



# Del gobierno digital a la **democracia digital**

La oportunidad para renovar el rol del  
ciudadano en el desarrollo sostenible,  
inclusivo y participativo

*Rawill de Jesús Guzmán*  
*Ensayo Ganador del Primer Lugar*  
*Concurso Nacional de Investigación en Administración Pública*  
*(CONIAP) IV Versión.*







# Del Gobierno Digital a la Democracia Digital

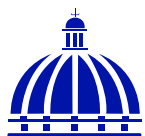
---

La oportunidad para renovar el rol del ciudadano  
en el desarrollo sostenible, inclusivo y participativo.

*Ensayo Ganador del Primer Lugar*

*Concurso Nacional de Investigación en Administración Pública  
(CONIAP) IV Versión.*

2022



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



© Instituto Nacional de Administración Pública

**Título original:**

Del gobierno digital a la democracia digital:

La oportunidad para renovar el rol del ciudadano en el desarrollo sostenible, inclusivo y participativo.

Copyright ©Instituto Nacional de Administración Pública. La mencionada institución autoriza la utilización y reproducción de este documento para actividades académicas y sin fines de lucro. Su contenido es el resultado de las consultas realizadas con los expertos de las áreas y las sociedades especializadas involucradas, tras el análisis de las necesidades existentes en torno al tema en cuestión.

**Formato gráfico y diagramación:**

Zona CTP

**ISBN:**

impresión:

**Primera edición:**

Impreso en República Dominicana

2022

## Resumen

La implementación del gobierno digital en la República Dominicana ha sido una de las principales políticas públicas de los últimos años, lo cual tiene su justificación en los importantes beneficios que representa este sistema para el país. En el marco de esas ventajas se encuentra la posibilidad de acelerar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, considerando que cada uno de ellos podrían ser impactados por factores como el manejo digital de datos y la inteligencia artificial.

En todo caso, debe analizarse el énfasis que se ha colocado en la posición del Gobierno como proveedor y la ciudadanía como receptora en el ámbito de esta política de digitalización del accionar de las instituciones públicas. En otras palabras, se ha propulsado un gobierno digital, pero al mismo tiempo debe estudiarse el estatus, las fortalezas y las oportunidades de mejora que tiene la democracia digital en la República Dominicana. Esto último sirve para reconsiderar las medidas gubernamentales implementadas y plantear otras que podrían ser de beneficio para la calidad democrática por medio del ofrecimiento de espacios digitales de participación para la ciudadanía.

Lo anterior es especialmente relevante puesto que la participación digital permite crear un desarrollo que no solamente se enfoca en generar resultados medibles en impacto económico, sino que, al mismo tiempo, procura un desarrollo sostenible, inclusivo y participativo. Este tipo de inclusión hace que el ciudadano sea un agente activo en el ciclo de políticas públicas lo que, a su vez, permite tomar decisiones con mejor conocimiento de la realidad de las personas y a partir de las perspectivas que estas presentan sobre cómo podrían solucionarse los principales problemas sociales.

La democracia digital dominicana ha presentado importantes progresos, pero, al mismo tiempo, existen distintos aspectos a fortalecer. Estas mejoras deben enfocarse en conseguir que la participación de la ciudadanía pueda tener un impacto real en el desarrollo sostenible y así evitar que solo sea un instrumento de legitimación de las decisiones públicas.

**Palabras clave:** democracia digital, gobierno digital, desarrollo sostenible y participación ciudadana.



## Índice Resumen

### Capítulo I.

<b>Planteamiento del problema: la falta de inclusión de la ciudadanía en la transformación digital de la gestión pública</b>	<b>1</b>
<b>Descripción del problema</b>	<b>1</b>
<b>Alcance de la investigación</b>	<b>3</b>
Limitaciones	4
<b>Objetivos</b>	<b>5</b>
Objetivo principal	5
Objetivos secundarios	5
<b>Preguntas clave</b>	<b>6</b>
<b>Justificación</b>	<b>7</b>
Justificación teórica	8
Justificación metodológica	8
<b>Viabilidad</b>	<b>9</b>

### Capítulo II.

<b>Marco teórico: la evolución del gobierno digital a la democracia digital</b>	<b>11</b>
<b>Participación ciudadana</b>	<b>11</b>
Concepto	11
Grados de participación	12
Marco legal	13
Importancia	16
Para un sistema de gobierno democrático	16
Para alcanzar el desarrollo sostenible	18
Limitaciones	19
Digitalización de la participación	20
<b>Desarrollo sostenible</b>	<b>21</b>
Concepto y vinculación con los ODS en la Agenda 2030	21
Incorporación nacional	22
Impacto del gobierno digital	24
Impacto de la democracia digital	25
Identificación de ODS relevantes a la investigación	27
<b>Gobierno digital</b>	<b>27</b>
Concepto y composición	27
Importancia	28
Para alcanzar el desarrollo sostenible	29
Para servir de base a la democracia digital	30
Implementación nacional	31
Marco legal y organizativo	31

Aplicación práctica	34
<b>Democracia digital</b>	<b>34</b>
Concepto	35
Impacto en los ODS de la Agenda 2030	36
Reto especial ante la pandemia del COVID-19	37
Formas de introducción	38
Modelos	39
Aplicabilidad en el contexto dominicano	40
Marco legal y organizativo	40
Factores de éxito	41
Políticos	41
Institucionales	43
Individuales	44
Tecnológicos	46
Categorías e instrumentos de participación digital	47

### **Capítulo III.**

<b>Definición de la investigación: evaluación del estado de la democracia en la República Dominicana y su impacto en el desarrollo sostenible</b>	<b>50</b>
<b>Tipos: descriptiva y correlacional</b>	<b>50</b>
<b>Alcance de los métodos aplicados</b>	<b>50</b>
Levantamiento doctrinario	51
Recogida y procesamiento de información existente	51
Generación y procesamiento de información relevante	51
<b>Hipótesis iniciales</b>	<b>52</b>
<b>Métodos: estructura, metodología y selección de muestra</b>	<b>52</b>
Método I: Análisis comparativo con otros Estados	52
Prueba I-A: Análisis estadístico de la democracia digital en América	52
Prueba I-A-1: Análisis por medio del EPI (índice de participación electrónica) y su cruce con el SDGI (índice de los ODS) y el EGDI (índice de desarrollo de gobierno electrónico)	52
Prueba I-A-2: Análisis por medio del cruce del DI (índice de democracia) con el IDI (índice de desarrollo de las TIC)	55
Prueba I-B: Análisis casuístico de la democracia digital en el mundo	56
Método II: Levantamiento de las condiciones de portales nacionales	57
Prueba II-A: Aplicación de criterios de medición generales de participación digital a plataformas estatales y su comparación con el iTICge (índice de uso de las tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano)	57
Prueba II-B: Aplicación de criterios de medición específicos y del cubo de la democracia a iniciativas de participación digital	59



Método III: Estudio del interés sobre la participación digital dominicana	60
Prueba III-A: Estudio del interés ciudadano en participar	60
Prueba III-B: Estudio del interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana	61

## Capítulo IV.

<b>Recolección y análisis de datos: la visión pasiva del ciudadano como fallo gubernamental</b>	<b>63</b>
<b>Análisis comparativo con otros Estados (aplicación de Método I)</b>	<b>63</b>
Análisis estadístico de la democracia digital en América (aplicación de Prueba I-A)	63
Análisis por medio del EPI y su cruce con el SDGI y el EGDI (aplicación de Prueba I-A-1)	63
Análisis por medio del cruce del DI con el IDI (aplicación de Prueba I-A-2)	70
Análisis casuístico de la democracia digital en el mundo (aplicación de Prueba I-B)	76
<b>Levantamiento de las condiciones de portales nacionales (aplicación de Método II)</b>	<b>83</b>
Aplicación de criterios de medición generales de participación digital a plataformas estatales y su comparación con el iTICge (aplicación de Prueba II-A)	83
Aplicación de criterios de medición específicos y del cubo de la democracia a iniciativas de participación digital (aplicación de Prueba II-B)	92
Estudio del interés sobre la participación digital dominicana (aplicación de Método III)	102
<b>Estudio del interés ciudadano en participar (aplicación de Prueba III-A)</b>	<b>102</b>
Estudio del interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana (aplicación de Prueba III-B)	108

## Capítulo V.

<b>Impacto de la investigación: recomendaciones para alcanzar la anhelada democracia digital</b>	<b>110</b>
<b>Creación de una política pública y un marco legal sobre democracia digital</b>	<b>111</b>
<b>Implementación de más herramientas de participación digital</b>	<b>111</b>
<b>Garantía de recursos para la participación inclusiva</b>	<b>112</b>
<b>Mejoramiento de los sistemas de monitoreo</b>	<b>113</b>
<b>Transformación de la mentalidad ciudadana y de la visión gubernamental por medio de herramientas tecnológicas modernas</b>	<b>114</b>
<b>Anexos</b>	<b>116</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>119</b>



# Capítulo I

**Planteamiento del problema:** la falta de inclusión de la ciudadanía en la transformación digital de la gestión pública

## Descripción del problema

El impacto de la transformación digital en el sector público ha sido inmenso, pues ha obligado a la Administración Pública a rediseñar su manera de decidir, funcionar y actuar. Esto ha llegado al punto de considerar al «gobierno digital» como una pieza clave en el desarrollo de las naciones, incluyendo su interés en alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) . En todo caso, en la República Dominicana este proceso de digitalización de la cosa pública se ha basado sobre una estructura que ha puesto un énfasis desbalanceado en el Gobierno como proveedor y el ciudadano como receptor.

Lo anterior ha generado, por un lado, avances muy significativos en el ofrecimiento de servicios públicos en línea, lo cual se puede constatar en las iniciativas del proyecto «República Digital» ; sin embargo, por otro lado, también ha limitado el desarrollo de herramientas que faciliten la integración de la sociedad civil en la gestión pública. Esto ha consolidado la visión del Gobierno como una entidad separada y separable de la sociedad, profundizando la división entre ambos sectores. Como consecuencia, el ciudadano se ha considerado solo como un actor pasivo en la búsqueda y ejecución de soluciones públicas.

En todo caso, esta falta de inclusión de la ciudadanía no es una situación solamente observada en el espacio virtual, sino que es un problema estructural de la política nacional que se ha trasladado desde el mundo análogo al digital. De esta manera, a pesar de que nuestro marco jurídico nacional dispone ciertas reglas en torno a la inclusión de la sociedad civil en la toma de decisiones públicas, no puede decirse que existe una verdadera cultura de participación ciudadana en virtud de la cual el gobierno ofrezca los suficientes medios de participación y la ciudadanía los aproveche.

Ahora bien, la transformación digital que el mundo está experimentando sirve de medio ideal para catalizar y canalizar la participación ciudadana, pues incluso puede ayudar a superar algunos de los inconvenientes tradicionales en esta área, como es la exclusión de sectores históricamente marginados de la esfera de las decisiones sobre políticas públicas. Con respecto a los sectores que ya cuentan con los medios para participar, a estos se les podría acercar más a través de la facilidad de los mecanismos de participación digital, los cuales facilitan la conexión entre el Gobierno y el ciudadano.

Sin duda alguna, la participación ciudadana a través de medios virtuales, a lo que se referirá como «participación digital» o «e-participación», es un espacio que puede ser más aprovechado en el contexto nacional. En este sentido, la revolución digital que vive nuestra república no sería una limitada solo a la modernización de la relación del Gobierno hacia la ciudadanía sino una abierta a la participación desde la ciudadanía al Gobierno.

Esta democracia digital se entiende como la implementación de medios tecnológicos virtuales a los fines de fortalecer los distintos aspectos de la democracia tradicional, desde la formación libre de la opinión personal en el espectro del discurso público hasta el monitoreo e incidencia en los procesos políticos . De ahí la importancia de no solo concebir una «República Digital», como el Gobierno ha estado haciendo, sino extenderla, también, a través de herramientas que sirvan para fortalecer la democracia nacional.

El interés de esta participación digital no está simplemente en el deseo de incluir a la ciudadanía por cumplir con un requisito de legitimidad o legalidad. La intención verdadera está en la capacidad que tiene esa inclusión de generar mejores políticas por parte del Gobierno, el cual generalmente está interesado en contar con esta participación ciudadana , pues esta puede dar una visión más abierta, inclusiva y creativa ante los problemas de interés público.

La importancia de la democracia digital se incrementa cuando se trata de potencializar el desarrollo sostenible. La concepción y elaboración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se ha basado, precisamente, a partir de la discusión con la sociedad civil de sus necesidades. De ahí que escuchar la perspectiva ciudadana se considera como un factor clave para poder generar un auténtico desarrollo sostenible, inclusivo y participativo. Esto ha sido confirmado en la República Dominicana, donde uno de los grandes retos pendientes es precisamente escuchar mejor al ciudadano antes, durante y después de la toma de decisiones que le afectan a él y a su entorno .

En virtud de lo explicado, el problema detrás de esta investigación es la falta de inclusión de la ciudadanía en la transformación digital de la gestión pública. Este se caracteriza por priorizar la visión paternalista del Gobierno, en virtud de la cual sigue siendo más importante imponer por parte de las autoridades públicas que consultar y deliberar con la sociedad civil. Por lo tanto, es necesario superar este desaprovechamiento de recursos tecnológicos que ofrece la virtualidad para ofrecerlos al servicio de la democracia y el desarrollo sostenible.

Lo anterior afecta claramente a nuestro sistema democrático, pues se consolida una democracia representativa, en la cual el ciudadano solo está supuesto a participar por medio de votaciones periódicas en los procesos electorales. En cambio, se debería promover una democracia más accesible, la cual acerque más el poder a la sociedad para que esta sea capaz de incidir eficazmente en las decisiones públicas. Esto podría llegar al punto de generar una gobernanza participativa que representaría un claro beneficio en nuestro sistema por facilitar la colaboración entre ambos sectores: el público y el privado<sup>8</sup>.

## **Alcance de la investigación**

Atendiendo al problema descrito, esta investigación pretende determinar el estado en el cual se encuentra la democracia digital en la República Dominicana. A estos fines, se buscará analizar los avances y retos pendientes en el proceso de digitalización de la democracia nacional, partiendo de la base del gobierno digital, a lo cual también se referirá como «gobierno electrónico» o «e-gobierno». De esta manera, se procederá a relacionar el impacto de la implementación plena de esa democracia digital en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contenidos en la Agenda 2030.

En consecuencia, esta investigación está estructurada para determinar si la democracia digital puede servir como un catalizador efectivo para el desarrollo sostenible en la República Dominicana a partir de la participación de la ciudadanía a través de medios digitales. En esta virtud, en la misma se abordan los cuatro conceptos básicos de participación ciudadana, desarrollo sostenible, gobierno digital y democracia digital (en especial su manifestación a través de la participación digital). Con respecto a estos se buscará determinar si existe una relación recíproca que demuestre que son elementos dependientes y necesarios en el contexto dominicano.

Puntualmente, la investigación se ha enfocado en tres métodos principales para determinar el valor e importancia de la democracia digital, los cuales serán abordados luego de hacer una revisión de la literatura a través de un marco teórico básico sobre la temática. Estos tres métodos hacen que la investigación se limite a analizar el estado de la democracia digital en la República Dominicana al momento de este estudio y el impacto de esta en el desarrollo sostenible. En todo caso, esta investigación se hará analizando datos de años anteriores (en el marco de un máximo de dos décadas) y de otros países (preferiblemente del continente americano). Esto servirá para establecer parámetros de comparación, y no solo estudiar aisladamente el objeto de este análisis.

El primer método se refiere al análisis comparativo con otros Estados, el cual permite entender cómo se encuentra y cómo ha evolucionado la República Dominicana en materia de democracia digital en relación con otros países del mundo. El segundo método se enfoca en hacer un levantamiento de las condiciones de los portales digitales nacionales. Este se limita a observar las distintas herramientas e iniciativas disponibles para participar digitalmente y se concentra en ciertas instituciones públicas representativas de la totalidad. El tercer método permite un estudio del interés de la participación digital dominicana que se concentra en determinar cuál es la visión subjetiva de la ciudadanía y las instituciones sobre la participación digital, para así sobrepasar el uso de datos duros y adentrarse en el aspecto personal de esta investigación.

Esta articulación tripartita de la investigación permite que la misma tenga un alcance mayor y pueda comprender distintas perspectivas cuantitativas y cualitativas sobre la realidad que se estudia. De esta manera, se propondrá una investigación que sirva para analizar el problema desde sus aristas más importantes y generar conocimiento al servicio de la Administración Pública.

## **Limitaciones**

Es importante destacar que para la realización de esta investigación se ha aplicado una limitación general y tres limitaciones específicas, una por cada método utilizado, las cuales se han empleado para hacer la misma más viable. La limitación general de referencia es que la aplicación de los tres métodos descritos se concentra en la introducción de arriba hacia abajo o top-down, desde el Gobierno hacia la ciudadanía, de la democracia digital. Esta misma limitación suele ser empleada en investigaciones similares a esta, como la “Encuesta de Gobierno Electrónico”, realizada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA, por sus siglas en inglés), y del “Análisis del índice de uso de las tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano”, por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Esto se debe a que la introducción de abajo hacia arriba o bottom-up, desde la ciudadanía al Gobierno, de la democracia digital es difícil de rastrear, pues se deberían identificar las iniciativas de la ciudadanía a través de medios virtuales, las cuales no siempre están disponibles para todo público, y se encuentran dispersas en toda la Internet.

Por el contrario, las iniciativas y herramientas ofrecidas por el Estados son más determinables y medibles, lo cual permite cumplir con el rigor científico de esta investigación. Al mismo tiempo, este estudio se interesa más por el valor de la Administración Pública en un contexto democrático que por las iniciativas exclusivamente ciudadanas que pudieran generarse en un contexto completamente apartado del aparato gubernamental.

Con respecto al primer método, su limitación reside en que la comparación del estado de la democracia digital dominicana con la de otros países se hace primordialmente con los Estados americanos, bajo el entendido que estos ofrecen un contexto más delimitado y, en consecuencia, más manejable para una investigación de esta envergadura. Con respecto al segundo método, su limitación se concentra en analizar algunas iniciativas e instituciones en particular en vez de estudiar todas las iniciativas e instituciones públicas nacionales, pues esto impediría cumplir con las limitaciones de tiempo y espacio que requieren esta investigación.

Finalmente, con respecto al tercer método, su limitación recae en la población consultada a través de las encuestas, pues se partió de la idea de que esta sería representativa de la generalidad que no pudo ser consultada por las propias restricciones que una investigación académica exige. En este sentido, las encuestas suministradas emplean la modalidad virtual, siguiendo el espíritu de esta investigación y las complicaciones materiales sufridas debido a la pandemia del COVID-19, por lo que se tuvo pendiente la brecha digital como un impedimento real para la recogida de datos representativos de la realidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo principal**

El objetivo principal de esta investigación es determinar el estado de la democracia digital en la República Dominicana para interpretar su impacto en el alcance de un desarrollo sostenible, inclusivo y participativo. Esto servirá para definir cuáles son los retos por superar y las acciones a implementar para pasar de un gobierno digital a una auténtica democracia digital.

### **Objetivos secundarios**

Esta investigación cuenta con tres objetivos secundarios, cada uno de los cuales se encuentra alineado con los tres métodos que se aplicarán y que fueron previamente descritos:

1. El primer objetivo secundario es establecer la posición en la que se encuentra la República Dominicana en comparación con el resto de los países del mundo en materia de gobierno digital, democracia digital y desarrollo sostenible. Esto servirá, a su vez, para determinar el grado de correlación entre estos tres aspectos a nivel internacional y nacional.
2. El segundo objetivo secundario es determinar y caracterizar los mecanismos disponibles de participación digital en nuestro país. Con esto se busca observar en qué medida estos mecanismos aplicados por el Gobierno dominicano han sido funcionales para hacer inclusiva y participativa la gestión pública y la toma decisiones relevantes para el desarrollo.
3. El tercer y último objetivo secundario es estudiar la visión subjetiva de los ciudadanos y las instituciones públicas nacionales sobre el presente y el futuro de la democracia digital. El interés de este objetivo reside en saber cuál es la interpretación de actores clave sobre la democracia digital y su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **Preguntas clave**

Atendiendo a los objetivos propuestos, esta investigación se articula en torno a una pregunta principal y tres preguntas secundarias. La pregunta principal es: ¿cuál es el estado actual de la democracia digital en la República Dominicana, y cómo este impacta en el alcance de un desarrollo sostenible, inclusivo y participativo?

### **Las preguntas secundarias son las siguientes:**

1. ¿En qué posición se encuentra la República Dominicana en comparación con el resto de los países del mundo en materia de gobierno digital, democracia digital y desarrollo sostenible, y cómo pueden correlacionarse estos tres aspectos?
2. ¿Cómo son los mecanismos disponibles de participación digital en nuestro país, y en qué medida sirven para hacer más inclusiva y participativa la función pública?
3. ¿Qué piensan los ciudadanos e instituciones públicas nacionales sobre el presente y el futuro de la democracia digital y cómo entienden ambos que esta impactará en los Objetivos de Desarrollo Sostenible?



## Justificación

La transformación digital por la que pasan el mundo y el país crea un contexto propicio para generar información interpretable en favor de reclamos sociales históricos como la mejora de la calidad democrática, la eficientización del Gobierno, el alcance del desarrollo sostenible y la inclusión de la ciudadanía en la gestión pública. De ahí que sea necesario aprovechar esta circunstancia histórica para estudiar cómo el gobierno digital que se ha estado creando puede transformarse en una democracia digital plena. Esto último es de especial utilidad para la República Dominicana, considerando que pocos académicos e instituciones públicas se han preocupado por estudiar y sacar conclusiones sobre la democracia digital, e incluso menos se han interesado por analizar la relación de esta con el desarrollo sostenible nacional.

Esta investigación no solo está articulada para simplemente realizar un levantamiento y divulgación de información sobre el estado de la democracia digital en el país. Por el contrario, estos insumos servirán de base para que este estudio sea una herramienta práctica al servicio de la Administración Pública dominicana. Así, con la recopilación de información cuantificable tan diversa como índices de e-participación, e-gobierno, desarrollo de las TIC y estado de la democracia, y con el análisis de la realidad de los portales digitales de instituciones estatales, se ha podido construir un estudio que aborda transversalmente la democracia digital en el país. Esto es un aporte teórico, práctico y metodológico inédito, pues no ha habido estudios previos que concentren estas informaciones y sus consecuentes interpretaciones a la luz de la literatura más avanzada sobre democracia digital y desarrollo sostenible.

De ahí la importancia de este estudio que puede servir de base para la modernización digital del aparato estatal, principalmente, en materia de participación ciudadana. En igual sentido, este se ofrece, también, como un medio para democratizar el Gobierno a través de una oportuna inclusión de la ciudadanía en las decisiones públicas que, día a día, afectan el alcance de los ODS para todos los dominicanos. Esta investigación generará información cualitativa y cuantitativa que podrá ser usada por las instituciones públicas en la creación efectiva de espacios digitales de participación ciudadana. En todo caso, este aporte es bidireccional, ya que los ciudadanos tendrán, asimismo, información a su disposición con la cual podrán exigir mecanismos efectivos de inclusión. En tal virtud, será posible construir una mejor República Dominicana con la contribución de todos en el desarrollo que anhelamos.

## **Justificación teórica**

Existe un vacío en la literatura nacional en torno a la democracia digital y su impacto en el desarrollo sostenible, como se ha indicado. De hecho, del levantamiento realizado solo se destacan algunos artículos puntuales y el análisis del índice de uso de las tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano, realizado por la OPTIC como fuentes en esta materia.

En razón de lo anterior, esta investigación pretende elevar el debate académico en torno al gobierno digital para adentrarse en la discusión sobre el valor de la democracia digital y los límites que deben superarse para que este sea una herramienta útil para alcanzar los ODS. Especialmente, se pretende traer a la discusión el factor de la participación digital como medio de generación de políticas basadas en el consenso entre la Administración y los administrados.

En igual sentido, este estudio permitirá incorporar a nivel dominicano el desarrollo del estado del arte sobre democracia digital que se ha dado en los últimos años a nivel internacional. Esto servirá para actualizarnos como país ante el avance constante de los términos, prácticas y metodologías que son utilizados en otros países y han permitido perfeccionar el análisis científico sobre el objeto de este estudio.

El análisis de los datos aportados permitirá, además, generar conocimiento a partir de la determinación de los retos y acciones a tomar para mejorar la calidad democrática a través de herramientas de participación digital que incidan en el desarrollo de la nación. Esto es especialmente importante, puesto que la articulación de políticas en favor de la democracia digital ha sido pensada exclusivamente a partir del Gobierno, y se hacía necesario que una investigación imparcial, cívica y apartidaria ofreciera insumos e interpretaciones útiles que aporten una perspectiva diferente sobre esta realidad.

## **Justificación metodológica**

La articulación de esta investigación en tres métodos principales se debe a que cada uno de ellos estudia uno de los factores esenciales para poder entender transversalmente la democracia digital. Reiterando su contenido, estos tres métodos se refieren a: 1) el análisis comparativo con otros Estados; 2) el levantamiento de las condiciones de portales nacionales, y 3) el estudio del interés sobre la participación digital dominicana. Así, estos se preocupan por analizar los aspectos comparativos, objetivo y subjetivo de la investigación, en ese orden.

El primer método se justifica en razón de obtener información estadística que permita realizar una comparación real y medible, pero que, al mismo tiempo, facilita la determinación de correlaciones entre temas como el gobierno digital, la democracia digital y el desarrollo sostenible. En igual sentido, este método presenta un estudio casuístico que sirve para analizar iniciativas de participación digital alrededor del mundo que permiten entender cuáles son las oportunidades que pueden ser explotadas en nuestro contexto.

El segundo método es de especial importancia, pues recoge información representativa de la realidad de los portales de Internet de instituciones públicas nacionales, lo cual permite entender directamente cuáles herramientas están disponibles, sin tener que acudir a informaciones o índices abstractos. La importancia de este método reside en presentar datos concretos, interpretados a través de métodos tradicionales de análisis de la participación digital.

El tercer método sirve para humanizar la investigación, es decir, comprender mejor la visión subjetiva del ciudadano y las instituciones sobre los temas investigados. Esto permite generar información cualitativa y cuantitativa que servirá para proponer recomendaciones más atinadas atendiendo a la perspectiva de los principales actores involucrados en la democracia digital.

Estos tres métodos estudian adecuadamente esta realidad, por lo que pueden servir de apoyo para las investigaciones hechas a nivel nacional a partir de las conclusiones que se propondrán sobre cómo captar e interpretar mejor información sobre democracia digital y su vínculo con el desarrollo sostenible. El interés es servir de herramienta para perfeccionar los métodos existentes que recolectan y analizan datos sobre participación digital.

## **Viabilidad**

Si bien la investigación presentada es ambiciosa, pues pretende abordar una serie de temas relativamente novedosos en el contexto nacional, la misma es realizable en relación con el tiempo y la disponibilidad de recursos y de datos. Con respecto al primer método, existe información disponible y publicada por distintas instituciones nacionales e internacionales, la cual será recolectada de acuerdo a las necesidades investigativas. Con relación al segundo método, este recoge información a partir de la realidad de los portales institucionales disponibles. Esto solo requiere acceso a Internet, por lo que se podrán estudiar todas las instituciones públicas seleccionadas.

