

Simplificación de trámites y calidad de los servicios gubernamentales en línea: Análisis de la aplicación de la LOOETA

Streamlining administrative procedures and the quality of online government services: An analysis of LOOETA implementation

Edgar Efraín Osejo Domínguez

Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

eeosejo@uce.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-3807-2556>

Esteban Andrés Aguilar Viteri

Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

aeaguilar@uce.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-2195-1015>

Mirian Janeth Hernández Sánchez

Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

mjhernandezs@uce.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-8440-6435>

Lía Patricia Witt Mora

Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

lpwitt@uce.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-6245-8359>

Fecha de recepción: 13 de junio de 2026

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2026

Fecha de publicación: 15 de julio de 2026

Como citar: Osejo Domínguez, E. E., Aguilar Viteri, E. A., Hernández Sánchez, M. J. y Witt Mora, L. P. (2026). Simplificación de trámites y calidad de los servicios gubernamentales en línea: Análisis de la aplicación de la LOOETA. *KIRIA: Revista Científica Multidisciplinaria*. Ed. Esp. 1(3), pp. 147-160. <https://doi.org/10.53877/t007my20>

RESUMEN

Este estudio analiza el grado de implementación de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de los Trámites Administrativos (LOOETA) en 45 entidades públicas ecuatorianas, evaluando cuatro dimensiones: Cumplimiento Normativo, Impacto en la Ciudadanía, Eficiencia y Eficacia, y Transparencia y Rendición de Cuentas. Se aplicó un enfoque descriptivo con una ficha de observación de 47 ítems binarios, organizados en 12 subdimensiones. Los resultados evidencian una curva de madurez: alto cumplimiento normativo (79,2 %) y avances en experiencia ciudadana (69,5 %), frente a rezagos en eficiencia operativa (44,9 %) y apertura institucional (22,9 %). El Índice LOOETA-45 alcanza 59,3 %, ubicando el sistema en nivel medio (amarillo). Las brechas más críticas se concentran en rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos, lo que limita la transparencia activa y la confianza pública. Se proponen acciones para fortalecer automatización, interoperabilidad y mecanismos de apertura, alineadas con compromisos de Gobierno Abierto.

PALABRAS CLAVE: simplificación de trámites, gobierno digital, interoperabilidad, transparencia, participación ciudadana, servicio público.

ABSTRACT

This study examines the implementation level of Ecuador's Organic Law for the Optimization and Efficiency of Administrative Procedures (LOOETA) across 45 public entities, assessing four dimensions: Regulatory Compliance, Citizen Impact, Efficiency and Effectiveness, and Transparency and Accountability. A descriptive approach was applied using a 47-item binary checklist structured into 12 subdimensions. Findings reveal a maturity curve: strong regulatory compliance (79.2%) and progress in citizen experience (69.5%), contrasted with significant gaps in operational efficiency (44.9%) and institutional openness (22.9%). The LOOETA-45 Index reached 59.3%, placing the system at a medium level (yellow). Critical weaknesses include accountability, citizen participation, and open data, limiting proactive transparency and public trust. Strategic recommendations focus on automation, interoperability, and participatory mechanisms aligned with Open Government commitments.

KEYWORDS: simplification of procedures, digital government, interoperability, transparency, citizen participation, public service.

INTRODUCCIÓN

La modernización del Estado ecuatoriano se ha centrado en garantizar el derecho ciudadano a servicios públicos de calidad y en reforzar la obligación de la Administración Pública de actuar con eficacia, eficiencia, transparencia y trato digno. Este mandato se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce el derecho a servicios de calidad (art. 66), también establece principios rectores para la gestión pública (art. 227) y define criterios para la prestación de servicios estatales (art. 314). Estos preceptos constituyen la base de las políticas de simplificación administrativa y gobierno digital en el país (Constitución de la República del Ecuador, 2008/2021).

En el plano regional, las Cartas Iberoamericanas del CLAD han orientado las reformas administrativas en la región. Entre ellas destacan: Función Pública (2003): profesionalización y mérito. Calidad en la Gestión Pública (2008): enfoque ciudadano y mejora continua. Gobierno Electrónico (2007): principios para el uso de tecnologías digitales. Gestión por Procesos (2011): eficiencia mediante estandarización. Gobierno Abierto (2016): transparencia, participación y rendición de cuentas (CLAD, 2003; 2007; 2008; 2011; 2016). Este marco normativo y doctrinal configura el escenario para evaluar cómo las instituciones ecuatorianas están transformando la relación Estado-ciudadanía mediante la LOOETA, buscando no solo digitalizar trámites, sino garantizar procesos más simples, confiables y orientados al valor público.

En este contexto, la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de los Trámites Administrativos (LOOETA), aprobada en octubre de 2018 y reglamentada en junio de 2019, se convierte en una herramienta clave para transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía. Su propósito es simplificar trámites, reducir costos y priorizar el uso de tecnologías digitales, bajo principios como celeridad, simplicidad, interoperabilidad, control posterior, gratuidad, publicidad y mejora continua (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018; Presidencia de la República del Ecuador, 2019).

La importancia de esta ley se refleja en tres grandes objetivos:

- Mejorar la experiencia ciudadana, reduciendo tiempos y requisitos innecesarios.

- Fortalecer la integridad administrativa, mediante interoperabilidad y control posterior.
- Impulsar la transformación digital, alineando la gestión pública con la Política de Transformación Digital 2022–2025 (Gobierno del Ecuador, 2022).

La rectoría de la simplificación y del gobierno digital corresponde al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), que emite normas técnicas y opera la plataforma Gob.ec como Ventanilla Única Digital y Registro Único de Trámites. Esta arquitectura busca garantizar servicios más simples, trazables y accesibles, evitando duplicidades y transparentando información clave para el ciudadano (MINTEL, 2022).

