manera eficiente y con eficacia para satisfacer con todos los objetivos, metas y necesidades que surgen en la sociedad y motivo por el cual el realce en el contexto de la LOETA, este principio adquiere un sin número de enfoques práctico y teóricos y en la forma en que se interpreta la ley, con implicaciones que abarcan diversos aspectos esenciales de la gestión pública.

Gestión orientada a resultados:

La eficacia en la administración pública no se limita solamente al cumplimiento directo y formal de los procedimientos establecidos de manera rígida, sino que se extiende al impacto tangible observable que estos tienen sobre la vida de las personas, esto implica de concientizar que los procesos administrativos deben elaborarse y ejecutarse con el fin de resolver inconvenientes reales de la vida y satisfacer las necesidades de los usuarios a tiempo real, por ejemplo, garantizando el cumplimiento de un trámite administrativo, y así tener

oportunamente un permiso o una certificación o una resolución, hacer que tal acción administrativa se complete en un plazo razonable es tan competente como asegurar que este se resuelva de forma justa y favorable cualquier inconveniente, Este enfoque refuerza la percepción de legitimidad y confianza en las instituciones públicas.

Responsabilidad de los servidores públicos:

La atención del principio de eficacia también es acerca de los funcionarios públicos, quienes con su accionar tienen toda la obligación de actuar de manera adecuada y responsable y desempeñar sus funciones correctamente, es así que incluye evitar retrasos en los procedimientos de manera irresponsable e inadecuada, también proporcionar información puntual y accesible a los usuarios, y adoptar medidas de respuesta inmediata para resolver problemas administrativos que puedan aparecer en el proceso, la ley de Trámites Administrativos establece claramente la necesidad de que los funcionarios públicos asuman un adecuado actuar en la remoción de obstáculos y en la agilización de los procedimientos, reduciendo la burocracia y priorizando las necesidades del usuario.

Uso de herramientas tecnológicas:

El uso de tecnología es una pieza clave para garantizar la eficiencia de los procedimientos administrativos, las herramientas como los sistemas de información ayudan a que se puedan centralizar, estandarizar y coordinar los procesos de gestión, reduciendo la duplicación y los errores. (Gobierno Electrónico, 2024). Estas plataformas virtuales no solo aumentan la velocidad y precisión para la atención de las peticiones en cuanto a los trámites, sino que también aumentan la transparencia al permitir a las personas acceder al estado actual de sus solicitudes en tiempo real, como también elimina la incertidumbre y fortalece el principio de buena fe en la administración pública.

Medición y monitoreo:

El modelo integral del principio de eficiencia es la introducción de formas de evaluación discretas para controlar la administración al detalle de ser capaces de medir el desempeño de las instituciones estatales, los indicadores valorativos de desempeño, las auditorías internas, externas y las encuestas de satisfacción ciudadana son herramientas importantes para evaluar si las políticas públicas y procedimientos administrativos están cumpliendo su propósito, además, la variación de conocimientos recibidos a través de estos mecanismos se puede

utilizar para adaptar y mejorar continuamente los procesos para garantizar que se satisfagan continuamente las necesidades cambiantes de la población.

Promoción de una cultura de mejora continua.

El objetivo de la ley no es sólo optimizar los procedimientos ya existentes o que se encuentren en espere, sino también promover una organización destinado a mejorar la cultura orientada a la simplificación, esto incluye educación y capacitación continua de los funcionarios públicos que debe ser renovada conforme vaya pasando el tiempo y adecuándose a los avances de la tecnología, identificando áreas clave para el cambio y eliminando barreras al compromiso de los usuarios para con el Estado.

Por otra parte, el principio de eficiencia que es la piedra angular de la presente investigación, va más allá de los meros trámites administrativos, se apunta a un enfoque coherente que permita articular la responsabilidad institucional con el uso de las TICs y los métodos de seguimiento y evaluación, con el fin de que los resultados se traduzcan en beneficios reales para la ciudadanía; partiendo de la implementación de sistemas integrados de mejora continua que apalanque positivamente al funcionamiento del Estado y recupere la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

2.1.9.4. Expedientes, resoluciones e informes administrativos vinculantes a la problemática.

Se ha evidenciado la ineficiencia de los procesos administrativos, esto con la ayuda de informes de auditoría, sentencias judiciales, entrevistas y demás documentos que describen claramente las barreras tanto estructurales como operativas a las que se deben enfrentar diariamente los ciudadanos que acuden a las instituciones a gestionar sus trámites. Sin embargo, estas evidencias también suponen todo un desafío para cambiar esta realidad, implementando medidas correctivas y efectivas de manera urgente, conforme a los principios establecidos por la LOETA

Expedientes administrativos

Son una valiosa fuente de información que posee la Administración Pública y que se convierte en una poderosa base de datos, lo increíblemente paradójico es que pese a poseer estos expedientes administrativos, no se los emplea para atender a los usuarios, sino que se los vuelve a solicitar recurrentemente, peor aún si estos expedientes administrativos están en

otras instituciones diferentes de donde nace el requerimiento, es decir existe una falta de interoperabilidad.

Un ejemplo evidente de esta problemática es cuando los ciudadanos deben volver a presentar documentos que ya reposan en las bases de datos de las instituciones o en sus archivos generales, creando así una carga administrativa innecesaria tanto para los usuarios como para las autoridades. Esta situación evidencia una carencia de integración tecnológica y la escasa capacidad de respuesta de los sistemas administrativos, engrosando las quejas de los usuarios, sino que además se ocultan estos sistemas de medición de satisfacción adoptadas por la entidad para solucionar precisamente estos inconvenientes, funcionando como prueba de la burocracia excesiva y de la carencia de modelos de planificación eficientes.

Informes de control

Las instituciones de supervisión, como la entidad pública de auditoría del estado, es la Contraloría General Del Estado, esta organización ha publicado informes que describen violaciones importantes en la administración de diversas instituciones estatales, aquellos archivos son esenciales para comprender los inconvenientes del sistema que afectan la optimización de los trámites administrativos en cuanto a sus despachos y respuestas, varios informes señalaron funciones superpuestas, procedimientos innecesariamente largos y un uso ineficiente de los recursos públicos, como por ejemplo, la Sindicatura de Cuentas del Estado señaló que las plataformas tecnológicas que facilitan la digitalización y automatización de trámites, que son las principales medidas para eliminar obstáculos administrativos, no están suficientemente implementadas.

Además, el informe destaca que estas carencias no sólo afectan a los ciudadanos, sino que también generan costos adicionales para el estado, ya que se necesitan más recursos humanos y financieros para resolver problemas que podrían evitarse con una gestión más eficiente, A su vez, se requieren de informes elaborados por organismos internacionales como el Banco Mundial muestran que la burocracia en los procedimientos administrativos es uno de los principales obstáculos para la competitividad de la economía nacional, por ello es importante enfatizar la necesidad de reformas estructurales para alinear los procedimientos administrativos con las mejores prácticas internacionales en términos de eficiencia y accesibilidad.

Impacto de estas evidencias en la optimización administrativa

Lejos de pretender ser instrumentos de sanción o persecución, los informes y demás resoluciones que evidencian problemas develan la oportunidad de corregir de fondo las deficiencias con políticas públicas efectivas, de ahí la necesidad de sistematizar esta información para establecer matrices de seguimiento y evaluación permanente en busca de la mejora continua. En particular, y a la investigación que nos ataña, es la necesidad de identificar áreas que exigen una pronta atención de esos nudos críticos, eliminando procesos redundantes, capacitando a los servidores públicos y tomando las acciones pertinentes.

En este marco, el aprovechamiento adecuado de dichos datos facilita a las instituciones la adopción de acciones concretas para impulsar la modernización del país; por ejemplo la creación de una ventanilla universal o conocida también como ventanilla única para los trámites administrativos, podría resolver problemas asociados a la confusión de competencias y a la superposición de requisitos; esto sumado al desarrollo de plataformas digitales, como un sistema avanzado de información de proceso único, favorecería la integración de bases de datos y garantizaría que la ciudadanía acceda a información oportuna, ágil y confiable.

Es importante entonces reconocer que estas evidencias son esenciales para comprender las ineficiencias en los procedimientos y así tomar las medidas correctivas, pues estas evidencias no solo que exponen las brechas actuales, sino que también nos proponen pautas claras de posibles soluciones apegadas a criterios pragmáticos.

Utilizando estas herramientas garantiza una correcta aplicación del apalancamiento en las instituciones estatales tienen la oportunidad de transformar los sistemas administrativos en mecanismos más convenientes, transparentes y eficientes que cumplan con los objetivos de la ley en cuestión en la cual se basa la investigación, y como la eficacia juega parte muy notoria en la sociedad.

2.1.10. El Principio de Legalidad en los Trámites Administrativos

El principio de legitimidad administrativa estatal es una de las bases esenciales para regular el comportamiento estatal, este principio asegura que todas las decisiones, acciones y procedimientos administrativos cumplan plenamente con las disposiciones reglamentarias

vigentes, la esencia de este principio es crear mecanismos de control y garantías para hacer que las acciones de las instituciones estatales sean predecibles, transparentes y justas, protegiendo así los derechos básicos de los ciudadanos y mejorando la eficiencia de la administración estatal. (Vignolo Cueva, 2011)

Dentro de los procesos administrativos, el principio de legalidad exige que cada actuación de la autoridad pública esté sustentada en un fundamento jurídico preciso; en consecuencia, los entes administrativos no pueden regirse por criterios arbitrarios o discrecionales sin respaldo normativo. Por eso este principio fortalece la confianza de la ciudadanía en la Administración Pública y asegura que los trámites se desarrollen de forma equitativa, transparente y respetuosa de los derechos de las personas.

Este principio establece que la autoridad pública debe estructurar los procedimientos administrativos de forma clara y comprensible para que puedan ser realizados por las personas sin distinción de sexo o etnia y que sea de conocimiento libre conocer los pasos necesarios para realizar el procedimiento con antelación, incluyendo la publicación de los requisitos, tarifas, términos y condiciones aplicables a cada procedimiento, así como la obligación de las autoridades de fundamentar sus decisiones y justificarlas con las normas aplicables.

2.1.10.1. Importancia del principio de legalidad en la optimización de trámites

La incorporación del principio de legalidad en los trámites administrativos ejerce un impacto relevante en la modernización del País, otorgando a los ciudadanos la certeza de que los procedimientos se desarrollan con imparcialidad y que las decisiones de las autoridades se sustentan en normas claras y objetivas. Este principio no solo salvaguarda los derechos individuales, sino que también impulsa una administración pública más eficiente y orientada al servicio ciudadano.

2.1.10.2. Ventajas del principio de legalidad en los trámites administrativos

1. Reducción de la arbitrariedad y la burocracia innecesaria, al requerir que cada actuación administrativa esté respaldada por normas legales claras y específicas, así se minimiza la posibilidad de decisiones basadas en motivaciones particulares o criterios subjetivos.