Con respecto al tercer método, este aplica dos encuestas, siendo la primera de ellas dirigida a la ciudadanía, la cual es viable pues solo se requiere tener un aparato con acceso a Internet para ser contestada por un grupo razonable de personas. La segunda encuesta se refiere a una dirigida a instituciones gubernamentales, y es el único aspecto que puede resultar no viable para la investigación, debido a la tendencia de este tipo de entidades públicas de no responder a estas solicitudes de información especial requeridas por la ciudadanía.

En todo caso, ante el escenario de no obtener respuestas por parte de estas instituciones seleccionadas, esto también puede ser utilizado como información relevante para la investigación. Esto se debe a que las instituciones serán contactadas a través de los medios tradicionales de participación digital y, si estas no responden adecuadamente, entonces, se demostrará la ineficiencia de esos medios. De ahí que, incluso cuando esta parte puntual de la investigación pueda no resultar viable en un sentido (aplicar la encuesta a las instituciones), lo será en otro (determinar que las vías de participación digital disponibles no son funcionales).

## Capítulo II

**Marco teórico:** la evolución del gobierno digital a la democracia digital.

La revisión de la literatura en torno al tema en estudio revela que son cuatro los conceptos más relevantes que deben ser abordados. Estos son: participación ciudadana, desarrollo sostenible, gobierno digital y democracia digital. Cada uno de ellos será abordado íntegramente para entender sus implicaciones y, al mismo tiempo, serán analizados de manera transversal, pues se estudiarán las relaciones que tienen entre sí. Lo anterior permitirá entender mejor que estos cuatro ejes de la investigación están necesariamente vinculados y, a partir de su estudio en conjunto, será posible comprender cómo generar una transición oportuna de un gobierno digital a una democracia digital.

### Participación ciudadana

La participación ciudadana es considerada como un elemento clave para los sistemas democráticos en el entendido de que a través de esta se garantiza la legitimidad de las decisiones públicas y la inclusión de la sociedad civil en la gestión pública. De ahí que sea necesario estudiarla para comprender su impacto en la democracia y, posteriormente, entender cómo esto se traslada a la democracia digital. Sobre este elemento se analizará su concepto, tipos identificados, los actores que envuelve, su marco legal, importancia y limitaciones. Todo esto se hará con el interés de tener claro cuál es el impacto de la participación en sentido general, para luego, comprender mejor cómo esta aplica en un contexto de democracia digital.

### Concepto

La participación ciudadana es la intervención por parte de la ciudadanía en los procesos de monitoreo, establecimiento de agenda y toma de decisiones públicas. Así, esta es la expresión de una interacción desarrollada entre el Gobierno y la ciudadanía, en virtud de la cual todo ciudadano es capaz de involucrarse en la gestión pública por medio de distintos mecanismos y con un poder en particular de influenciar las decisiones a ser tomadas por las autoridades competentes.

La participación ciudadana está ligada al concepto mismo de ciudadanía debido a que se parte de la idea de que una persona que está en pleno ejercicio de sus derechos en el marco de una comunidad es, también, una persona que cuenta con la potestad de participar de las decisiones que afectan a esa comunidad. En este sentido, la construcción de una democracia está directamente ligada a la participación ciudadana, en

razón de que se considera la importancia de los ciudadanos como actores principales de este sistema político. El Gobierno no está supuesto a ser una entidad separada de la sociedad civil, sino que se consideran, a través de la participación ciudadana, como dos entidades que colaboran en favor de la toma de mejores decisiones públicas.

Existen diversos mecanismos para la participación ciudadana que van desde algunos más pasivos como la veeduría social hasta otros más activos como la votación en referendos. En todo caso, todos ellos están ligados a la idea fundamental de que la participación ciudadana está vinculada a la intervención cívica en la esfera de la Administración Pública. De esta manera, sin importar el nivel o intensidad de la participación, esta tiene que ver con la relación ciudadanía-Gobierno desde una perspectiva dinámica en la que ambos actores juegan un rol activo y son capaces de tomar acciones en pro de sus intereses.

## **Grados de participación**

La participación ciudadana se manifiesta en diferentes grados, los cuales dependen del impacto que esta tenga en la toma de decisiones en la esfera pública. La importancia de delimitar estos grados reside en que se crea un sistema más colaborativo y abierto en la medida de que el ciudadano es más capaz de incidir en la gestión pública.

Para ilustrar esto, la literatura ha elaborado una serie de escalas de participación.

Por un lado, la Asociación Internacional de Participación Pública elaboró una escala de cinco pasos: información, consulta, involucramiento, colaboración y empoderamiento. En el primer paso se ofrece información a los ciudadanos sobre la gestión pública, en el segundo paso se recibe retroalimentación de estos sobre las decisiones a tomar, en el tercer paso se requiere su trabajo directo, en el cuarto paso es mucho más estrecha la inclusión del ciudadano en las distintas áreas de gestión y, por último, en el quinto paso se delega la decisión en la ciudadanía.

Por otro lado, la académica Sherry Arnstein hizo una división más extensa en la que incluye aquellos grados en los cuales los ciudadanos, más que participar, son usados o manipulados por el Gobierno. En este sentido, indica a través de su «escalera de participación» que los grados son en esencia tres, cada uno con sus subdivisiones: 1) ausencia de participación (manipulación y terapia); 2) tokenismo o inclusión simbólica (información, consulta y apaciguamiento), y 3) poder ciudadano (asociación, poder delegado y control ciudadano). En todo caso, existen ciertas críticas con respecto a esta última división bajo el entendido que está desactualizada y presenta una visión muy idealista de lo que debe ser la participación ciudadana .

Una última visión es la que ofrece el «cubo de la democracia», elaborado por Archon Fung, el cual se utilizará de referencia en esta investigación por representar un método ideal que mide las tres variables principales de la participación ciudadana: 1) los métodos de selección de participantes; 2) los modos de comunicación y decisión, y 3) la extensión de autoridad y poder<sup>19</sup>. Con respecto a cada una de estas se realiza una medición del grado de involucramiento de la ciudadanía según esta ostente menos o más poder en la gestión pública. En tal virtud, se genera una representación tridimensional de la interacción ciudadanía-Gobierno que permite visualizar mejor el estado de la democracia a través de estas variables de participación ciudadana.

## **Marco legal**

La participación ciudadana se encuentra ampliamente presente en el marco legal dominicano, sobre todo cuando se consideran aquellas normativas que regulan la relación de la Administración con los administrados (los ciudadanos). De esta manera, a partir de la Constitución de la República Dominicana, especialmente sus artículos 22 y 138, se concibe a la participación ciudadana como un derecho de la ciudadanía y un deber de las instituciones públicas. Estos artículos son complementados por otras disposiciones constitucionales que confirman la importancia de la participación ciudadana.

En el artículo 22 de la Constitución se detalla una lista de derechos que se adquieren con la ciudadanía dominicana, entre los cuales se encuentran las peticiones a poderes públicos sobre asuntos de interés para la nación. Por su parte, el artículo 138 de la Constitución comprende a la publicidad como un principio que regula la Administración Pública. Esto implica que las normas y actos emitidos por las instituciones públicas deben ser puestos a conocimiento del público, preferiblemente de manera anterior a su emisión para así recibir una retroalimentación desde la ciudadanía a través de mecanismos como la audiencia de partes interesadas .

Esta última disposición constitucional abstracta de inclusión de la ciudadanía es concretizada por una serie de leyes y reglamentos que imponen a las instituciones públicas la democratización de sus decisiones a través del ofrecimiento de información y la consulta de los administrados. En este tenor, la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, en su artículo 1, reconoce el derecho ciudadano de obtener información de cualquier institución pública dominicana. Por su parte, en su artículo 23, esta ley impone la obligación de publicación por medios de difusión de aquellos proyectos de regulación que puedan afectar los derechos de los ciudadanos. De manera que se crea una doble protección: el ciudadano tiene derecho a informarse sobre actuaciones pasadas/actuales de las instituciones, y la Administración tiene el deber de informar sobre acciones futuras.

En igual sentido, se encuentra la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, cuyo artículo 3 confirma el referido principio de publicidad y lo extiende no solo a las normas sino a los procedimientos y al quehacer administrativo . Esto es reforzado en su artículo 37, el cual exige la realización de una audiencia pública y la participación de la sociedad como pasos indispensables para que toda norma o decisión administrativa de relevancia, como los planes y los programas, sea considerada con fuerza de ley .

Por demás, en el artículo 4 de la referida ley se disponen una serie de derechos a favor de los administrados en virtud de los cuales se les habilita para participar activamente de aquellas decisiones que pudieren afectarles y se les autoriza a presentar su opinión, quejas y reclamaciones sobre el actuar de la Administración. Todos estos derechos son comprendidos, a su vez, en el artículo 7 como deberes que la Administración tiene que cumplir , por lo que se crea un sistema de doble protección a favor de la ciudadanía: el derecho del ciudadano de participar es el deber de la Administración de habilitar las vías de participación. Este sistema también está reforzado por el artículo 4 de la Ley de Función Pública, el cual incorpora a la «participación» como uno de los principios básicos para la gestión institucional .

Dentro de los derechos contemplados en la ley de referencia vale destacar el llamado «derecho a la buena Administración», el cual también se encuentra incorporado en nuestro bloque de constitucionalidad. Su importancia reside en que una de las principales garantías del derecho fundamental a la buena Administración es dar a conocer las decisiones públicas y escuchar opiniones de parte de la ciudadanía<sup>27</sup>. Si bien este no llega al punto de empoderar al ciudadano para que influya decisivamente en la gestión pública, le habilita mecanismos para poder participar e involucrarse.

Retomando el principio de publicidad, este es reiterado en el artículo 12.12 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, la cual también incorpora como principio la «participación en las políticas públicas». En su artículo 12.13 dispone que las personas tienen el derecho de ser incorporadas en el ciclo de políticas públicas, de conformidad con las regulaciones legales aplicables. Esta normativa hace énfasis en el esfuerzo comunitario para participar, concibiendo una especial protección a los reclamos que se hagan a la Administración Pública en nombre de la comunidad .

Ahora bien, a partir de un análisis estrictamente legal, es posible deducir que la mayoría de las normativas explicadas aplican esencialmente a las instituciones del Gobierno Central y a las instituciones descentralizadas. De ahí que deba aclararse que otras normativas establecen reglas similares para el resto de las instituciones del Estado. Esto demuestra que existe una armonía en nuestro ordenamiento jurídico en torno a la idea de que el ciudadano debe tener un espacio de participación en las decisiones públicas más fundamentales.



De esta manera, la participación ciudadana es protegida en los otros niveles de poder público:

1. A nivel del Gobierno local, a través de la Ley del Distrito Nacional y los Municipios, la cual en su artículo 4 establece como principio la participación del munícipe en la gestión de esa demarcación. Esto es confirmado por el artículo 226 que establece como objetivos la promoción de la democracia local y la participación comunitaria activa .
2. A nivel del Poder Legislativo, a través de los reglamentos de la Cámara de Diputados y del Senado de la República , pues en ambos se establecen mecanismos de consulta e intercambio con la ciudadanía, como son las vistas públicas y la recepción de correspondencia de parte de los ciudadanos. En igual sentido, la Ley que Regula la Iniciativa Legislativa Popular comprende un mecanismo directo de participación ciudadana, mediante el cual se pueden presentar proyectos de ley por parte de la propia sociedad civil .
3. A nivel del Poder Judicial, particularmente con respecto al Consejo del Poder Judicial, se reconoce el indicado principio de publicidad a través del Reglamento de Control Administrativo Interno del Consejo del Poder Judicial .

Atendiendo a estas normas jurídicas comprendidas en el derecho dominicano, es posible deducir que existe una protección adecuada al ciudadano para que pueda participar activamente. Esto es útil pues el derecho es una herramienta que fortalece la seguridad y protección de la ciudadanía, lo cual es especialmente cierto en el contexto de la relación Administración-administrados, pues esta es una desbalanceada a favor de la primera. Sin lugar a duda, contar con un marco jurídico robusto es necesario para permitir implementar estrategias de gobierno abierto que hagan posible el involucramiento de la ciudadanía .

Lo anterior se debe a que contar con una reglamentación clara y protectora de los ciudadanos permite que estos puedan expresarse libremente y contribuir en un ambiente de gobernanza pública .

En todo caso, este marco jurídico nacional adolece de dos defectos que se tendrán presente al momento de estudiar la aplicación de sus reglas. El primero de ellos, el teórico, se refiere a que la Constitución y las leyes normalmente disponen mecanismos de ofrecimiento de información y consulta para la toma de decisiones, pero no se suele requerir más que esto. Por ende, la participación ciudadana no cuenta con canales más adecuados que permitan a los administrados tener un mayor poder de intervención en la gestión pública, lo que anteriormente se llamó grado de participación.

El segundo problema, el práctico, se refiere a la noción de que las normas jurídicas son disposiciones que no siempre se reflejan en la realidad. Por lo tanto, debe considerarse que una norma no es efectiva solo por haber sido promulgada o proclamada con fuerza de ley, sino que también debe tenerse pendiente su efectividad real de aplicación.

## **Importancia**

La participación ciudadana juega un rol determinante tanto en el establecimiento de un sistema de gobierno democrático como en el alcance del desarrollo sostenible; de ahí la importancia de explicar teóricamente este concepto en esta investigación. De esta manera, la participación ciudadana es fundamental para la generación de ideas y soluciones que permitan crear un auténtico sistema de gobernanza compartida. En este sistema se concibe un gobierno abierto en el cual la sociedad civil ofrece los «inputs» (opiniones y datos) para la toma de decisiones públicas que son los «outputs» (resultados) junto con las capacidades sociales y políticas que desarrollan los ciudadanos en este proceso. En consecuencia, hay un beneficio social, como es la colaboración ciudadanía-Gobierno, y uno individual, como la mejora de las capacidades de los participantes.

## **Para un sistema de gobierno democrático**

Una primera razón que justifica la importancia de la participación ciudadana es que esta sirve de medio ideal para consolidar la democracia. Las tres dimensiones clave en las que autores como Wolfgang Merkel han comprendido el concepto de democracia tienen que ver directamente con el involucramiento activo de la persona en la gestión pública. Estas tres dimensiones son: 1) dimensión de legitimidad vertical (referente al régimen electoral y los derechos políticos); 2) dimensión de constitucionalismo liberal y Estado de derecho (referente a los derechos civiles y accountability horizontal), y 3) dimensión del control efectivo de la agenda (potestad legal de crear normas de los funcionarios). La mayoría de estos factores de definición de la calidad democrática son compartidos por la literatura.

Con respecto a la legitimidad vertical, la participación ciudadana sirve para intervenir con el parecer de las personas en la regulación de los regímenes electoral y político; además, por medio de actividades como las votaciones, la participación sirve para intervenir directamente en la elección de las autoridades. Con respecto a la dimensión constitucional y legal, la participación ciudadana tiene que ver con el ejercicio de derechos civiles como son la expresión y asociación, ambos vitales para la presentación y defensa de ideas personales y colectivas sobre las funciones de las

instituciones. Con respecto a la dimensión del control de la agenda, la participación tiene que ver con los procesos de consulta en la elaboración de normas que definen el desarrollo en la sociedad.

Además de esta conexión que se ha demostrado entre la democracia y la participación ciudadana, la importancia de esta última para la mejora de la calidad democrática también se manifiesta en dos contextos: 1) la inclusión del ciudadano en el policy cycle (ciclo de políticas públicas), y 2) la relevancia para el new public governance (nueva gobernanza pública).

Con respecto a lo primero, la Administración puede auxiliarse en los administrados a los fines de crear policy networks (redes de políticas) en virtud de las cuales estos últimos ofrecen información, legitimidad y asistencia a los funcionarios . Con respecto a lo segundo, la participación ciudadana es una pieza clave de la nueva concepción de la gestión pública. Esto se debe a que se involucran y expresan los intereses de ambas esferas, la pública y la privada, lo cual se hace a los fines de la promoción de la eficiencia y legitimidad de los procesos reglamentarios y políticos .

Esta nueva visión de la Administración Pública, la cual va siendo acogida, paulatinamente, en los regímenes más democráticos, ha asumido una gestión «con y para el ciudadano» que se separa de una visión más conservadora que comprende a la Administración como una serie de instituciones burocráticas distanciadas de la sociedad . De esta manera, se comprenden a los servicios y decisiones públicas como dos áreas en las cuales la Administración no tiene jurisdicción exclusiva, sino que se procede a una gestión compartida y participativa .

A esta nueva visión se le suele referir como «gobierno abierto», pues se entiende que los gestores públicos deben estar abiertos a compartir con el resto de la sociedad los procesos de análisis y decisión con respecto a temas de interés público . De hecho, el propio concepto de gobierno abierto se entiende como aquel que establece una comunicación efectiva con los ciudadanos a los fines de facilitar la escucha, colaboración y comprensión entre ambos sectores de forma transparente . Esto tiene la finalidad clara de conocer las necesidades y opiniones de la población, de manera tal que las decisiones públicas no estén desvinculadas de la realidad a la que se aplican.

Tanto la inclusión del ciudadano en el ciclo de políticas públicas como la nueva gobernanza pública abren el paso no solo para que existan sistemas más democráticos sino también para que esa democracia sea participativa. Esto es un importante avance en regiones como América Latina y países como la República Dominicana, donde se superaron regímenes autoritarios y fueron incluyéndose mecanismos de institu-

cionalización, protección de derechos fundamentales y reducción del autoritarismo en la toma de decisiones públicas a través del monitoreo, la gestión compartida y la evaluación . En consecuencia, ya no simplemente se busca una democracia representativa, en la cual un grupo de funcionarios electos o designados ejecuten políticas públicas, sino una democracia participativa, en virtud de la cual la ciudadanía se involucra activamente, lo que termina impactando en la efectividad y calidad de las decisiones tomadas. Así, un gobierno participativo puede aprovecharse de los conocimientos y habilidades que se encuentran distribuidos en la población .

## **Para alcanzar el desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible se caracteriza por ser un concepto transversal a muchos aspectos de la vida política y cívica de las naciones; en el marco de estas relaciones se encuentra la participación ciudadana. De hecho, la participación fue considerada como un pilar en la propia definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, puesto que las opiniones y consideraciones de la sociedad civil sirvieron para determinar el contenido de los ODS . En este sentido, se puede comprender que la participación ciudadana está intrínsecamente conectada con el desarrollo sostenible.

En relación con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la participación también juega un rol importante. Esto se debe a que en la ejecución de medidas tendentes al alcance del desarrollo sostenible se hace necesario tener la opinión, información y asistencia de la sociedad civil para poder generar soluciones más adecuadas a su realidad en el marco de la Agenda 2030 .

En el contexto dominicano en particular, esta descentralización de la definición de decisiones pública en torno al alcance del desarrollo sostenible por medio de la participación ciudadana es una de las recomendaciones más importantes para cumplir con la Agenda 2030<sup>49</sup>. En consecuencia, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible no solo están vinculados a nivel teórico abstracto, sino a nivel práctico en el contexto nacional.

La materialización efectiva de la participación ciudadana a través del gobierno abierto ha sido considerada, también, como una vía clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De hecho, se entiende que la Agenda 2030 comprende ciertas políticas en las cuales un gobierno abierto permite su consecución, lo que ocurre en especial con el Objetivo 16 sobre paz, justicia e instituciones sólidas . Esto se debe a que esta manera de concebir al aparato gubernamental comprende ciertas estrategias como datos abiertos, sistema de gobernanza (o hasta cogobernanza), seguimiento y consulta sobre políticas públicas. Todas estas características impactan en la sostenibili-

lidad social toda vez que esta colaboración tan estrecha entre ciudadanía y Gobierno genera una responsabilidad compartida en la cual ambas partes emplean sus esfuerzos para alcanzar los ODS .

## **Limitaciones**

A pesar de que la participación ciudadana presenta claros beneficios para el sistema democrático y para el desarrollo sostenible, esta se enfrenta a una serie de limitaciones que impide que pueda ser ejercida eficazmente. Estas limitaciones pueden dividirse en materiales y subjetivas, dependiendo de cuál sea el elemento que obstruya la participación del ciudadano.

Las limitaciones materiales son aquellas que se presentan en la realidad en la que conviven las personas, las cuales impiden que esta pueda participar plenamente. Así, se puede hablar de factores logísticos como la dificultad de poder acceder al espacio de participación por razones socioeconómicas, de factores de dinámicas de poder en las cuales la voz y voto de la sociedad civil no son tomados en cuenta, y factores de comunicación debido a que una comunicación deficiente de necesidades y preferencias puede entorpecer la participación . En igual sentido, en la relación Gobierno-ciudadano se considera determinante la calidad, diseño y estrategia de los medios de interacción, pues todos estos criterios influyen, en mayor o menor medida, en facilitar la participación ciudadana .

Las limitaciones subjetivas se refieren a aquellas consideraciones personales que hacen los ciudadanos que los llevan a decidir no involucrarse con las acciones o decisiones gubernamentales. Esto ha sido explicado por académicos como el economista Mancur Olson, quien indicó que los beneficios de la participación se refieren esencialmente al bienestar público, mientras que las personas normalmente prefieren movilizarse a favor de su bienestar individual . De esta manera, se entiende que los ciudadanos se suman a una acción colectiva debido a «incentivos selectivos» que los motivan a nivel individual . Esto puede traducirse en la desmotivación a participar por parte de las personas por estas entender que lo que se somete a discusión no tiene relevancia para su vida. Naturalmente, afectan a esta perspectiva, también, las prácticas socioculturales que definen la manera de pensar de las personas , pues quienes preservan un pensamiento más individualista normalmente tendrían menos tendencia a involucrarse.

## **Digitalización de la participación**

El proceso de digitalización en las distintas esferas de la vida de las personas también ha llegado a impactar en la participación ciudadana, lo cual está precisamente conectado con el objeto de este estudio. Como se ha referido previamente, la «participación digital» o «e-participación» consiste en el empleo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) como ejercicio democrático de parte de los ciudadanos para influir sobre la esfera pública, sea por medio del monitoreo, el establecimiento de la agenda pública o la toma de decisiones sobre políticas públicas. En términos más simples, la participación digital es la participación ciudadana a través de medios virtuales, como son los foros en línea, las consultas públicas electrónicas, entre otras herramientas.

Las facilidades que ofrecen las herramientas digitales sirven para que los medios convencionales de participación puedan ser llevados a cabo más adecuadamente, pues pueden reducirse costos y facilitar el acceso de las personas. El mundo digital permite no solo catalizar la participación tradicional, sino que facilita, además, incluir a aquellas personas que tradicionalmente no participaban y a incorporar medios que normalmente no eran utilizados, pero que, debido a las novedades que ofrecen los medios electrónicos, son posibles a través de la participación digital.

En todo caso, hay quienes entienden que las facilidades que ha ofrecido la digitalización de la participación no han sido tan relevantes en el entendido de que, si bien se han superado ciertas limitaciones materiales, las limitaciones subjetivas siguen presentes<sup>60</sup>. En otros términos, el hecho de que existan canales de participación de fácil uso y acceso no significa que la población va a estar necesariamente motivada y aprovecharlos, precisamente por la explicación ya dada de que los ciudadanos suelen movilizarse por aquellas causas en las que se ve involucrado algún interés personal.

Debido a las perspectivas explicadas, la literatura ha ideado dos teorías en torno al impacto de la virtualidad en la participación ciudadana. La primera tesis, llamada tesis de la movilización, propone que el uso de las TIC haría que más personas se motiven a participar por medios de los instrumentos digitales. La segunda tesis, llamada tesis del refuerzo, propone que el uso de las TIC solo derivaría en que las personas que ya participan se mantengan involucradas, sin que esto implique que más personas que no estaban involucradas se animen a participar. Quienes defienden esta última visión entienden que la democracia digital no representa un cambio trascendental con respecto al ejercicio de la democracia convencional. En esta investigación se analizará el impacto de las iniciativas de e-participación en la República Dominicana para así determinar cuál es la relevancia de estas.

## **Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible es un elemento clave en la definición de las políticas públicas de todo Estado. Esto se debe a que la nueva visión de la gestión pública no solamente implica el involucramiento de todas las personas, sino la creación, también, de políticas públicas inclusivas y perdurables que procuren el progreso de las naciones, el cual no debería ser fragmentado en solo una parte de la población o dañino a largo plazo. En tal virtud, cuando se habla de participación ciudadana y cuando se quiere hacer referencia a los conceptos de gobierno digital y democracia digital, también, se debe tener pendiente el desarrollo sostenible, puesto que este representa el nuevo paradigma para el progreso de las naciones. Tanto el gobierno digital como la democracia digital deben concebirse para ser coherentes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible; de ahí la necesidad de explicar este concepto y cómo está relacionado con los otros elementos de esta investigación.

### **Concepto y vinculación con los ODS en la Agenda 2030**

El desarrollo sostenible es concebido como el progreso integral de las naciones en virtud del cual los seres humanos satisfacen sus necesidades de manera inclusiva y respetuosa de las necesidades de los demás y del entorno en el que se encuentran. Este concepto fue inicialmente definido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como la satisfacción de las necesidades humanas actuales sin la necesidad de la afectación de las necesidades de las generaciones futuras . En consecuencia, la idea básica detrás del desarrollo sostenible es la consecución de un bienestar generalizado, integral e inclusivo que no implique un daño futuro o que deje atrás a una parte de la población.

Inicialmente, el desarrollo sostenible fue articulado a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los cuales fueron una serie de metas dispuestas para el período 2000-2015, y estaban enfocadas en enfrentar los problemas más básicos para generar un progreso inclusivo y saludable para las naciones del mundo<sup>65</sup>. Ante la realidad de que en el plazo dispuesto no habían sido alcanzados plenamente estos objetivos, se procedió a concebir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De esta manera, el desarrollo sostenible actualmente se ha instrumentalizado a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas a estos fines, los cuales se encuentran comprendidos en la Agenda 2030 de la ONU. Esta, a su vez, fue concebida como un plan de acción estructurado para favorecer a tres elementos principales: las personas, el planeta y la prosperidad . En esencia, la Agenda 2030 busca la erradicación de la pobreza, la preservación de la paz y la garantía del desarrollo de las naciones por medio de la protección de los derechos más básicos de las personas.

Esta Agenda 2030 no solo es trascendental por establecer objetivos y metas claras para poder mejorar el estatus de los Estados conforme al desarrollo sostenible, sino que también es considerada como una de las estrategias de mayor alcance que ha sido acordada entre las naciones del mundo para enfrentar temas como la desigualdad, pobreza y cambio climático. De manera que al concebir cualquier acción gubernamental se debe tomar en cuenta la perspectiva que impone esta estrategia, la cual invita a crear políticas íntegras, efectivas y transversales; dentro de esto se encuentra, precisamente, el gobierno digital y la democracia digital.

## **Incorporación nacional**

A nivel nacional, la República Dominicana ha incorporado esta visión de desarrollo sostenible a través de su marco normativo. Lógicamente, esta incorporación se hace primero a través de las obligaciones asumidas por la aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de la resolución titulada «Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible»<sup>67</sup>. A nivel de derecho interno, en la Constitución de la República se dispone que el crecimiento de la nación debe ser sostenible, para lo cual se procurará una sinergia entre el Gobierno y el sector privado. Especialmente, en su artículo 218, se indica que este desarrollo debe velar por el uso racional de recursos, el incremento del bienestar social y la mejora constante de la calidad de vida .

En igual sentido, la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 comprende un marco legal que se corresponde a los ODS, pues en ambos casos se busca precisamente un desarrollo sostenible. De hecho, esta vinculación no ha quedado en el plano teórico, sino que se ha confirmado materialmente la consonancia entre ambos instrumentos, la Agenda 2030 y la ley nacional .