Sin embargo, entre la norma y la práctica persiste una brecha. La adopción homogénea de principios como digitalización integral, interoperabilidad, datos abiertos, participación ciudadana y rendición de cuentas sigue siendo desigual, afectando la confianza pública y la efectividad de la simplificación (CEAS, 2019; LegalEcuador, 2018). El reto es convertir la promesa de la ley en mejoras tangibles para las personas.

El objetivo general se presenta al Determinar el grado de cumplimiento de la LOOETA en las entidades públicas ecuatorianas, describiendo su evolución e implementación, identificando fortalezas y brechas, y proponiendo oportunidades de optimización. Frente a ello, este estudio plantea la siguiente pregunta: ¿En qué medida las entidades públicas han cumplido con la implementación de la LOOETA como herramienta para mejorar la eficiencia y simplificación de trámites? Para responderla, se diseñó un estudio descriptivo que se detalla en la sección Metodología.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se desarrolló con un enfoque descriptivo y no experimental, adecuado para evaluar el grado de cumplimiento normativo sin manipular variables (Carmines & Zeller, 1979). La población corresponde a todas las entidades de la función ejecutiva, que sumaban 123 en 2019 y se redujeron a 111 tras la reorganización de 2020 (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2019; Presidencia de la República del Ecuador, 2020). La muestra intencional incluyó 45 entidades públicas de distintos sectores –social, productivo, financiero, salud, educación, defensa y gobierno– que cuentan con áreas estratégicas responsables de planificación y procesos, como Coordinaciones Generales de Gestión Estratégica y Direcciones de Procesos. Esta selección se justifica porque son las unidades directamente responsables de implementar la simplificación de trámites y el gobierno digital.

La información se recopiló mediante revisión documental, sesiones de verificación con responsables de las áreas estratégicas y consulta a portales institucionales (p. ej., Gob.ec) y normativa interna. Cada ítem se registró en formato binario (sí/no) por entidad, generando datos cuantificables para análisis descriptivo. Para reducir sesgos, se capacitó a los observadores y se aplicó revisión cruzada, lo que aporta evidencia de confiabilidad (Haynes et al., 1995). Si bien no se calculó alfa de Cronbach, esta decisión se fundamenta en que los ítems son criterios normativos independientes, no indicadores de un constructo unidimensional (Carmines & Zeller, 1979).

Para evaluar el cumplimiento de la LOOETA, se diseñó y aplicó una ficha de observación tipo checklist en 45 entidades públicas. El instrumento estuvo compuesto por 47 ítems binarios (Sí/No), organizados en cuatro dimensiones y doce subdimensiones derivadas directamente de la normativa. Esta estructura se complementó con estándares internacionales como ISO 9241-11, que define la usabilidad en términos de efectividad, eficiencia y satisfacción, y con el modelo e-GovQual, orientado a medir la calidad de los servicios electrónicos (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

La ficha fue revisada y aprobada por los coordinadores de las entidades participantes, lo que garantiza su pertinencia y claridad. Cada ítem aborda aspectos concretos y verificables, tales como la existencia de un portafolio de servicios, la digitalización de trámites, la interoperabilidad entre instituciones, el control posterior, la transparencia y la participación ciudadana. Esta organización permitió medir el cumplimiento normativo de manera objetiva y generar indicadores comparables por subdimensión y dimensión.

Para el análisis, se calcularon frecuencias y porcentajes por ítem, subdimensión y dimensión. Además, se construyó el Índice LOOETA-45, definido como la media ponderada del nivel de cumplimiento por dimensión, con los siguientes pesos: Cumplimiento Normativo (30 %), Impacto en la Ciudadanía (30 %), Eficiencia y Eficacia (25 %) y Transparencia y Rendición de Cuentas (15 %). Estos pesos se establecieron mediante consenso experto, considerando la relevancia normativa y el impacto en la experiencia ciudadana. La muestra cubrió aproximadamente el 50 % del universo, lo que aporta representatividad suficiente para análisis descriptivos y comparativos (Lohr, 2019).

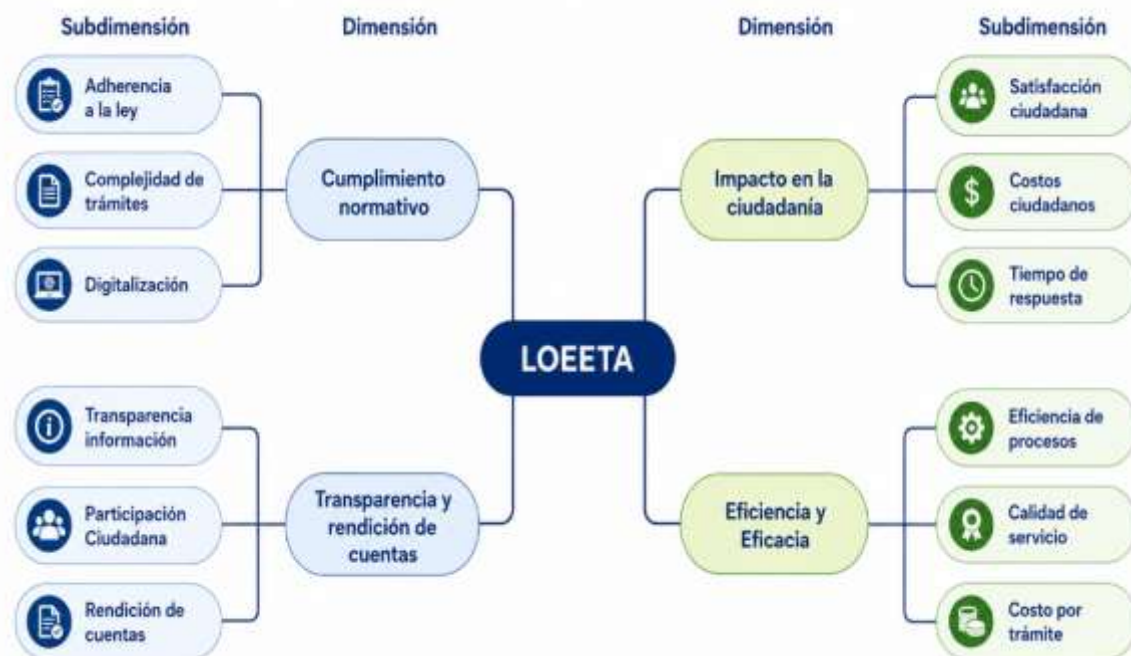
Las dimensiones señaladas son:

- Cumplimiento Normativo: adherencia a la ley, complejidad de trámites y digitalización.
- Impacto en la Ciudadanía: satisfacción, costos y tiempos.
- Eficiencia y Eficacia: procesos, calidad y costos institucionales.
- Transparencia y Rendición de Cuentas: información, participación y accountability.

La estructura conceptual del instrumento se presenta en la Figura 1 y en la Tabla 1, que resume las dimensiones y subdimensiones con sus definiciones y referencias normativas.

Figura 1

Modelo conceptual de las dimensiones a partir de la LOOETA (2018)



Nota. El modelo LOEETA presenta cuatro dimensiones para la evaluación integral de la calidad del servicio público: cumplimiento normativo, transparencia y rendición de cuentas, impacto en la ciudadanía y eficiencia y eficacia. Elaboración propia

Tabla 1

Dimensiones y Subdimensiones derivadas de la LOOETA (2018)

Dimensión	Definición	Subdimensiones	Definición	Artículos LOOETA	ISO 9241-11	e-GovQual
Cumplimiento Normativo	Significa que las entidades públicas y sus funcionarios siguen al pie de la letra lo que establece la ley y su reglamento. Esto asegura que los trámites se realicen de forma legal y transparente.	Adherencia a la Ley	Evalúa si los trámites siguen exactamente lo que establece la normativa, sin cambios ni interpretaciones que la contradigan.	Art. 1 (Objeto); Art. 3(8) Seguridad jurídica; Art. 3(11) Simplicidad	Confiabilidad / Seguridad	Confiabilidad
		Complejidad de trámites	Mide qué tan complicado es realizar un trámite: cantidad de requisitos, documentos, plazos y cuántas instituciones intervienen.	Art. 3(11) Simplicidad; Art. 3(2) Consolidación	Usabilidad / Eficiencia	Eficiencia
		Digitalización	Analiza si los trámites se han transformado del papel a formatos electrónicos, usando tecnología para hacerlos más rápidos, transparentes y accesibles.	Art. 3(4) TIC; Art. 5(b) Seguimiento electrónico; Art. 18(5) Mecanismos electrónicos (firma)	Eficiencia / Usabilidad	Facilidad de uso
Impacto en la Ciudadanía	Analiza cómo los trámites afectan la vida de las personas, su experiencia y costos al interactuar con las instituciones públicas.	Satisfacción ciudadana	Mide si los ciudadanos están conformes con el servicio recibido al realizar trámites.	Art. 22 (Calificación del servicio y quejas)	Satisfacción	Apoyo al ciudadano / Información
		Costos para los ciudadanos	Analiza si se han reducido los gastos de dinero, tiempo y esfuerzo para completar un trámite.	Art. 3(5) Gratuidad; Art. 1 (reducción de costos de gestión)	Eficiencia	Eficiencia
		Tiempo de respuesta	Revisa si la administración cumple los plazos para resolver trámites.	Art. 3(1) Celeridad	Eficiencia	Eficiencia

Eficiencia y Eficacia	Evalúa si los procesos cumplen sus objetivos usando el mínimo de recursos y tiempo posible.	Eficiencia de procesos	Determina si se usan bien los recursos (humanos, financieros, tecnológicos) para gestionar trámites.	Art. 1 (eficiencia y calidad); Art. 3(2) Consolidación; Art. 3(14) Mejora continua	Eficiencia	Eficiencia
		Calidad de servicio	Evalúa si el servicio cumple o supera las expectativas del ciudadano.	Art. 1 (calidad); Art. 22	Satisfacción / Eficacia	Apoyo al ciudadano / Información
		Costo por trámite	Controla cuánto cuesta a la institución realizar cada trámite.	Art. 1 (reducción de costos); Art. 6 (indicadores en planes)	Eficiencia	Eficiencia
Transparencia y Rendición de Cuentas	Garantiza que la información sobre trámites y decisiones sea clara, pública y que las instituciones respondan por sus acciones.	Transparencia de información	Comprueba si la información sobre trámites y decisiones es pública y fácil de entender.	Art. 3(12) Publicidad y transparencia; Art. 5(a)(d) Derechos de información y acceso	Información (apoyando satisfacción)	Información
		Participación ciudadana	Verifica si existen mecanismos para que los ciudadanos participen en decisiones y control.	Art. 6 (planes con participación); concordancias Ley de Participación	Satisfacción (impulsa confianza)	Apoyo al ciudadano
		Rendición de cuentas	Confirma si las instituciones presentan informes claros sobre su gestión y resultados.	Art. 3(12) Publicidad y transparencia; Art. 6 (indicadores y reporte)	Información / Satisfacción	Información / Confiabilidad

Fuente. Elaboración propia a partir de LOOETA 2018

RESULTADOS

Para evaluar su cumplimiento, se aplicó una Ficha de Observación en 45 entidades públicas, compuesta por 47 ítems organizados en dimensiones y subdimensiones. Cada ítem se midió en formato dicotómico (Sí/No), calculando el porcentaje de cumplimiento (% Sí) y promediando los resultados por subdimensión y dimensión para generar el Índice LOOETA. El objetivo general fue determinar el grado de implementación de la LOOETA, identificando fortalezas, brechas y oportunidades de optimización. La pregunta guía fue: ¿En qué medida las entidades públicas han cumplido con la LOOETA como herramienta para mejorar la eficiencia y simplificación de trámites?