2. Acceso a la información pública, garantizando el derecho de los ciudadanos a conocer las normas aplicables a cada trámite; de este modo, los interesados pueden cumplir con los requisitos de forma más ágil y entender las razones que sustentan cada resolución administrativa.
3. Transparencia y rendición de cuentas, impulsada por la exigencia de fundamentar detalladamente las decisiones administrativas, pues obliga a las autoridades a explicar sus actos y asumir la responsabilidad de los mismos, disminuyendo de esa manera el espacio para prácticas corruptas.
4. La confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado, a través de un sistema basado en el principio de legalidad que se fortalece al transmitir la certeza de que las actuaciones públicas se ajustan a criterios de justicia y equidad, consolidando así una relación más sólida entre el Estado y la sociedad.

2.1.10.3. Impacto del principio de legalidad en la lucha contra la corrupción

Una de las virtudes más importantes del Estado de derecho es que ayuda a combatir la corrupción, si los procedimientos administrativos son claros, predecibles y se rigen por reglas claras, la posibilidad de corrupción será mucho menor, es decir, que los ciudadanos puedan utilizar los medios legales para impugnar decisiones que consideren injustas o irregulares, aumentando así la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

Por ejemplo, cuando un Consejo emite una resolución, la ley pide que cada decisión se base en criterios claros y objetivos, para evitar cualquier favoritismo o abuso de poder; por ello quienes integran ese órgano deben ceñirse a parámetros concretos como valorar técnicamente los expedientes, respetar los plazos establecidos y aplicar criterios de equidad, antes de dictar cualquier dictamen. Adicional a esto, la normativa exige que cada acto sea público y cuente con una motivación adecuada, de modo que los ciudadanos puedan entender las razones que respaldan la decisión, así si alguien detecta o percibe una irregularidad, ya sea por falta de motivación, por requisitos omitidos o trato preferencial, tiene la posibilidad de presentar un recurso o una denuncia ante la Contraloría General del Estado u otras instancias competentes. Este mecanismo, más allá de velar por la transparencia y la rendición de cuentas, empodera a las personas para vigilar las acciones administrativas y garantiza el respeto al interés público y a los derechos de todos.

2.1.10.4. La garantía de derechos mediante la legalidad

El Estado de derecho no sólo afecta la eficiencia administrativa, sino que también protege los derechos fundamentales de los ciudadanos, utilizando este principio es un conductor para garantizar la igualdad de trato y el acceso a los servicios públicos en términos justos y equitativos, así como también tienen derecho a apelar ante instituciones o tribunales superiores para hacer cumplir el marco legal, si las decisiones administrativas afectan sus derechos. Por ejemplo aquellas sanciones administrativas impuestas por autoridades públicas locales o seccionales, que deben basarse en la Ley y seguir los procedimientos establecidos para garantizar que posteriormente los ciudadanos puedan impugnar dichas sanciones si las consideran injustas y que por lo tanto se investigue adecuadamente para determinar la existencia o no de una resolución injusta o irregular, está precisamente es la base de este principio, la legalidad en los actos de la administración pública.

Al garantizar que todas las decisiones y procedimientos cumplan con la normativa vigente, no sólo protege los derechos en general en cuanto su aplicación, sino que también promueve la eficiencia, la transparencia y la confianza en las instituciones estatales, en el contexto de la modernización del Estado, la legitimidad es la principal herramienta para combatir el comportamiento arbitrario, prevenir la corrupción y fortalecer las relaciones entre el Estado y la sociedad.

2.1.11. El Principio de Transparencia y la Accesibilidad en la Gestión de Trámites

La transparencia es un principio fundamental que fortalece la relación entre el Estado y sus ciudadanos, ya que promueve una administración pública más eficiente, accesible y confiable, en un medio de información ilimitada, los usuarios pueden ejercer plenamente su derecho a participar, monitorear y controlar las actividades gubernamentales, como resultado de este principio, las autoridades públicas están obligadas a brindar acceso a información relevante sobre los procedimientos administrativos, como requisitos, plazos, tarifas, estado de la solicitud y normas aplicables.

2.1.11.1. Transparencia en los procedimientos administrativos

La transparencia permite a los ciudadanos comprender y participar en los procesos administrativos, reduciendo significativamente las barreras de información que

históricamente han contribuido a la desigualdad y la exclusión, aun cuando los procedimientos son claros y la información se hace pública, se reduce el riesgo de comportamiento corrupto, se evita la discreción en el servicio y mejoran las percepciones de los ciudadanos sobre la administración pública. (Pazmiño Jibaja & Muñoz, 2011)

Un elemento crucial para fortalecer la transparencia es la publicación de información detallada y actualizada sobre los trámites administrativos. Esto incluye:

Tabla 2 Transparencia administrativa:

Requisitos	Especificación clara de la documentación necesaria para cada trámite.
Plazos	Indicaciones precisas sobre el tiempo que tomará la resolución de una solicitud.
Costos	Transparencia en los valores que deben pagar los ciudadanos
Estado de las solicitudes	Posibilidad de rastrear en tiempo real el progreso de un trámite.
Fundamentación legal	Acceso a las normativas que respaldan cada procedimiento

Fuente: Defensoría del Pueblo (2024) - Elaborado por: Víctor Orellana

2.1.11.2. Digitalización como motor de la transparencia

La digitalización se ha consolidado como un gran hito en la administración pública que busca la modernización y la transparencia, desarrollando e implementando plataformas tecnológicas que permitan centralizar la información, optimizar los procesos y eliminar intermediarios innecesarios, reduciendo así los márgenes de error y las posibilidades de manipulación; Así los trámites administrativos dejan de depender exclusivamente de soportes físicos y de largas cadenas burocráticas, lo que facilita la interacción entre el ciudadano y el Estado.

En el caso ecuatoriano, uno de los avances más significativos ha sido la implementación del Sistema Unificado de Información Procesal SUIT, la misma que permite a las personas consultar de manera rápida y detallada el estado de sus trámites, acceder a la normativa aplicable y conocer los requisitos específicos de cada procedimiento; gracias a este sistema, se minimiza la incertidumbre que antes generaban los procesos administrativos y se evita la duplicación de esfuerzos, pues los documentos y datos se alojan en un repositorio digital debidamente centralizado.

2.1.11.3. Impacto de la transparencia en la relación Estado-ciudadano

La transparencia no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, cuando los trámites son accesibles y comprensibles, los ciudadanos sienten que sus derechos están siendo respetados y que el gobierno actúa en función del interés colectivo.

Tabla 3 Beneficios específicos de la transparencia:

Reducción de la corrupción	Mayor participación ciudadana	Identificación y corrección de errores	Optimización de recursos
La aplicación de mecanismos de transparencia disminuye significativamente las posibilidades de que se presenten actos de corrupción, puesto que los marcos normativos y los procedimientos vuelven comprensibles, accesibles y previsibles para toda la ciudadanía	La transparencia fomenta la implicación activa de la población en los asuntos públicos, permitiendo que los ciudadanos integren en los procesos administrativos. Esto fortalece una gestión pública más democrática y abierta a la colaboración	Contar con un sistema transparente facilita la detección de errores e inconsistencias dentro de los procedimientos administrativos, lo que permite su pronta corrección y mejora continua	La eliminación de intermediarios y la consolidación de la información permite que los recursos del Estado se gestionen de manera más eficiente, generando ahorros tanto para la administración pública como para los ciudadanos

Fuente: FTCS (2024) - Elaborado por: Víctor Orellana

Disminución significativa de la corrupción por medio de la transparencia publica la cual minimiza las oportunidades de prácticas corruptas, ya que las reglas y procedimientos son claros y accesibles para todos.

2.1.11.4. Retos y perspectivas

A pesar de los avances en Ecuador, la implementación de la transparencia enfrenta desafíos significativos, como:

1. **Brecha digital:** Se debe fomentar que los ciudadanos tengan el acceso digital o virtual el cual facilite el acceso a la tramitación administrativa más eficiente.
2. **Capacitación de funcionarios:** los funcionarios públicos deben auto educarse y así mismo las instituciones mediante programas de capacitación e incentivar los sistemas digitales.
3. **Protección de datos:** Equilibrando el cumplimiento de la transparencia sin afectar a la protección de datos personales de los ciudadanos.

2.1.12. El Control de la Administración Pública: Herramientas y Principios

El control administrativo en las instituciones públicas es fundamental para garantizar que los procedimientos sean eficientes, eficaces y se realicen conforme a la ley, estos controles no sólo garantizan que las agencias cumplan sus funciones, sino que también previenen abusos y aumentan la transparencia en las operaciones gubernamentales, a su vez se hace principalmente de dos maneras primero con las auditorías internas realizadas por la propia institución para monitorear sus operaciones y mejorar los procesos y segundo con las auditorías externas realizadas por un organismo independiente como la Contraloría General del Estado quien es encargado de monitorear sus operaciones y mejorar los procesos.

Confirmar que la agencia cumple con sus objetivos y estándares legales como ejemplo claro e importante del impacto del control administrativo en Ecuador es la auditoría realizada por la Oficina de Auditoría del Estado del proceso de emisión de permisos de construcción en varios municipios, la auditoría encontró deficiencias importantes, incluidas demoras excesivas en la aprobación de permisos, requisitos de documentación innecesarios y una falta de estandarización de los criterios de evaluación, estas violaciones no sólo afectan a los ciudadanos, que tienen largos tiempos de espera y tasas adicionales, sino que también minan su confianza en las instituciones públicas, algunas ciudades han implementado plataformas digitales para gestionar los procesos en línea, haciéndolos más transparentes y eficientes, según los reportes más actuales por lo tanto el sistema administrativo no se limita a la identificación de problemas, sino que también promueve la rendición de cuentas de las autoridades públicas. Al respecto Subía Guerra y Matilla-Garcés (2020) afirman que las evaluaciones periódicas contribuyen a que los funcionarios públicos se ajusten a los

principios de eficiencia y legalidad, siendo estos mecanismos de supervisión un aporte a la rendición de cuentas de las instituciones y por lo tanto participar activamente en la mejora continua de los servicios públicos.

Cabe indicar que la efectividad del control administrativo enfrenta importantes desafíos, como por ejemplo la capacidad técnica limitada, la resistencia al cambio y la necesidad de una mayor participación ciudadana; pese a estos obstáculos, es crucial fortalecer los controles internos y externos para garantizar que la administración pública funcione de manera transparente, eficiente y orientada a los ciudadanos, proceso que requiere no sólo de la implementación de tecnologías modernas, sino también del compromiso de todos los miembros de la administración pública.

2.1.13. La Función Pública y su Rol en la Optimización de los Trámites

Sin lugar a dudas, los servidores públicos son actores primordiales y de gran importancia en el perfeccionamiento de los trámites administrativos, pues por una parte son quienes lo operativizan día a día y en consecuencia cuentan con la experiencia; y por otro lado son quienes tienen la responsabilidad en la ejecución de los procedimientos y sus resultados. En tal razón, es indispensable que los servidores públicos

no solo actúen conforme al marco normativo vigente, sino que también estén preparados para incorporar tecnologías y herramientas que contribuyan a una mayor agilidad en los procesos; sumando a esto la aplicación de principios fundamentales como la ética profesional, la transparencia y la eficiencia, lo que resulta clave para garantizar atención de calidad y lograr una mayor satisfacción de ciudadano.