La consecución de los ODS en la Agenda 2030 en el país está supervisada, especialmente, por medio de la Comisión Nacional para el Desarrollo Sostenible, creada mediante decreto presidencial . Esta se encuentra al amparo del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, y su misión se concentra, precisamente, en la creación de las estrategias, sinergias y vigilancias necesarias para garantizar un mejor avance en torno al desarrollo sostenible. De ahí que en la República Dominicana se cuente con un marco jurídico que debe tenerse pendiente a la hora de definir las estrategias de desarrollo, lo cual se traslada, necesariamente, a la eficacia del gobierno y la democracia digitales.



## Impacto del gobierno digital

El gobierno digital, asimismo, llamado «gobierno electrónico» o «e-gobierno», debe seguir las pautas tradicionales que le son impuestas al gobierno convencional, por lo que el desarrollo sostenible necesariamente se incorpora al espectro virtual del sector público. Este gobierno digital es entendido como el uso adecuado y estratégico de las tecnologías de la información y de la comunicación en favor de las acciones de las instituciones públicas para así potencialmente mejorar las actividades y funciones del Gobierno . Esto compagina, claramente, con los ODS de la Agenda 2030 en el entendido de que al realizar una eventual mejora de las actividades administrativas gubernamentales por medio de herramientas tecnológicas se podría también procurar una mejor garantía de los referidos objetivos.

De hecho, esta relación entre gobierno digital y ODS va más allá de una de coherencia, sino que el primero sirve para promover y mejorar la condición de los segundos. Por lo tanto, el gobierno digital ofrece oportunidades que permiten que las instituciones públicas puedan servir como mejores herramientas para el alcance del desarrollo sostenible. Esto se da, por ejemplo, por medio de la promoción de servicios públicos en línea (lo cual abarata poder acceder a los mismos por parte de las personas), inclusión de la población (a través de la superación de los límites espaciales para acceder a ella) y la creación de mecanismos de interacción con la ciudadanía (a partir de lo cual se va fortaleciendo la noción de democracia digital) .

De hecho, la incorporación de las TIC al aparato gubernamental ha servido para que el diseño de las políticas públicas sea eficientizado toda vez que se pueden recoger y analizar mejor los datos que les sirven de base . En ese sentido, que el logro de los ODS requiera contar con información clara de la realidad. Esta puede ser procesada más fácilmente, recogida e interpretada a través de mecanismos de gobierno digital. A esto, tradicionalmente, se le refiere como políticas públicas basadas en evidencia, lo que se potencializa a través de herramientas electrónicas.

La literatura, por ende, ha comprendido la estrecha relación que hay entre el gobierno digital y los ODS en la Agenda 2030. En resumen, esta se manifiesta de manera bidireccional: 1) el gobierno digital sirve de medio para facilitar el alcance de los ODS a través de mecanismos innovadores digitales que permiten ofrecer mejores servicios, recoger data útil para eficientizar la gestión pública, y establecen un mejor canal de comunicación con la ciudadanía; 2) los ODS influyen al gobierno digital, pues constituyen una política pública de alcance nacional e internacional que debe cubrir toda acción gubernamental a favor de un progreso más consciente e inclusivo.

## Impacto de la democracia digital

Los ODS de la Agenda 2030 tienen, además, una estrecha relación con la democracia digital debido a que esta última encauza la participación ciudadana que termina impactando en la toma de decisiones públicas más informadas, inclusivas y participativas con respecto a cómo alcanzar el desarrollo sostenible. La propia Agenda 2030 requiere concebir un progreso mundial a partir de la equidad, transparencia, inclusión y apertura, de ahí que la democracia digital ofrezca métodos idóneos para la participación ciudadana en su condición de instrumento vital para gestionar una gobernanza integral .

De esta manera, la literatura ha recogido dos impactos importantes de la democracia digital en los ODS de la Agenda 2030. En primer lugar, la democracia digital permite canalizar y catalizar la participación ciudadana por medio de herramientas de fácil acceso, las cuales conforman las vías de participación digital o e-participación. De hecho, se entiende que el gobierno digital evoluciona a una democracia digital cuando sus herramientas electrónicas facilitan que los ciudadanos tengan información, sean consultados y capaces de incidir en la toma de decisiones públicas . Estas tres esferas de expresión de la democracia digital, a través de la participación digital, permiten un verdadero desarrollo sostenible con carácter participativo de ambos sectores, el público y el privado.

En segundo lugar, la democracia digital ha sido considerada como una vía de inclusión de grupos en condición de vulnerabilidad, pues estos pueden ver sus necesidades de participación más fácilmente satisfechas por medios digitales . Por ejemplo, suele indicarse que el costo de participar en procesos de consulta se reduce drásticamente pues bastaría enviar un correo electrónico o participar de un foro en línea en algunos casos para expresar y defender la opinión; facilitándose así el acceso de personas con menos recursos económicos. En todo caso, otro sector de la literatura señala que la brecha digital, entendida como la desigualdad en el acceso a las TIC , impide que estos grupos tradicionalmente excluidos puedan participar activamente en un contexto de democracia digital .

La relación del gobierno y la democracia digitales con los ODS se ha tornado cada vez más importante en estudios académicos. Aunque todavía no existe una conclusión clara sobre el impacto cuantitativo de los primeros sobre los segundos, se ha entendido que los mismos mecanismos que sirven para medir el nivel de digitalización del Gobierno dan ciertos indicios del estado del desarrollo sostenible . Esta vinculación será profundizada a través de esta investigación en el caso particular de la República Dominicana.

## Identificación de ODS relevantes a la investigación

El gobierno digital y la democracia digital, en atención a lo explicado, impactan transversalmente en la totalidad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En todo caso, existen algunos objetivos que han sido particularmente identificados por quienes han teorizado con respecto al concepto de la democracia digital, por lo que vale la pena analizarlos de manera particular ya que representan la vinculación más clara entre los dos conceptos clave de esta investigación que son la democracia digital y el desarrollo sostenible. Esta relación se da a través de, esencialmente, la participación digital, considerando que esta es la manifestación más clara y tangible de la democracia digital.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible que más se vinculan con la democracia digital y, en consecuencia, con el objeto de esta investigación, son<sup>81</sup>:

- 1) **Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.
  - a) **Meta 16.5:** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
  - b) **Meta 16.6:** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
  - c) **Meta 16.7:** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.
  - d) **Meta 16.10:** Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.
  - e) **Meta 16.B:** Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.
- 2) **Objetivo 11:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
  - a) **Meta 11.3:** Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.
- 3) **Objetivo 6:** Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

- a) **Meta 6.B:** Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.
- 4) **Objetivo 5:** Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- a) **Meta 5.5:** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
  - b) **Meta 5.B:** Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres .

El Objetivo de Desarrollo Sostenible que se encuentra más alineado con la democracia digital es el Objetivo 16 sobre paz, justicia e instituciones sólidas. Esto se debe a que el fortalecimiento de la democracia digital deriva, lógicamente, en una mejora de la calidad democrática tradicional, lo que necesariamente conlleva contar con una Administración Pública más respetuosa de los derechos, necesidades y preferencias de la sociedad civil.

En igual sentido, una mejora democrática implica, de alguna manera u otra, la promoción de la paz y la justicia en un contexto en el cual los ciudadanos asumen una colaboración activa en la gestión pública de manera mancomunada; es decir, existe menos espacio para el autoritarismo y más para el consenso. Esto se ve especialmente catalizado por medio de las TIC debido a que estas contribuyen al empoderamiento e inclusión efectiva de la ciudadanía, generando un contexto democrático coherente con el Objetivo 16 .

Con respecto al resto de los objetivos previamente transcritos, si bien estos no se refieren directamente al concepto de democracia, las metas indicadas tienen que ver con la participación ciudadana para su consecución. De esta manera, para esos objetivos en particular debe tenerse pendiente que la democracia digital tendrá un mayor impacto que para los demás no mencionados debido a que se considera a la participación, que en este caso sería potencializada por la participación digital, como un eje clave de estos.

En todo caso, estas son las conclusiones a las que ha llegado la doctrina en sentido general. En el caso dominicano no hay una determinación exacta de en qué medida se ha desarrollado la democracia digital y, a partir de ese grado de avance, cómo esto

impacta en el cumplimiento a nivel nacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este vacío en la literatura es el que, precisamente, esta investigación pretende completar por medio de los métodos previamente descritos.

## **Gobierno digital**

Previo a la concepción de una democracia digital, en la que tanto las instituciones públicas como la sociedad civil pueden interactuar, se necesita que el Gobierno haya dispuesto la digitalización de sus instituciones por medio de un gobierno digital. De ahí que se entienda que el gobierno digital es un paso previo a la democracia digital. En todo caso, ambos conceptos tienen una naturaleza y características propias que los hacen diferentes tanto en la teoría como en la práctica. En consecuencia, se abordará el concepto de gobierno digital, su composición básica, importancia e implementación a nivel nacional. En igual sentido, se observará cómo este puede evolucionar a una gobernanza electrónica que abra el camino al ejercicio de la democracia por medio de la virtualidad.

## **Concepto y composición**

El gobierno digital, como se ha indicado, resulta de la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las instituciones públicas con el objetivo de ofrecer, con las facilidades que otorga la modalidad virtual, información, servicios y canales de comunicación con la población. En el estado actual de la literatura, se ha concluido que el uso de las TIC ha servido para alcanzar fines gubernamentales con mayor eficiencia debido a la mejora de los procesos administrativos, de la reducción de costos en la tramitación de servicios y de las oportunidades de democratización que implican, además, legitimidad y transparencia.

Una visión más tradicional del gobierno digital entiende que este concepto es aplicable desde que se ofrecen servicios públicos por medios digitales. Otra visión divide el tipo de gobierno digital debido al tipo de interacción que resulta en cada caso. Así, habría cuatro maneras de interacción en virtud de la relación entre Gobierno-ciudadanía: 1) dirección Gobierno-ciudadanía (G2C, por sus siglas en inglés); 2) dirección Gobierno-empresas (G2B, por sus siglas en inglés); 3) dirección Gobierno-Gobierno (G2G, por sus siglas en inglés), y 4) dirección Gobierno-funcionario (G2E, por sus siglas en inglés).

En todo caso, estas dos maneras de estructurar la composición del gobierno digital lo entienden solo de manera parcial, sea en su relación con otros actores o en el tipo de herramientas que ofrece. En cambio, la visión actual considera que el e-gobierno

está compuesto por dos áreas: 1) la primera enfocada en la prestación de servicios públicos de manera digital, y 2) la segunda dirigida a la gestión de mecanismos electrónicos de participación ciudadana en las decisiones públicas .

A raíz de lo anterior, un gobierno digital no se concibe exclusivamente desde una perspectiva pasiva, en la que el ciudadano solo recibe servicios, sino también desde una activa, que es precisamente a partir de la cual se empieza a generar una transición a la democracia digital. En igual sentido, un gobierno digital no puede considerarse como pleno hasta tanto haya desarrollado herramientas de interacción con varios actores clave dentro de un Estado, pues no basta con solo vincularse con algunos de ellos y no integrar a otros.

En respuesta al reclamo indicado, se han designado cuatro etapas de la evolución del gobierno digital. Estas dependen del estado en el que se encuentre la incorporación de las TIC en la gestión pública. Estas cuatro etapas son la digitalización, la transformación, el engagement o compromiso y la contextualización. La digitalización se refiere al simple uso de la tecnología en el Gobierno, mientras que la transformación es una incorporación más plena que resulta en el gobierno digital. Por su parte, el engagement resulta en el inicio de una gobernanza digital, concepto que será abordado en el próximo párrafo, y que se refiere a una interacción mayor y más consciente con la ciudadanía; y, finalmente, la contextualización se refiere a una gobernanza digital plena que se apoya en la virtualidad para generar sus políticas públicas<sup>88</sup>. En consecuencia, el interés es que cada Estado vaya evolucionando en esta escala.

La tercera de las etapas descritas, la cual implica la gobernanza digital, es de especial relevancia por el interés que han dedicado los académicos sobre este concepto. Se entiende por gobernanza digital al uso de las TIC en el sector público con el fin de ofrecer servicios e incentivar la participación ciudadana, todo lo cual se hace con una cercanía especial con el ciudadano cuando se toman decisiones públicas . A partir de esto que se entienda que la gobernanza digital es un factor clave en la transición de gobierno a democracia digital.

## **Importancia**

La virtualización del Gobierno ha sido considerada como un factor de gran importancia para conseguir la modernización de las instituciones públicas y así responder a las exigencias del nuevo milenio. En esencia, la literatura ha entendido que esta modalidad electrónica permite que el Gobierno eficiente recursos públicos, ofrezca una mayor accesibilidad a los servicios e informaciones públicas y cree una conexión

más directa con los ciudadanos<sup>90</sup>. A los fines de esta investigación, se destacará la importancia en dos áreas en particular: el desarrollo sostenible y la democracia digital; para de esta manera demostrar el vínculo teórico que existe entre estos conceptos.

## **Para alcanzar el desarrollo sostenible**

El gobierno digital ha sido directamente relacionado con un alcance más efectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, toda vez que el primero potencializa distintas herramientas, estrategias y mecanismos que sirven para que los segundos no sean tan complicados de lograr<sup>91</sup>. Particularmente, los procesos de virtualización de la relación Gobierno-ciudadanía han tenido un triple impacto: 1) más servicios llegan a más personas de manera más sencilla, por lo que se satisfacen más derechos; 2) más participación es posible a través de medios menos costosos y más directos, y 3) más información de utilidad es generada, transmitida y procesada de manera más consumible por todos los actores involucrados. Todos estos impactos son importantes para alcanzar un desarrollo sostenible, inclusivo y participativo.

Lo anterior ha llevado a considerar que casi la totalidad de los ODS puedan ser impactados positivamente por un gobierno digital. Inclusive, se entiende que lo ideal es que el gobierno digital, para poder alcanzar mejor estos ODS, se encuentre en su máxima expresión; es decir, en su cuarta etapa o «contextualización». Esta implica un mayor nivel de sinergia entre el Gobierno y la ciudadanía, al tiempo que existe, también, un mejor procesamiento electrónico de las informaciones que sirven para tomar decisiones públicas.

Ahora bien, el gran reto que ha sido identificado por parte de los académicos con respecto al impacto del gobierno digital en el desarrollo sostenible es la falta de inclusión de todas las personas debido a la brecha digital. Esta, también, llamada estratificación digital, sirve para conceptualizar las marcadas desigualdades que existen entre grupos de personas con relación al acceso que estas tienen al mundo digital. Así se identifican ciertos factores como los socioeconómicos, los cuales impiden que todos puedan acceder de la misma forma al gobierno digital. Por lo tanto, este es un problema estructural y, al mismo tiempo, una oportunidad, pues el gobierno digital debe tomar en cuenta cómo no verse afectado por la desigualdad y también analizar cómo facilitar el cierre de esta brecha.

El desarrollo sostenible es dependiente, directamente, de la inclusión, pues no se trata de simplemente generar un progreso económico o una mejora de las condiciones de vida de cierto grupo de personas. De esta manera, si existe falta de inclusión social,

entonces, esto puede derivar en un progreso desequilibrado. El gobierno digital, ante esto, tiene un valor instrumental enorme, pues debe tomar en cuenta la inclusión para mitigar los efectos de la vulnerabilidad de ciertos grupos sociales, especialmente, los que han sido tradicionalmente relegados .

Esta inclusión puede suceder por medio del ofrecimiento de servicios públicos de manera más sencilla e inclusiva. En igual sentido, puede manifestarse con un estrechamiento de la relación Gobierno-ciudadanía en virtud de la cual el primero se informa mejor de las necesidades y preferencias de la segunda a través de las nuevas tecnologías . Estas últimas deben ponerse a disposición de los ciudadanos, quienes requerirán ser alfabetizados tecnológicamente. No podría pasarse del gobierno digital a la democracia digital si los ciudadanos no entienden cómo usar los medios que el primero ofrece para poder alcanzar la segunda.

Ante esta situación, países como la República Dominicana deben ser, especialmente, conscientes. Esto se debe a que problemas tradicionales como las deficiencias en educación y bajos ingresos en las familias se unen a otros como la brecha digital. En todo caso, existen iniciativas gubernamentales, y se ha podido detectar disposición política para combatir estas desigualdades y generar un mayor acceso a las herramientas digitales por parte de todos los dominicanos .

## **Para servir de base a la democracia digital**

La democracia digital ha sido considerada como el «fruto» del gobierno digital, en el entendido de que entre ambos fenómenos hay una relación bastante estrecha y en virtud de que estos utilizan las mismas herramientas . De ahí que se entienda que el gobierno digital construye la plataforma sobre la cual se reforzarán los canales de comunicación con la ciudadanía y se fortalecerá la calidad democrática a través de mayor transparencia y legitimidad de las decisiones públicas.

De hecho, esta vinculación va más allá del plano teórico, pues académicos como Farid Shirazi han concluido que aquellas naciones en las cuales hay una mayor infraestructura tecnológica y un sistema de gobierno más respetuoso de derechos normalmente son las mismas que tienen mayor oportunidad de alcanzar una democracia digital . Así, sería difícil concebir una mejoría en el estatus de la e-democracia sin que el Gobierno haya primero creado un sistema que pueda soportarla y cumplir con otras necesidades básicas como el ofrecimiento de servicios públicos.

En todo caso, la conexión entre ambos conceptos, gobierno digital y democracia digital no es siempre directa e intuitiva. Por el contrario, se ha entendido que esta tran-



sición debe ser una bien pensada y conducida. Esto se debe a que el gobierno digital puede tener efectos antidemocráticos; los tres principales son: 1) la incorporación de medios digitales crea problemas de ciberseguridad, lo cual podría afectar derechos de los ciudadanos e información privilegiada de la Administración ; 2) la virtualización genera un nuevo tipo de exclusión en virtud de la brecha digital, y 3) el gobierno digital pudiera crear una simplificación excesiva de la labor de las instituciones públicas que derivaría en una afectación de la estructura orgánica de la Administración Pública<sup>100</sup>. De ahí que se prefiera la interoperabilidad en vez de una integración total, para así respetar las funciones de cada institución, pero permitir ofrecer servicios de manera más eficiente a través de medios digitales<sup>101</sup>.

En todo caso, estas limitaciones son superables. Lo importante es que el Gobierno sea capaz de identificarlas para poder generar estrategias que permitan superarlas. Por lo tanto, se podría causar un mayor impacto en la democracia digital en vez de generar una afectación negativa a la calidad de la democracia, incluyendo la virtual.

## **Implementación nacional**

La última década ha concentrado los principales avances a nivel nacional para la implementación de un gobierno digital dominicano. Esto se ha caracterizado, por un lado, por la creación de un marco jurídico y organizativo que ha servido de base para la estabilidad de esta nueva modalidad virtual de gestión pública. Por otro lado, ha existido una tendencia a una aplicación conducida al ofrecimiento de servicios públicos por medios digitales. Ambas cuestiones han sido igualmente relevantes para impulsar una transición desde la fase de «digitalización» a la de «transformación», debido a la cual el Gobierno no solo usa herramientas apoyadas en las TIC, sino que las ha ido incorporando cada vez con mayor impacto.

## **Marco legal y organizativo**

El marco legal y organizativo en torno al gobierno digital dominicano se caracteriza por ser uno basado en leyes, provenientes del Poder Legislativo, y de decretos, promulgados por el Poder Ejecutivo. Puntualmente, las leyes han servido para instaurar un sistema general en el cual las especificaciones y practicas han sido implementadas por los decretos, lo cual se ha concebido de tal manera entendiendo la capacidad del Poder Ejecutivo de dar un seguimiento más cercano a la virtualización de la gestión pública. Sobre este aspecto, la Constitución de la República no hace un pronunciamiento directo o relevante más allá de criterios generales de eficientización de la Administración Pública.

Con respecto a las leyes, existen varias de ellas que son clave para entender la extensión del gobierno digital a nivel nacional. La primera de ellas es la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, la cual contempla, en su artículo 16, el uso de las TIC como un eje transversal para el ciclo de políticas públicas y la eficientización de la gestión pública. En igual sentido, en el objetivo específico 3.3.5 se contempla combatir la estratificación digital y la línea de acción 1.1.1.14 comprende la creación de un gobierno digital que sea inclusivo con respecto a la ciudadanía. En consecuencia, en esta legislación se encuentran las disposiciones generales que comprenden no solo el gobierno digital, sino el fin y modalidad de interacción que este debe alcanzar, lo cual representa una visión adecuada para conseguir la democracia digital .

De manera complementaria, normativas como la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo y la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública<sup>104</sup> establecen la informatización de los datos y medios de contacto con la Administración. Se ha buscado reforzar la interacción tradicional, tanto la pasiva de consumo de información pública como la activa de comunicación, por medios virtuales no tradicionales.

Otras leyes, como la Ley de Función Pública y la Ley Orgánica de la Administración Pública , contienen un lenguaje más expreso e incorporan la definición de gobierno electrónico en su texto. En ambos casos, se entiende al mismo según la definición previamente indicada en esta investigación y compartida por los autores relevantes a la materia. En el caso particular de la Ley Orgánica de la Administración Pública, existen disposiciones en su artículo 11 que claramente vinculan el concepto de gobierno digital como un medio para poder hacer más eficiente la interacción con la ciudadanía, pues expresamente se indica que deben crearse «[...] canales complementarios de las vías tradicionales de participación de la ciudadanía en la elaboración y gestión de las políticas públicas» .

Otras leyes tienen un impacto complementario con respecto a las implicaciones de la vida virtual. De esta manera, la Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 3, sirve para sentar las bases de un acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, como es en la actualidad la Internet . En igual sentido, la Ley de Protección Integral de los Datos Personales comprende el marco para respeto de este elemento de la privacidad de las personas, lo cual se extiende al espacio virtual . Por último, la Ley sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología sirve como mecanismo de protección para garantizar un uso adecuado de las TIC y enfrentar el problema mencionado sobre la ciberseguridad .

Con respecto a los decretos, existen varios que se podrían catalogar como los más importantes debido a que establecen las instituciones o programas que han impulsado la digitalización y transformación del gobierno digital en la República Dominicana. El primero de ellos es el decreto núm. 1090-04 , el cual crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), y fue confirmado por medio del decreto núm. 229-07 . Aunque pareciera extraño confirmar un decreto pasado por medio de un segundo decreto, pues se supone que el primero ya cuenta con fuerza de ley y es aplicable en consecuencia, esto se debió, probablemente, a que se prefirió establecer claramente ciertas funciones y la naturaleza de la OPTIC para así evitar cualquier confusión pasible de interpretación jurídica.

Hasta la actualidad, la OPTIC se mantiene como la institución clave en la articulación del gobierno digital dominicano. Esto fue particularmente confirmado por medio del decreto núm. 134-14, el cual sirve como reglamento de aplicación de la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, y en esta virtud designó a la OPTIC con la responsabilidad del ya explicado objetivo transversal de implementar las TIC en la gestión pública .

Existieron otras instituciones que fueron creadas en su momento, a pesar de que estas no contaron con el alcance de la OPTIC. A través del decreto núm. 212-05 se creó la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CN-SIC) , y mediante el decreto núm. 551-09 se instituyó el Gabinete de Tecnologías de la Información y Comunicación («GabineteTIC») . Ambas fueron derogadas mediante el decreto núm. 258-16, el cual creó el Programa República Digital116, por lo que la OPTIC se mantiene siendo la institución con jurisdicción sobre esta materia.

Este último decreto, el que creó la República Digital, puede ser considerado como uno de los más importantes pues creó el sistema organizativo que ha generado los cambios más trascendentales sobre el uso de las TIC en el Gobierno. Este programa fue concebido, precisamente, para articular las políticas y acciones referentes al uso de las TIC en la gestión pública y con respecto al ciudadano, dentro de lo cual se incluye la reducción de la brecha digital, el ofrecimiento de servicios públicos digitales y el fortalecimiento de la ciberseguridad .

Existen dos decretos más que resultan complementarios a los anteriormente explicados. Estos son el decreto núm. 694-09, el cual establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana , y el decreto núm. 230-18, el cual comprende la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021 . El primero de estos decretos ha implicado un impacto muy importante para la democracia digital, pues ha facilitado diversos mecanismos de comunicación entre la Administración y los administrados. Este será explicado más adelante en esta investigación.

Finalmente, es importante señalar que en el marco normativo del gobierno digital nacional existe una serie de «Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC)». Estas sirven para estandarizar el grado de calidad necesario que deben tener las instituciones públicas, el cual implica la entrega de una certificación particular cuando es alcanzado. Existen varias de estas reglamentaciones y cada una de ellas se refiere a un aspecto diferente del uso de las TIC en el Gobierno. La más importante para esta investigación es la NORTIC E1. Esta establece las reglas para el uso de redes sociales. Estas normas están supuestas a generar una interacción con el ciudadano que permita su participación .

## **Aplicación práctica**

La implementación de las referidas regulaciones ha tenido un importante impacto en el gobierno digital nacional en los últimos años. De ahí que pueda decirse que la República Dominicana ha avanzado efectivamente de una etapa de digitalización a una de transformación cada vez más plena por medio del uso transversal y progresivo de las TIC en el sector público.

En datos más concretos, actualmente, se ofrecen más de mil servicios públicos en línea, cientos de instituciones públicas se encuentran conectadas por medio de la República Digital y existe una serie de Sistemas, como el 311, que han facilitado la interacción virtual Gobierno-ciudadanía . Esto, también, ha servido para la generación de plataformas como el Portal de Datos Abiertos y el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) , los cuales han democratizado el acceso a información pública. En igual sentido, se realizan evaluaciones periódicas a nivel nacional sobre el estado del gobierno digital, como es el ya mencionado índice de uso de las tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano, realizado por la OPTIC.

En comparación con el resto del mundo, el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), coloca, actualmente, a la República Dominicana en la posición núm. 82, de un total de 193 países, con una puntuación de 0.6782. En todo caso, no se entrará en mayores detalles en este apartado, pues ciertos datos clave estadísticos sobre el estatus del gobierno digital en el país y el mundo serán ofrecidos en los próximos capítulos.

## **Democracia digital**

La democracia digital requiere un estado avanzado de incorporación de las TIC en la vida de una nación, por lo que esta necesita una extensa serie de condiciones para

poder concretarse. Esto implica que la democracia digital no sea una simple transición del gobierno digital en la cual este último incluye herramientas sencillas de comunicación Gobierno-ciudadanía para cumplir con un requisito formal de interacción. En virtud de lo anterior, se estudiará el estado de la literatura con respecto al concepto de democracia digital, su impacto en los ODS de la Agenda 2030 y los modelos existentes. Además, se abordará la aplicabilidad de la e-democracia al contexto dominicano, poniendo especial atención al marco legal y los factores de éxitos para esta implementación. Finalmente, se tratarán otros aspectos vitales para entender mejor este fenómeno a los fines de la presente investigación, como son la participación digital y sus categorías.

## Concepto

La democracia digital, como se ha indicado anteriormente, consiste en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación con el objetivo de potencializar los medios para alcanzar una mejor calidad democrática dentro de los Estados. Esto se hace especialmente a través de canales de comunicación para la consulta y participación de la ciudadanía. El concepto de democracia digital ha sido adoptado por la literatura desde hace alrededor de dos décadas y su procedencia viene de la revolución digital que alcanzó, entre muchas otras áreas, la democracia.

Se ha considerado que la democracia digital se preocupa especialmente por el paso de un ciudadano pasivo que simplemente puede acceder a información a uno activo que se incorpore a los procesos políticos, como es el ciclo de políticas públicas. Con esto que se diga que la democracia digital se fundamenta en la participación de la ciudadanía, la cual debe construirse en este contexto a partir de una relación entre la Administración y los administrados con las facilidades que ofrecen las tecnologías digitales.