Este enfoque permitió no solo medir el cumplimiento formal, sino también reconocer patrones de avance y rezago en áreas clave como digitalización, experiencia ciudadana, eficiencia operativa y transparencia institucional. La LOOETA no es solo una norma técnica: constituye un marco habilitante para reorganizar la oferta de servicios, estandarizar procesos

y reducir discrecionalidad, alineándose con principios de gobierno abierto promovidos por organismos como la OCDE y la CAF (OECD & CAF, 2024).

Su implementación se articula con políticas como la Política de Datos Abiertos (Acuerdo Ministerial 011-2020), que impulsa la publicación proactiva de información, y con las directrices de interoperabilidad del gobierno electrónico ecuatoriano, que establecen estándares técnicos para el intercambio seguro de datos (Gobierno Electrónico del Ecuador, 2020; Gobierno Electrónico del Ecuador, s. f.). Asimismo, la agenda nacional de Gobierno Abierto y los compromisos asumidos en la Open Government Partnership (OGP) para 2022-2024 refuerzan la transparencia, la participación y la rendición de cuentas como pilares de una administración moderna y legítima (Open Government Partnership, 2025; Gobierno Abierto Ecuador, s. f.).

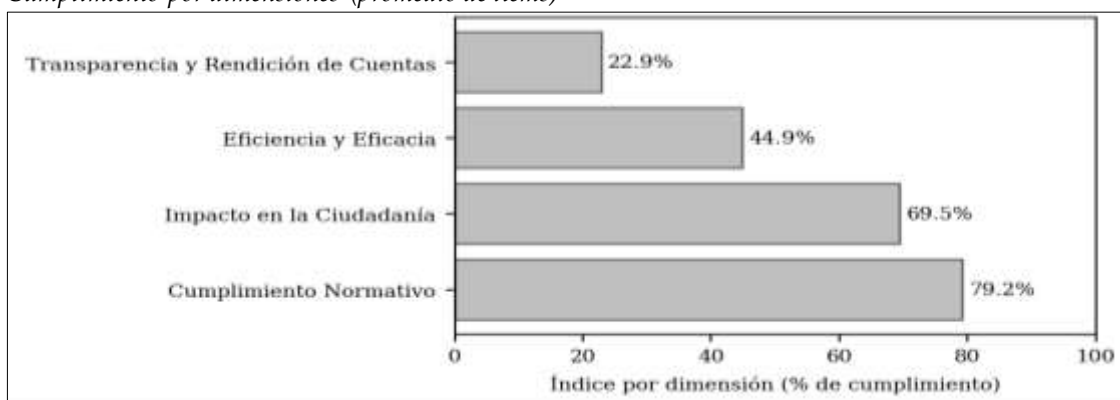
Los resultados muestran dos bloques claramente diferenciados (Figura 2). Por un lado, Cumplimiento Normativo alcanza el 79,2 % e Impacto en la Ciudadanía el 69,5 %, lo que evidencia avances importantes en la organización de trámites, definición de requisitos y habilitación de canales para escuchar al usuario. Estos logros confirman la efectividad inicial de la LOOETA como marco para la simplificación administrativa (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

Por otro lado, Eficiencia y Eficacia (EE; 44,9 %) y Transparencia y Rendición de Cuentas (TRC; 22,9 %) presentan rezagos significativos. En la práctica, el ciudadano conoce los trámites y sus requisitos, pero no siempre puede completarlos de forma ágil ni verificar públicamente la calidad del servicio. Este patrón coincide con estudios regionales que advierten que la transformación digital no se limita a poner trámites en línea, sino a garantizar eficiencia, confiabilidad y transparencia (Morales Puruncaja, Morillo Revelo, & Tobar Cazares, 2020; García Mejía, Molina, Reyes, & Roseth, 2018).

En síntesis, la LOOETA ha sentado bases sólidas, pero el desafío es convertir la norma en resultados tangibles: servicios digitales que funcionen bien, a tiempo y con evidencia pública que fortalezca la confianza ciudadana.

Figura 2

Cumplimiento por dimensiones (promedio de ítems)



El análisis por subdimensiones muestra con claridad cómo avanza la implementación de la LOOETA. La Figura 3 refleja un patrón que puede interpretarse como una curva de madurez: primero se consolidan los aspectos normativos, luego la digitalización y la experiencia ciudadana, y finalmente los atributos más complejos como transparencia y rendición de cuentas, que requieren datos confiables y rutinas de publicación (OCDE, 2023).

Entre las subdimensiones con mayor cumplimiento ($\geq 80\%$), destacan:

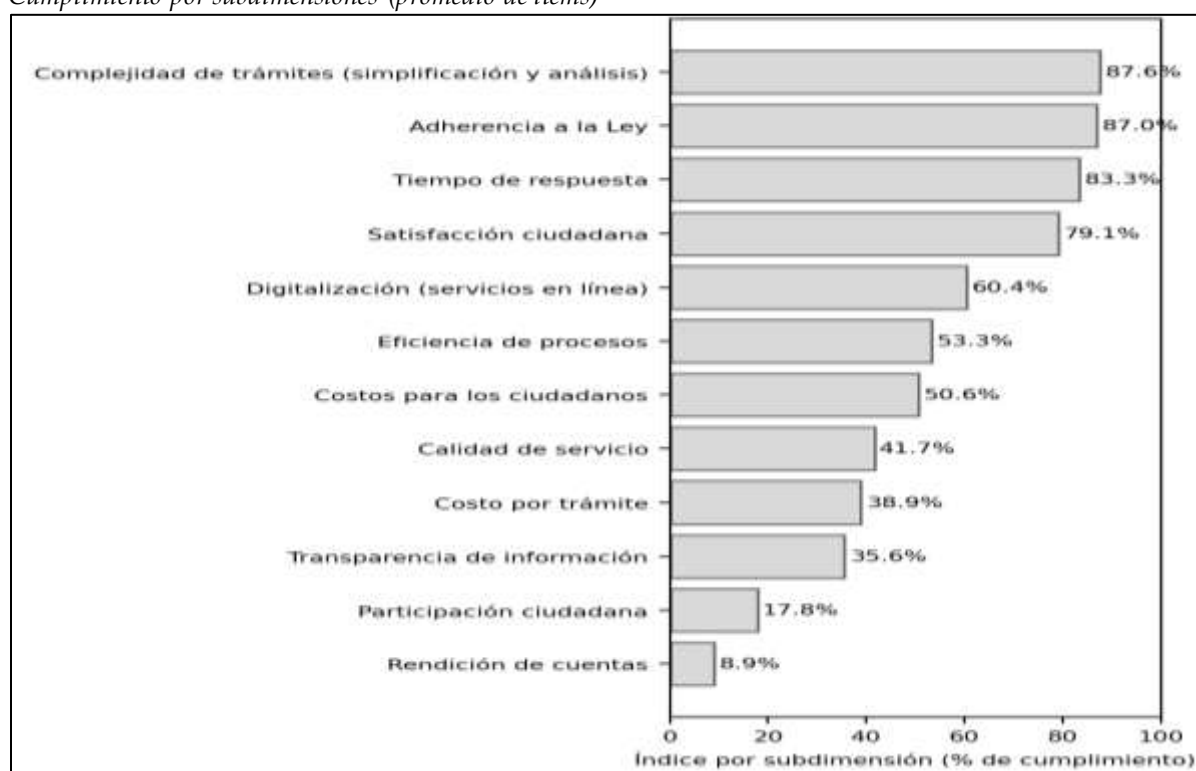
- Complejidad de trámites (simplificación y análisis) (87,6%): las entidades han identificado requisitos, pasos y desplazamientos, iniciando procesos para

reducirlos. Esto se traduce en menos trámites innecesarios y menos desplazamientos físicos para el ciudadano, alineándose con el principio de simplificación establecido por la LOOETA (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

- Adherencia a la Ley (80,7%): la mayoría de instituciones cumple con la normativa básica, asegurando que los servicios estén claramente definidos y que exista un portafolio aprobado y disponible. Lo que reduce la discrecionalidad administrativa y aporta transparencia.
- Tiempo de respuesta (83,3%): se han fijado plazos y detectado cuellos de botella, lo que refleja una preocupación institucional por la eficiencia y la experiencia del usuario.

Figura 3

Cumplimiento por subdimensiones (promedio de ítems)



Nota. La figura presenta el índice de cumplimiento de las subdimensiones evaluadas, expresado como porcentaje. Los valores más altos corresponden a complejidad de trámites (87,6 %), adherencia a la ley (87,0 %) y tiempo de respuesta (83,3 %), mientras que los valores más bajos se observan en rendición de cuentas (8,9 %) y participación ciudadana (17,8 %).

Subdimensiones en rango medio (50-79,9%):

- Satisfacción ciudadana (79,1%), las entidades han implementado encuestas y canales de retroalimentación, aunque aún falta integrar estos resultados en procesos de mejora continua.
- Digitalización (Servicios en línea) (60,4%), Esta subdimensión, correctamente ubicada bajo Cumplimiento Normativo, refleja avances en la oferta de trámites en línea y en la emisión de documentos válidos. No obstante, persisten limitaciones importantes: baja automatización de procesos, escasa disponibilidad de formatos digitales y uso limitado de datos interoperables para eliminar requisitos duplicados (Gobierno Electrónico del Ecuador, s. f.-b; Gobierno Electrónico del Ecuador, 2020).

Este nivel de cumplimiento es coherente con el mandato de la LOOETA sobre uso de TIC y simplificación, pero expone un reto clave: pasar de “ventanillas digitales” a una automatización integral del back-office y una interoperabilidad efectiva entre entidades. La existencia de normativa técnica y acuerdos ministeriales sobre interoperabilidad confirma que el problema no es legal, sino de implementación (Gobierno Electrónico del Ecuador, s. f.-b).

Por contraste, las subdimensiones con menor cumplimiento (<50%) revelan brechas profundas en atributos clave para la confianza institucional:

- Rendición de cuentas (8,9%) y Participación ciudadana (17,8%): la apertura institucional sigue siendo mínima. Hay pocos mecanismos para que la ciudadanía participe en la mejora de los servicios o para que las entidades informen sobre avances e integridad. Esto contradice los compromisos asumidos por Ecuador en el marco de la Open Government Partnership (OGP) para el período 2022-2024, que promueven transparencia activa y participación efectiva (Open Government Partnership, 2025).
- Transparencia de información (35,6%): Faltan datos abiertos y reportes periódicos que permitan evaluar el desempeño. La Política de Datos Abiertos (Acuerdo Ministerial 011-2020) establece lineamientos claros para la publicación proactiva de información pública, pero su adopción aún no es generalizada (Gobierno Electrónico del Ecuador, 2020; Kit de Datos Abiertos Ecuador, 2022).
- Costo por trámite (38,9%) y Calidad de servicio (41,7%): la ausencia de costeo unitario y métricas de calidad limita la gestión y la percepción de valor público.

En términos prácticos, la digitalización inicial convive con procesos incompletos: hay portales y formularios en línea, pero la automatización y la interoperabilidad son parciales. El ciudadano puede iniciar trámites en línea, pero no siempre los completa sin fricciones ni encuentra evidencia pública sobre costos, tiempos o mejoras. Este patrón coincide con estudios regionales que advierten que la modernización no se limita a poner trámites en línea, sino a garantizar eficiencia, confiabilidad y transparencia con espacios reales de participación (Gonzaga Abad, 2018; OECD & CAF, 2024).