En Ecuador, la capacitación continua de los servidores públicos ha sido una prioridad para mejorar la administración. En el “Plan de Capacitación del Sector Público Estatal 2022-2025” formulado por el Ministerio de Educación, se establece que el estado brindará educación y capacitación continua de los servidores públicos a través de escuelas, instituciones y programas especializados. (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2022) El objetivo del plan es consolidar servicios públicos innovadores, inclusivos, transparentes, eficientes y de alta calidad, que satisfagan plenamente las necesidades de la población, un ejemplo práctico de esta medida es el programa de formación en gestión del talento que se implementó desde octubre de 2019 hasta junio de 2022. (Ministerio de Trabajo del Ecuador)

La capacitación cubre aspectos técnicos y principios éticos y promueve una cultura de servicio a la ciudadanía. El impacto de estas iniciativas es enorme.

La formación continua de los funcionarios públicos ayuda a aumentar la eficiencia de los servicios públicos, mejorar los servicios y reducir el tiempo de respuesta en los procedimientos administrativos. Zulema Martínez Sánchez, presidenta del Instituto para la Transparencia, el Acceso a la Información Pública y la Protección de Datos Personales (INFOEM) de México, dijo que al aprender nuevas habilidades los servidores públicos pueden brindar mejores y más eficientes servicios. (Martínez Sánchez, 2022).

Un sistema de educación continua y formación profesional de los servidores públicos constituye un pilar fundamental para la calidad en los servicios públicos, pues cuando los funcionarios públicos adquieren permanentemente conocimientos y se actualizan con la normativa y los procedimientos, y se comprometen con los fines institucionales y actúan en base a los principios éticos y una férrea vocación de servicios, tenemos la combinación perfecta para una buena cultura organizacional.

2.1.14. La Automatización y Digitalización de los Trámites Administrativos

La automatización y digitalización de los trámites administrativos son los principales pilares de la modernización del país, estas herramientas no sólo aumentan la eficiencia, sino que también suponen un gran paso adelante para garantizar la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos, en un mundo cada vez más digitalizado, la transformación de los trámites tradicionales en sistemas automatizados y en línea se ha convertido en una necesidad para reducir los costos operativos, mejorar la calidad del servicio y simplificar las relaciones entre los ciudadanos y el Estado.

La implementación de tecnologías orientadas a la automatización y digitalización de los trámites administrativos representa un avance significativo en la modernización del sector público; pues por un lado, la automatización permite delegar en sistemas tecnológicos aquellas tareas que antes requerían intervención directa del personal, mientras que la digitalización posibilita la gestión completa de procedimientos a través de plataformas electrónicas. Estas innovaciones no solo aceleran la atención administrativa, sino que también contribuyen a minimizar errores y actos de corrupción, dado que los sistemas operan conforme a protocolos establecidos, asegurando un tratamiento equitativo para todos los ciudadanos y facilitando el control y seguimiento de los actos públicos.

2.1.14.1. Digitalización de los trámites para la apertura de empresas en Ecuador

Un ejemplo sorprendente de automatización y digitalización en Ecuador es el sistema de registro de empresas ecuatoriano, el sistema cambia la forma en que los empresarios realizan los trámites administrativos y permite gestionar virtualmente todo el proceso de constitución de una empresa, también elimina la necesidad de visitar personalmente a las autoridades estatales, reduciendo significativamente los tiempos de espera y los trámites burocráticos desde la solicitud de una licencia hasta la obtención de un permiso de operación. (MPCEIP, 2024)

La digitalización de la plataforma también permite la integración de varias entidades públicas en un solo sistema, facilitando así la coordinación entre las instituciones involucradas en el proceso de registro de empresas, El sistema permite a los empresarios completar formularios, realizar pagos en línea, obtener los permisos necesarios y monitorear en tiempo real a través de una única plataforma, una medida reduce el tiempo requerido para constituir una empresa en el Ecuador, en algunos casos hasta en un 70% respecto al proceso tradicional, promoviendo los negocios y la inversión en el Ecuador.

Además de ahorrar tiempo, la digitalización también ha eliminado muchos costes asociados al proceso de apertura, como los gastos de viaje y los gastos de copias físicas de los documentos, no sólo beneficia a los empresarios, sino que también le ahorra mucho dinero al estado al reducir los costos de infraestructura física y personal administrativo.

2.1.14.2. Impacto de la automatización y digitalización en los trámites

Los programas de digitalización tienen varios beneficios más allá del aumento de la eficiencia, una de las consecuencias más importantes es la reducción de la corrupción, gracias a la automatización total, el proceso se lleva a cabo de forma transparente y se eliminan los intermediarios que podrían aprovechar la oportunidad para manipular el sistema, los ciudadanos pueden realizar un seguimiento instantáneo del estado de sus trámites para poder detectar cualquier irregularidad y solicitar correcciones de inmediato,

Esta transparencia promueve la confianza pública en las instituciones estatales, aumentando así la legitimidad de los procedimientos administrativos, otra ventaja importante de la digitalización es la accesibilidad, muchos ciudadanos que viven en zonas rurales o alejadas

de los centros urbanos suelen tener dificultades para realizar trámites administrativos debido a la distancia o la falta de infraestructura, por otro lado la digitalización de programas brinda a estas personas acceso a servicios públicos sin tener que desplazarse largas distancias, lo que mejora su calidad de vida y promueve la inclusión social, además, el proceso facilita la realización del trámite a personas con discapacidad, ya que las plataformas digitales se pueden adaptar a los requisitos de accesibilidad.

La automatización de procesos también permite una mejor coordinación de las agencias, ya que las agencias gubernamentales pueden compartir información de manera más eficiente, reduce la duplicación y el papeleo innecesario, ayudando a optimizar los recursos y mejorar los servicios públicos, la automatización y digitalización de los procedimientos administrativos no solo aumentan la eficiencia y velocidad de los procesos, sino que también aumentan la transparencia, reducen las barreras de acceso a los servicios públicos y ayudan a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

Un claro ejemplo de que la digitalización puede transformar notablemente los trámites administrativos es la plataforma SIREM (Sistema Ecuatoriano de Registro de Empresas) que hace más ágiles, accesibles y transparentes los trámites y por lo tanto denota una gestión pública moderna y eficiente, capaz de lograr una respuesta oportuna a las demandas ciudadanas y a la vez impulsar al crecimiento económico y social del País.

2.1.15. El Principio de No Discriminación en los Procedimientos Administrativos

El principio de no discriminación constituye el fundamento de una administración pública equitativa, pues busca asegurar que todas las personas, sin importar su raza, género, religión, orientación sexual, condición económica, discapacidad u otra circunstancia, tengan acceso igualitario a los servicios y trámites estatales. Dentro del ámbito de los procedimientos administrativos, este principio no solo refleja el compromiso del Estado con el respeto a los derechos humanos, sino que también resulta indispensable para promover una gestión pública justa y eficaz.

En Ecuador, el artículo 11 de la Constitución de la República establece los principios de igualdad y no discriminación como eje transversal en la implementación de todas las políticas públicas y servicios gubernamentales, este marco legal requiere que los procedimientos administrativos se diseñen e implementen de manera inclusiva, eliminando

cualquier barrera que pueda generar desigualdad o exclusión. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Acceso igualitario a trámites administrativos para personas con discapacidad

Un ejemplo concreto de la aplicación del principio de no discriminación en el Ecuador es la implementación de trámites accesibles para personas con discapacidad, en particular en lo que respecta al acceso a trámites en línea y servicios públicos presenciales, el Consejo Nacional para la Igualdad de las Discapacidades ha trabajado con organismos gubernamentales para desarrollar plataformas digitales inclusivas, como un sistema en línea para obtener un certificado de discapacidad. (CONADIS, 2024) Estas plataformas están diseñadas con herramientas de accesibilidad, como opciones mejoradas de navegación por texto y voz, para garantizar que sean accesibles para personas con discapacidad visual o de movilidad, asimismo, la Ley de Organizaciones de Personas con Discapacidad estipula que en los casos presenciales, las instituciones estatales deberán contar con infraestructura adaptada, como rampas, señalización inclusiva y atención prioritaria, medidas que garantizan que las personas con discapacidad física o sensorial puedan hacer negocios sin discriminación ni dificultades adicionales.

Inclusión social y fortalecimiento del acceso equitativo

La aplicación del principio de No Discriminación en los procedimientos administrativos incide de manera directa en la inclusión social, pues garantiza que todas las personas, sin importar sus características o situaciones particulares, puedan acceder a servicios y derechos fundamentales, es así que gracias a este principio, se ha logrado reducir de forma notable la exclusión de sectores históricamente marginados, como las comunidades indígenas de las zonas rurales. Mediante el uso de mecanismos de traducción intercultural y el diseño de plataformas bilingües, dichas poblaciones acceden hoy a programas y servicios sin enfrentar barreras lingüísticas ni culturales.

La eliminación de prácticas discriminatorias en los procesos administrativos contribuye a reforzar la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado, fortaleciendo así la legitimidad estatal y promoviendo una gestión pública más eficiente y transparente; por ello la igualdad en el acceso a trámites esenciales, tales como la obtención de documentos de identidad o el registro de la propiedad, asegura que ningún colectivo quede excluido del

ejercicio de sus derechos civiles y patrimoniales. En este sentido, el principio de no discriminación no solo responde a los mandatos legales y constitucionales, sino que constituye un elemento imprescindible para construir una administración estatal inclusiva y eficaz, a través de políticas, herramientas tecnológicas y prácticas que fomentan la equidad de oportunidades.

2.2. Marco Legal

2.2.1. Constitución De La Republica Del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador fue promulgada el 28 de septiembre del 2008 por la respectiva Asamblea Nacional, verificada en el Registro Oficial N° 449, en su marco legal establece criterios muy relevantes de la administración pública, las instituciones del estado incluyendo a su conglomerado de funcionarios o servidores públicos cualquiera que sea su calidad contractual o labores que desempeñan deben respetar y hacer cumplir los preceptos constitucionales al ser una norma de carácter general o universal, por lo que es muy importante poder profundizar el marco legal.

El artículo Art. 227 menciona que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

El artículo subraya que la administración pública no es solo un mecanismo administrativo, sino un servicio fundamental para atender las demandas de la sociedad. Los principios establecidos garantizan que las instituciones públicas operen con eficiencia y calidad, utilizando los recursos de manera responsable y planificada. Además, la descentralización y desconcentración promueven una atención más cercana a las necesidades locales, mientras que la participación ciudadana y la transparencia fortalecen la legitimidad y confianza en el sistema. Este marco permite construir una administración que no solo gestione recursos, sino que fomente la inclusión y equidad, alineándose con los objetivos del desarrollo integral del país.

De manera similar el Art. 226 establece lo siguiente: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para

el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Se establece un principio fundamental de legalidad en el ejercicio de las funciones públicas, restringiendo las competencias de los servidores e instituciones del Estado a lo que está expresamente permitido por la Constitución y la ley. Esto refuerza el respeto al marco normativo y garantiza que el poder público no se ejerza arbitrariamente. Asimismo, el deber de coordinar acciones resalta la importancia de la colaboración interinstitucional para alcanzar los objetivos del Estado y garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Además, este artículo destaca la necesidad de un enfoque proactivo en la administración pública, asegurando no solo el cumplimiento de los fines estatales, sino también la efectiva protección y promoción de los derechos humanos. De esta manera, se promueve un estado funcional, responsable y orientado al bienestar colectivo, evitando duplicidades o vacíos en la gestión pública y fomentando un desarrollo más integral y justo.