Ahora bien, algunos autores han preferido especificar que existen varias dimensiones de la democracia digital, en virtud de las cuales depende el nivel de interacción con la sociedad civil. De esta manera, podría decirse que hay una escala que define el grado de uso de las TIC para fines democráticos. Esta escala va desde las dimensiones más sencillas de participación, como la búsqueda de información virtual y la actualización sobre decisiones públicas a través de redes sociales, hasta las más complejas, como la inclusión del ciudadano en el establecimiento de la agenda pública por medio de peticiones y la toma de decisiones de trascendencia por medio de consultas.

El concepto de la democracia digital está estrechamente ligado al de la participación digital, en virtud de que la segunda es la expresión material o principal pilar de la

primera<sup>130</sup>. La participación digital, concepto ya definido anteriormente, implica la interacción entre las esferas pública y privada con respecto a iniciativas que conciernen a la gestión pública . De ahí que a los fines de esta investigación se aprovechará esa conexión intrínseca entre ambos conceptos, pues el estado de la literatura concuerda en que la existencia de participación digital es un requisito para la concreción de una democracia digital.

En todo caso, autores como Øystein Sæbø, Jeremy Rose y Leif Flak sostienen que estos dos conceptos están ciertamente relacionados, pero son diferenciables. Estos analizan a la democracia digital desde la perspectiva del impacto de la tecnología en las «relaciones democráticas estructurales de la sociedad», mientras que la participación digital la enfocan en el proceso deliberativo y de decisión<sup>132</sup>. Ahora bien, incluso estos autores entienden que la democracia digital está compuesta por la participación digital, a lo cual le suman la votación digital o e-voto. De su lado, una parte mayoritaria de la doctrina incluye este concepto de votación digital dentro de la participación digital , y a su vez dentro de la e-democracia, por lo que no parece haber mayores inconvenientes en analizar la democracia digital desde la perspectiva de la participación digital en razón de la amplitud semántica de este último concepto.

[https://www.researchgate.net/publication/200729813\\_Compentent\\_Electronic\\_Participation\\_Channels\\_in\\_Electronic\\_Democracy](https://www.researchgate.net/publication/200729813_Compentent_Electronic_Participation_Channels_in_Electronic_Democracy). P. 196.

## **Impacto en los ODS de la Agenda 2030**

Previamente se hizo referencia al impacto que tiene la democracia digital en el desarrollo sostenible, lo cual puede resumirse en que este es uno positivo toda vez que permite la integración de la población en la toma de decisiones que afectan cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En esencia, la literatura ha entendido que la participación ciudadana, potenciada por medios digitales, serviría para el mejor alcance de los ODS . Por lo tanto, se entiende que las herramientas digitales han brindado una facilidad nunca vista en el terreno de la participación, lo que a su vez ha permitido una contribución cívica que ha beneficiado al alcance del desarrollo sostenible .

En todo caso, es importante recalcar que la democracia digital no simplemente debe verse como un beneficio para el desarrollo sostenible desde la perspectiva de que el Gobierno solo consulta más a los ciudadanos; esto último reforzaría la idea del autoritarismo y relación vertical entre la Administración y los administrados. Por el contrario, se prefiere entender que la democracia digital comprende una interacción de sinergia y colaboración que pueda dar espacio a un desarrollo sostenible, incluso

y participativo en el cual los ciudadanos puedan incidir en la toma de decisiones e incluso cooperar en su ejecución. Esto último hace considerar a la democracia digital no solo como un factor más para el desarrollo sostenible, sino incluso una necesidad para alcanzarlo en la actualidad .

De hecho, en la República Dominicana se ha entendido que esta es la perspectiva con la que debe comprenderse la participación digital. En tal virtud, en la misión de «e-Dominicana», la Estrategia Nacional para la Sociedad de la Información, expresamente, se indica que las políticas públicas deben construirse sobre la base de un trabajo colaborativo entre el sector público y el privado, con el interés de instaurar una gobernanza e impactar en un desarrollo humano sostenible . En todo caso, esta vinculación a nivel nacional entre la democracia digital y el desarrollo sostenible no ha sido claramente tratada y descrita por la literatura; de ahí la necesidad de la presente investigación.

A fin de cuentas, la democracia digital tiene una conexión importante con los ODS, puesto que esta permite mejorar aspectos como el flujo de información pública y la democratización de las decisiones gubernamentales, cuestiones que sirven para mejorar la institucionalidad, transparencia e inclusión . Además, la experiencia comparada indica que ha habido herramientas de participación digital directamente dirigidas a discutir y decidir sobre el abordaje de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ejemplo de lo anterior son las iniciativas A2030: Brasil, Dialoga Brasil, Participa.br y Estrategia ODS, las cuales fueron emprendidas en Brasil a los fines de conducir mejor el debate público en torno a la consecución del desarrollo sostenible .

## **Reto especial ante la pandemia del COVID-19**

La democracia digital, al igual que todo otro aspecto de la vida en sociedad a partir de finales del año 2019 e inicios del año 2020, se ha visto impactada por el reto que ha representado la pandemia del COVID-19 para los Estados y el mundo. Particularmente, los Gobiernos han tenido que concentrar sus mayores esfuerzos en enfrentar esta enfermedad, por lo que la atención no ha podido dirigirse a cuestiones tan vanguardistas como el uso de las TIC para fomentar la participación ciudadana. En igual sentido, la propagación del coronavirus ha representado un fuerte golpe para el grado de alcance de los ODS. Esto se debe a que esta pandemia se trata de la peor crisis de salud y económica en lo que va del siglo, lo cual se calcula que tendrá severos impactos negativos a largo plazo para la mayoría de los objetivos de la Agenda 2030 .

A pesar de este panorama aparentemente desalentador tanto para la democracia digital como para el desarrollo sostenible, existe también la posibilidad de aprovechar

este contexto para demostrar el inmenso valor instrumental de la democracia digital. De esta manera, el uso de la democracia digital adquiere especial relevancia ya que permite que las personas participen y, al mismo tiempo, eviten todo tipo de contacto físico al mantener el necesario distanciamiento social. Una e-democracia fuerte permite que, ante situaciones como la referida pandemia del COVID-19, la ciudadanía pueda seguir integrada a la gestión pública y no sea relegada a un segundo plano, lo cual haría retroceder los avances democráticos alcanzados en las últimas décadas.

A raíz de lo anterior, algunos autores entienden que esta situación crea un momento que debe ser aprovechado para transformar la toma de decisiones públicas por medio de la incorporación de las TIC y el acercamiento de la ciudadanía al poder público. Naturalmente, para poder hacer esto, será necesario que el Gobierno tome en cuenta cuestiones tradicionales como la instauración de un gobierno abierto y la problemática de la brecha digital.

## **Formas de introducción**

Dependiendo del actor que introduzca alguna iniciativa de democracia digital, esta puede ser clasificada en e-democracia «desde arriba» o e-democracia «desde abajo». Esta división es de gran importancia porque sirve para recordar que la democracia no solo debe ser concebida desde la perspectiva de las oportunidades que el Gobierno ofrece para las personas participar, sino de la interacción, también, entre los propios ciudadanos en el proceso de formación de un discurso personal o de un colectivo sobre temas públicos.

La primera, a la cual anteriormente se le ha referido como top-down o desde arriba hacia abajo, hace referencia a la interacción que es definida y delimitada institucionalmente por parte del sector público. Ejemplo de esto son los foros de discusión en las páginas web de alguna institución pública. La segunda, a la cual anteriormente se le ha referido como bottom-up o desde abajo hacia arriba, es introducida por medios de comunicación e interacción que no son directamente manejados por el Gobierno. Esto sucede en las discusiones por medio de grupos de ciudadanos que se dan de manera planificada o espontánea en las redes sociales.

En consecuencia, la democracia digital puede ser introducida tanto por el Gobierno como por los ciudadanos, teniendo cada una de estas formas de introducción sus beneficios y complicaciones. En todo caso, esta diferencia se ha hecho en el plano teórico, pues, en los datos recogidos para fines investigativos, este estudio se ha enfocado en la democracia digital que surge top-down por las razones explicadas anteriormente.



## Modelos

No existe un solo modelo de e-democracia, sino que hay varios dependiendo del nivel de impacto de la participación del ciudadano y del Gobierno en la definición de la agenda pública y en la toma de las decisiones públicas. Esta división en modelos es de gran importancia pues permite que el Gobierno que desea instaurar una democracia digital esté consciente de las implicaciones tecnológicas y democráticas que tendrá la perspectiva que asuma .

En esencia, los académicos Tero Päävärinta y Øystein Sæbø han identificado cuatro tipos de democracia digital: democracia partidaria, democracia directa, democracia liberal y democracia deliberativa . Cada una de ellas cuenta con dos características principales, relacionadas con los criterios ya mencionados del establecimiento de la agenda pública y la toma de decisiones públicas. De esta manera: 1) la democracia partidaria permite a los ciudadanos participar en la definición de la agenda pública, pero solo pueden intervenir sin poder en los procesos de decisión; 2) la democracia directa también les permite a los ciudadanos definir la agenda, pero en esta modalidad sí cuentan con poder explícito en los procesos de decisión; 3) la democracia liberal implica que el Gobierno defina la agenda y tome las decisiones, por lo que los ciudadanos pueden intervenir, pero sin poder de decisión, y 4) la democracia deliberativa también implica la definición de la agenda pública por parte del Gobierno, pero se le da poder de decisión a los ciudadanos<sup>149</sup>.

Ahora bien, la definición de uno de estos modelos por parte de un Gobierno no implica que solo debe enfocarse exclusivamente en uno de ellos. Por el contrario, se entiende que las soluciones públicas en favor de la e-democracia pueden implicar criterios de varios modelos simultáneamente. Lo importante es que el Gobierno tenga claro el fin que desea alcanzar por medio de sus políticas de democratización de la gestión pública por medios digitales .

Otra parte de la literatura prefiere presentar otro modelo de clasificación de la democracia digital, el cual también es de interés académico. En virtud de este, hay cuatro métodos identificables según cómo el Gobierno interactúa virtualmente con la sociedad civil. Estos son: 1) el Gobierno ofrece información a la ciudadanía por medios digitales; 2) el Gobierno crea medios de consulta para que la ciudadanía comente, por lo que se genera un diálogo; 3) el Gobierno estimula a que la participación ciudadana sea más activa por medio de colaboraciones más directas, por lo que se genera una deliberación compartida, y 4) el empoderamiento de la ciudadanía sirve para que esta participe en las principales etapas del ciclo de políticas públicas .

## **Aplicabilidad en el contexto dominicano**

En la actualidad, la doctrina concuerda en la importancia de la democracia digital para los distintos Estados. De ahí que se deba analizar la aplicabilidad en el contexto dominicano de esta para determinar si, a nivel teórico, esta puede ser incorporada nacionalmente. Es importante destacar que en este marco teórico solo se harán inferencias abstractas, pues las más específicas serán llevadas a cabo en los próximos capítulos de la investigación.

### **Marco legal y organizativo**

Previo al análisis de las normas legales que definen el establecimiento y funcionamiento de la democracia digital a nivel nacional, es importante destacar el valor de reglamentar la e-democracia en sentido general. Contar con un marco legal sirve para poder garantizar el correcto funcionamiento de los distintos mecanismos que se activan en el proceso democrático digital, por lo que se requiere que existan normativas que sirvan para proteger los derechos de los ciudadanos involucrados y, al mismo tiempo, reforzar el poder de la Administración en temas como la ciberseguridad. En consecuencia, estas normas jurídicas, cuando son concebidas correctamente, son un medio esencial para la protección de los intereses de todos los actores que intervienen en la democracia digital, tanto los pertenecientes al sector público, como los que provienen del sector privado.

Ahora bien, el marco legal y organizativo sobre la e-democracia no se limita a normas específicamente dispuestas a estos fines. Por el contrario, las normas constitucionales y legales de aplicación general que regulan temas como la estructura orgánica de la Administración, el régimen electoral y los derechos fundamentales, son igualmente aplicables por tratarse de un tema lógicamente ligado a la democracia convencional.

En todo caso, hay normas que particularmente se vinculan con la democracia digital. Entre ellas se encuentra el referido Decreto núm. 229-07, el cual en su artículo 2.3 establece que el desarrollo de la democracia se debe alcanzar a través de un uso de las TIC que permita que el ciudadano puede ser un agente activo en la gestión pública.

En adición, varias de las normativas previamente mencionadas en el marco legal del gobierno digital son aplicables a la democracia digital. Entre estas se encuentran: 1) la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, que dispone la digitalización de la información de las instituciones públicas; 2) la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, que establece que en la incorporación de las TIC en el Gobierno se debe velar por generar una mejor interacción con la ciu-

dadanía ; 3) la Ley Orgánica de la Administración Pública, que determina la creación de canales de comunicación digital y ofrecimiento de información entre el Gobierno y los ciudadanos ; 4) el Decreto núm. 694-09, que creó el Sistema 311, el cual ha sido un importante canal de interacción ; 5) el Decreto núm. 258-16, que concibió que la República Digital tiene como un componente estratégico al «Gobierno Digital, Abierto y Transparente» ; 6) entre otras.

Tanto las normas actuales como las futuras en materia de democracia digital deben respetar el orden constitucional que define la estructura orgánica del Estado y el régimen de los derechos fundamentales. Lo anterior serviría para que estas normas eviten conflictos de constitucionalidad , pues el fortalecimiento de la democracia puede conllevar cambios que afecten la distribución del poder en el Estado, regulada a nivel constitucional. Lo importante es tener coherencia entre el régimen constitucional y el legal, para así evitar que normas que pretenden regular la democracia digital no terminen siendo excluidas del ordenamiento jurídico por no corresponderse con las normas constitucionales, las cuales son jerárquicamente superiores por el principio de la supremacía constitucional .

## **Factores de éxito**

En el proceso de transición entre el gobierno digital a la democracia digital se han identificado una serie de factores de éxito por parte de la literatura, los cuales deben ser aplicados al caso dominicano. Estos han sido clasificados en cuatro categorías principales: políticos, institucionales, individuales y tecnológicos; pudiéndose a su vez determinar subcategorías que serán oportunamente detalladas.

La definición de factores de éxito es especialmente útil pues permite identificar acciones concretas a ejecutar sobre un área en particular. En igual sentido, esto sirve para saber a qué aspectos deben dirigirse los esfuerzos de los actores involucrados en la democracia digital, como son la ciberseguridad, la brecha digital, la inclusión, la planificación y la transparencia . Conocer los factores de éxito permite también reconocer los retos que pueden surgir en el establecimiento de una democracia digital. Estos pueden derivarse tanto de la estructura política e institucional del Estado como de aspectos sociales y tecnológicos .

## **Políticos**

Con respecto a los factores políticos, estos se relacionan esencialmente con cuestiones como el estado de la democracia, el cual es afectado a su vez por una multiplicidad de circunstancias de la vida pública , y la estructura de las instituciones públicas.

Particularmente, se tratarán los siguientes tres factores: 1) el estado de la democracia, derechos y libertades; 2) el impacto de la participación: policy networks (redes de políticas), y 3) estructura orgánica del sector público. Es importante destacar, ante todo, que la República Dominicana tiene ciertas ventajas sobre estos aspectos debido a la relativa estabilidad democrática que ha vivido durante el presente siglo. En lo adelante se detallarán cada uno de los factores.

El factor del estado de la democracia, derechos y libertades implica que, para tener una democracia digital viable, lo mínimo es contar con una democracia tradicional adecuada. Esto se define por una multiplicidad de condiciones, pero pueden resumirse a que el Estado debe ser uno abierto a las diferencias y garantista de derechos, especialmente los civiles y políticos. Con respecto a esto, la República Dominicana tiene el reto de superar ciertas tendencias autoritarias heredadas de regímenes previos que gobernaron al país y afectaron, especialmente, a la separación de los poderes.

El factor del impacto de la participación hace referencia a que la organización del poder afecta en qué medida los ciudadanos se involucran activamente en la gestión pública, incluyendo la participación digital. De tal manera, el hecho de que la intervención de la ciudadanía tenga algún impacto en la decisión pública a tomar hace que la participación digital sea mejor considerada por las personas. Dicho de otra forma, a los ciudadanos les interesa saber si su participación vale la pena y será tomada en cuenta para la definición de alguna política pública de relevancia; en caso contrario, tendría poco sentido su esfuerzo y no se podría hablar de su inclusión en las redes de políticas. Esta inclusión efectiva, por demás, sirve para superar a la «paradoja del intermediario», la cual implica que los representantes políticos no siempre transmiten los intereses de sus representados, quienes mediante la democracia digital podrían expresarse directamente sin ningún tipo de mediador.

El factor de la estructura orgánica del sector público fue brevemente adelantado con el análisis del marco jurídico y organizativo. Este factor tiene dos grandes implicaciones: 1) la incorporación de la democracia digital requiere de reformas legales que deben respetar la separación de los poderes y la división de las funciones en la Administración Pública, pues en caso contrario se podrían estar violando normas de jerarquía constitucional; 2) estas normas sobre e-democracia deben considerar la jurisdicción de cada institución para la toma de decisiones públicas, pues no se puede relegar a un espacio de decisión ciudadana cuestiones que pertenecen legalmente a cierta institución pública, tampoco se puede tomar decisiones en una institución sobre temas que le pertenecen a otra.

## Institucionales

Con respecto a los factores institucionales, estos tienen que ver con cómo funcionan las instituciones públicas en materia de democracia digital y qué esfuerzos han hecho para poder alcanzarla. En nuestro país, se tiene la ventaja de contar con un marco legal importante en materia de participación ciudadana y uno cada vez más protector por cuanto a gobierno digital; ambos sirven para fortalecer la institucionalidad en este tema. En todo caso, se puede identificar una falta de mayores esfuerzos que serán constatados más adelante. En total, serán considerados cuatro subfactores: 1) la disposición política, institucionalización e interoperabilidad; 2) la calidad del sistema base sobre el que se construirá la e-democracia; 3) la evaluación y monitoreo de los esfuerzos realizados, y 4) la receptividad y responsiveness (capacidad de responder rápida y adecuadamente) de la estructura administrativa.

El factor de la disposición política, institucionalización e interoperabilidad hace referencia a los esfuerzos que hace cada institución pública, más allá de su marco constitucional y legal, de integrar y promover mecanismos de participación digital. De esta manera, es importante que cada institución tenga la voluntad de integrar estos mecanismos y los convierta en un componente más de su esquema organizativo, pues así se asegura que sean iniciativas que perduren en el tiempo. En igual sentido, la interoperabilidad permite que estas herramientas trasciendan el plano individual y puedan ser usadas para interactuar con varias instituciones, lo que puede suceder por medios integrados como el Sistema 311 o usando una interfaz similar en los distintos portales estatales.

El factor de la calidad del sistema base sobre el que se construirá la e-democracia hace referencia a la estructura con la que cada institución cuenta para poder incorporar los mecanismos de participación digital. De esta manera, esto implica contar con los recursos humanos adecuados con experiencia en el área y con los recursos materiales suficientes para hacer viables las iniciativas. En las instituciones dominicanas, rara vez, suele incluirse en el presupuesto un monto dirigido, especialmente, a la promoción de la democracia digital, pero sí suelen designarse recursos para programas relacionados como el libre acceso a la información pública o la realización de vistas públicas.

El factor de la evaluación y monitoreo de los esfuerzos realizados tiene que ver con la creación de sistemas para medir la efectividad y utilidad de las iniciativas de democracia digital. Estos sirven para tomar decisiones sobre la naturaleza y funcionamiento de esas iniciativas, pues se puede determinar el cambio de estrategia, la continuación de alguna herramienta o su mejora, todo dependiendo de los datos que arroje

la evaluación o monitoreo. Estas revisiones deben tener especial consideración en la experiencia del usuario y su satisfacción , pues de la perspectiva de los ciudadanos dependerá en gran parte el éxito de las plataformas digitales. En el caso dominicano, esta tarea está especialmente designada en una sola entidad, como se ha referido anteriormente, la OPTIC .

El factor de la receptividad y responsiveness de la estructura administrativa sirve para determinar en qué medida los funcionarios, en sentido particular, y la Administración, en sentido general, reciben y procesan los datos y opiniones que ofrecen los ciudadanos. El interés es que se rompa con la cultura burocrática que impide que los inputs de los ciudadanos no lleguen hasta los funcionarios, quienes deberían reaccionar ante estas expresiones de la ciudadanía, dándoles así la importancia que ameritan. Esto se consigue a través de la puesta en práctica de actitudes positivas de escucha y diálogo por parte de funcionarios, generando así mayores niveles de confianza en la ciudadanía .

## **Individuales**

Con respecto a los factores individuales, estos tienen que ver con las condiciones personales de los ciudadanos. Estas influyen en qué medida pueden intervenir en los procesos de democracia digital. Existen dos subfactores principales en esta área: 1) la voluntad cívica o deseo de participar, y 2) las condiciones socioeconómicas de las personas.

El primer factor, sobre la voluntad cívica o cultura de participación, tiene que ver con el interés de las personas en involucrarse con la gestión pública; es decir, este se refiere a las limitaciones subjetivas de la participación ciudadana. Este punto es de especial importancia pues la creación de canales digitales de participación no es suficiente, de ahí que se requiere que los mismos sean usados activamente por los ciudadanos para que estos puedan tener un mayor impacto en la esfera gubernamental . De hecho, la experiencia comparada ha resultado en ejemplos de herramientas de participación digital que no han podido sostenerse debido al desinterés de la ciudadanía que se tradujo en bajos niveles de participación . En el caso dominicano, el nivel de adopción de las herramientas de e-participación será determinado más adelante en esta investigación a partir del levantamiento realizado a estos fines.

Por lo anterior, la literatura ha hecho énfasis en que la disposición de herramientas tecnológicas no es suficiente, pues construir una democracia digital no es simplemente ponerle el adjetivo «digital» a la democracia. Por el contrario, se entiende que la tecnología sola no es suficiente para incrementar la voluntad cívica de partici-

par177. En todo caso, la virtualidad ofrece ciertas facilidades que, estratégicamente apoyadas en otras áreas como promoción y accesibilidad pueden servir para abrir canales efectivos de interacción entre las instituciones públicas y la ciudadanía .

En otras palabras, es importante conducir y motivar al ciudadano a participar en vez de solo poner los medios a su disposición. Suele suceder que existe una gran multiplicidad de recursos disponibles para participar, tanto institucionales como originados en la sociedad civil, por lo que se hace especialmente necesario tener instrucciones claras y alcance en la población para evitar confusiones que puedan desmotivar a la ciudadanía . En igual sentido, la literatura ha hecho énfasis en que los ciudadanos deberían contar tanto con los medios digitales, los que suceden online (en línea), como con los convencionales, los que suceden off line (fuera de línea), de participación ciudadana, pues así cada uno puede participar en las medidas de sus capacidades y preferencias .

El segundo factor, sobre las condiciones socioeconómicas, hace referencia a cómo las limitaciones materiales de la participación ciudadana tienen un impacto directo sobre la integración de las personas a la democracia digital . El gran efecto de las condiciones socioeconómicas de las personas es la desigualdad que se genera en el acceso a las tecnologías que permiten la participación digital. A esto se hace alusión cuando se explica la brecha digital entre los distintos estratos poblacionales, debido a que contar con herramientas digitales y tener las habilidades necesarias para usarlas para participar son dos cuestiones que afectan la probabilidad de participación de los ciudadanos . Es importante tener pendiente que esta desigualdad del acceso a la virtualidad no debe verse solo como cifras duras, sino como un derecho de las personas, pues la Internet ha sido considerada como una pieza clave en la «promoción, protección y disfrute» de los derechos humanos .

La brecha digital es de especial importancia para la democracia digital, como han reconocido instituciones como el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, puesto que si las herramientas de e-participación no son correctamente diseñadas y promovidas, pueden hacer más profundas las diferencias sociales . Esto se debe a que se excluirían a los sectores con menos recursos para poder acceder a las referidas herramientas por no contar con los medios para tales fines. En igual sentido, esto generaría una falsa percepción de la realidad, considerando que a la Administración solo estarían llegando insumos de una parte no representativa de la población .

Ante esta situación, se recomienda la inclusión digital para poder generar un espacio de participación virtual más plural y abierto. De ahí que se deberían utilizar las nue-

vas tecnologías de forma estratégica para romper las barreras que son tradicionalmente impuestas a nivel administrativo y socioeconómico . El programa de República Digital está consciente de las diferencias en materia de estratificación digital, que a su vez derivan de la desigualdad socioeconómica, por lo que incluye una serie de medidas tendentes a afrontar esta realidad como es la formación tecnológica y la provisión de aparatos electrónicos a las personas menos favorecidas económicamente .

## **Tecnológicos**

Los factores tecnológicos definen tanto la infraestructura como la presentación digital de los recursos empleados por parte del Gobierno para la concreción de la democracia digital. Se abordarán tres subfactores: 1) atractividad del diseño; 2) capacidad de estructura TIC, y 3) seguridad electrónica. Con respecto a estos, la República Dominicana presenta ciertos avances por la transformación tecnológica que ha tenido el sector público en los últimos años, en especial a través de República Digital.

El factor de la atractividad del diseño implica que las iniciativas de e-democracia resulten llamativas para los ciudadanos, pues de esto dependerá que los mismos se involucren . De ahí que sea importante que se planifique un diseño que sea fácil de usar y, al mismo tiempo, sea atractivo para las personas por medio del ofrecimiento de herramientas interesantes como es, por ejemplo, el uso de la inteligencia artificial para generar informaciones de interés automáticamente . Esto sirve para combatir la apatía del ciudadano con respecto a temas de gestión pública.

El factor de la capacidad de la estructura TIC hace referencia a los recursos tecnológicos con los que cuentan las instituciones públicas para la creación y funcionamiento de las plataformas digitales que se habilitan para la participación ciudadana. Contar con un sistema tecnológico de calidad implica que las instituciones pueden proveer canales de interacción estables, funcionales y atractivos, lo que a su vez impacta en los ciudadanos . De poco serviría, por ejemplo, contar con una plataforma con muchas herramientas si esta no se mantiene estable y presenta problemas de conexión o seguridad. La estructura TIC es un factor especialmente retador para países como la República Dominicana debido a los costos que esta conlleva .

El factor de la seguridad electrónica o ciberseguridad tiene que ver con las medidas de precaución que toman las instituciones públicas contra ataques electrónicos que puedan afectar a sus plataformas y a los ciudadanos que las utilizan. Este factor toma en especial consideración los derechos de las personas<sup>192</sup>, pues se supone que estas deben sentirse igual de protegidas que si participaran convencionalmente.



## Categorías e instrumentos de participación digital

La participación digital puede ser clasificada en varias categorías e instrumentos, lo cual sirve para poder entender mejor el propósito y funcionamiento de cada uno de ellos. A pesar de que existen varias clasificaciones en la literatura, en esta investigación se emplea la terminología de los académicos Georg Aichholzer and Gloria Rose, compartida casi en su totalidad por otros estudiosos de la e-democracia .