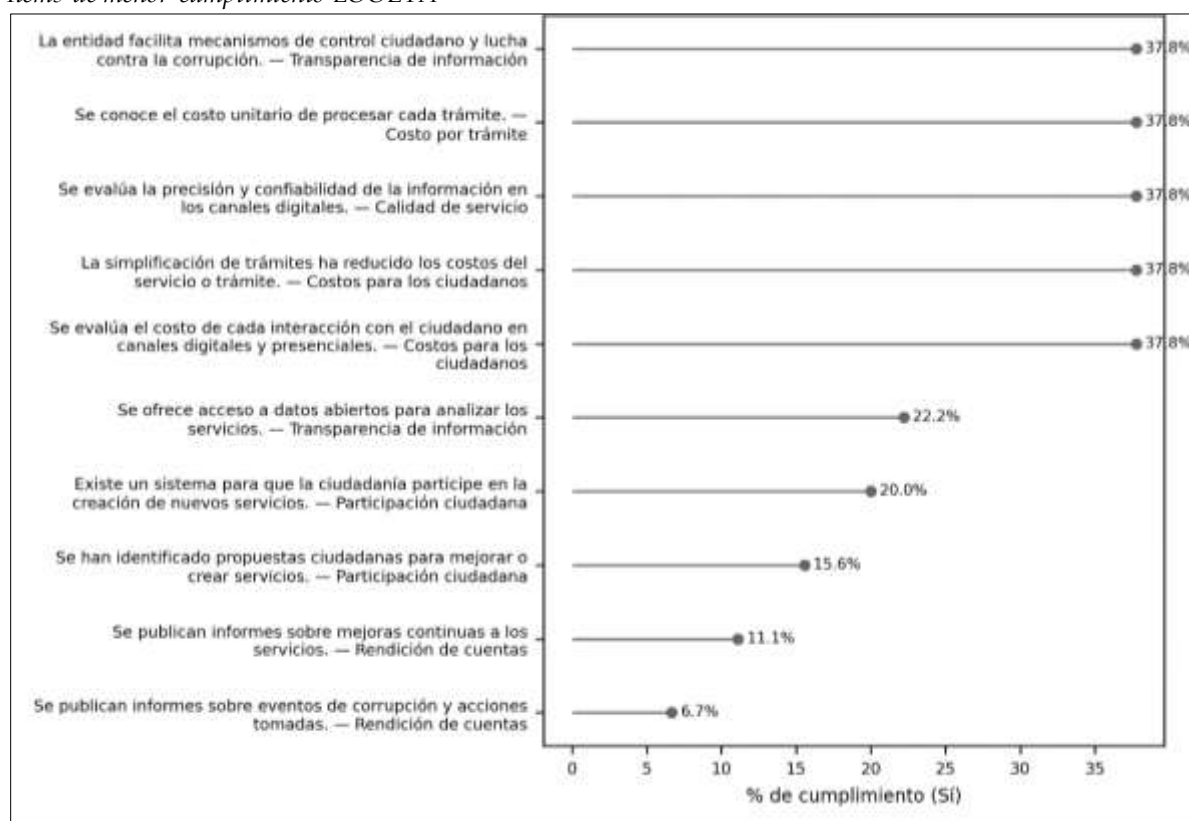
Ítems críticos:

La Figura 4 muestra los diez ítems con menor cumplimiento, agrupados en tres frentes: rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos. Estos vacíos confirman que la digitalización inicial convive con procesos incompletos: existen portales y formularios en línea, pero la automatización y la interoperabilidad son parciales, y casi nunca se publica evidencia sobre costos, tiempos reales o mejoras implementadas.

Este patrón coincide con diagnósticos internacionales que insisten en adoptar un enfoque “open by default”, con datos abiertos, publicación proactiva y mecanismos efectivos para involucrar a la ciudadanía (OCDE, 2023; Open Government Partnership, 2025). A nivel nacional, instrumentos como la Política de Datos Abiertos (2020) y guías actualizadas en 2022 están disponibles, pero su implementación integral sigue pendiente (Gobierno Electrónico del Ecuador, 2020; Kit de Datos Abiertos Ecuador, 2022).

En el plano operativo, aparecen ítems de Eficiencia y Eficacia con bajo cumplimiento: en disponibilidad del servicio, precisión de la información y resolución al primer intento, aspectos clave para la experiencia del usuario. Finalmente, el componente Costos para los ciudadanos carece de estimaciones claras por trámite y canal, lo que limita decisiones estratégicas para automatización y eficiencia.

Figura 4
Ítems de menor cumplimiento LOOETA



Nota. La figura presenta el porcentaje de cumplimiento de los indicadores evaluados en transparencia de información, costos para los ciudadanos, calidad del servicio, participación ciudadana y rendición de cuentas. Los mayores niveles corresponden a cinco indicadores, con 37,8 % cada uno, mientras que los menores se observan en la publicación de informes sobre corrupción (6,7 %) y mejoras continuas de los servicios (11,1 %). Los valores representan el porcentaje de respuestas afirmativas (Sí) respecto del cumplimiento de cada indicador.

Curva de madurez

Los resultados reflejan una progresión típica en la implementación de la LOOETA: primero se consolidan los instrumentos normativos, luego se avanza hacia la digitalización, más tarde se busca eficiencia operativa y finalmente se enfrentan los retos de apertura y participación. Esta secuencia, muestra que el desafío actual no es normativo, sino de integración tecnológica y transparencia activa.

Índice LOOETA-45

La implementación de la LOOETA abarca dimensiones normativas, operativas y de apertura institucional que no pueden evaluarse con un único indicador aislado. Para ofrecer una visión integral y comparable, se diseñó el Índice LOOETA-45, que resume en un valor único (0-100) el grado de cumplimiento de los principios establecidos en la Ley.