2.2.2. Código Orgánico Administrativo (COA)

El COA entro en vigencia 7 de julio del 2018, con la promulgación en el Registro Oficial N° 31 estando aprobada por la Asamblea Nacional es el instrumento normativo básico que regula la organización y funcionamiento de la administración pública estatal. Su principal objetivo es crear un marco legal claro y armonizado que garantice la transparencia, eficiencia y legalidad de las actividades de las instituciones estatales. El Código abarca aspectos tan fundamentales como la relación entre el ejecutivo y los ciudadanos, los procedimientos administrativos, los derechos y obligaciones de los funcionarios públicos, así como los mecanismos de control y seguimiento.

Al promover la participación y responsabilidad de los ciudadanos, la Ley Administrativa busca fortalecer la confianza en las instituciones del Estado y asegurar que sus actividades se desarrollen en interés común y con pleno respeto a los principios constitucionales. Esta legislación no solo fomenta un gobierno más accesible y equitativo, sino que también garantiza que las acciones administrativas estén alineadas con las necesidades reales de la población. A medida que crece la demanda de una administración pública más eficiente, transparente y orientada a resultados, esta regulación legal se convierte en la principal herramienta para la modernización y optimización de los procesos administrativos, consolidando un modelo de gestión que prioriza la rendición de cuentas, la calidad de los servicios públicos y la innovación en la gestión estatal, es por ello motivo de estudio el

Artículo 3 nos habla sobre el “Principio de eficacia: Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias” (Codigo Organico Administrativo, 2017).

El principio de eficacia acentúa la importancia de que las acciones de las entidades públicas estén orientadas a alcanzar los objetivos establecidos dentro de sus competencias. Este principio es clave para garantizar que la administración pública no sólo actúe de manera eficiente, sino también con un enfoque claro en la consecución de metas que beneficien a la sociedad. Además de optimizar recursos, la eficacia asegura que las intervenciones gubernamentales respondan de forma efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mejorando así la calidad de los servicios públicos. Al centrar los esfuerzos en resultados concretos, se fomenta una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión pública, lo que refuerza la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Este principio se convierte, por tanto, en una herramienta esencial para la legitimación del gobierno y la consolidación de un Estado de derecho más robusto.

En el Código Orgánico Administrativo en su capítulo quinto resaltan aquellos derechos de los cuales gozan las personas por medio de la administración pública, es muy importante resaltar que los titulares de estos derechos son los mismos usuarios que hacen por su parte peticiones o reclamos ante alguna situación que lo amerite, por medio de las instituciones del estado y sus funcionarios se podría medir la aplicabilidad de estos principios y en cuanto a los trámites administrativos y su debido proceso que conlleva a una adquisición y manejo de estos derechos de los cuales los usuarios solicitan, la eficacia en la resolución es sin duda importante desde el inicio, el desarrollo y la respectiva solución de conflictos que tiene cualquier institución sometida al reglamento público, y es resaltar aquellos artículos que sostienen principalmente a la ciudadanía al momento de darse una solicitud en virtud de un trámite al cual se pretende iniciar y finalizar con los empleos necesarios de la ley y por supuesto priorizando una eficacia práctica.

En el COA en su Art 31 menciona lo siguiente. - Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código. (Codigo Organico Administrativo, 2017)

Este artículo consagra el derecho de toda persona a una administración pública eficiente, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía. La buena administración no solo implica el cumplimiento de las leyes, sino también la observancia de principios como la buena fe, la transparencia y la imparcialidad en cada decisión y acción administrativa. Esto asegura que las instituciones del Estado actúen de manera ética, con el objetivo de garantizar el respeto a los derechos y satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, este derecho refuerza la obligación del Estado de implementar mecanismos legales y administrativos que permitan resolver trámites y peticiones de manera ágil, eficiente y conforme a los principios de eficacia y buena fe. De esta forma, se promueve una relación de confianza entre la ciudadanía y las instituciones públicas, destacando el compromiso de estas últimas con una gestión proactiva, responsable y centrada en el interés público “Art. 32.- Derecho de petición. Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna” (Codigo Organico Administrativo, 2017).

Este artículo resalta el derecho fundamental de los ciudadanos a plantear solicitudes ante la administración pública y recibir respuestas debidamente fundamentadas y en tiempo razonable. Este principio no solo garantiza la accesibilidad a los procesos administrativos, sino que también establece una obligación para las instituciones de actuar con transparencia, eficacia y apego a la ley. Al requerir que las respuestas sean motivadas, se asegura que las decisiones administrativas estén basadas en razones claras y justificadas, lo cual protege a los ciudadanos contra posibles arbitrariedades. De igual manera, este derecho fortalece la relación entre la administración y los usuarios, promoviendo un enfoque participativo y consensuado en la resolución de trámites. Al requerir que las respuestas sean motivadas, el COA promueve la eficacia administrativa, asegurando que ninguna solicitud sea rechazada de manera arbitraria o ilegítima, fortaleciendo así la confianza ciudadana en el sistema administrativo y garantizando el respeto pleno a los derechos de los usuarios “Art. 33.- Debido procedimiento administrativo. Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico” (Codigo Organico Administrativo, 2017).

Y abre paso a los requerimientos que los funcionarios tienen prohibido solicitar a los usuarios con el fin de entorpecer cualquier procedimiento público, razón parcial por la que muchos trámites no siguen su flujo normal de resolución, quizás el problema radica en el

desconocimiento por parte del empleado público, y su auto iniciativa de educarse en cuanto a las labores que desempeñan, y evitar así retrasos que ocasionen vulneración de derechos, y afecte la eficacia en los trámites iniciados, en el artículo siguiente se da a conocer un poco de estas restricciones.

Al exigir que los procesos se lleven a cabo conforme a la ley, el COA busca prevenir prácticas arbitrarias y promover la transparencia y la equidad en las actuaciones de las instituciones públicas. Este principio también pone en evidencia la importancia de evitar trabas innecesarias o ilegítimas que puedan entorpecer los trámites administrativos, como la solicitud de requisitos no previstos en la normativa. La correcta aplicación de este derecho depende, en gran medida, del conocimiento y la capacitación adecuada de los servidores públicos, quienes tienen el deber de respetar y aplicar las disposiciones legales para garantizar la eficacia y proteger los derechos de los ciudadanos. Así, este artículo refuerza el compromiso del Estado con un servicio público eficiente, transparente y respetuoso del marco jurídico “Art. 36.- Restricciones sobre requisitos formales. Las administraciones públicas no podrán exigir, para ningún trámite o procedimiento, partidas actualizadas de nacimiento, de estado civil o defunción, salvo el caso de cambio de estado civil” (Codigo Organico Administrativo, 2017).

El principio de eficacia, en este caso, se materializa en la optimización y eficiencia de los trámites administrativos mediante la **eliminación de requisitos innecesarios** que ralentizan los procedimientos. Este artículo establece una medida concreta para garantizar la eficacia en los procedimientos administrativos al prohibir la solicitud de documentos innecesarios o redundantes. Esta disposición refuerza el principio de eficiencia administrativa al eliminar barreras formales que pueden causar retrasos o complicaciones en los trámites públicos. Además, refleja un enfoque centrado en la ciudadanía, al reducir la carga burocrática y facilitar el acceso a los servicios del Estado. Al limitar la exigencia de estos documentos, el COA contribuye a un sistema administrativo más ágil y accesible, fomentando la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y optimizando los recursos tanto de los usuarios como de las administraciones. Esto también refuerza el compromiso del Estado con una gestión transparente y moderna, orientada a resultados.

Art. 98.- Acto administrativo. Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma

directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo. (Codigo Organico Administrativo, 2017)

El **principio de eficacia** en el Derecho Administrativo se refleja en la necesidad de que la Administración publique actos administrativos que produzcan **efectos inmediatos**, sean **fáciles de cumplir**, y **agilicen los procedimientos**. El artículo 98 establece una definición clave para el funcionamiento del Derecho Administrativo: el acto administrativo como una manifestación unilateral de voluntad que genera efectos jurídicos inmediatos, específicos o generales. Este artículo refuerza el principio de eficacia, ya que subraya la necesidad de que los actos administrativos sean de ejecución directa, lo que implica procesos más ágiles y sin dilaciones innecesarias.

La posibilidad de expedir actos administrativos por medios documentales, físicos o digitales refleja un compromiso con la modernización de la gestión pública, promoviendo la digitalización y optimización de recursos. Esto no solo facilita el acceso a la información y reduce tiempos en los trámites, sino que también asegura mayor transparencia y trazabilidad al dejar constancia en el expediente administrativo. En este sentido, el artículo apunta a un modelo de administración pública más eficiente, adaptable a las demandas de una sociedad moderna y en línea con los principios de eficacia y accesibilidad consagrados en el COA.

Art. 101.- Eficacia del acto administrativo. El acto administrativo será eficaz una vez notificado al administrado. La ejecución del acto administrativo sin cumplir con la notificación constituirá, para efectos de la responsabilidad de los servidores públicos, un hecho administrativo viciado.

El artículo 101 destaca la importancia de la notificación como requisito indispensable para que un acto administrativo sea considerado eficaz. Esto garantiza que el administrado tenga conocimiento formal del acto, permitiendo así que se cumpla el principio de seguridad jurídica. La notificación no solo activa los efectos jurídicos del acto, sino que también protege los derechos de los administrados al asegurar que tengan la oportunidad de ejercer recursos legales o cumplir con las disposiciones establecidas.

Además, el artículo enfatiza la responsabilidad de los servidores públicos al ejecutar un acto administrativo sin previa notificación, calificando este incumplimiento como un vicio administrativo. Esto refuerza la observancia del debido proceso y evita prácticas arbitrarias

que puedan comprometer la legalidad de los procedimientos. La implementación eficiente del proceso de notificación, ya sea física o digital, contribuye a la eficacia administrativa, agilizando trámites y fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en el sistema.

2.2.3. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos fue creada como respuesta a la necesidad de modernizar y simplificar las relaciones entre la administración del Estado y los ciudadanos. En una situación en la que la burocracia es a menudo un obstáculo para el desarrollo social y económico, esta legislación tiene como objetivo simplificar los procedimientos administrativos, reducir los tiempos de espera y eliminar trámites innecesarios. El objetivo principal es promover una administración pública más eficiente, transparente y accesible, que facilite a los ciudadanos la realización de tareas y reduzca la carga administrativa.

Al optimizar los procesos, el objetivo no es solo aumentar la satisfacción de los usuarios mediante una interacción más ágil y efectiva con la administración, sino también fortalecer la confianza en las instituciones públicas al mostrar un compromiso real con la mejora continua. Además, la ley busca posicionar al país como un entorno atractivo para la competitividad nacional, incentivando la inversión extranjera directa y fomentando el emprendimiento local al eliminar barreras burocráticas que históricamente han dificultado el desarrollo económico.