Esta división es la siguiente: 1) monitoreo (subdividido en e-información, e-quejas y e-deliberación); 2) establecimiento de la agenda (subdividido en e-peticiones y e-campañas), y 3) toma de decisiones públicas (subdividida en e-voto, e-presupuesto y e-consultas). Es importante aclarar que en este espacio no se ofrecerán ejemplos de los instrumentos, pues los mismos fueron reservados para el análisis en los próximos capítulos. A continuación, se detallarán esquemáticamente estas tres categorías y sus ocho subdivisiones o instrumentos:

- 1) **Monitoreo:** Una primera categoría comprende aquellas actividades que sirven para supervisar a los funcionarios y las instituciones públicas con respecto a sus actividades de gestión pública. A través de la e-información, la e-deliberación y las e-quejas, los ciudadanos pueden ejercer cierto control sobre el sector público y, así, reforzar la accountability por parte de los administradores .
  - a) **e-información:** Esta herramienta implica proveer datos, cifras y constataciones sobre la gestión pública de manera virtual, a los cuales se puede acceder a través de Internet con o sin solicitud especial del ciudadano . El ofrecimiento de información es vital para poder habilitar una participación ciudadana efectiva, pues la persona debe conocer la realidad de las instituciones y el Estado para así poder expresar sus opiniones, necesidades y preferencias de manera informada . La disponibilidad de la información pública debe tener pendiente que esta debe ser accesible y comprensible para los ciudadanos y no solo datos técnicos o duros .
  - b) **e-quejas:** Los sistemas de envío de quejas virtuales sirven para remitir a las instituciones públicas reclamaciones sobre deficiencias en la gestión pública, lo que generalmente se traduce en problemas con los servicios públicos. En ocasiones, existen sistemas centralizados e interinstitucionales de recepción de quejas, mientras que, en otras, cada institución cuenta con una plataforma propia a estos fines.

- c) **e-deliberación:** Esta herramienta está concebida para permitir el intercambio de opiniones entre los ciudadanos sobre temas de interés público, por lo que se canaliza el debate público por medios virtuales. Es ideal que estas discusiones cuenten con cierta supervisión para asegurar el respeto de los involucrados, sin que el Gobierno llegue a limitar el contenido de la expresión de ellos . La e-deliberación se produce, especialmente, en los foros de discusión dispuestos en los portales estatales, en los cuales se genera una interconexión ciudadana en la que la comunicación es de todos a todos, es decir, multidireccional y no solo entre el Gobierno y la ciudadanía de manera bidireccional o unidireccional .
- 2) **Establecimiento de la agenda:** Una segunda categoría comprende aquellas actividades que sirven para traer a la atención de los funcionarios temas de relevancia social sobre los cuales se requiere que estos actúen. A través de las e-peticiones y e-campañas se puede conseguir que ciertas problemáticas sociales sean incluidas en la agenda pública del Gobierno, para que así este deba, por lo menos, discutir las formalmente .
- a) **e-peticiones:** Las peticiones virtuales son una herramienta que funciona con un ciudadano o grupo de ciudadanos sometiendo una solicitud al sector público para que este emprenda alguna iniciativa o tome una decisión sobre cierta situación que afecta a la sociedad . Normalmente, las peticiones virtuales no se reducen a un mensaje directo de una parte de la población, sino que suelen abrirse a todas las personas para que estas puedan adherirse voluntariamente a las peticiones de otras personas .
- b) **e-campañas:** Las campañas virtuales consisten en el uso de recursos electrónicos para la movilización de personas en favor de alguna causa social, lo cual se hace con el interés de impactar en la esfera pública para que tome alguna decisión sobre cierta problemática o iniciativa . Este es el único instrumento de la lista que consiste en un proceso bottom-up o desde la ciudadanía al Gobierno, por lo que no será tomado en cuenta en el resto de la investigación por las razones ya expuestas.
- 3) **Toma de decisiones públicas:** Una tercera categoría comprende la máxima expresión de la participación ciudadana, la cual consiste en el empoderamiento de la ciudadanía para que esta pueda incidir en las decisiones públicas por medio del codiseño y coproducción de políticas públicas . A través del e-voto, del e-presupuesto y de las e-consultas se consigue que el ciudadano exprese y defienda sus preferencias ante las autoridades .

- a) **e-voto:** El voto electrónico consiste en la utilización de medios digitales para la expresión de las preferencias de los ciudadanos, las cuales pueden versar sobre la posición que estos tienen sobre cierta decisión pública o sobre el ejercicio del sufragio con respecto a algún puesto de elección popular. Si bien se ha considerado que el e-voto es una oportunidad para potencializar la participación política de la ciudadanía, este ha recibido muchas críticas por parte de la literatura, muchas de las cuales se refieren a asuntos de ciberseguridad. Es importante aclarar que en este estudio se enfocará el «e-voto» como aquella votación que se hace por medio de la Internet desde aparatos de cada persona y no al uso de máquinas electrónicas de votación en los centros electorales, pues lo primero va en mejor consonancia con el resto de los instrumentos hasta ahora presentados.
  
- b) **e-presupuesto:** La determinación electrónica de parte del presupuesto de cierta institución consiste en el intercambio de opiniones y la expresión de preferencias por parte de los ciudadanos sobre cómo esta porción de los recursos debería ser invertida. En consecuencia, la ciudadanía toma decisiones, en algunas ocasiones vinculantes, sobre a qué se debe destinar cierto monto, al cual normalmente se le conoce como presupuesto participativo.
  
- c) **e-consultas:** Las consultas electrónicas consisten en la recolección de las explicaciones de las opiniones de las personas sobre cierta iniciativa pública. Esta no implica que la Administración tome una decisión de acuerdo con la expresión de la ciudadanía, pero sí debe considerar sus aportes. Es importante que las e-consultas sean bien diseñadas para contribuir a la legitimidad de las políticas públicas basadas en evidencias<sup>209</sup>. Por lo tanto, no basta hacer una consulta cualquiera, sino que debe haber un procedimiento bien establecido que permita a las personas expresarse libremente, al tiempo que esa expresión debe tener algún impacto, aunque no vinculante, en los funcionarios y las instituciones que representan.

En todo caso, existen otras clasificaciones, algunas presentan una división más sencilla en tres partes: 1) e-información, 2) e-consultas, y 3) e-toma de decisiones<sup>212</sup>; mientras que otras presentan un esquema más complejo incluyendo instrumentos como la coproducción por medio de herramientas de crowdsourcing o colaboración abierta de la comunidad y la cocreación por medio de competencias de innovaciones para el sector público.

## Capítulo III

**Definición de la investigación:** evaluación del estado de la democracia en la República Dominicana y su impacto en el desarrollo sostenible

**Tipos:** descriptiva y correlacional

La naturaleza de esta investigación es binaria, debido a que es tanto una de carácter descriptivo como una de carácter correlacional. La incorporación de ambas perspectivas tiene el interés de darle mayor valor teórico a este estudio de manera que no solo se analice la democracia digital como concepto, sino que también pueda verse la misma en el ámbito práctico. Esto es especialmente importante en un contexto académico como el dominicano en el que este tema no ha sido profundizado en ninguno de los ámbitos, ni el teórico ni el práctico.

El carácter descriptivo de esta investigación se debe a que se harán una serie de precisiones e inferencias sobre las características que definen el estatus de la democracia digital en la República Dominicana. En este sentido, se observarán cuestiones como los tipos de herramientas de participación digital disponibles, y sus particularidades, así como la comparación de la e-democracia nacional en relación con la del resto de los países del mundo y, especialmente, del continente americano.

El carácter correlacional de esta investigación está fundamentado en el grado de vinculación que se pretende identificar entre la democracia digital y el desarrollo sostenible. En tal sentido, se tomarán las expresiones y dimensiones más prácticas de ambos conceptos para observar cómo estos fenómenos interactúan entre sí. En consecuencia, se determinará si existe algún tipo de relación o si son, por el contrario, elementos distintos y distinguibles.

### **Alcance de los métodos aplicados**

Esta investigación consiste en la sinergia de tres métodos principales, como se hizo referencia anteriormente. De ahí que es útil analizar el alcance de cada uno de ellos para determinar el contenido que abarcará este estudio. En esencia, el mismo busca analizar comparativamente a la República Dominicana con otros países en materia de e-democracia, estudiar las herramientas de participación digital disponibles y entender las perspectivas ciudadanas e institucionales sobre este tema.

## **Levantamiento doctrinario**

El primer método se enfoca en hacer un levantamiento doctrinario de información producida por organismos internacionales, tanto de la esfera internacional pública como de la esfera internacional privada. En especial, se puso atención a las fuentes de distintos departamentos de la Organización de las Naciones Unidas y se complementó con entidades como la Unidad de Inteligencia de The Economist.

En consecuencia, se buscó información disponible en bases de datos y reportes periódicos sobre índices de democracia, democracia digital, participación digital, uso de las TIC y desarrollo sostenible. Esta información se sistematizó debido a tiempo y distribución por país, con la finalidad de sacar inferencias relevantes. Este estudio recogió información ya disponible, pero ofreciendo una nueva perspectiva de esta; incluyendo análisis inéditos en la literatura nacional como es la correlación entre la e-democracia y el alcance de los ODS de la Agenda 2030.

**Recogida y procesamiento de información existente**

El segundo método recoge información en los distintos portales estatales de las instituciones públicas en Internet. En este sentido, estos datos no se encuentran disponibles en otra investigación, sino que fueron especialmente producidos para este estudio. Se detectaron características de los portales e iniciativas de e-participación como son el alcance de estos, su acogida por parte de los ciudadanos y la clasificación que ocupan según los parámetros determinados en el marco teórico.

El fin de la recogida de esta información es determinar las características específicas y generales de las herramientas de participación digital a nivel nacional. Esto es especialmente interesante pues, si bien se han hecho en el país estudios de la e-participación en sentido general, no es posible identificar alguno que explique claramente cuáles son sus peculiaridades.

## **Generación y procesamiento de información relevante**

El tercer método también recolecta información, pero en esta ocasión por medio de dos encuestas dirigidas a los dos principales actores envueltos en la democracia digital, quienes son los ciudadanos y las instituciones públicas. Así, estos dos instrumentos sirven para detectar la posición subjetiva de los actores sobre las condiciones actuales y futuras que observan en las herramientas de participación digital. Con esta información será posible sacar conclusiones más cercanas a la realidad, pues se tendrán perspectivas de las propias personas y no solo ideas abstractas sacadas de la literatura o interpretaciones personales del estudio de datos duros.

## Hipótesis iniciales

La hipótesis principal de esta investigación es que el estatus de la democracia digital en la República Dominicana se encuentra en estado de desarrollo, debido a que contiene distintos aspectos a mejorar, lo cual tiene cierto impacto en cómo este país alcanza los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Existen, además, tres hipótesis secundarias, una debido a cada uno de los métodos a aplicar: 1) la República Dominicana se encuentra en la media mundial y americana en estándares de e-democracia; 2) los portales estatales cuentan con herramientas de participación ciudadana, pero son claramente mejorables, y 3) los ciudadanos muestran un interés marcado en participar, pero las instituciones no muestran un interés tan fuerte en abrir la gestión pública a la participación ciudadana.

**Métodos:** estructura, metodología y selección de muestra

A continuación, se definirá la estructura de cada uno de los métodos dispuestos para esta investigación, así como la metodología y la selección de muestra determinada en cada caso.

**Método I:** Análisis comparativo con otros Estados

El primer método está compuesto por dos pruebas: 1) la primera, llamada «Prueba I-A», referente al análisis estadístico de la democracia digital en América, y 2) la segunda, llamada «Prueba I-B», referente al análisis casuístico de la democracia digital en el mundo.

**Prueba I-A:** Análisis estadístico de la democracia digital en América

La Prueba I-A está subdividida, a su vez, en dos pruebas: 1) la primera, llamada «Prueba I-A-1», referente al análisis por medio del índice de participación electrónica (EPI, por sus siglas en inglés) y su cruce con el índice de los ODS (SDGI, por sus siglas en inglés) y el índice de desarrollo de Gobierno electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés); y 2) la segunda, llamada «Prueba I-A-2», referente al análisis por medio del cruce del índice de democracia (DI, por sus siglas en inglés) con el índice de desarrollo de las TIC (IDI, por sus siglas en inglés).

**Prueba I-A-1:** Análisis por medio del EPI (índice de participación electrónica) y su cruce con el SDGI (índice de los ODS) y el EGDI (índice de desarrollo de gobierno electrónico).

En esta prueba se hará una relación entre los índices EPI, SDGI y EGDI, a los fines de determinar si existe algún tipo de relación entre el estado de la participación digital, el del gobierno digital y el del desarrollo sostenible. Para realizar estas relaciones se tomará como parámetro los datos disponibles en la fecha más reciente entre los índices seleccionados sobre los países del continente americano. Esto se hizo, en primer lugar, en virtud de que esta es la región en la cual se encuentra la República Dominicana y es prudente compararla con respecto a su entorno más cercano y similar. En segundo lugar, se escogió América debido a que estos países son una muestra representativa del mundo, lo cual hace viable la investigación pues no sería posible analizar los casi doscientos países en este estudio.

En este sentido, en primer lugar, se relacionará el EPI con el SDGI, en el entendido que son los valores que más se ajustan a la medición de la realidad de la democracia digital y al desarrollo sostenible. Posteriormente, se hará el mismo cruce entre el EGDI y el SDGI para observar la correlación entre el estatus del gobierno digital y el desarrollo sostenible. Finalmente, se concluirá con un cruce entre el EPI y el EGDI para determinar qué tan fuerte es la relación entre tener un gobierno digital y poder llevarlo a una democracia digital.

En consecuencia, se realizarán una serie de gráficos de dispersión por medio del cruce de los datos de dos variables en cada caso, procurando que cada índice se relacione con los otros dos. De esta manera, se podrán generar diferentes conclusiones en torno a la correlación entre cada una de esas variables por medio de una correlación lineal.

Esto será complementado con gráficos lineales sobre la evolución en el tiempo de la República Dominicana en los referidos índices EPI, SDGI y EGDI. En estos índices se incorporarán, además, la evolución mundial, continental y caribeña para poder sacar conclusiones de la observación comparativa sobre cómo ha progresado este país en materia de participación digital, desarrollo sostenible y democracia digital. En igual sentido, y en aquellos casos que los datos disponibles lo permitan, se presentarán gráficos que identifiquen cómo se encuentra la República Dominicana en los componentes particulares de cada índice.

Los tres índices de referencia fueron escogidos por su importancia a nivel mundial para medir las variables indicadas. Con respecto al índice de participación digital (EPI), este mide la disponibilidad de herramientas para involucrarse en la gestión pública por medios virtuales, para lo cual especialmente toma en cuenta tres factores particulares que son la e-información, las e-consultas y las e-toma de decisiones, así como una amplia gama de criterios que van desde la disponibilidad de información hasta la acogida de las herramientas de e-participación por parte de la ciudadanía.

Este índice es la primera herramienta de medición de participación digital por país disponible y es generada por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA, por sus siglas en inglés), el cual lo publica bienalmente por medio de la «Encuesta de Gobierno Electrónico», reporte enfocado en el estado del gobierno digital en los países del mundo. El EPI ha sido objeto de varias críticas por la literatura, pues se alega que este no mide todos los criterios necesarios para obtener un resultado integral. En todo caso, es actualmente la herramienta más adecuada en materia de medición de democracia digital.

Es importante aclarar que el EPI, a pesar de referirse a la participación digital, se ha usado como medio para medir la democracia digital, puesto que no hay un índice en particular a estos fines. El EPI es el que más se acerca y comprende el criterio de esta investigación que es medir las iniciativas top-down o del Gobierno a la ciudadanía, como las e-consultas, pues las iniciativas bottom-up o desde la ciudadanía al Gobierno, como las e-campañas, resultan prácticamente inviables de medir para investigaciones como esta debido a la dispersión aleatoria en la Internet de este tipo de actividades.

Con respecto al índice de desarrollo de Gobierno electrónico (EGDI), este mide la calidad y alcance de la incorporación de las TIC en la esfera pública y su impacto en la población. Está dividido en tres factores principales, los cuales son los servicios públicos en línea, la infraestructura TIC y el capital humano de cada país. Al igual que el EPI, es producido por UNDESA por medio de la Encuesta de Gobierno Electrónico, considerada una gran herramienta para las instituciones públicas de los distintos Estados. Algunos critican que debiera tener un mayor enfoque ciudadano, sin embargo, este índice es el más importante a nivel mundial en materia de gobierno digital.

Por último, con relación al índice de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDGI), este mide el progreso de los Estados con respecto al alcance particular de cada uno de los ODS y el alcance general del desarrollo sostenible. Este índice, considerado como el primero que mide estadísticamente los ODS en sentido general, es generado por un grupo de expertos vinculados a temas de desarrollo sostenible. Este funciona por medio de la sumatoria del progreso de cada país con respecto a cada objetivo, lo cual se computa para generar un número total comparable. La literatura ha reconocido el valor de este índice, a pesar de que le presenta ciertas críticas sobre medición y disponibilidad de datos. Es importante destacar que este número funciona con base en cien (siendo cien el mejor puntaje y cero el peor), por lo que será llevado para que sea proporcionalmente con base en uno (siendo uno el mejor puntaje y cero el peor); así se podrá usar este índice para compararlo con el EPI y el EGDI que funcionan con base en uno.



## **Prueba I-A-2:** Análisis por medio del cruce del DI (índice de democracia) con el IDI (índice de desarrollo de las TIC)

En esta prueba se hará una relación entre los índices DI e IDI, a los fines de determinar si existe algún tipo de relación entre el estado de la democracia y el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación. Este cruce permitirá identificar los dos factores principales de la e-democracia: la democracia per se y la tecnología, por lo que se podrá tener una noción general ante la inexistencia de un índice particular de e-democracia. En la literatura hay registro de herramientas como el índice de oportunidad de democracia digital que comprende criterios similares a los indicados, pero la complejidad de su estructura y la falta de publicación de datos evita que sea abordado en este trabajo<sup>225</sup>.

Para realizar estas relaciones se tomarán como parámetro los datos disponibles en la fecha más reciente entre los índices seleccionados sobre los países del continente americano, por las mismas razones indicadas en la Prueba I-A-1. Al igual que la prueba anterior, esto se representará visualmente por medio de gráficas de dispersión que servirán para generar diferentes conclusiones en torno a la correlación entre estas dos variables a través de una correlación lineal.

Esto será complementado con gráficas lineales sobre la evolución en el tiempo de la República Dominicana en los referidos índices DI e IDI. En estos índices se incorporarán, además, la evolución mundial, continental y caribeña para poder sacar conclusiones de la observación comparativa sobre cómo ha progresado este país en materia de democracia y desarrollo de las TIC. En igual sentido, y en aquellos casos que los datos disponibles lo permitan, se presentarán gráficos que identifiquen cómo se encuentra la República Dominicana en los componentes particulares de cada índice.

Los dos índices de referencia fueron escogidos por su importancia a nivel mundial para medir las variables indicadas. El índice de democracia (DI) mide el estado de la democracia en la mayoría de los Estados del mundo, lo cual hace a través de cinco factores: pluralismo y proceso electoral, funcionamiento del Gobierno, participación política, cultura política y libertades civiles. En todo caso, el criterio básico es la realización de elecciones libres y justas, lo cual es ciertamente la garantía básica de la democracia en la actualidad. Este es preparado por la Unidad de Inteligencia de The Economist de manera anual.

El Índice de Desarrollo de las TIC (IDI) mide los avances en materia de las tecnologías de la información y de la comunicación en los Estados. Este es publicado anualmente por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de la Organización

de las Naciones Unidas a través de su «Informe sobre la Medición de la Sociedad de la Información». Este índice se basa en tres factores clave: el acceso a las TIC, el uso de las TIC y las habilidades TIC de las personas. Estos son medidos por medio de data comparable internacionalmente y metodologías de medición aceptadas. El IDI no está libre de críticas, ya que se cuestiona si son elegidos los indicadores apropiados; sin embargo, al igual que con el EPI y el EGDI, este es el índice más adecuado en su área.

### **Prueba I-B: Análisis casuístico de la democracia digital en el mundo**

En esta prueba se analizarán diez casos relevantes de herramientas de participación digital en el mundo. Esto se hará con el interés de dar un giro práctico a la investigación con base en el cual podrán entenderse mejor los planteamientos teóricos. Los ejemplos de e-participación provienen de distintos países del mundo y fueron identificados a partir de la revisión de la literatura, en especial de las ediciones de la Encuesta de Gobierno Electrónico de UNDESA233.

Este estudio de casos tomó ejemplos de países de diferentes continentes y con diferentes niveles de desarrollo, tanto general como específico de e-gobierno. Además, las herramientas a explicar fueron tomadas velando que fueran representativas de las distintas categorías e instrumentos de e-participación, para así tener un panorama general de cada clasificación. En el estudio de cada caso se incluyeron cuatro aspectos: datos generales, concepto de la herramienta, resultados que ha dado y análisis comparativo con la República Dominicana. En total, fueron identificados los siguientes diez casos:

#### **1) Monitoreo:**

- a) e-información: Portal SAIP (República Dominicana).
- b) e-quejas: Tawasul (Baréin).
- c) e-deliberación: Decide Madrid (España).

#### **2) Establecimiento de la agenda:**

- a) e-peticiones: We, the People (Estados Unidos) e Iniciativa Ciudadana Europea (Unión Europea).

#### **3) Toma de decisiones públicas:**

- a) e-voto: i-Voting (Estonia).
- b) e-presupuesto: Presupuesto Participativo Digital (Brasil).
- c) e-consultas: Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible (Países Bajos) y Reach (Singapur).

#### 4) **Integral: Demokratia (Finlandia).**

##### **Método II:** Levantamiento de las condiciones de portales nacionales

El segundo método está compuesto por dos pruebas: 1) la primera, llamada «Prueba II-A», referente a la aplicación de criterios de medición generales de participación digital a plataformas estatales y su comparación con el índice de uso de las tecnologías de información y comunicación e implementación de gobierno electrónico en el Estado dominicano (iTICge), 2) y la segunda, llamada «Prueba II-B», referente a la aplicación de criterios de medición específicos y del cubo de la democracia a iniciativas de participación digital.

**Prueba II-A:** Aplicación de criterios de medición generales de participación digital a plataformas estatales y su comparación con el iTICge (Índice de Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano).

En esta prueba se aplicarán criterios básicos de medición de la participación digital que se encuentran actualmente disponibles en las páginas web de ciertas instituciones públicas seleccionadas. El interés de esta es determinar características dentro de esas plataformas para inferir las calidad y disponibilidad de herramientas de e-participación en el contexto dominicano.

La aplicación de estos criterios se dividirá en cinco secciones: 1) categoría e instrumentos de e-participación disponibles; 2) herramientas disponibles, 3) uso de redes sociales, 4) interoperabilidad, y 5) practicidad. Para la determinación de estos criterios generales, y los subcriterios particulares que podrán observarse más adelante, fueron tomados en cuenta los usados por la literatura y por otros instrumentos de medición de la participación digital como el iTICge de la OPTIC, el EPI de UNDESA, el índice local de democracia digital en Ucrania del Centro de Desarrollo de Innovaciones y la Investigación sobre el Uso de las TIC en el Sector Público Brasileño del Comité Gestor de la Internet en Brasil .

Estos criterios se aplicarán sobre un total de veinticinco instituciones públicas, entendiendo que este es un número suficiente para tener representatividad de la totalidad del sector público y partiendo de la idea que no es viable hacer un levantamiento con respecto a todas las instituciones existentes actualmente. Para esta escogencia se tomaron en consideración varios portales por cada área de Gobierno: 1) Poder Ejecutivo – Gobierno Central; 2) Poder Ejecutivo – Organismos Descentralizados; 3) Administración Local; 4) Poder Judicial; 5) Poder Legislativo, y 6) Órganos Extrapo-

der . Se escogió un número proporcional a su relevancia estatal (impacto en el quehacer gubernamental) de cada una de las áreas, lo cual a su vez se consideró a partir de factores como el presupuesto asignado , la cantidad de funcionarios bajo cada institución, las potestades reglamentarias y financieras de estas, y la evaluación de esas instituciones en el iTICge. En consecuencia, se favorecieron aquellas instituciones que se encontraban por encima del resto en este criterio general (relevancia estatal) y cuatro criterios específicos (presupuesto, nómina, autoridad y evaluación previa).

Si bien la escogencia de estas instituciones puede derivar en una interpretación de resultados que indique un mejor estatus de la democracia digital nacional, considerando que las mismas tienen muchos recursos y personal a su cargo a diferencia de otras instituciones más pequeñas, también es cierto que las instituciones escogidas son las que mayor impacto tienen en la sociedad. Por ende, es justo medir dando preponderancia a las instituciones que más interactúan con el ciudadano. En este sentido, fueron escogidas las siguientes:

- 1) Poder Ejecutivo – Gobierno Central: Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA), Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), y Procuraduría General de la República (PGR).
- 2) Poder Ejecutivo – Organismos Descentralizados: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) e Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).
- 3) Administración Local: Ayuntamiento del Distrito Nacional, Ayuntamiento de Santo Domingo Este, Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste, Ayuntamiento de Santo Domingo Norte y Ayuntamiento de Santiago.
- 4) Poder Judicial: Consejo del Poder Judicial.
- 5) Poder Legislativo: Cámara de Diputados y Senado de la República.
- 6) Órganos Extrapoder: Junta Central Electoral (JCE) y Banco Central de la República Dominicana (BCRD).

Después de la aplicación de estos criterios, los resultados serán comparados con los datos arrojados por el iTICge de la OPTIC, en el entendido de que esta es la principal herramienta de medición nacional de democracia digital. De hecho, uno de los tres pilares de este índice se titula «Gobierno Abierto y e-Participación», y mide el nivel de participación digital en la gestión pública, en el marco de lo cual se incluyen subfactores como datos abiertos, redes sociales y plataformas de participación .

**Prueba II-B:** Aplicación de criterios de medición específicos y del cubo de la democracia a iniciativas de participación digital.

En esta prueba se aplicarán criterios específicos de medición sobre iniciativas particulares de participación digital de ciertas instituciones públicas seleccionadas. El interés de esta es determinar las características de las iniciativas nacionales de participación digital. La diferencia entre la Prueba II-A y la Prueba II-B es que la primera analiza los portales digitales por completo de ciertas instituciones, pudiendo estos contar o no con herramientas de e-participación, mientras que la segunda toma herramientas en específico, como foros o consultas digitales, y las examina individualmente.

La aplicación de estos criterios se dividirá en cinco secciones: 1) categoría e instrumentos de cada herramienta de e-participación, 2) participación, 3) vigencia, 4) accesibilidad, e 5) interacción. Para la determinación de estos criterios generales, y los subcriterios particulares que podrán observarse más adelante, se utilizará como base el Proyecto de Democracia Digital, especialmente, el Volumen 2: Experiencias Gubernamentales Brasileñas de Participación Digital, de la Fundación Getulio Vargas y el análisis de la participación ciudadana por medio del «cubo de la democracia» de Archon Fung .

En el caso del cubo de la democracia, es importante aclarar que este se aplicará a las iniciativas estudiadas. Este instrumento analiza tres dimensiones de la participación ciudadana: 1) métodos de selección de participantes, lo cual comprende una escala compuesta por funcionarios expertos, representantes electos, stakeholders profesionales, stakeholders imparciales, selección aleatoria, abierto - público objetivo, abierto - autoselección, y público difuso; 2) modo de comunicación y decisión, lo cual comprende una escala compuesta por escuchar como espectador, expresar preferencias, explicar preferencias, agregar y acordar, deliberar y negociar, y emplear técnica; 3) extensión de autoridad y poder, lo cual comprende una escala compuesta por beneficios personales, influencia comunicativa, recomendar y consultar, cogobernanza, y autoridad directa . Así, se generará una representación tridimensional con base en estos factores .