Este índice no mide la calidad del servicio desde la experiencia del usuario, sino el avance real en la aplicación de la normativa y sus componentes operativos, permitiendo identificar fortalezas, brechas y prioridades para la toma de decisiones estratégicas y la comunicación clara con actores institucionales y ciudadanía.

La fórmula es: $LOOETA-45 = 0,30 (CN) + 0,30 (IC) + 0,25 (EE) + 0,15 (TRC)$

Criterios para definir los pesos:

- Relevancia normativa y estratégica:
Cumplimiento Normativo (CN;0,30): Es la base legal que habilita la simplificación. Sin portafolio, requisitos y plazos, no hay política efectiva.
IC. Impacto en la Ciudadanía (IC;0,30): La política está orientada al ciudadano; medir satisfacción y reducir tiempos/costos es esencial para generar valor público.
- Relevancia operativa:
Eficiencia y Eficacia (EE;0,25): Convierte la norma en desempeño real (disponibilidad, calidad, costeo). Su peso es alto, pero menor que CN/IC porque depende de capacidades tecnológicas que maduran después.
- Relevancia institucional y cultural:
Transparencia y Rendición de Cuentas (TRC;0,15): Legitima el proceso mediante apertura y control social. Se pondera menos para no penalizar el índice global en etapas iniciales, sin invisibilizar su importancia.

La decisión de no asignar pesos iguales obedece a evitar la sobrerrepresentación de dimensiones de despliegue gradual (TRC) y la subestimación de aquellas obligatorias desde el inicio (CN e IC). La ponderación actual refleja una secuencia lógica: primero la norma y la experiencia ciudadana, luego la eficiencia operativa y, finalmente, la apertura institucional.

Cada ítem es dicotómico (Sí/No). Se calcula el porcentaje por ítem, se promedian subdimensiones y dimensiones, y se obtiene el índice final.

$$LOOETA-45 = 0,30(0,7922) + 0,30(0,6949) + 0,25(0,4494) + 0,15(0,2286) = 0,5928 \approx 59,3\%$$

Resultado: 59,3 % (nivel medio en el semáforo 0-100)

Tabla 2

Resultados índices LOOETA

Dimensión	Valor	Peso	Aporte Absoluto	Contribución Relativa (%)
CN	0,7922	0,3	0,23766	40,1
IC	0,6949	0,3	0,20847	35,2
EE	0,4494	0,25	0,11235	18,9
TRC	0,2286	0,15	0,03429	5,8
TOTAL			0,59277	100

Nota. CN = Cumplimiento Normativo; IC = Impacto en la Ciudadanía; EE = Eficiencia y Eficacia; TRC = Transparencia y Rendición de Cuentas. Los valores corresponden a la valoración obtenida para cada dimensión, ponderada según su peso relativo. El aporte absoluto resulta de multiplicar el valor de cada dimensión por su peso, mientras que la contribución relativa (%) expresa la participación de cada dimensión en el valor total del índice.

Esta descomposición sirve para explicar el índice a tomadores de decisión, hoy el nivel medio (59,3%) está “sostenido” por CN e IC; EE y TRC aún no traccionan con la misma fuerza. Para comunicar el resultado al público se usa el siguiente semáforo:

- Alto (Verde): ≥ 80
- Medio (Amarillo): 50-79

- Bajo (Rojo): < 50

Con 59,3%, el sistema está en amarillo (medio), existe piso normativo y escucha al usuario, pero faltan consistencia operativa (EE) y apertura (TRC) para llegar a Verde.

Interpretación con semáforo:

Esta tabla describe los rangos del semáforo utilizados para interpretar el Índice LOOETA-45, el significado práctico de cada nivel y cómo se relaciona con los pesos y aportes de las dimensiones CN, IC, EE y TRC. Sirve como guía para tomadores de decisión.

Tabla 3

Tabla explicativa del semáforo y relación con pesos del Índice LOOETA-45

Color	Rango (%)	Significado	Relación con pesos y aportes
Verde	≥ 80	Alto cumplimiento: norma, experiencia ciudadana, eficiencia y transparencia consolidadas.	CN e IC mantienen su peso (30 % cada uno), EE y TRC aportan significativamente (>20 % combinados).
Amarillo	50-79	Cumplimiento medio: base normativa y experiencia ciudadana avanzan, pero eficiencia y transparencia son débiles.	CN e IC sostienen el índice (≈75 % del total), EE y TRC aportan menos (<25%).
Rojo	< 50	Cumplimiento bajo: falta piso normativo y orientación al ciudadano; eficiencia y transparencia casi nulas.	Incluso con pesos altos en CN e IC, su bajo puntaje no logra compensar la ausencia de EE y TRC.

Nota. La clasificación por colores identifica el nivel de cumplimiento del índice: verde (≥ 80 %), alto; amarillo (50-79 %), medio; y rojo (< 50 %), bajo. La valoración considera la contribución ponderada de CN, IC, EE y TRC. Elaboración propia a partir de LOOETA (2018).

Los resultados confirman que la implementación de la LOOETA sigue una curva de madurez clara: primero se consolidan los aspectos normativos, luego se avanza hacia la digitalización, y finalmente se enfrentan los retos más complejos relacionados con eficiencia operativa y apertura institucional. El Índice LOOETA-45, con un valor de 59,3 %, ubica el sistema en un nivel medio (amarillo), lo que indica que, aunque existe un piso normativo sólido y avances en la orientación al ciudadano, aún falta cerrar brechas críticas.

Un ejemplo concreto: la subdimensión Complejidad de trámites alcanza 87,6 %, mostrando que las entidades han identificado requisitos y pasos para simplificar procesos. Sin embargo, la Digitalización se queda en 60,4 %, lo que evidencia que la oferta de servicios en línea no siempre se acompaña de automatización ni interoperabilidad. Más preocupante es la dimensión Transparencia y Rendición de Cuentas, con apenas 22,9 %, donde ítems como informes de integridad (6,7 %) y participación ciudadana (17,8 %) revelan que la apertura institucional sigue siendo mínima.