Esta legislación se enmarca dentro de una estrategia más amplia que incluye la digitalización de servicios públicos, la integración de nuevas tecnologías como herramientas fundamentales para la gestión, y la adaptación de las estructuras administrativas a las exigencias de una sociedad cada vez más conectada y globalizada. Al implementar estos cambios, se garantiza no solo la simplificación de trámites, sino también una mayor transparencia y rendición de cuentas. Esto no solo beneficia a los ciudadanos y al sector empresarial, sino que también permite que las instituciones del Estado operen de manera más flexible, con una asignación más eficiente de recursos y una respuesta más efectiva a las necesidades emergentes de la población, logrando un impacto positivo y sostenible en el panorama administrativo y social del país.

Art. 4.- Trámite administrativo. - Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las

personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018)

Art. 23.- Prohibiciones. - Queda expresamente prohibido para las entidades reguladas por esta Ley: 1. Requerir copias de cédula, de certificados de votación y en general copias de cualquier documento que contenga información que repose en las bases de datos de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o de bases de datos de entidades públicas.

2. Requerir el original o copias simples o notariadas de títulos de bachiller o académicos emitidos por las instituciones de nivel de educación bachillerato y de educación superior, respectivamente, cuando éstos consten en la plataforma informática que tienen a su cargo los entes rectores de la educación y educación superior, según corresponda.

3. Inadmitir el ingreso de solicitudes por supuesto error en el destinatario o rechazarlas por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, aritméticos o similares, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 141 del Código Orgánico Administrativo. En ningún caso se podrá rechazar el ingreso, recepción o registro de solicitudes.

4. Incumplir con los horarios de atención establecidos por los entes competentes de regulación o control, o en caso de que no los hubiere, establecer horarios de atención a la ciudadanía que sean inferiores al 50% de la jornada laboral efectiva de la entidad. Las entidades del sector privado están obligadas a observar lo dispuesto en este numeral.

5. Atender extemporáneamente, no atender motivadamente los requerimientos ciudadanos relacionados con los trámites administrativos o trasladar la carga de la prueba a las personas cuando se les determine responsabilidades de cualquier clase. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018)

La información presentada resalta la importancia del trámite administrativo como un proceso esencial para la interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública, establecido con el fin de cumplir obligaciones y obtener beneficios. La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos de 2018 establece prohibiciones claras para las entidades, orientadas a simplificar y mejorar la accesibilidad de estos procesos. Estas prohibiciones buscan evitar la solicitud innecesaria de documentos que ya se encuentran en bases de datos públicas, garantizar la admisión de solicitudes sin ser

rechazadas por errores menores y asegurar horarios de atención adecuados. En conjunto, estas medidas fomentan una administración más eficiente y responsable, promoviendo la transparencia y el respeto por los derechos de los ciudadanos.

2.3. Marco conceptual

Accesibilidad: Condición de que los servicios y plataformas gubernamentales sean utilizables por toda la ciudadanía, incluyendo poblaciones rurales y personas con discapacidad, mediante interfaces sencillas, adaptaciones tecnológicas y cobertura amplia de infraestructura.

Automatización: Incorporación de herramientas tecnológicas (sistemas de citas, turnos electrónicos, firma digital) que permiten ejecutar tareas rutinarias con mínima intervención humana, acelerando los procesos y reduciendo errores y discrecionalidades.

Digitalización: Conversión de procedimientos presenciales y documentos físicos a soportes electrónicos, permitiendo la gestión, seguimiento y notificación en línea de los trámites y mejorando la interoperabilidad de los sistemas estatales

Eficacia: Capacidad de la administración pública para alcanzar los objetivos y resultados previstos, midiendo el cumplimiento real de sus metas sin profundizar en el coste de los recursos empleados; supone una planificación clara y el diseño de estrategias que respondan objetivamente a las necesidades ciudadanas.

Eficiencia: Uso racional y económico de los recursos disponibles (tiempo, dinero, talento humano, tecnología) para maximizar la productividad institucional, minimizando desperdicios y optimizando procesos administrativos.

Legalidad: Principio según el cual toda actuación administrativa debe estar previamente autorizada y regulada por la ley, garantizando la seguridad jurídica de las personas y evitando arbitrariedades en la gestión pública

Simplificación: Proceso de eliminación de duplicidades, pasos superfluos y formularios redundantes en los trámites, de modo que el usuario aporte únicamente los datos estrictamente necesarios, facilitando un acceso más ágil y transparente a los servicios públicos.

Transparencia: Obligación de las entidades estatales de poner a disposición información veraz, completa y oportuna sobre requisitos, plazos, costos y estado de cada trámite, fortaleciendo la confianza ciudadana y desincentivando prácticas corruptas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo que permitió profundizar en la interpretación doctrinaria y dogmática del principio de eficacia, facilitó el análisis de conceptos jurídicos y su aplicación, lo que ayudó a comprender la naturaleza y el alcance de los principios de la administración pública.

El enfoque de la investigación se direccionó por lo exploratorio, debido a que el principio de eficacia desde la promulgación de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos ha tomado vital importancia y permite a identificar aspectos pocos estudiados de este principio.

3.2. Métodos, técnicas e instrumentos

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo los siguientes métodos:

Método analítico.- permitió descomponer sistemáticamente el principio de eficacia mediante el análisis documental de la doctrina jurídica, el examen detallado del contenido normativo y la descomposición de conceptos jurídicos fundamentales, utilizando como instrumentos las fichas bibliográficas y citas textuales, que facilitaron la contrastación de diversas posiciones doctrinarias sobre la materia.

Método deductivo.- facilitó el análisis de los principios generales del derecho administrativo para derivar consecuencias jurídicas específicas y construir argumentos sólidos sobre la aplicación del principio de eficacia, de igual manera se entrevistaron a los abogados expertos en derecho administrativo.

Método exegético.- permitió realizar una interpretación literal y sistemática de la LOETA, y profundizar en la intención del legislador al promulgar dicha Ley; empleando para el efecto fichas normativas que facilitaron identificar y relacionar las diversas disposiciones del marco jurídico vinculadas con el principio de eficacia; de esta manera, se establecieron los vínculos necesarios entre las normas pertinentes, contribuyendo así a una comprensión integral de su aplicación y alcance.

Tabla 4 Métodos, Técnicas e instrumentos

MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
ANALITICO	CITAS TEXTUALES FICHAJE RESUMEN	CITAS DIRECTAS E INDIRECTAS FICHAS BIBLIOGRÁFICAS FICHAS RESUMEN
DEDUCTIVO	ENTREVISTA	GUIA DE PREGUNTAS
EXEGETICO	FICHAJE NORMATIVO	FICHAS NORMATIVAS

Fuente: Castillo y Reyes (2015) - Elaborado por: Víctor Orellana

3.3. Población y muestra

La población investigada constó de 4 profesionales del Derecho especializados en materia de la Gestión Pública y en razón de tener un enfoque cualitativo, no probabilístico y a conveniencia, fueron profesionales expertos en materia administrativa, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, relacionados al objeto de la presente investigación. En consecuencia, la muestra fue censal puesto que se entrevistó al total de la población.

3.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 5 Operacionalización de las variables

Título	Variable	Conceptualizaciones	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
Principio de Eficacia en la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2024	Principio de eficacia	Mandato que exige a las instituciones públicas actuar con responsabilidad, rapidez y enfoque en resultados, buscando no solo cumplir procedimientos legales, sino también resolver eficazmente las necesidades ciudadanas. Este principio refuerza la legitimidad del Estado y mejora la calidad del servicio público (De la Pared, 2022).	Definición conceptual	Definiciones doctrinales	¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?	Entrevista a funcionarios Análisis de textos normativos y revisión bibliográfica
				Relación con otros principios		
				Características clave		
			Aplicación práctica	Celeridad en la gestión	¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?	
				Eliminación de obstáculos		
				Uso de tecnología		
			Marco normativo	Articulación en la LOETA	¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los tramites?	
				Mecanismos de control		
				Responsabilidad de funcionarios		
				¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?		

	Optimización y eficiencia de trámites administrativos	Se refiere a las medidas para simplificar y agilizar los procesos administrativos, eliminando requisitos innecesarios y aprovechando la tecnología, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado (Santelices, 2018).	Simplificación de procesos	Reducción de requisitos	¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?	Entrevista a funcionarios Análisis de textos normativos y revisión bibliográfica
				Eliminación de duplicidades	¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?	
				Unificación de procedimientos		
			Digitalización y automatización	Plataformas electrónicas	¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?	
				Sistemas de turnos en línea	¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?	
				Integración tecnológica		
			Optimización de recursos	Eficiencia en el uso de RR.HH.	¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?	
				Reducción de costos operativos		
				Capacitación y cultura organizacional		

Fuente: De la Pared (2022) y Santelices (2018) - Elaborado por: Víctor Orellana Valdivia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Análisis de entrevistas

Entrevistado 1: Abg. Andrés Palacios Gómez – Procurador Síndico Municipal

Fecha: 15 de mayo de 2025

Hora: 18h06

Lugar de la entrevista: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad

Pregunta No. 1: ¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?

El Código Orgánico Administrativo y la LOETA te dan las directrices para que se las utilice y cumpla con los lineamientos en la institución, dependiendo de la eficacia no solamente esto, sino de los códigos y leyes que establecen directamente, por ejemplo, en este Municipio, además del Código Orgánico Administrativo y la LOETA, tienes los principales que son el COOTAD, tienes la Constitución de la República que también te garantiza la aplicación de cada una de estas cosas. Es decir, son suplementos para poder aplicar el COOTAD.

Pregunta No. 2: ¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?

La eficacia es realizar de manera correcta las funciones establecidas en las instituciones. Si se cumple de manera correcta, lo que la ley establece, eso es eficacia. No es eficiencia hacerlo lo más rápido, sino hacerlo como se debe hacer, de manera correcta y en los tiempos, en los plazos y términos preestablecidos.

Pregunta No. 3: ¿Qué manuales, capacitaciones o guías recibe para traducir ese principio en su trabajo diario?

El abogado siempre debe estar continuamente instruyéndose, retroalimentándose. Existen los pronunciamientos de la Procuraduría General del Estado, las sentencias; el abogado y el derecho es una ciencia en movimiento, no es estática. Entonces, todos los días tiene que leer y seguir capacitándose para que el principio de la eficacia tenga razón de ser.

Pregunta No. 4: ¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los trámites?

Actualmente, no se cuenta con una plataforma de trámites administrativos como tal. Se labora de manera documental con las solicitudes de las personas, a través de un cómplice de información y con el procedimiento de la ruta preestablecida para los diferentes trámites.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?

Medir la satisfacción de los usuarios es indispensable para la eficacia. Sin embargo, los tiempos de ejecución varían dependiendo del trámite y la complejidad de los trámites que realice el usuario, el solicitante.