Fueron seleccionadas quince iniciativas de participación digital con base en tres criterios básicos: 1) el levantamiento de cada uno de los portales de las instituciones públicas seleccionadas en la Prueba II-A para identificar iniciativas de participación ciudadana; b) revisión de noticias y redes sociales por un periodo de un mes para identificar iniciativas publicadas y promocionadas; c) revisión de la literatura internacional y nacional de la materia, especialmente la Encuesta de Gobierno Electrónico de UNDESA. En igual sentido, se tomó un número proporcional de iniciativas de cada categoría considerando la cantidad total de iniciativas encontradas.

Las iniciativas seleccionadas fueron: las vistas públicas del Ayuntamiento del Distrito Nacional, las consultas públicas del Consejo del Poder Judicial (CPJ), el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), la iniciativa «Datos Abiertos» de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el foro de participación ciudadana de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), el Sistema de Información Legislativa de la Cámara de Diputados, el formulario de «Escríbele al Alcalde» de la Alcaldía de Santo Domingo Este, el foro de punto solidario de la Vicepresidencia de la República, la consulta pública sobre el Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el Foro de Contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), las consultas públicas del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), el mecanismo de recepción de documentos del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), la encuesta del mes del Ministerio de Administración Pública (MAP) y las consultas públicas del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).

### **Método III:** Estudio del interés sobre la participación digital dominicana

El tercer método está compuesto por dos pruebas: 1) la primera, llamada «Prueba III-A», referente al estudio del interés ciudadano en participar, 2) y la segunda, llamada «Prueba III-B», referente al estudio del interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana.

#### **Prueba III-A:** Estudio del interés ciudadano en participar

Esta prueba consiste en la aplicación de una encuesta, disponible como Anexo I, a ciudadanos dominicanos sobre su experiencia e interés de utilizar herramientas de participación digital proporcionadas por instituciones públicas. En este sentido, el

objetivo de esta encuesta es determinar la visión subjetiva del ciudadano con respecto a la democracia digital, así como su impacto en la vida personal y el desarrollo sostenible.

Esta encuesta se formula con base en instrumentos similares realizados por los académicos Sreejith Alathura, Vigneswara Ilavarasanb y M.P. Guptab, los cuales estudiaron el contexto de e-participación en la India , así como por los profesores Ali Pirannejadab, Marijn Janssenb y Jafar Rezaeib, quienes argumentaron en favor del reforzamiento de criterios más subjetivos en el EPI de UNDESA . Una vez elaborada, esta encuesta fue difundida libremente por medios electrónicos, especialmente redes sociales y plataformas de mensajería instantánea.

Es importante resaltar que la encuesta fue libremente respondida por los ciudadanos interesados. Esto da como resultado que quienes participaron de la misma son personas: 1) con medios para poder acceder a la virtualidad; 2) interesadas en temas de e-gobierno y e-democracia, y 3) capaces de usar herramientas tecnológicas como formularios electrónicos. En consecuencia, los resultados serán analizados tomando en cuenta estos factores, pues esta investigación pretende dar una visión subjetiva del ciudadano que se encuentra en capacidad e interés de involucrarse en la participación digital, el cual con probabilidad es el mismo que se interesa por responder encuestas como esta. Si bien hubiera sido interesante realizar una encuesta más amplia para incluir todos los grupos poblacionales posibles, esto implicaría una serie de mecanismos que no pudieron ser activados al momento de la realización de esta investigación en virtud de la pandemia del COVID-19 y las limitaciones que esta impuso para el contacto personal a diferencia del virtual que fue aplicado.

**Prueba III-B:** Estudio del interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana

Esta prueba consiste en la aplicación de una encuesta, disponible como Anexo II, a las instituciones públicas previamente seleccionadas para la Prueba II-A sobre su experiencia e interés en implementar herramientas de participación digital en favor de los ciudadanos. En este sentido, el objetivo de esta encuesta es determinar la visión subjetiva institucional con respecto a la democracia digital, así como su impacto en la gestión pública y el desarrollo sostenible.

Esta encuesta está inspirada en las consideraciones que ha hecho la literatura sobre la perspectiva de las instituciones en la digitalización de la democracia. En igual sentido, se analizó la realidad de países como Estonia y Finlandia, pues ambos sirven de ejemplos mundiales de institucionalización de la e-democracia y las herramientas de e-participación que le sirven de expresión material.

Para la aplicación de esta encuesta, el acercamiento a las instituciones públicas se hizo a través de los medios tradicionales de participación digital. Primero, se intentó contactar a través del correo institucional disponible, al ser el medio de contacto tradicional por vía digital. Ante la falta de respuesta de casi todas las instituciones, se procedió a contactar por medio del formulario disponible en la página web de cada institución, en aquellos casos en los que estaba disponible.

En la comunicación, enviada bajo un pseudónimo, se informó de la petición del llenado de una encuesta simple titulada «estudio del interés gubernamental en la participación digital». Esto se hizo para demostrar, a través del propio estudio, cuál es la verdadera posibilidad de acceso que tienen los ciudadanos a las instituciones estatales; de manera que la propia metodología de esta investigación sirve como mecanismo de medición. En otras palabras, de la falta de respuesta de las instituciones se podrá analizar el interés de estas en la interacción con el ciudadano promedio. Es importante aclarar que la transición gubernamental, o cambio de mando en el Poder Ejecutivo, que sucedió durante esta investigación pudo haber afectado la recogida de información; sin embargo, esto es positivo para este estudio porque demuestra que la participación ciudadana no siempre se presenta en el contexto más favorable.



## Capítulo IV

**Recolección y análisis de datos:** la visión pasiva del ciudadano como fallo gubernamental

**Análisis comparativo con otros Estados (aplicación de Método I)**

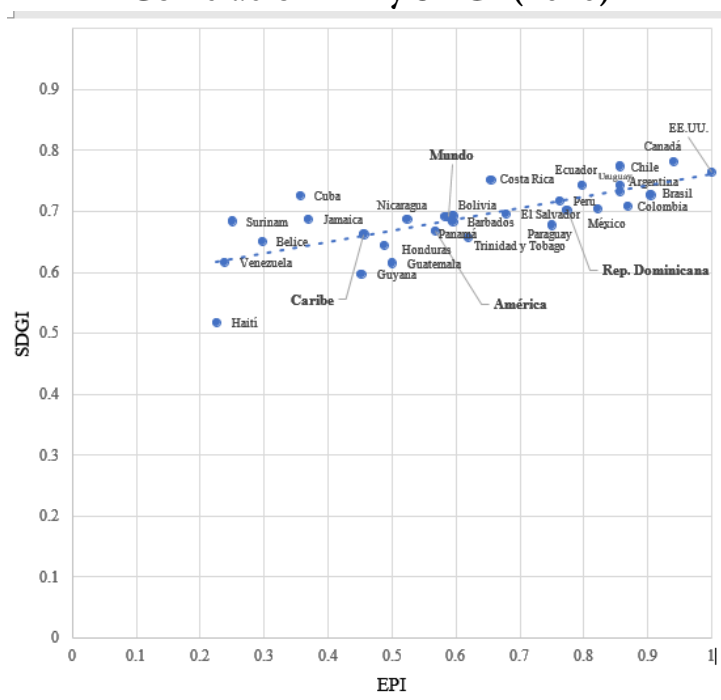
**Análisis estadístico de la democracia digital en América (aplicación de Prueba I-A)**

**Análisis por medio del EPI y su cruce con el SDGI y el EGDI (aplicación de Prueba I-A-1)**

En virtud de las indicaciones ofrecidas en el capítulo anterior, se procederá a hacer los cruces entre los distintos índices para observar la correlación deducible entre la democracia digital, el desarrollo sostenible y el gobierno digital. A partir de estos datos se sacarán conclusiones lógicas para poder determinar mejor el estado de la democracia digital en la República Dominicana y su relación con los ODS de la Agenda 2030.

A la primera correlación, entre democracia digital y desarrollo sostenible, los datos más recientes para los índices EPI y el SDGI son del año 2020, a partir de los cuales es posible elaborar el siguiente gráfico de dispersión (próxima página):

**Correlación EPI y SDGI (2020)**



Estos datos demuestran el alto grado de correlación entre la democracia digital, en este caso medida a través del índice de participación digital, y el desarrollo sostenible, en este caso medido a través del índice de los ODS. De hecho, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.74; es decir, existe una correlación positiva muy alta. Esto es posible visualizarlo en el gráfico de referencia, pues son pocos los países que tienen una lejanía remarcable de la línea de tendencia lineal.

A partir de los cálculos realizados es posible inferir que el estado de la democracia digital en los países es comparable con el estado del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En consecuencia, aquellos países con una democracia digital menos avanzada son más propensos a estar también menos adelantados en materia de desarrollo sostenible, y aquellos países con una democracia digital más avanzada son más propensos a estar más adelantados en materia de desarrollo sostenible. Estos resultados son coherentes con la posición predominante en la literatura, la cual entiende que entre la democracia digital y el desarrollo sostenible existe cierta vinculación; sin embargo, estos cálculos permiten confirmar esos planteamientos teóricos.

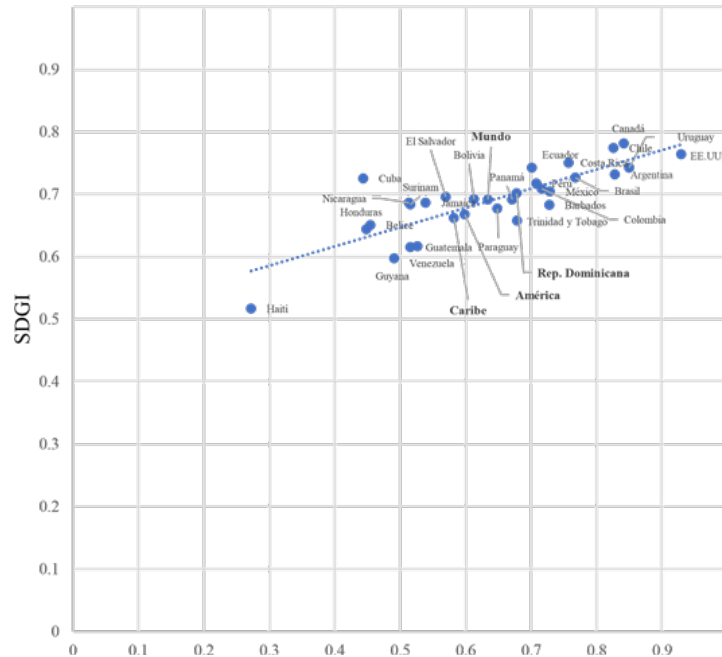
Esta correlación podría explicarse en tres sentidos. Una primera explicación es que aquellos países que cuentan con los recursos para poder implementar una democracia digital son los mismos que pueden avanzar su cumplimiento de los ODS. Esto se debe a que para llegar al estado de desarrollo de implementar las TIC en el Gobierno y, posteriormente, habilitar los medios de participación oportunos, es lógico pensar que se han superado algunos de los problemas más básicos de la sociedad, muchos de los cuales están recogidos en los ODS. Así, para poder tener una mejor democracia digital normalmente se han tenido que cumplir, al menos parcialmente, los ODS.

Una segunda explicación es que existe una relación de causalidad, y no solo correlación, entre ambas variables. Para justificar esto se ha indicado que la creación de mecanismos de participación digital tiene un impacto directo en el Objetivo 16 y uno indirecto en los Objetivos 5, 6 y 11. En consecuencia, se puede argumentar que el avance que se logra en estos objetivos por medio de la e-democracia permite que se aumente, al menos ligeramente, el alcance del desarrollo sostenible en sentido general. Este impacto, a pesar de ser parcial, es uno real y debe ser tomado en cuenta.

Una tercera explicación, la cual también sirve para reforzar la idea de causalidad, es que el alcance efectivo de los ODS depende de la comprensión de las necesidades ciudadanas y de permitir que la ciudadanía se involucre en la toma de decisiones relativas al desarrollo sostenible. Por lo tanto, esta potencialización de la participación ciudadana a través de la democracia digital podría tener cierto impacto en la consecución de cada uno de los objetivos de la Agenda 2030.

A la segunda correlación, entre gobierno digital y desarrollo sostenible, los datos más recientes para los índices EGDI y el SDGI son del año 2020, a partir de los cuales es posible elaborar el siguiente gráfico de dispersión (próxima página):

**Correlación EGDI y SDGI (2020)**



Estos datos demuestran el alto grado de correlación entre el gobierno digital, en este caso medido a través del índice de desarrollo de gobierno digital, y el desarrollo sostenible, en este caso medido a través del índice de los ODS. De hecho, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.82; es decir, existe una correlación positiva muy alta, incluso más alta que la calculada entre la democracia digital y el desarrollo sostenible.

Estos resultados permiten sacar conclusiones similares a las del análisis anterior, pues el nivel de desarrollo de gobierno digital está relacionado en casi todos los países con el alcance de los ODS. En igual sentido, esta interpretación de los datos también se encuentra acorde con la literatura, la cual señala la fuerte relación entre ambas variables.

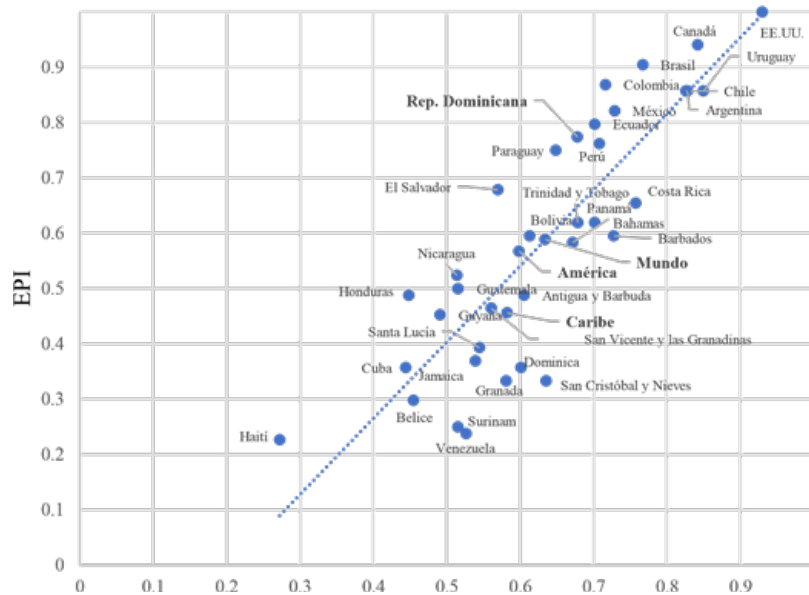
Ahora bien, el hecho de que esta correlación (entre gobierno digital y desarrollo sostenible) sea mayor que la anterior (entre democracia digital y desarrollo sostenible) tiene una importante razón de ser. Esta es que el gobierno digital tiene un impacto integral y más directo en la gestión pública, pues permite eficientizarla en diversos sentidos que pueden servir para apoyar a la consecución de todos los ODS. Por lo tanto, cuestiones propias del gobierno digital como el análisis computarizado de da-

tos, la recepción de información virtual y la creación de mecanismos de inteligencia artificial para la toma de decisiones, sirven para emplear mejor los recursos públicos para hacer frente a los problemas sociales comprendidos en los ODS.

Lo anterior implica que la relación entre gobierno digital y desarrollo sostenible conlleva una causalidad más fuerte, pues el primero sirve como medio para alcanzar mejor el segundo que es entendido como el fin. De ahí que pueda decirse que entre ambas variables existe cierta dependencia, a pesar de que esta no es tan fuerte como para afirmar que una variable define más que parcialmente a la otra, pues es claro que existen otros factores que pueden incidir en el desarrollo sostenible.

Por cuanto, a la tercera correlación, entre la democracia digital y el gobierno digital, los datos más recientes para los índices EPI y el EGDI son del año 2020, a partir de los cuales es posible elaborar el siguiente gráfico de dispersión (próxima página):

**Correlación EGDI y EPI (2020)**



Estos datos demuestran el alto grado de correlación entre la democracia digital, en este caso medida a través del Índice de Participación Digital, y el gobierno digital, en este caso medida a través del Índice de Desarrollo de Gobierno Digital. De hecho, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.85; es decir, existe una correlación positiva muy alta, la más alta de todas las realizadas hasta el momento.

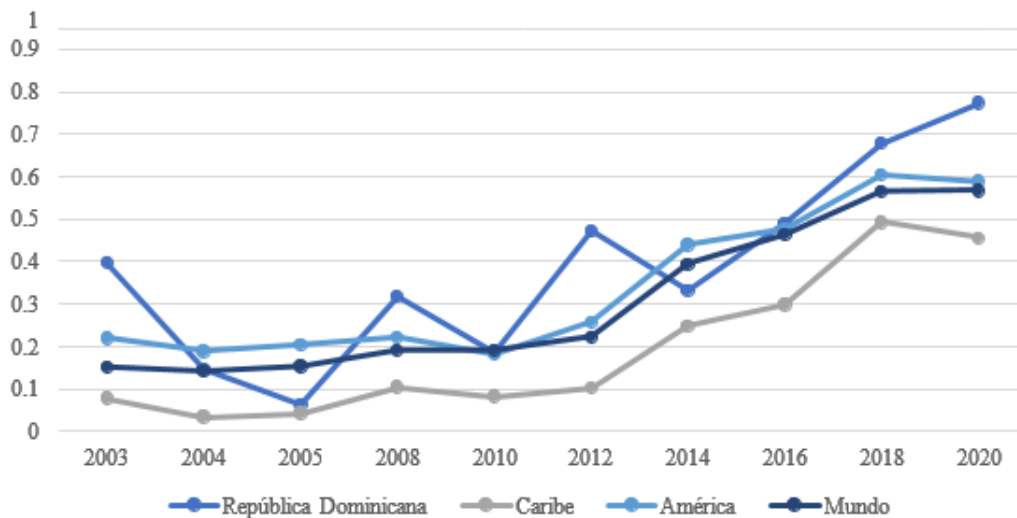
Sobre esta vinculación no es necesario abundar, ya que es lógico pensar que un mayor desarrollo del gobierno digital tendrá un impacto directo en la democracia digital. Esto se debe a que la infraestructura TIC que se crea para lo primero sirve de base para concebir y establecer lo segundo; es decir, después de que un gobierno digitaliza

parte de sus funciones y servicios, se hace más fácil que este pueda interactuar con los ciudadanos por medio de la virtualidad. Esta relación de causalidad tiene un impacto positivo para el ciudadano, pues no solo se le considera como un agente pasivo sino como un sujeto activo en la vida democrática del país en la medida de que ambas variables van aumentando.

Como ya se han observado las correlaciones entre la democracia digital, gobierno digital y desarrollo sostenible, es oportuno analizar cómo han evolucionado cada uno de los índices que los miden con respecto a la República Dominicana. Esto permitirá saber cuáles han sido los avances del país en los últimos años y cómo se encuentra el mismo en comparación con el mundo, el continente americano y el Caribe.

En primer lugar, la evolución del EPI demuestra un crecimiento constante de la democracia digital en los últimos años, a pesar de haber presentado altas y bajas, anteriormente:

**Evolución del EPI en la República Dominicana**

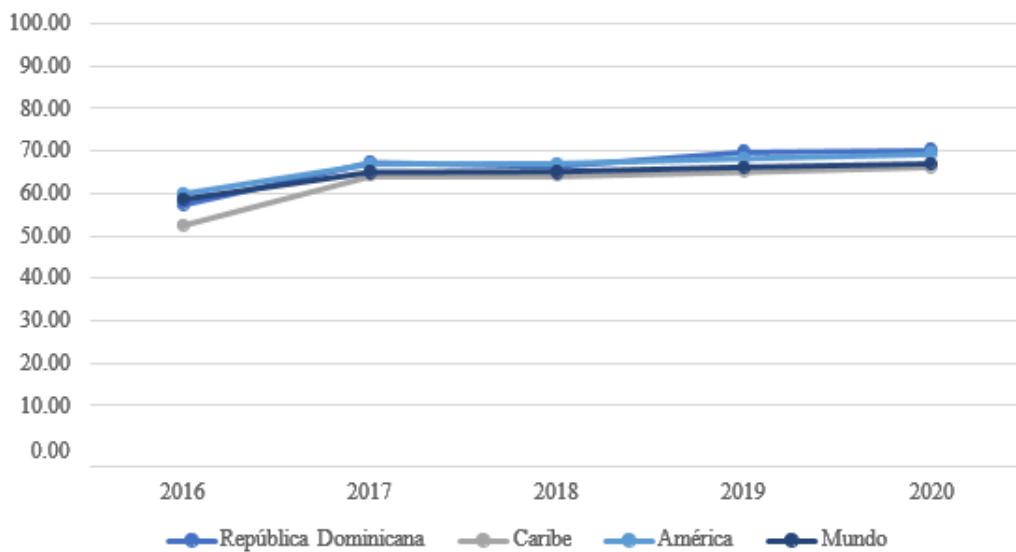


Esto permite inferir que el estatus de la democracia digital ha crecido en gran medida en la República Dominicana en el último quinquenio, llegando al punto de superar el promedio mundial y el regional americano, pues el subregional caribeño siempre lo ha sobrepasado. Esto ha llevado al país a estar en la primera (1ra.) posición en el Caribe, la décima (10ma.) en América y la quincuagésima primera (51ra.) en el mundo en materia de participación digital medida por el EPI. En igual sentido, el país actualmente se encuentra en la mejor categoría del EPI, llamada «EPI Muy Alto», que implica estar por encima de 0.75.

Este crecimiento puede ser razonado a través de los distintos esfuerzos que ha implementado el Gobierno dominicano en los últimos años para democratizar la gestión pública a través de medios digitales. Ejemplos de lo anterior son la creación del Portal SAIP, el Sistema 311, la estandarización de los portales digitales de las instituciones públicas y la promoción de consultas digitales sobre actos administrativos.

En segundo lugar, la evolución del SDGI demuestra que en los últimos cuatro años no ha habido cambios importantes en materia de desarrollo sostenible:

### Evolución del SDGI en la República Dominicana

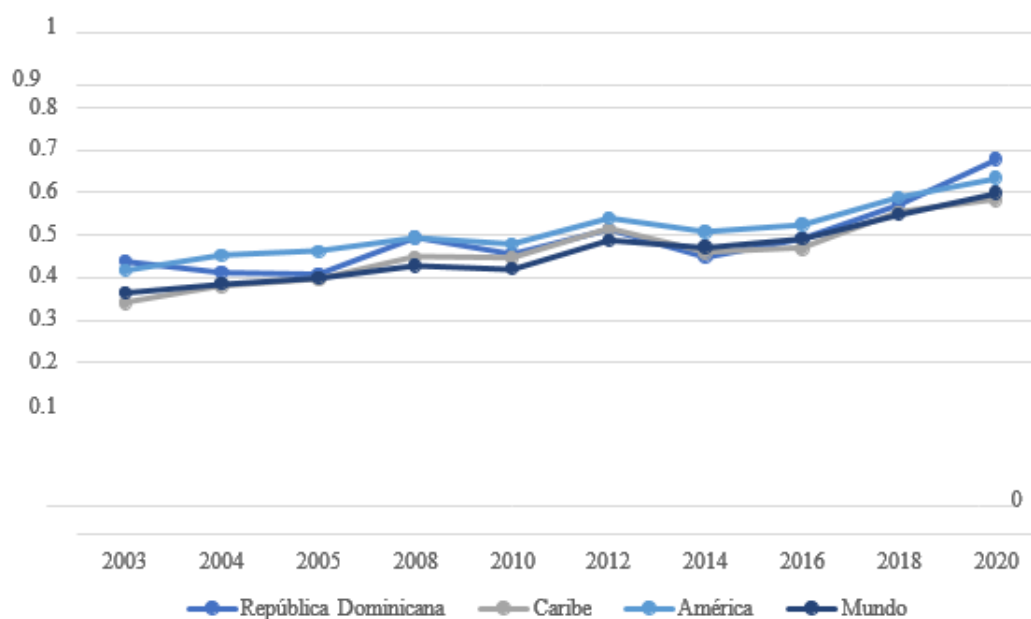


En todo caso, la ausencia de cambios importantes no es necesariamente negativa, pues es posible visualizar que ha habido un crecimiento que a pesar de ser reducido representa un mejoramiento de las condiciones de los ODS en todas las regiones estudiadas. Una vez más, la República Dominicana se encuentra por encima del promedio mundial, americano y caribeño, aunque esta vez solo ligeramente. Esto ha llevado al país a estar en la segunda (2da.) posición en el Caribe, la décimo tercera (13ra.) en América y la septuagésima tercera (73ra.) en el mundo en materia de desarrollo sostenible medido por el SDGI.

Lo anterior demuestra que en el país deben hacerse más esfuerzos para alcanzar los ODS, pues no basta conformarse con estar por encima de los promedios comparables. Considerando que estos objetivos están supuestos a ser alcanzados en el año 2030 y constituyen la esencia de una vida digna en democracia, el Gobierno debería emplear más recursos y estrategias para mejorar en materia de desarrollo sostenible.

En tercer lugar, la evolución del EGDI demuestra un crecimiento importante en materia de gobierno digital a partir de mediados de la década de 2010:

### Evolución del EGDI en LA República Dominicana



Luego de constantes altos y bajos, registrados desde inicios del milenio, la República Dominicana ha tenido un importante crecimiento a partir del año 2014. Este le ha permitido posicionarse por encima de los promedios mundial, americano y caribeño. Esto ha llevado al país a estar en la tercera (3ra.) posición en el Caribe, la décimo quinta (15ta.) en América y la octogésima segunda (82da.) en el mundo en materia de gobierno digital medido por el EGDI. En igual sentido, el país actualmente se encuentra en la segunda mejor categoría del EGDI, llamada «EGDI Alto», que implica estar por encima de 0.50 y por debajo de 0.75.

Este aumento se justifica en la implementación de programas como República Digital y los esfuerzos realizados por instituciones como la OPTIC y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Lo anterior ha servido para crear estrategias, infraestructuras y acciones que han potencializado el gobierno digital en el país, al punto de contar con miles de servicios públicos en línea, así como otras herramientas digitales en las que se apoyan las instituciones públicas.

El EGDI cuenta con tres componentes, en la mayoría de los cuales la República Dominicana se encuentra en una posición promedio:

## Subíndices EGDI (2020)



Esto demuestra que el país se encuentra en una posición similar a los promedios mundial, americano y caribeño con respecto a los indicadores de capital humano e infraestructura TIC; mientras que se encuentra más aventajado en el de servicios en línea. Esto se debe a que es importante la cantidad de servicios públicos que, actualmente, el Gobierno dominicano ofrece de manera digital (indicador de servicios en línea) y, al mismo tiempo, a que deben emplearse mejoras tanto en la alfabetización general como la digital de los dominicanos (indicador de capital humano) y a que deben mejorarse las condiciones en las que se encuentran los recursos tecnológicos en el país (indicador de infraestructura TIC).