Este patrón coincide con experiencias internacionales: no basta con ventanillas digitales; la confianza ciudadana se construye con procesos eficientes, datos abiertos y espacios reales de participación. El reto actual no es legal, sino tecnológico y cultural: pasar de cumplir la norma a generar valor público tangible. Para avanzar del amarillo al verde, se requiere integrar automatización, interoperabilidad y transparencia activa como pilares del Gobierno Abierto.

CONCLUSIONES

Este estudio tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento de la LOOETA en las entidades públicas ecuatorianas, describiendo su evolución e implementación, identificando fortalezas y brechas, y proponiendo oportunidades de optimización. Los hallazgos confirman que se ha consolidado un piso normativo sólido y avances en la orientación al ciudadano, pero persisten brechas significativas en eficiencia operativa y apertura institucional.

El Índice LOOETA-45, con un valor de 59,3 %, ubica el sistema en un nivel medio, lo que indica que la política de simplificación administrativa aún no alcanza su máximo potencial. Este resultado confirma una curva de madurez típica: primero se asegura la norma, luego se avanza hacia la digitalización, y finalmente se enfrentan los retos más complejos relacionados con calidad, costos y transparencia activa.

Para evolucionar hacia un nivel alto, es indispensable fortalecer la integración tecnológica, la interoperabilidad entre entidades y la automatización de procesos, así como garantizar mecanismos efectivos de transparencia y participación ciudadana. Estas conclusiones subrayan la necesidad de convertir la simplificación administrativa en un proceso integral que no solo reduzca trámites, sino que genere valor público, confianza social y alineación con los principios del Gobierno Abierto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (RO 2.º Supl. N.º 353, 23-10-2018). <https://acortar.link/s7Bax7>
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). Reliability and validity assessment. Sage Publications.
- CEAS. (2019). Análisis jurídico de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- CLAD. (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública.
- CLAD. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.
- CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- CLAD. (2011). Carta Iberoamericana de Gestión por Procesos.
- CLAD. (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008/2021). Texto consolidado.
- García Mejía, A., Molina, C., Reyes, J., & Roseth, B. (2018). Gobierno digital en América Latina: avances y desafíos para la transparencia y la eficiencia. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://acortar.link/mdYFFF>
- Gonzaga Abad, M. (2018). Gobierno digital en América Latina: avances y desafíos. Revista Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 15(2), 45-60.
- Gobierno Abierto Ecuador. (s. f.). Documentos de interés – Gobierno Abierto Ecuador. <https://acortar.link/4j2T5C>
- Gobierno del Ecuador. (2022). Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022-2025.
- Gobierno Electrónico del Ecuador. (2020). Política de Datos Abiertos: Lineamientos para la publicación proactiva de información pública (Acuerdo Ministerial 011-2020). Quito: Gobierno Electrónico del Ecuador.
- Gobierno Electrónico del Ecuador. (2020). Acuerdo Ministerial No. 011-2020: Política de Datos Abiertos. <https://acortar.link/Bc0IwN>
- Gobierno Electrónico del Ecuador. (s. f.-b). Normativa de Interoperabilidad. <https://acortar.link/P0etf4>

- Haynes, S. N., Richard, D. C. S., & Kubany, E. S. (1995). Content validity in psychological assessment: A functional approach to concepts and methods. *Psychological Assessment*, 7(3), 238-247.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 9241-11: Ergonomics of human-system interaction – Usability: Definitions and concepts. ISO.
- Kit de Datos Abiertos Ecuador. (2022). Política de Datos Abiertos en Ecuador. <https://acortar.link/IIC88u>
- LegalEcuador. (2018). Flash Legal N.º 000672: Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- Lohr, S. L. (2019). *Sampling: Design and analysis* (2nd ed.). Chapman & Hall/CRC.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL). (2022). Norma Técnica de Regulación para el levantamiento de trámites administrativos.
- Morales Puruncaja, J., Morillo Revelo, M., & Tobar Cazares, P. (2020). Transformación digital y eficiencia en la gestión pública: retos y oportunidades en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 12(2), 45-62.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2023). Gobierno digital y transparencia en América Latina: avances y retos. París: OCDE. <https://acortar.link/LuwUYD>
- OECD & CAF. (2024). *Digital Government in Latin America: Towards Inclusive and Open Public Services*. OECD Publishing.
- Open Government Partnership. (2025). Ecuador Results Report 2022-2024. <https://acortar.link/59EwS5>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2019). Decreto Ejecutivo N.º 743: Reglamento General a la LOOETA (RO Supl. N.º 505, 10-06-2019).
- Presidencia de la República del Ecuador. (2020). Organigrama actualizado de la Función Ejecutiva. <https://acortar.link/qjIPi9>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2019). Organigrama de la Función Ejecutiva del Estado ecuatoriano. <https://acortar.link/Z0XD1s>



Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0](#).

Copyright: La Fundación Internacional para la Educación la Ciencia y la Tecnologías, “FIECYT” conserva los derechos patrimoniales (copyright) de los artículos publicados, y favorece y permite la reutilización de las mismas bajo la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Ecuador. Se pueden copiar, usar, difundir, transmitir y exponer públicamente, siempre que: se cite la autoría y la fuente original de su publicación (revista, editorial y URL de la obra); no se usen para fines comerciales; se mencione la existencia y especificaciones de esta licencia de uso.

Autoría: En la lista de autores firmantes deben figurar únicamente aquellas personas que han contribuido intelectualmente al desarrollo del trabajo. Haber colaborado en la recolección de datos no es, por sí mismo, criterio suficiente de autoría. “KIRIA” declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos que se publiquen.