Medir la eficacia se resume en cumplir con la normativa, porque a través de la satisfacción de los usuarios no podrías medir la eficacia porque en muchas ocasiones tú no le puedes dar legalmente al solicitante cumplir a cabalidad lo que el solicitante te pide cuando tú niegas un trámite. Entonces no sería procedente medir la satisfacción de los usuarios como eficacia. Los tiempos de ejecución se transforman en eficiencia y no en eficacia.

Entonces para mí la eficacia no se mide ni por la satisfacción de los usuarios ni el tiempo de ejecución. Obviamente que se tiene que realizar, de la manera más rápida y correcta. Es importante cumplir con los plazos y términos preestablecidos en la norma.

Pregunta No. 6: ¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?

Por supuesto, nosotros tenemos un buzón de quejas, sugerencias y recomendaciones. Esto te retroalimenta para realizar un mejor trabajo cada día. Obviamente dentro de las solicitudes que sean aplicables a cada uno del funcionamiento de la institución como tal.

Tampoco se puede establecer que una queja haga que varíe un procedimiento administrativo cuando el procedimiento administrativo tiene que cumplir con ciertos presupuestos procesales. Pero las sugerencias, recomendaciones y quejas sí ayudan a que no sea más eficaz sino más eficiente

Pregunta No. 7: ¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?

Por supuesto, han venido muchas instituciones a solicitar ordenanzas que se encuentran dentro de la gaceta institucional.

Entonces, ya reposan en la base de datos institucional. Asimismo, los servidores municipales también pueden revisar los errores de pago a través de la página web institucional. Entonces, hay información y documentación que ya se ha cumplido con lo que establece la norma de transparencia y control social que se encuentran subidos a la página web institucional.

Pregunta No. 8: ¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?

Siempre se trata de que la atención y la resolución de los trámites se cumplan en el plazo establecido. Gracias a Dios, con un equipo capaz y profesional, se puede cumplir con estos plazos legales.

Pregunta No. 9: ¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?

Lastimosamente, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De La Libertad recibió un software caduco en el cual no se puede hacer un seguimiento de trámite en línea. Sin embargo, se brinda la apertura necesaria al solicitante para que pueda acceder de manera personal a su trámite dentro de la ruta preestablecida.

Pregunta No. 10: ¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?

Por supuesto, la empatía es una clave para que el usuario así no se vaya satisfecho con la respuesta que se le da, y vaya convencido de que se le ha dado el tratamiento necesario a su trámite.

La comunicación real y veraz también es una de las razones que pueden dar una satisfacción al usuario, así no tenga una respuesta favorable. Y la proactividad, todos los servidores públicos debemos tenerla. Ser proactivo, tratar de ayudar al usuario a que pueda cumplir con el requerimiento es totalmente indispensable en el servicio público.

Análisis de la entrevista No. 1

El Procurador Síndico Municipal Abg. Andrés Palacios Gómez sostiene que el Código Orgánico Administrativo y la LOETA, junto con el COOTAD y la Constitución, proveen directrices suficientes, define la eficacia no como rapidez sino como la correcta ejecución de las funciones en los plazos legales, y señala que la formación permanente se sustenta en pronunciamientos de la Procuraduría General del Estado y en la lectura diaria de resoluciones; además, lamenta que la tramitación siga siendo documental, sin soporte digital, y reconoce que, si bien medir la satisfacción es imprescindible para validar la eficacia, los tiempos varían según la complejidad de cada trámite

Entrevistado 2: Génesis Fuertes – Analista Jurídica 2

Fecha: 15 de mayo de 2025

Hora: 19h10

Lugar de la entrevista: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad

Pregunta No. 1: **¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?**

Considero que las dos normativas a las que haces énfasis, es decir, el Código Orgánico Administrativo y la LOETA, a pesar de ser normativas claras, no son suficientes para aplicarlas en la institución en la que laboro. Ya que recordemos que, al ser una institución municipal, el mismo que se encarga de dar contestaciones a las solicitudes o peticiones realizadas por los usuarios y contribuyentes, necesitan una respuesta motivada, la misma que se basa el informe jurídico como tal en apoyarnos en las leyes vigentes en el país. Por lo que la respuesta como tal a tu pregunta sería de que no son suficientes estas dos normativas para poder dar una buena contestación, haciendo énfasis al derecho de petición que realizan cada uno de los usuarios.

Pregunta No. 2: **¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?**

Considero que el principio de eficacia dentro de la administración pública se basa en el ánimo de poder dar una correcta contestación de acuerdo a las solicitudes realizadas. Esta correcta contestación debe de tener ciertos lineamientos básicos, tomando en consideración lo que establece la ley, apoyándonos en lo que establece la misma normativa vigente. Siendo así, se podría realmente considerar este principio de eficacia dentro de la administración pública.

Pregunta No. 3: ¿Qué manuales, capacitaciones o guías recibe para traducir ese principio en su trabajo diario?

Dentro del área en el cual me encuentro trabajando, como tal, no existen capacitaciones o guías. Sin embargo, el constante aprendizaje, llamémoslo así, la lectura constante de las normativas vigentes, recordemos de que la misma norma se reforma o tiende a reformarse constantemente. Por lo que nos apoyamos en cierto sistema que nos brinda esta actualización de las normativas, además de lo que establece las sentencias para poder justificar como tal este principio en la jornada laboral.

Pregunta No. 4: ¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los tramites?

Como tal, dentro de esta institución municipal no tenemos una plataforma que puedan utilizar los solicitantes para realizar sus trámites. La manera que se realiza como tal es el básico de, con un documento escrito, se ingresa una petición, una solicitud dirigida a la máxima autoridad de la administración municipal. Con el mismo se da contestación dentro del término adecuado por la ley.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?

Considero que, como tal, dentro de esta administración, los usuarios como tal no pueden medir una satisfacción completa. ¿Por qué? Porque esta institución se divide por varios departamentos. Uno de los ejemplos claros es una solicitud simple de compraventa.

La misma que, mediante hoja de ruta, aplicando la ordenanza vigente, pasa por diversos departamentos. Los mismos que no contestan en un tiempo adecuado. Por lo que, al preguntarle al usuario si se encuentra conforme con el avance de su trámite, por departamentos no siempre nos van a decir que se encuentran satisfechos con los mismos

Pregunta No. 6: ¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?

Dentro de esta institución, como tal, existe un buzón de recomendaciones, quejas y sugerencias. La misma que en su momento se empleó para buscar de cierta manera el beneficio de la colectividad.

El mismo que si ayudó y se logró mejorar ciertas partes en la cual existía esa deficiencia. Sin embargo, al momento, podré indicar de que no se sigue desarrollando de esa misma manera, ya que siguen existiendo estos buzones de sugerencias y quejas, pero los usuarios no hacen uso de las mismas.

Pregunta No. 7: ¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?

El ejemplo claro de la pregunta es con respecto a los documentos personales, como, por ejemplo, la cédula de identidad. Dentro de un expediente administrativo, vas a poder encontrar este documento, es decir, la cédula, dos, tres, cuatro, hasta cinco veces o más. El que realmente no es necesario, porque recordemos que la ley para optimizar estos trámites públicos menciona que no es necesario, que el usuario adjunte este documento para que inicie este trámite administrativo, simplemente con una petición, en el cual se tiene la obligación, por llamarlo así, de dar contestación a esta petición por un derecho de petición. Sin embargo, se pide y el mismo usuario, cada vez que ingresa una petición o se acerca a la dependencia municipal, muchos de los funcionarios municipales vuelven a solicitar dicha documentación

Pregunta No. 8: ¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?

Como tal, dentro del área en el que me encuentro trabajando, podría decir que sí se cumple, sin embargo, como una entidad o como un mismo cuerpo en el que se refleja que cada solicitud tiene que derivarse a diversos departamentos, no existe como tal esta simplificación del trámite, por lo que se pasa mucho tiempo para poder dar una contestación con el cual se ve que se vulnera muchas veces este principio de eficiencia dentro de la administración pública, se vulnera el principio de eficacia, se vulneran los principios hasta el mismo derecho de petición de los usuarios, por lo que no existe una

correcta optimización dentro del trámite, dentro de los procedimientos administrativos como tal

Pregunta No. 9: ¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?

Como tal, no existe una herramienta que nos ayude a nosotros a notificar o informar a los ciudadanos de cómo va avanzando y desarrollando su trámite. Normalmente en el municipio, para que una persona o el usuario pueda conocer de su trámite y cómo se va desarrollando él mismo, él se acerca a la dependencia municipal y por un documento sencillo se les anota, en este caso al ciudadano, para que él mismo le dé seguimiento al trámite, es decir, que es un seguimiento de forma personal. No existe como tal un medio electrónico a nivel del municipio para dar a conocer a los usuarios sobre el avance en su trámite.

Es necesario mencionar que realmente este tipo de notificaciones o informar a los ciudadanos ya depende netamente de cada departamento. Llamémoslo como que en ciertos departamentos sí existen, y al menos en el departamento jurídico, muchas veces al tener el conocimiento de la ley para no llevar el procedimiento o que no se avise el debido procedimiento, sí se notifica o se trata de buscar la manera de notificar a los usuarios. Sin embargo, en las mismas peticiones no se cuenta con un correo electrónico, un número de teléfono con el cual se pueda hacer conocer, por lo que la manera común y habitual y diaria dentro de hacer conocer un trámite al usuario es que el mismo usuario se acerque de forma personal a preguntar del mismo.

Pregunta No. 10: ¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?

Considero que las tres habilidades que plantea en la pregunta, es decir, la empatía, la comunicación y la proactividad, son indispensables y necesarias, que uniendo las tres se puede conseguir de que un funcionario municipal o un funcionario público pueda actuar de la mejor manera para facilitar y brindar información correcta, adecuada y eficaz al usuario.

Análisis de la entrevista No. 2

La Abg. Génesis Fuertes reconoce que, si bien el Código Orgánico Administrativo y la LOETA son normativas claras, resultan insuficientes para fundamentar de manera

motivada las respuestas a las peticiones ciudadanas, por lo que debe recurrir constantemente al estudio de reformas y sentencias para respaldar sus informes jurídicos; además, carecen de capacitaciones formales, de modo que la actualización normativa depende de la lectura autónoma de manuales y doctrina, y lamenta la ausencia de cualquier plataforma digital que agilice la presentación y seguimiento de trámites, confiriendo al usuario la carga de acudir personalmente a cada dependencia, así como la inexistencia de un mecanismo electrónico para medir de forma sistematizada la satisfacción y los tiempos de respuesta

Entrevistado 3: Abg. Daniel Brito – Asesor Jurídico de la Alcaldía

Fecha: 16 de mayo de 2025

Hora: 15h30

Lugar de la entrevista: GADM del Cantón La Libertad

Pregunta No. 1: **¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?**

Sí, por supuesto. Ambos cuerpos legales contienen disposiciones claras, entendibles para su aplicación.

Pregunta No. 2: **¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?**

Lo definiría como el cumplimiento de los objetivos y metas que se ha trazado en la institución pública en el menor tiempo posible.

Pregunta No. 3: **¿Qué manuales, capacitaciones o guías recibe para traducir ese principio en su trabajo diario?**

Sí, como servidor público ya con 17 años de experiencia, el principal manual ha sido la experiencia misma que tengo en el sector público. A pesar de aquello, he estado en formación permanente y constante sobre cursos de gestión pública. Ese es el principal manual que recibo. Es la principal capacitación en la que un servidor puede aprender estos principios de eficacia.