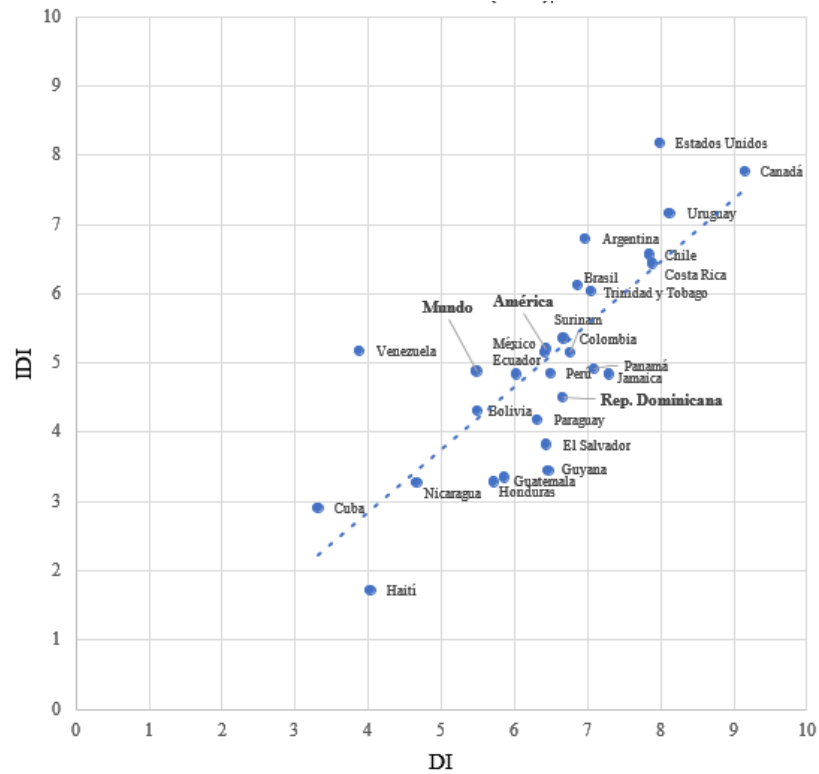
### **Análisis por medio del cruce del DI con el IDI (aplicación de Prueba I-A-2)**

Para entender mejor el estatus de la democracia digital se hace necesario saber en qué medida se encuentran relacionadas la democracia y el desarrollo de las TIC, siguiendo los parámetros indicados en el capítulo anterior. Se procederá a hacer los cruces entre los índices DI e IDI para observar la correlación deducible entre el estado de la democracia y el del desarrollo de las TIC en los países americanos. A partir de esto será posible determinar si es necesario que coexistan ambos aspectos para que pueda haber un mejor estado de la democracia digital.

Los datos más recientes para los índices DI e IDI son del año 2017, a partir de los cuales es posible elaborar el siguiente gráfico de dispersión:



## Correlación DI e IDI (2017)



Estos datos demuestran el alto grado de correlación entre el estado de la democracia, en este caso medida a través del índice de democracia, y del desarrollo de las TIC, en este caso medido a través del índice de desarrollo de las TIC. De hecho, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.78; es decir, existe una correlación positiva muy alta. Esto significa que aquellos países con un mejor estado de la democracia tienen mayor tendencia a tener, también, un mejor desarrollo de las TIC.

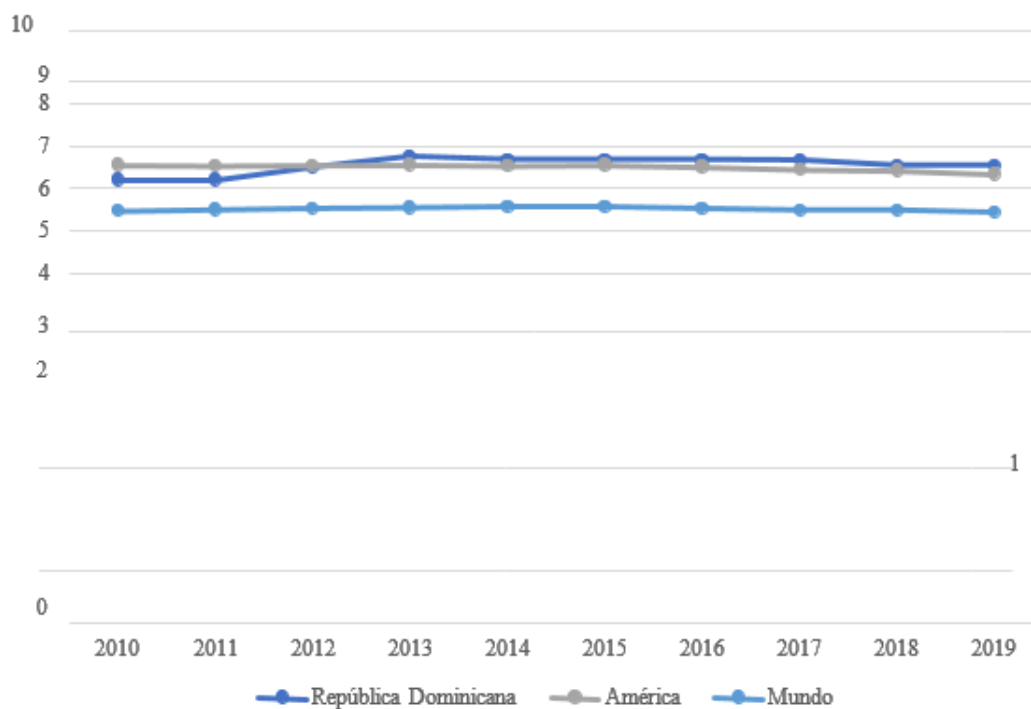
Esta relación tan estrecha no es fácilmente explicable, dado que entre estas dos variables no existen factores tan comunes que permitan justificar la correlación entre ambas. Esto se debe a que la medición de la democracia implica cuestiones más políticas, electorales y jurídicas, mientras que la medición de las TIC conlleva unos indicadores más tecnológicos y de habilidades individuales.

En todo caso, esta correlación tiene un impacto positivo para este estudio, pues demuestra que los países evolucionan coherentemente en ambas variables, creando así mejores condiciones para una democracia digital. En consecuencia, si bien no es posible determinar una causalidad, esta correlación es conveniente para un desarrollo integral de la e-democracia, y no uno desbalanceado que solo priorice uno de los factores necesarios.

Una vez analizada esta correlación, es oportuno observar cómo han evolucionado cada uno de estos índices con respecto a la República Dominicana, lo cual permitirá saber cuáles han sido los avances del país y cómo se encuentra el mismo en comparación con el mundo y el continente americano. En este caso no se hará comparación con el Caribe, pues no existen datos suficientes para una analogía estadísticamente correcta.

En primer lugar, la evolución del DI demuestra una estabilidad en el estado de la democracia nacional:

### Evolución del DI en la República Dominicana



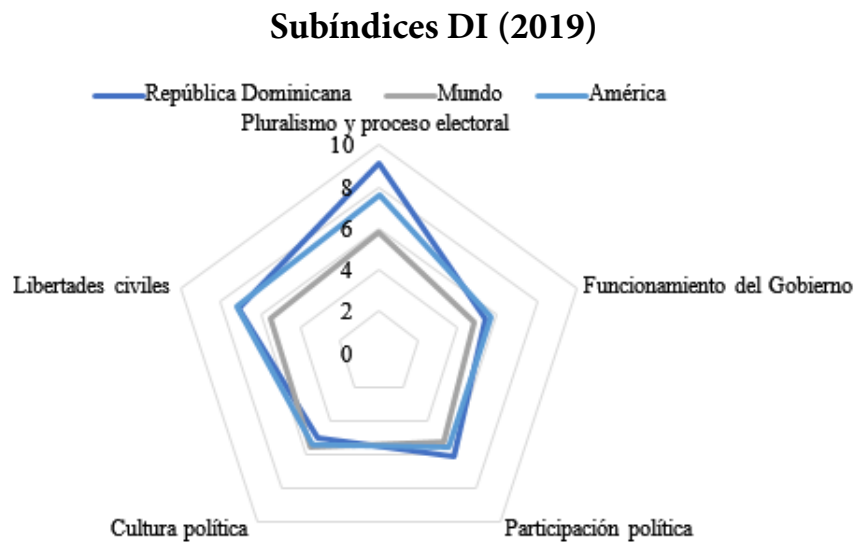
Es posible observar que el inicio de la década de 2010 representó una mejoría que se mantuvo hasta el año 2013. A partir de entonces, ha habido estabilidad en el estado de la democracia nacional. En todo caso, en los dos últimos años ha sido posible observar un ligero deterioro, aunque no tan significativo como para hacer que el país pierda su posición de estar por encima de los promedios mundial y regional.

Esto ha llevado al país a estar en la décimo tercera (13ra.) posición en América y la quincuagésima quinta (55ta.) en el mundo en materia de democracia medida por el DI. En igual sentido, el país actualmente se encuentra en la segunda categoría del DI, llamada «Democracias Imperfectas», que implica estar por encima de 6.0 y por debajo de 8.0. Esta posición ha sido mantenida por la República Dominicana desde el inicio de la medición de este índice .

Lo anterior demuestra que en el país deben crearse las condiciones necesarias para una mejora de la calidad democrática, pues este es un presupuesto necesario para poder concebir una democracia digital plena. El estado de la democracia tiene una tendencia natural a afectar el estado de la democracia digital, puesto que, si no se dan las condiciones materiales para que la ciudadanía pueda expresarse libremente, entonces, es menos probable que las instituciones habiliten medios de participación digital para poder conectar con la población.

Esto es especialmente cierto en un contexto como el actual, pues recientemente han sucedido una serie de situaciones que han afectado la democracia en el país. Dentro de estas situaciones se encuentran: 1) la suspensión de las elecciones municipales inicialmente pautadas para el 16 de febrero de 2020, y 2) las limitaciones de derechos debido a los estados de emergencia declarados por la pandemia del COVID-19. Estos acontecimientos también tienen un impacto en la democracia digital. Por ejemplo, en el caso de la pandemia, esta permite reflexionar que el país no cuenta con los suficientes medios alternativos para poder preservar la democracia a través de la participación ciudadana, como son precisamente las herramientas de e-participación.

El DI cuenta con cinco componentes, en la mayoría de los cuales la República Dominicana se encuentra en una posición promedio:



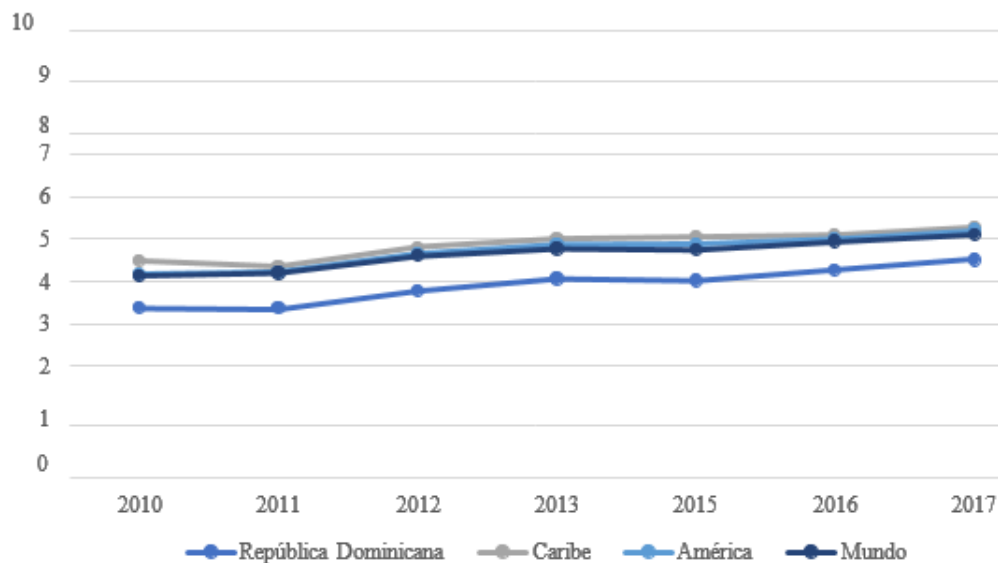
Esto demuestra que la República Dominicana se encuentra en una posición prácticamente ideal en materia de pluralismo y proceso electoral, mientras que casi en todo el resto de los indicadores (funcionamiento del Gobierno, participación política, cultura política y libertades civiles) está casi igual que el resto de los países americanos

y mejor que el promedio mundial. El aspecto que menor avance refleja es la cultura política, sobre la cual debe hacerse más énfasis pues va por detrás de los promedios mundial y americano.

Esto sirve de parámetro para que el Gobierno dominicano enfoque sus esfuerzos en aquellas áreas en las que más se necesita avance para alcanzar un mejor nivel general de la democracia en el país. De ahí que sea necesario reforzar la cultura política por medio de, precisamente, la inclusión de la ciudadanía en el monitoreo, el establecimiento de la agenda pública y en la toma de decisiones por parte de la gestión pública. Todo esto impactará en hacer que la población se involucre más y tenga una mayor incidencia y cultura política.

En segundo lugar, la evolución del IDI demuestra un ligero aumento en materia de desarrollo de las TIC a lo largo de la última década:

### Evolución del IDI en la República Dominicana

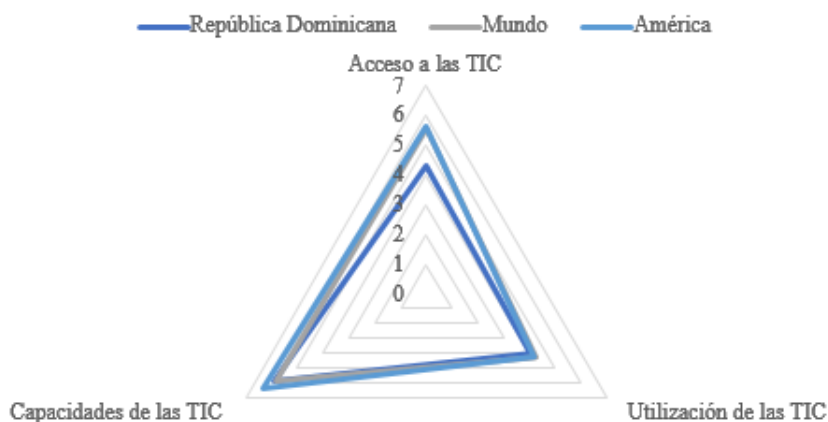


Cada medición realizada demuestra que ha habido cierto avance prácticamente cada año a nivel nacional en el desarrollo de las TIC, a pesar de que esto no se ha traducido en cambios positivos que sean muy significativos a largo plazo. Este aumento paulatino también lo ha experimentado el mundo, América y el Caribe, regiones que han mantenido históricamente su promedio por encima de la República Dominicana. Esto ha llevado al país a estar en la onceava (11va.) posición en el Caribe, la vigésimo quinta (25ta.) en América y la centésima sexta (106ta.) en el mundo en materia de desarrollo de las TIC medido por el IDI.

Esto demuestra que el desarrollo de las TIC es el aspecto en el cual la República Dominicana se encuentra menos avanzada de todos los medidos hasta el momento, por lo cual se requiere que el Gobierno incluya políticas públicas de democratización del acceso a las tecnologías. El hecho de que el país tenga un estatus avanzado en gobierno digital y atrasado en desarrollo de las TIC refleja que, hasta ahora, se han llevado las tecnologías a las instituciones públicas, pero estas deben ser más accesibles a la población en general. Esto implica no solamente facilitar los medios como son los aparatos electrónicos sino enfocarse en combatir la brecha digital existente en el país.

El IDI cuenta con tres componentes, en la mayoría de los cuales la República Dominicana se encuentra en una posición promedio:

### Subíndices IDI (2017)



Esto demuestra que el área en la que quedan mayores retos pendientes es precisamente el acceso a las TIC, lo que significa que la población no tiene los recursos necesarios para poder usar estas tecnologías. El componente más avanzado es el de las capacidades TIC. Este es medido con base en factores como la escolaridad de las personas, por lo que debe tenerse pendiente que la escolaridad dominicana debería seguir reforzando su contenido en tecnología para así mantener los resultados obtenidos y enfrentar el analfabetismo tecnológico. Finalmente, la utilización TIC se mantiene en niveles similares al acceso TIC, por razones lógicas: si no se cuenta con acceso a estas tecnologías, entonces las mismas no pueden ser usadas.

## **Análisis casuístico de la democracia digital en el mundo (aplicación de Prueba I-B)**

Una vez observado este panorama general de la democracia digital y sus principales factores en el mundo, América, el Caribe y la República Dominicana, se hace prudente analizar algunos ejemplos clave de participación digital para determinar lecciones a aprender e incorporar en la realidad dominicana. Estos, como se ha referido, anteriormente, han sido, especialmente, escogidos atendiendo a su calidad y a la diversidad de categorías e instrumentos de e-participación. A continuación, se presentan las fichas de los casos seleccionados:

<b>Datos generales</b>			
<b>Nombre:</b>	Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública		
<b>País:</b>	Rep. Dominicana	<b>Dirección web:</b>	saip.gob.do
<b>Año de creación:</b>	2017	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Monitoreo	<b>Instrumento:</b>	e-información

### **Concepto**

El Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) es una plataforma interinstitucional para la solicitud de información pública a las instituciones gubernamentales. Sirve como ventanilla única para acceder a los datos e informaciones comprendidos por la Ley General de Libre Acceso a la información Pública .

### **Resultados**

El portal ha tenido una acogida importante, pues se han realizado más de 32,000 solicitudes de información, de las cuales han sido respondidas alrededor de 22,000250. Entre las instituciones a las cuales se les ha requerido un mayor número de solicitudes de información se encuentran el Ministerio de Educación, la Cámara de Diputados, la Dirección General de Impuestos Internos, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Turismo; pues todas cuentan con más de mil solicitudes cada una .

### **Análisis comparativo**

No se requiere un análisis comparativo debido a que esta herramienta de e-participación es dominicana. Solo basta resaltar que fue el ejemplo clave de e-información en la más reciente Encuesta de Gobierno Electrónico de UNDESA .

<b>Datos generales</b>	
<b>Nombre:</b>	Sistema de Quejas Tawasul

Datos generales			
<b>País:</b>	Baréin	<b>Dirección web:</b>	bahrain.bh
<b>Año de creación:</b>	2014	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Monitoreo	<b>Instrumento:</b>	e-quejas

### Concepto

El Sistema de Quejas Tawasul es una plataforma para el envío de quejas y sugerencias con respecto a temas de gestión pública. Esta es interinstitucional y sirve para enviar quejas individuales a las distintas entidades que componen el aparato gubernamental de Baréin . Dentro de cada institución existe un equipo que da respuesta a las quejas, las cuales son sometidas siguiendo seis pasos que son: 1) envío de la queja, 2) revisión y remisión, 3) respuesta institucional, 4) revisión e investigación, 5) revisión del ciudadano, y 6) análisis y mejora .

### Resultados

Este sistema registra más del 90% en satisfacción de los ciudadanos al usarlo, y un 94% de los casos sometidos han sido cerrados. La cantidad de casos es variable dependiendo el año, pero para el primer semestre de 2020 se computaron más de dos mil solicitudes. La mayoría de los casos se refieren a quejas y solicitudes sobre seguro de desempleo y asistencia social.

### Análisis comparativo

En la República Dominicana, existe un sistema similar que es el Sistema 311, el cual, también, es una plataforma interinstitucional que permite el envío de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias a instituciones públicas .

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Decide Madrid - Debates		
<b>País:</b>	España	<b>Dirección web:</b>	decide.madrid.es
<b>Año de creación:</b>	2015	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Monitoreo	<b>Instrumento:</b>	e-deliberación

### Concepto

«Decide Madrid - Debates» es un portal del Ayuntamiento de esa ciudad española dispuesto para la generación de debates ciudadanos sobre temas relevantes en la gestión pública de la ciudad . Estos debates, en los cuales todos los ciudadanos registrados pueden votar y comentar, no están diseñados para que las autoridades, necesariamente, tomen acciones debido a lo discutido, sino que sirven para que los ciudadanos presenten sus perspectivas para así perfilar mejor la opinión pública sobre distintos temas . Es importante destacar que en esta plataforma hay otras herramientas de e-participación , pero se resaltó la de debates a título de ejemplo.

## Resultados

Actualmente en la plataforma hay disponibles alrededor de 3,700 debates abiertos . Para el año 2018, la fecha más reciente con esta información, el número de debates creados por día era de 0.7 y el de comentarios enviados por usuarios era de 6.5 .

### Análisis comparativo

En República Dominicana no existe una herramienta funcional similar que permita debatir los temas de interés público en un mismo espacio. Sin embargo, distintas instituciones del Poder Ejecutivo cuentan con foros digitales en los que se podrían realizar debates abiertamente.

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	We, the People		
<b>País:</b>	Estados Unidos	<b>Dirección web:</b>	petitions.whitehouse.gov
<b>Año de creación:</b>	2011	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Est. de agenda	<b>Instrumento:</b>	e-peticiones

### Concepto

«We the People» es una plataforma a través de la cual los ciudadanos pueden hacer peticiones formales al Poder Ejecutivo estadounidense. Esta sirve para que cualquier ciudadano someta una petición sobre algún tema de interés público, la cual debe obtener cien mil firmas en treinta días para que el Poder Ejecutivo proceda a revisarla, integralmente .

### Resultados

La disponibilidad de resultados es variable dependiendo del período presidencial analizado. Para el 2016, año en que finalizó la gestión de Barack Obama, se había realizado casi medio millón de peticiones, más de cuarenta millones firmas y la plataforma contaba con alrededor de veintinueve millones de usuarios registrados . En ese tiempo las peticiones se referían a derechos civiles y el estado de la economía. En la gestión de Donald Trump, las peticiones han versado sobre cuestiones más delicadas como la declaración de impuestos de ese presidente y la declaración de Antifa como organización terrorista.

### Análisis comparativo

En la República Dominicana, el Sistema 311 también permite el envío de peticiones a las instituciones públicas, pero este no requiere un número de solicitantes para poder ser considerado; lo cual impacta lógicamente en la posibilidad de respuesta por parte de la Administración. En igual sentido, todo ciudadano puede hacer un envío de documentos, incluyendo cartas digitales con alguna petición, al Presidente de la República a través del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) .



Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Iniciativa Ciudadana Europea		
<b>País:</b>	Unión Europea	<b>Dirección web:</b>	europa.eu/citizensinitiative
<b>Año de creación:</b>	2012	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Est. de agenda	<b>Instrumento:</b>	e-peticiones

### Concepto

La plataforma Iniciativa Ciudadana Europea consiste en la primera herramienta para el envío de peticiones de carácter supranacional, pues la misma permite remitir a la Comisión Europea las solicitudes ciudadanas para que estas puedan influenciar en las leyes de la Unión Europea . En consecuencia, esta permite sugerir cambios legislativos en la agenda política de esa organización internacional cuando la petición alcance un millón de firmas por parte de ciudadanos europeos . A estos fines, se deben seguir seis pasos: 1) creación de usuario, 2) registro de iniciativa, 3) obtención de apoyo, 4) verificación de las declaraciones de apoyo, 5) presentación de la iniciativa, y 6) obtención de respuesta .

### Resultados

A través de esta plataforma se han sometido un total de 98 solicitudes de registro, al tiempo que unas 74 iniciativas han sido registradas y 5 han prosperado, es decir, han alcanzado el número total de firmas necesarias para proceder a ser revisadas por las autoridades de la Unión Europea . La mayoría de estas últimas se refieren a temas de salubridad y medioambiente.

### Análisis comparativo

Al igual que en el estudio de caso anterior, las herramientas comparables a nivel nacional son el Sistema 311 y la recepción de documentos por parte del MAPRE. Además, no ha sido posible constatar si República Dominicana forma parte de algún organismo internacional que posea y promueva una herramienta de e-peticiones de igual envergadura que la descrita.

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	i-Voting		
<b>País:</b>	Estonia	<b>Dirección web:</b>	e-estonia.com/solutions/egovernance/i-voting/
<b>Año de creación:</b>	2005	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Toma de decs.	<b>Instrumento:</b>	e-voto

### Concepto

La plataforma i-Voting es un sistema que permite a los ciudadanos ejercer el sufragio en elecciones populares desde un aparato electrónico por medio de la identificación electrónica provista previamente por el Gobierno. En este sentido, no importa la distancia del ciudadano de algún centro de votación ni el momento exacto del voto siempre que se haga en el margen de fechas dispuestos gubernamentalmente. Esta experiencia de e-voto es la primera registrada en el mundo.

### Resultados

A pesar de que los resultados han sido variables a lo largo de los años desde su implementación, para las elecciones parlamentarias del año 2019, más de un 40% de los electores participaron a través de esta plataforma, lo cual implica alrededor de 250,000 ciudadanos. Los resultados positivos han sido criticados por los problemas para proteger la plataforma de ataques cibernéticos y para preservar la privacidad de los votantes.

### Análisis comparativo

En la República Dominicana, no hay registro de realización o interés en implementar alguna herramienta de e-voto que permita a los dominicanos ejercer el sufragio a través de aparatos digitales conectados a Internet. De hecho, la reciente experiencia con máquinas electrónicas de votación instaladas en colegios electorales, única iniciativa nacional relativamente comparable, no resultó fructífera y derivó en la suspensión de las elecciones municipales de 16 de febrero de 2020.

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Presupuesto Participativo Digital de Belo Horizonte		
<b>País:</b>	Brasil	<b>Dirección web:</b>	prefeitura.pbh.gov.br
<b>Año de creación:</b>	2006	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Toma de decs.	<b>Instrumento:</b>	e-presupuesto

### Concepto

La plataforma de Presupuesto Participativo Digital de la ciudad de Belo Horizonte es una herramienta que permite a los ciudadanos incidir en la decisión de cómo se gastará una porción del presupuesto del que dispone la Administración local, lo cual puede ascender a más de una decena de millones de dólares. Para participar, los ciudadanos registrados electoralmente en Belo Horizonte votan por una opción dentro de varios proyectos públicos para cada división de la ciudad.

## Resultados

A partir de su primera implementación en el año 2006, este sistema se ha realizado en cuatro ocasiones . Se ha llegado a registrar hasta un 10% de participación del total de los electores registrados en la ciudad, lo cual implica que esta experiencia ha sido una de las primeras de su naturaleza en haber sido exitosamente implementada en todo el mundo, por lo cual ha recibido distintos reconocimientos internacionales .

### Análisis comparativo

En la República Dominicana, no se ha podido identificar ningún proyecto similar que sirva para decidir virtualmente cómo se invierte una porción del presupuesto público.

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Consulta sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo Sostenible		
<b>País:</b>	Países Bajos	<b>Dirección web:</b>	nsdo.nl
<b>Año de creación:</b>	2002	<b>Estado actual:</b>	Inactivo
<b>Categoría:</b>	Toma de decs.	<b>Instrumento:</b>	e-consultas

### Concepto

La consulta electrónica sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo Sostenible de los Países Bajos consistió en una plataforma abierta para la expresión de los ciudadanos sobre las medidas a tomar a los fines de enriquecer los aportes de la delegación neerlandesa en la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible, celebrada en 2002 en Johannesburgo. Los ciudadanos podían contribuir virtualmente al debate, en el cual también se integraron líderes políticos .

## Resultados

Esta estrategia fue usada en el entendido de que los ODS son considerados por el Gobierno de ese país como un asunto de interés general en el que la voz colectiva debe ser escuchada . En esta virtud, las instituciones públicas decidieron mantener la estrategia de consultas periódicas a distintos actores interesados tanto del sector público como del privado en materia de ODS en el referido país.

### Análisis comparativo

En la República Dominicana, existen distintas herramientas de consultas electrónicas, las cuales se realizan cuando alguna institución pública pretende regular alguna conducta a través de un acto administrativo, especialmente por medio de algún reglamento. Estas permiten a los ciudadanos presentar sus comentarios en un foro de discusión o remitir un correo a la institución con los mismos. Inclusive, se han realizado consultas electrónicas específicamente en materia de desarrollo sostenible,

pues hace pocos años un grupo de investigación interinstitucional empleó esta herramienta para recoger información sobre el ODS 2, tal como reporta la Presidencia de la República<sup>279</sup>.