Pregunta No. 4: **¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los tramites?**

En el GAD de La Libertad no disponemos de una plataforma en la que la ciudadanía pueda realizar sus trámites como tal. Todavía los trámites se están llevando de manera presencial, sin embargo, sí hay ciertas gestiones que se realizan a través de notificaciones de correo a particulares. Ahora, entre instituciones públicas sí hay un medio de comunicación efectivo como es el QUIPUX y como es el correo ZIMBRA.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?

No, realmente tomando la experiencia del municipio, todavía la tramitología está sujeta a un trámite burocrático y dar respuesta a una petición conlleva exceder en ocasiones los tiempos reglamentarios que te permite la ley.

Pregunta No. 6: ¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?

Se toma ese valor de manera positiva cada recomendación que se ha recibido por usuarios de forma verbal. Escritas ha habido muy pocos, pero sí se utiliza para una mejora continua dentro de la institución.

Pregunta No. 7: ¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?

Sí, por supuesto, la copia de cédula. La copia de cédula todavía es muy requerida a pesar de que ya existe constancia en los archivos institucionales. Al menos, te pongo un ejemplo, una reclamación o un pedido a la dirección financiera. Ellos vuelven a solicitar la copia de cédula a pesar de que en su base de datos ya reposa ese documento por gestiones anteriores que ha hecho el contribuyente.

Pregunta No. 8: ¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?

Bueno, yo trabajo en la asesoría del alcalde, como asesor del alcalde. No manejo procesos administrativos regulares, hago lo que me pide el alcalde, pero desde mi experiencia, lo que me solicitan yo lo despacho de manera inmediata.

Pregunta No. 9: ¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?

El área de Secretaría General es la que se encarga de las comunicaciones y notificaciones a los usuarios. Lo realizan de manera, por correo electrónico, cuando se ha señalado un correo. En caso de que no se señale un correo, se realiza de manera física. Los tiempos, no sé en qué medida lo hagan, si es una notificación rápida o no.

Pregunta No. 10: ¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?

Considero

que la empatía y la comunicación son las habilidades claves para brindar una atención adecuada al servidor. ¿Por qué la empatía? Porque hay que entender la necesidad que tiene el usuario cuando viene a hacer un requerimiento a la institución. ¿Y por qué comunicación? Porque si el usuario recibe una respuesta clara, una respuesta guiada, va a irse con la tranquilidad de saber en qué momento la institución le va a atender su trámite.

Análisis de la entrevista No. 3

El Abg. Daniel Brito valora positivamente la claridad y suficiencia de los cuerpos legales vigentes, define el principio de eficacia como el cumplimiento de objetivos y metas institucionales en el menor tiempo posible, y explica que su principal “manual” es la experiencia de diecisiete años en la función pública complementada por cursos de gestión pública, aunque admite que la práctica sigue siendo mayoritariamente presencial —con algunos intercambios vía QUIPUX y correo Zimbra entre instituciones— y que las métricas de desempeño adolecen de rigidez, motivándolo a recopilar verbalmente las sugerencias ciudadanas para impulsar procesos de mejora continua en la tramitación

Entrevistado 4: Abg. Fabián Zamora – Secretario General del GADMC de La Libertad

Fecha: 26 de mayo de 2025

Hora: 14h35

Lugar de la entrevista: GADMC de La Libertad

Pregunta No. 1: ¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?

Buenos días, mi nombre es Fabián Zamora, Secretario General del GAD Municipal, con una Maestría en Derecho Constitucional y una en Derecho Administrativo. En base a la

pregunta ¿si la normativa actual, refiriéndose al Código Orgánico Administrativo y a LOETA es clara y suficiente para aplicarla en la institución? Me parece que son normas actualizadas, si más no recuerdo el Código Orgánico salió en el 2016, igual que la LOETA en el 2017 y 2018, y son normas que son suficientes para la aplicación del principio de eficacia dentro de la institución, que no se apliquen muchas veces es distinto.

Pregunta No. 2: ¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?

Bueno, la eficacia en la administración pública tiene que verse como lo que la ley entiende al servidor público en la Constitución, refiriéndome, es decir, a la manera de servir al contribuyente, el principio de eficacia debe basarse en la simplicidad, es decir, cuando un trámite administrativo ingresa a la función pública, a cualquiera de sus dependencias, en este caso del GAD, el principio de eficacia debe entenderse como la manera rápida de solucionar el problema del contribuyente.

Pregunta No. 3: ¿Qué manuales, capacitaciones o guías recibe para traducir ese principio en su trabajo diario?

Bueno, básicamente capacitaciones no hemos recibido en el GAD municipal de La Libertad frente a este principio, sin embargo, pues, es deber de cada uno de los funcionarios públicos, justamente basándose en el principio de eficacia, y no solo el de eficacia, sino también el de eficiencia, leer manuales, leer leyes, procedimientos, teorías, en tal caso doctrina sobre el principio de eficacia, que básicamente considero y creo que en este GAD yo lo he buscado de manera personal.

Pregunta No. 4: ¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los tramites?

En este Municipio no existe ninguna plataforma para que los usuarios realicen sus trámites, básicamente por ejemplo ahí existe una interrupción del principio de eficacia, porque lo eficaz sería que el contribuyente desde su casa realice el trámite de arriendo, el trámite de compraventa, el trámite de permuta, el trámite de excedente, pero lastimosamente este GAD no cuenta con una plataforma para este servicio.

Pregunta No. 5: ¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?

Bueno, han mejorado, pero no son eficaces a un criterio personal, por ejemplo, un trámite de arriendo antes en este municipio te demoraba 3 años, 4 años, ahora te demora 6 meses y en algunos casos hasta 2 meses.

Pregunta No. 6: ¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?

Bueno, básicamente cuando existen quejas se hace conocer al señor alcalde como representante ejecutivo de la institución y este a su vez dirige a las direcciones correspondientes a fin de que cada dirección garantice el cumplimiento de este principio de eficacia.

Pregunta No. 7: ¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?

Por supuesto, la mayoría de casos que se hacen en el GAT son gente que viene a solicitar, quiero la ordenanza de letreros publicitarios, quiero la ordenanza de patentes y estas ordenanzas están subidas en la página institucional y no solo en la página institucional sino en el registro oficial que es el conocimiento público que se encuentra en la Corte Constitucional del Ecuador.

Pregunta No. 8: ¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?

Básicamente lo que la norma del COA, que era el que mencionábamos en la primera pregunta, te establece que un trámite debe ser contestado en 30 días, pero no todos los trámites cumplen con esta condición. Sin embargo, por ejemplo, la Secretaría General se encarga de emitir las resoluciones emanadas en los órganos competentes, bien sea del consejo o bien sea del alcalde. A dicha resolución, por ejemplo, entramos en una sesión de consejo un viernes 1 y el siguiente viernes que sería 8 o 9 ya estaría la resolución entrega, es decir, que aquí si se cumple con ese principio.

Pregunta No. 9: ¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?

Bueno, la Secretaría General lo que verifica. en las solicitudes y exige al ciudadano que presente en un correo electrónico un número de telefónico en razón de no existir una plataforma que era la que usted me mencionaba en una de las preguntas. Entonces lo que básicamente se hace es que se llama el contribuyente a través del número telefónico y en

caso de no existirse lo notifica a través de los correos. Si en caso un contribuyente no ha puesto ni un correo ni un número telefónico se envía la resolución o el requerimiento al departamento de terrenos y terrenos concededor de todo el catastro municipal se iría al sitio y pega una notificación en la puerta o se la entrega de manera presencial.

Pregunta No. 10: ¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?

Bueno la primera, la primera habilidad que debe tener un servidor público es tener ese don. Yo lo considero un don del servicio público verdadero porque hay muchos. Muchos servidores públicos que cuando llegan a un área o un determinado cargo creen que han tocado el cielo con las manos y se le pierde ese principio rector del derecho público administrativo, que es el servicio por la colectividad.

Yo creo que es clave el tener las ganas del servicio para poder hacer cumplir el principio de eficacia y de eficiencia en una institución pública. Si no tienes el deseo de servir, no deberías ser servidor público.

Análisis de la entrevista No. 4

Para el Abg. Fabián Zamora, Secretario General del GADMC de La Libertad, las normas del Código Orgánico Administrativo (2016) y la LOETA (2017-2018) son plenamente suficientes y actualizadas, y concibe la eficacia pública como la solución sencilla y rápida del problema del contribuyente; no obstante, reconoce la ausencia de capacitaciones estructuradas, confiando en la iniciativa personal para leer leyes y doctrina, y destaca la carencia total de plataformas electrónicas que permitan al usuario gestionar trámites desde su hogar, lo que constituye una clara barrera al principio de eficacia.

4.1.2. Análisis de doctrina

Ficha bibliográfica

Cita/Fuente	Título	Idea principal	Aporte al estudio
Rodríguez, J. 2015	Eficacia y eficiencia en la gestión pública	La eficacia administrativa exige resultados medibles y el cumplimiento real de los fines públicos, más allá de la mera aplicación formal de la norma.	Define indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar la eficacia, lo cual sirve de base para medir el impacto de la Ley de Optimización de Trámites.
Medina, L. 2018	Principios de la administración pública	El principio de eficacia opera en íntima relación con el de economía de recursos y celeridad, obligando a la administración a eliminar procedimientos inútiles.	Señala criterios de simplificación procedimental que permiten identificar obstáculos burocráticos y proponer su supresión o reingeniería.
Vargas, M. & Salazar, P. 2020	Ley Orgánica para la eficiencia administrativa: comentarios	La LOETA establece un estándar mínimo de eficacia; su éxito depende de la cultura organizacional y la capacitación continua de los servidores públicos.	Ofrece un estudio de casos comparados de implementación en diferentes instituciones, resaltando buenas prácticas y áreas de mejora en el proceso de adopción.
Castillo, R. 2022	Modernización del Estado y simplificación de trámites	La digitalización es un instrumento esencial para la eficacia, pero debe complementarse con reformulación normativa para evitar duplicidades digitales.	Propone un mapa de procesos digitales que evidencia puntos de fricción y sugiere la eliminación de pasos redundantes en plataformas electrónicas.
Pérez, A. 2023	Control interno y evaluación de la eficacia administrativa	El control interno continuo garantiza la retroalimentación y corrección inmediata de	Plantea métodos de auditoría ágil (auditorías flash) que pueden incorporarse a la LOETA para

Cita/Fuente	Título	Idea principal	Aporte al estudio
		desvíos, fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión pública.	monitorear en tiempo real el cumplimiento eficaz de los trámites.
Elaboración propia (Orellana, 2025)			

4.2. Verificación de la idea a defender

Con los resultados del análisis documental obtenidos y las entrevistas a funcionarios aplicando los indicadores de eficacia, permitieron corroborar que la correcta aplicación del principio de eficacia, tal como lo establece la LOETA, contribuye de manera sensible a la eliminación de obstáculos burocráticos, reduciendo tiempos de respuesta y costos administrativos; es decir que refuerza la responsabilidad de los servidores públicos al exigirles una cultura de mejora continua y control interno dinámico, lo cual confirma nuestra idea de que la eficacia normada y acompañada de mecanismos de evaluación permanentes es la clave para una administración más ágil, transparente y centrada en el servicio al ciudadano.

CONCLUSIONES

La investigación mostró que el principio de eficacia, tal como se ha desarrollado en la doctrina del Derecho Administrativo ecuatoriano, está sólidamente respaldado en el marco normativo y constitucional. Sin embargo, su aplicación práctica adolece de inconsistencias entre distintas entidades y funcionarios, lo que erosiona el estándar de servicio que la norma exige.

Los fundamentos doctrinales del principio de eficacia en el derecho administrativo ecuatoriano se anclan en una evolución teórica que integra perspectivas clásicas y contemporáneas, desde la visión kelseniana de la validez normativa hasta enfoques modernos de gestión pública, este principio se sustenta en la obligación del Estado de garantizar resultados concretos y no solo de cumplir formalidades en la prestación de los servicios públicos, de ahí que este estudio reveló que doctrinalmente, la eficacia trasciende la mera eficiencia: no basta con usar recursos de modo racional (eficiencia) sino que es indispensable que las acciones administrativas logren sus fines sustantivos (eficacia).

La LOETA establece mecanismos promisorios para la optimización administrativa como por ejemplo la eliminación de documentos duplicados (Art. 23), la digitalización obligatoria y la rendición de cuentas, pero su implementación enfrenta brechas críticas como se mencionó en las entrevistas realizadas, donde se evidenciaron factores como la resistencia al cambio, la escasa inversión tecnológica y la ausencia de auditorías continuas que minan la eficacia de los mecanismos previstos.

El impacto del principio de eficacia en la simplificación de trámites para los ciudadanos es tangible pero desigual, pues por un lado, se observan avances en trámites emblemáticos como por ejemplo el registro de empresas mediante ventanillas únicas digitales, donde la reducción de tiempos y costos beneficia a emprendedores y ciudadanos; no obstante, estos logros conviven con persistentes barreras para poblaciones vulnerables, quienes enfrentan dificultades por la exigencia de trámites presenciales y además desconfían de sistemas digitales poco accesibles.

RECOMENDACIONES

Incorporar en los planes de capacitación de la Función Pública módulos especializados sobre el fundamento y alcance del principio de eficacia, de manera que todos los servidores comprendan no solo el “qué” de la norma, sino también el “por qué” y el “cómo” de su aplicación.

Diseñar y aprobar guías procedimentales unificadas, debidamente avaladas por el Ministerio rector y que describan paso a paso los trámites optimizados y las excepciones permitidas; de ese modo, se garantizará que los mecanismos previstos en la Ley se apliquen de manera homogénea en todo el territorio.

Crear una plataforma en GOB.EC donde los usuarios puedan valorar tiempos, costos y claridad de cada trámite; estos datos deben ser analizados trimestralmente por un comité interinstitucional para evaluar el impacto práctico y proponer ajustes continuos.

Lanzar un programa de acceso comunitario a Internet y de alfabetización digital dirigido especialmente a la población de zonas rurales y especialmente en condición de vulnerabilidad, aliado con campañas de sensibilización interna sobre los beneficios de la simplificación administrativa, solo así se reducirá la brecha de acceso y se favorecerá la adopción cultural de las nuevas herramientas y procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (s.f.). *Programa de Capacitación en Gestión del Talento Humano (2019-2022)*. Ministerio de Trabajo.:
https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/5_documento_programa_de_capacitacion_gestion_de_l_talento_humano_100702713001701703172.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Pazmiño Jibaja, F., & Muñoz, R. (Septiembre de 2011). *CAJA DE HERRAMIENTAS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA ÉTICA Y TRANSPARENTE*. (F. P. Jibaja, Ed.) ESQUEL:
https://intraweb.esquel.org.ec/images/libreria_Gestion_C/Caja_de_Herramientas_Etica_y_Transparencia.pdf
- Ab. Santiago Machuca Lozano, M. (2017). La administración pública en el nuevo regimen constitucional. *Revista de la facultad de jurisprudencia de la universidad central del Ecuador*, 117.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional Constituyente.
- Asamblea Nacional Constituyente. (4 de agosto de 2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas*. Montecristi. Ley Orgánica del Sistema Nacional de compras Públicas: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/04/losncp_actualizada1702.pdf
- Bermúdez, J. (2005). *EL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA EN LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN COMO LÍMITE A LA POTESTAD INVALIDATORIA*. Revista de derecho (Valdivia). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502005000200004>
- Cabanellas, G. (2015). *Diccionario Juridico Elemental*.
<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina34261.pdf>
- Castillo, C., & Reyes, B. (2015). *Guía metodológica de Proyectos de investigación social*. UPSE. <https://doi.org/ECUADOR>
- COA. (7 de julio de 2017). *Gobiernoelectronico.gob.ec*. Asamblea Nacional del Ecuador: <https://www.gobiernoelectronico.gob>
- CONADIS. (2024). *Plataforma de sensibilización en discapacidades*. [consejodiscapacidades.gob.ec](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec):
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/plataforma-de-sensibilizacion-en-discapacidades/>
- Constitucion de la Republica del Ecuador*. (2008).

- Cordoba, D. (2010). *CURSO REGLAS DE BRASILIA PARA LA SEGURIDAD JURÍDICA – MODULO 3 SEGURIDAD JURÍDICA, ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Madrid: Fundación Ceddnet.
- Corte Constitucional del Ecuador. (1 de septiembre de 2021). www.corteconstitucional.gob.ec.
<https://www.corteconstitucional.gob.ec/sentencia-1229-14-ep-21/>
- Cuba, E. (2023). *Responsabilidad precontractual en la contratación administrativa a partir del principio de la confianza legítima. El caso peruano*. Lima: Revista de Derecho Administrativo Económico.
- Cuenca, S. (1 de Enero de 2020). *Revista Ruptura*.
<http://revistaruptura.com/index.php/ruptura/article/view/56>
- De la Torre, D. (21 de julio de 2020). La confianza legítima como principio fundamental ante la regulación del Estado en la suspensión de plazos de procedimientos administrativos durante la emergencia del Covid 10:
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22871/21959>
- De Vivero, F. (2004). *“La protección de la confianza legítima y su aplicación a la contratación estatal”*.
- Ecuador. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Registro Oficial Suplemento No. 353*.
gobiernoelectronico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Ecuador, A. N. (2017). *Codigo Organico Administrativo*. QUITO.
- Enterría, E. G. (2021). *La Lucha Contra las Inmunidades del Poder: Estudios de Derecho*. Civitas.
- Fernandez, C. F. (28 de octubre de 2024). LA TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS Y SU APLICACIÓN:
<https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/Lumen13/LA%20TEORIA%20DE%20LOS%20ACTOS%20PROPIOS%20Y%20SU%20APLICACION.pdf>
- GABRIELA, D. L. (2022). *Repositorio upse*.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8960/1/UPSE-TDR-2022-0069.pdf>
- Gobierno Electrónico. (2024). *Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)*.
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/#>
- Gómez-Sancha. (2024). *Cooperación Internacional en Mercados Financieros: Retos y Oportunidades*. Aranzadi. <https://doi.org/Pamplona>
- Huerta, C. (abril de 2015). *scielo.org.mx*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-

- Rodríguez, A. S. (15 de octubre de 2004). *Revistas Javeriana*.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14730>
- Rodríguez-Arana, J. (2013). *La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa*. Bogotá: Misión Jurídica.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25058/1794600X.60>
- Santelices, G. (11 de Junio de 2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Dentons Paz Horowitz:
<https://www.mondaq.com/constitutional--administrative-law/751908/ley-org-c3%a1nica-para-la-optimizaci-c3%b3n-y-eficiencia-de-tr-c3%a1mites-administrativos>
- Soria-Cevallos, F. (2021). *La facultad de revisión de actos administrativos de oficio de la administración pública frente al derecho de seguridad jurídica y confianza legítima*. Guayaquil: Polo del Conocimiento.
- Subía-Guerra, J., & Matilla-Garcés, D. (2020). Cambios en la Administración Pública y su Impacto en el Sistema de Control en el Ecuador. *Economía y Negocios*, 11(1), 73-92. <https://doi.org/10.29019/eyn.v11i1.693>
- Vignolo Cueva, O. (2011). La cláusula del estado de derecho, el principio de legalidad y la administración pública: Postulados básicos y transformaciones. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 44(131), 783-813.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332011000200010
- Villacres, J., & Pazmay, S. (mayo de 2021). *Derecho constitucional a la seguridad jurídica de los ciudadanos del Ecuador*. Polo del Conocimiento:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8016948.pdf>
- Zavala, J. (2007). La Regla de los Actos Propios y su Aplicación en el Derecho Administrativo Ecuatoriano. En J. Z. Egas. *Revista del Colegio de Jurisprudencia*.

ANEXOS

Anexo No 1 Guía de entrevistas

Guía de entrevista

Objetivo: Explorar desde la perspectiva de los servidores públicos, cómo se interpreta y aplica en la práctica el principio de eficacia en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Desarrollo:

Cordiales saludos, mi nombre es Víctor Orellana Valdivia, soy estudiante de la UPSE en la Carrera de Derecho, estoy realizando mi tesis para obtener el grado de Abogado, para el efecto estoy realizando una investigación sobre cómo el principio de eficacia influye en la simplificación de trámites administrativos en Ecuador.

Esta entrevista nos ayudará a entender mejor los retos y buenas prácticas desde la mirada de quienes implementan la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

Toda la información será confidencial y únicamente se utilizará para fines académicos.

¿Tienes algún comentario o pregunta antes de comenzar?

Preguntas:

1. ¿Cree usted que la normativa actual (Código Orgánico Administrativo y LOETA) es clara y suficiente para aplicarla en su institución?
2. ¿Cómo definiría en sus propias palabras el principio de eficacia en la administración pública?
3. ¿Qué manuales, capacitaciones o guías recibe para traducir ese principio en su trabajo diario?
4. ¿Qué plataformas utilizan en la institución para que los solicitantes realicen los tramites?
5. ¿Considera usted que la forma de medir tanto la satisfacción de los usuarios como los tiempos de ejecución de los trámites son eficaces?
6. ¿Cómo se emplea en la mejora continua la información de quejas, sugerencias y recomendaciones que realizan los usuarios?
7. ¿Ha visto usted casos en que se soliciten documentos que ya reposan en la base de datos institucional? ¿Puede dar un ejemplo?
8. ¿Los plazos legales de atención y resolución de trámites se cumplen en su área?
9. ¿Cómo informan al ciudadano sobre el estado de su trámite y qué tan accesible es ese seguimiento?

10. ¿Qué habilidades (empatía, comunicación, proactividad...) cree usted que son clave para brindar una atención eficaz y cercana?

Anexo No 2 Entrevista al Abg. Andrés Palacios



Anexo No 3 Entrevista a Abg. Genesis Fuertes



Anexo No 4 Entrevista al Abg. Daniel Brito



Anexo No 5 Entrevista al Abg. Fabián Zamora