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Reach		
<b>País:</b>	Singapur	<b>Dirección web:</b>	reach.gov.sg
<b>Año de creación:</b>	2006	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Toma de decs.	<b>Instrumento:</b>	e-consultas

### Concepto

La plataforma «Alcanzando a Todos para una Ciudadanía Activa» (REACH, por sus siglas en inglés) es un espacio interinstitucional el cual sirve para crear un canal de conexión Gobierno-ciudadanía que permite a los ciudadanos de Singapur participar de distintas consultas públicas virtuales sobre temas de interés público. En todo caso, esta plataforma cuenta con otras funciones, desde foros de discusión hasta encuestas virtuales de opinión, todo lo cual se enfoca en incluir al ciudadano en el ciclo de políticas públicas.

### Resultados

En los años 2019 y 2020 se han habilitado más de dos decenas de consultas virtuales, todas las cuales cuentan con información oportuna para instruir al ciudadano sobre el tema público o política en discusión. Las cifras de la retroalimentación en línea suelen ser altas, llegando a más de cincuenta mil en el 2014, por ejemplo.

### Análisis comparativo

Al igual que en el estudio de caso anterior, las herramientas comparables a nivel nacional son las consultas electrónicas que periódicamente hacen distintas instituciones públicas, algunas de las cuales reciben comentarios por correo (como muchos ministerios) y otras mediante un foro abierto (como la Dirección General de Impuestos Internos).

Datos generales			
<b>Nombre:</b>	Demokratia.fi		
<b>País:</b>	Finlandia	<b>Dirección web:</b>	Demokratia.fi
<b>Año de creación:</b>	Varios	<b>Estado actual:</b>	Activo
<b>Categoría:</b>	Varias	<b>Instrumento:</b>	Varios

### **Concepto**

El portal Demokratia.fi es una plataforma integral que concentra varios medios de participación digital al servicio de los ciudadanos finlandeses. Esta se enmarca en las fuertes políticas de democratización de la gestión pública de ese país . Demokratia.fi cuenta con varias herramientas de e-participación: 1) kansalaisaloite.fi es una herramienta de e-peticiones a nivel nacional; 2) kuntalaisaloite.fi es una herramienta de e-peticiones a nivel local; 3) lausuntopalvelu.fi es una herramienta de e-consultas tanto a nivel nacional como local sobre políticas en preparación por las autoridades; 4) nuortenideat.fi es una herramienta de e-peticiones y e-consultas especialmente dirigida a la población joven; 5) otakantaa.fi es una herramienta de e-deliberación sobre proyectos de interés público<sup>286</sup>, y 6) Opendata.fi es una herramienta de e-información .

### **Resultados**

Los resultados son variables dependiendo de la herramienta analizada. Con respecto a las e-peticiones, por ejemplo, esta ha demostrado ser bastante efectiva debido a que cuenta con alrededor de doscientas mil visitas mensuales y más de un millón de firmas recogidas, lo que ha implicado que más de un 90% del total de las firmas hayan sido recibidas por vía electrónica . Además, cientos de personas e instituciones se han registrado, y cientos de discusiones han sido creadas<sup>289</sup>.

### **Análisis comparativo**

La República Dominicana no cuenta con una plataforma integral e interinstitucional que comprenda una variedad de herramientas de participación digital, a pesar de que ciertos portales estatales de instituciones públicas ofrecen varias funciones simultáneamente.

## **Levantamiento de las condiciones de portales nacionales (aplicación de Método II)**

### **Aplicación de criterios de medición generales de participación digital a plataformas estatales y su comparación con el iTICge (aplicación de Prueba II-A)**

En virtud de las indicaciones ofrecidas en el capítulo anterior, se presentarán los resultados de la aplicación de una serie de criterios de medición generales de participación digital a veinticinco portales estatales de las instituciones previamente mencionadas. Con estos resultados será posible entender mejor el estado de la democracia

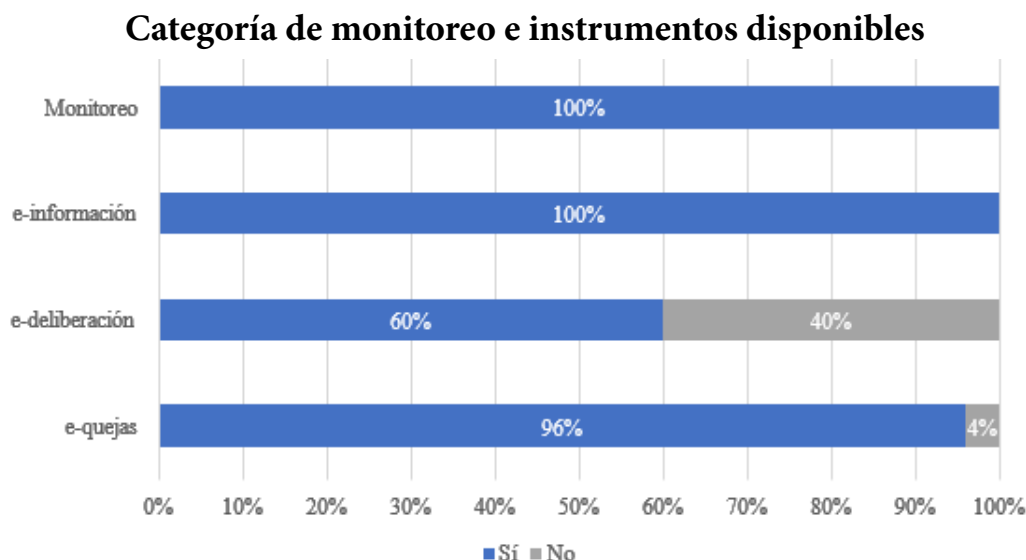
digital en la República Dominicana en su forma más práctica: la habilitación y acogida de herramientas de e-participación por parte de algunas de las instituciones que tienen mayor impacto en la vida pública.

Ante todo, es importante resaltar que todas las instituciones escogidas cuentan con al menos un portal web institucional; por lo que todas tienen un espacio en la Internet. En igual sentido, todas estas cuentan con al menos una herramienta de participación digital, a pesar de que en algunos casos no se encuentran dentro de la plataforma de cada institución sino en otra interinstitucional como el Sistema 311, Datos Abiertos o el Portal SAIP.

La primera sección de los criterios aplicados es «categoría e instrumentos de e-participación disponibles», la cual indica el porcentaje de categorías e instrumentos disponibles en virtud de la totalidad de las páginas consultadas. Los datos que se presentarán a continuación demuestran las tres categorías básicas de herramientas de participación digital: monitoreo, establecimiento de la agenda y toma de decisiones públicas.

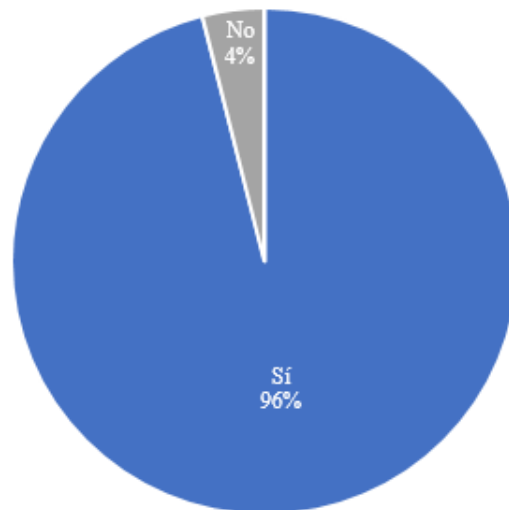
Se podrá observar que en cada una de las categorías hay un porcentaje diferente. Esto se justifica debido a las distintas implicaciones que requiere cada instrumento para las instituciones públicas. En otras palabras, la democracia digital se expresa a través de diferentes herramientas de e-participación, por lo que cada institución elige ciertos tipos atendiendo a su conveniencia e intereses.

Con respecto a la categoría de monitoreo y sus instrumentos de e-información, e-deliberación y e-quejas, los datos recolectados dan los siguientes resultados:



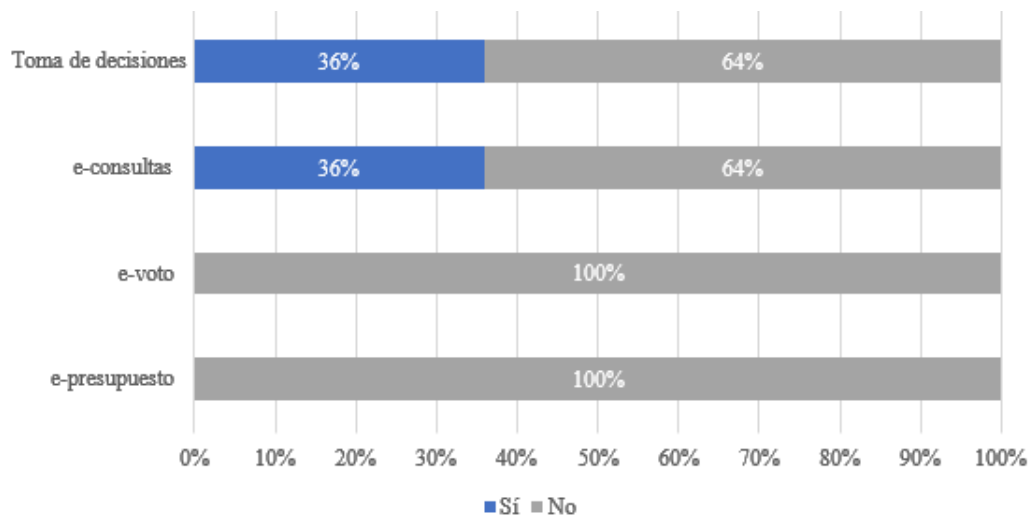
Con respecto a la categoría de establecimiento de agenda y su único instrumento estudiado de e-petición, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

### Categoría de establecimiento de la agenda (e-peticiones)



Con respecto a la categoría de toma de decisiones y sus instrumentos de e-consultas, e-voto y e-presupuesto, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

### Categoría de toma de decisiones e instrumentos disponibles

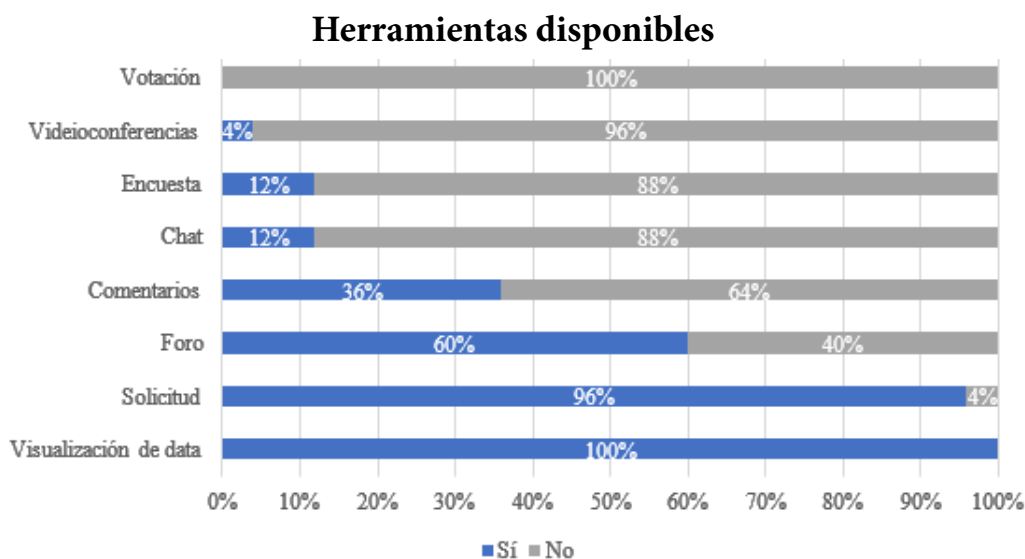


Estas tres series de resultados demuestran, claramente, que las categorías más populares son aquellas en las que el ciudadano tiene un rol con menor poder (monitoreo y establecimiento de la agenda), pues solo puede revisar información, generar discusiones, presentar quejas y peticiones. En todo caso, es importante aclarar que el alto porcentaje alcanzado en implementación de e-peticiones se debe a la conexión de casi todas las instituciones al Sistema 311. Esta plataforma permite realizar peticio-

nes individuales, en vez de las que se realizan a nivel comparado en otros países que también involucran peticiones colectivas que, por su propia naturaleza, tienen más posibilidad de incidir en la gestión pública por la presión que generan. En la tercera categoría, la toma de decisiones se puede observar que solo en un tercio de los casos se aplican consultas abiertas. Estas últimas normalmente versan sobre actos administrativos de alcance general para los que se habilita un correo institucional a los fines de recepción de comentarios del público.

Estas conclusiones llevan a considerar que la democracia digital en la República Dominicana puede ser caracterizada bajo el criterio de democracia liberal. Esto se debe a que los ciudadanos mantienen, en la mayoría de los casos, la capacidad para intervenir en el establecimiento de la agenda pública y en la toma de decisiones, pero el Gobierno mantiene el poder total de decisión en ambos aspectos. En consecuencia, las herramientas de participación digital han incrementado cuantitativamente en los últimos años, por lo que se debe ahora enfocar ese incremento también cualitativamente por medio de más impacto en la intervención del ciudadano, considerando que este es un factor de éxito de la e-democracia.

La segunda sección de los criterios aplicados es «herramientas disponibles». Esta simplemente mide el porcentaje de presencia de cada una de las principales herramientas usadas en la participación digital. Los datos recolectados dan los siguientes resultados:



En orden de popularidad, las dos herramientas más usadas son la visualización de data y las solicitudes virtuales, cada una de las cuales cuenta con una presencia total o casi total en las plataformas revisadas. Ambas tienen un impacto importante en el ciudadano, pues son los recursos en los que se pudo constatar mayor responsiveness

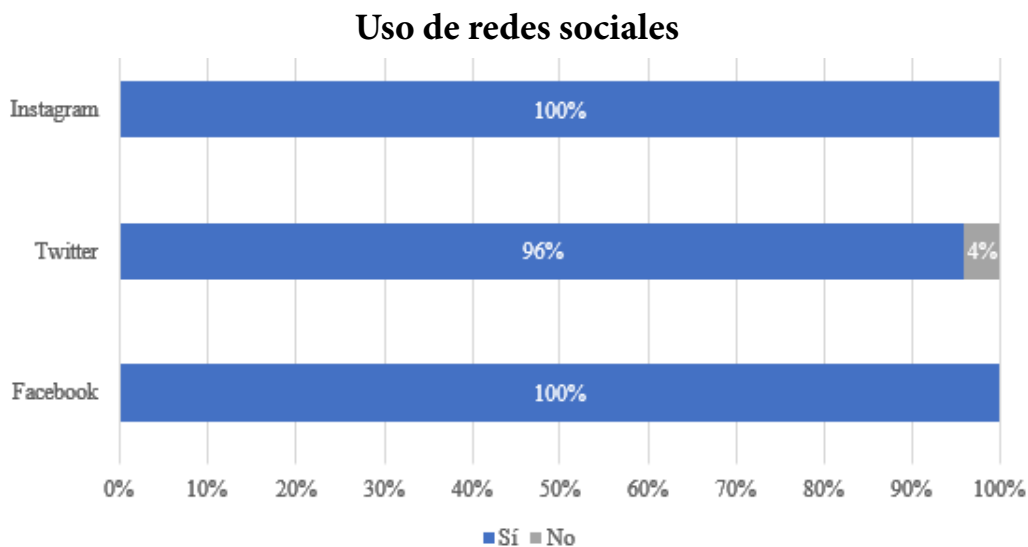


por parte de las instituciones públicas; es decir, los ciudadanos suelen obtener algún tipo de respuesta en virtud de su participación.

Luego siguen las herramientas de foros de discusión y de recepción de comentarios por medios digitales como correos electrónicos, ambas con presencia en más de un tercio, pero menos de dos tercios, de las páginas web consultadas. Es importante destacar que los foros no suelen contar con la participación de funcionarios, pues no necesariamente están pensados para una discusión Gobierno-ciudadanía, sino que en algunas ocasiones son herramientas facilitadas por el Gobierno para la discusión entre ciudadanos. En igual sentido, en los foros pudo visualizarse un muy bajo nivel de participación, prácticamente inexistente en algunos casos. Por cuanto, a la recepción de comentarios no fue posible constatar el nivel de acogida de estos, pues no existe información publicada en este sentido sobre las comunicaciones que ciudadanos envían de manera directa y privada a las instituciones públicas.

Las herramientas siguientes en orden son los chats en línea, las encuestas digitales y las videoconferencias, presentes en muy pocas de las páginas revisadas. Por último, no se pudo constatar ningún caso de sistema de votación en línea. Todos estos resultados se corresponden, lógicamente, con los previamente explicados de las categorías e instrumentos. Esto se debe a que, por ejemplo, la ausencia de herramientas de votación se justifica en el hecho de que no se aplique la e-votación en el país y la presencia de herramientas de visualización de data se respalda en el 100% de habilitación de e-información.

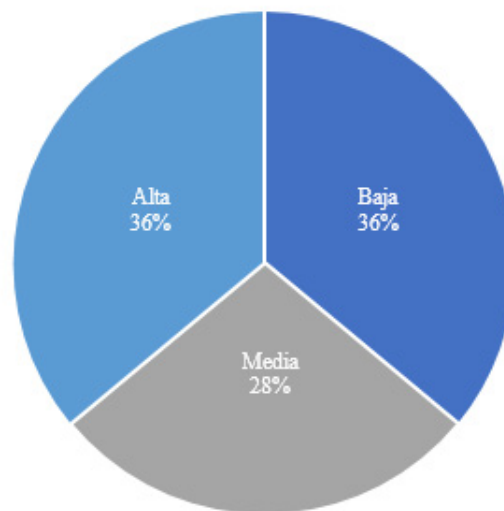
La tercera sección de los criterios aplicados es «uso de redes sociales». Esta mide el porcentaje de presencia de cada una de las instituciones públicas en Instagram, Twitter y Facebook. Los datos recolectados dan los siguientes resultados:



Lo anterior indica que la totalidad de las instituciones públicas revisadas poseen una cuenta de Facebook e Instagram y casi todas también tienen una cuenta de Twitter. La disponibilidad de estos mecanismos es importante pues son medios con amplia presencia de la ciudadanía en los cuales se puede comunicar asuntos de interés público.

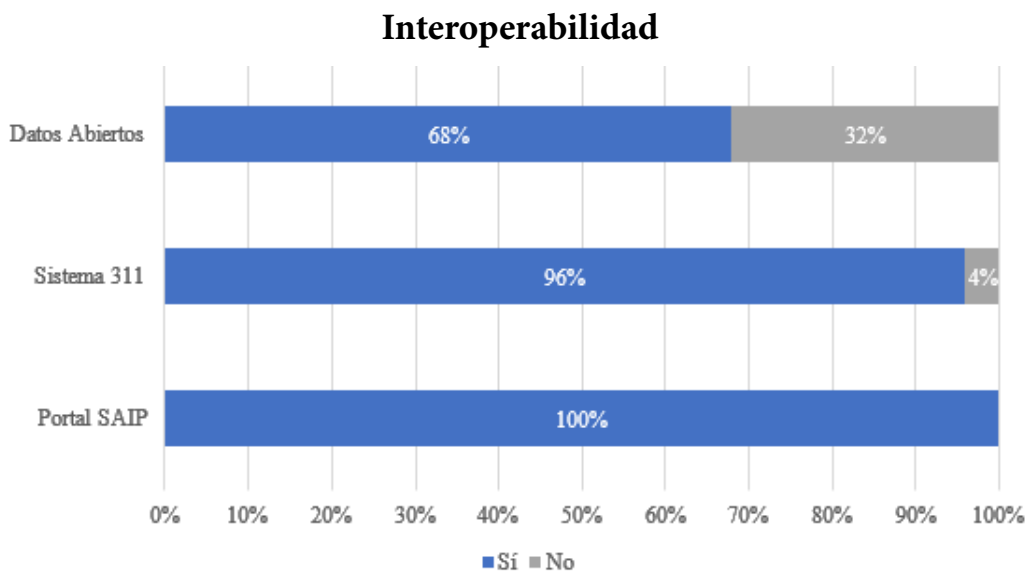
Ahora bien, es importante analizar cuál ha sido la acogida de estas redes por parte de la ciudadanía. A estos fines, se midió el nivel de interacción en cada caso. La división se hizo en tres categorías, cada una de ellas con un criterio que la define: 1) interacción alta en aquellos casos en los que se hicieran publicaciones constantes, en las cuales la institución respondía los comentarios de la ciudadanía; 2) interacción media en aquellos casos en los que se hicieran publicaciones periódicas con algunos comentarios de los ciudadanos a los cuales no se les daba respuesta, e 3) interacción baja en aquellos casos en los que se hicieran publicaciones esporádicas sin una cantidad relevante de comentarios de la ciudadanía. De la aplicación de estos criterios resultaron los siguientes porcentajes:

### Interacción en redes sociales



Esto demuestra que no basta con la simple presencia en redes sociales por parte de las instituciones públicas, por lo menos no a los fines de la participación digital. En otras palabras, la creación de usuarios en Instagram, Twitter y Facebook no implica una mejoría en la e-participación nacional, sino que estas cuentas deben interactuar en la mayor medida posible con el ciudadano por medio de publicaciones constantes y respuestas acertadas a los comentarios realizados por las personas.

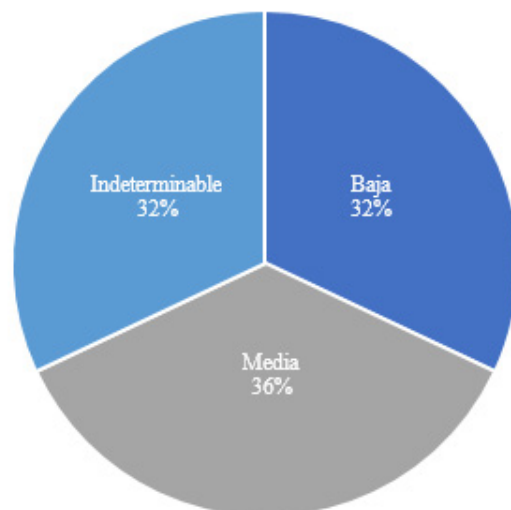
La cuarta sección de los criterios aplicados es «interoperabilidad». Esta analiza si las instituciones están conectadas a las principales plataformas interinstitucionales que contienen herramientas de e-participación, como son Datos Abiertos, el Sistema 311 y el Portal SAIP. Los porcentajes resultantes fueron los siguientes:



En consecuencia, todas las instituciones analizadas están incluidas en el Portal SAIP, casi todas en el Sistema 311 y más de dos tercios en Datos Abiertos. Estos resultados son positivos, pues estas plataformas crean un sistema estandarizado para poder acceder a ciertas herramientas. Lo anterior facilita a su vez al ciudadano en su tarea de participar, pues no se ve en la necesidad de aprender un nuevo proceso en cada institución a la que acude virtualmente. En todo caso, esta interoperabilidad no impide que algunas instituciones cuenten con herramientas propias de e-información, e-quejas y e-peticiones, lo cual ciertamente genera una duplicidad de oferta virtual que conlleva un costo público a tomar en consideración.

La quinta sección de los criterios aplicados es «practicidad». Esta analiza la acogida por parte de la ciudadanía de las herramientas disponibles en los portales en estudio. La división se hizo en cuatro categorías, cada una de ellas con un criterio que la define: 1) acogida alta en aquellos casos en los que participan más de 100 personas en promedio en cada herramienta; 2) acogida media en aquellos casos en los que participan entre 50 y 100 personas en promedio en cada herramienta; 3) acogida baja en aquellos casos en los que participan menos de 50 personas en promedio en cada herramienta, y 4) acogida indeterminable en aquellos casos en los que en al menos una de las herramientas más importantes no se podía medir la participación ciudadana. La aplicación de estos criterios resultó en los siguientes porcentajes:

## Acogida de la e-participación



Estos resultados demuestran que la simple disponibilidad de herramientas de participación digital no es suficiente, sino que se requiere que las instituciones promuevan la integración de la ciudadanía y que los ciudadanos se motiven a involucrarse en la gestión pública. En igual sentido, es posible deducir que se requieren mejores mecanismos de cálculo de la acogida de las herramientas, puesto que a partir de estos datos se pueden replantear y rediseñar las mismas con el interés de generar un mayor impacto social. Por último, estos resultados demuestran que no ha habido una movilización importante de la ciudadanía a través de la participación digital, en comparación con la participación tradicional, por lo que no puede decirse que en la República Dominicana aplica la «tesis de la movilización» de la participación digital.

Es importante destacar que todas las herramientas disponibles en las plataformas consultadas son de naturaleza consultiva, por lo que ninguna de ellas tiene carácter decisorio. Esto confirma que la República Dominicana conciba una democracia liberal como categoría de e-democracia, pues los ciudadanos solo interactúan, sin que esto garantice un impacto fuerte de su participación.

Una vez aplicados estos criterios generales, es útil contrastar los mismos con los resultados comprendidos en el iTICge de la OPTIC. En los análisis anuales de esta institución se refleja la inclusión de una categoría especial de «e-participación» a partir del año 2018, por lo que en los años anteriores se hacía mención de este concepto, pero sin hacer un estudio tan profundo como en los análisis de los años 2018 y 2019. En consecuencia, en los años 2014, 2015, 2016 y 2017 solo se midieron cuestiones como la capacidad de los ciudadanos de postear en las cuentas en redes sociales de las instituciones públicas.

En los años 2018 y 2019, la medición del pilar de «Gobierno Abierto y e-participación», el cual comprende el contenido que se ha tratado hasta ahora en esta investigación bajo el término único de participación digital, dio como resultado 15.02/25.00 y 16.39/25.00, respectivamente. Es importante destacar que este pilar se subdivide en tres subfactores: 1) «datos abiertos» que pondera la publicación, facilidad de acceso a datos y cumplimiento de normas de calidad; 2) «redes sociales» que comprende la presencia y manejo de redes, pruebas anónimas y cumplimiento de normas de calidad, y 3) «e-participación» que mide con base en la gestión del espacio y nivel de participación, prueba anónima en foros de discusión y vinculación al Sistema 311. Normalmente, la OPTIC califica los resultados de este pilar de reciente creación como muy positivos por cuanto a su evolución en el tiempo.

Los datos recogidos en esta investigación se encuentran parcialmente acordes con las conclusiones a las cuales llegó la OPTIC en las entregas más recientes del iTICge. Esto se debe a que las cifras resultantes en los índices del pilar de «Gobierno Abierto y e-participación» demuestran que hay un importante camino por recorrer para poder alcanzar un mejor estado de democracia digital a nivel nacional. En igual sentido, en el referido análisis se levantan algunas de las herramientas de participación digital con mayor presencia en el contexto dominicano, al igual que en esta investigación, pues se estudian los foros de discusión, la visualización de data y la interoperabilidad con instrumentos tan vitales como el Sistema 311.

En todo caso, han podido ser constatadas una serie de deficiencias metodológicas y ciertas discrepancias en los resultados obtenidos. Con respecto a las deficiencias metodológicas, estas son principalmente dos: 1) en el pilar «Gobierno Abierto y e-participación» solo se analizan algunos de los factores de la participación digital, precisamente aquellos en los que la República Dominicana tiene mejor desempeño, por lo que esto altera los resultados de manera favorable para el país y distorsiona la realidad del estatus de la democracia digital nacional; 2) los procesos para la cuantificación de la calidad de las herramientas de participación digital analizadas se hacen a través de métodos como las pruebas anónimas, por lo que no se toman tan en cuenta factores como la acogida real de las interacciones de la ciudadanía; esto genera que se base un juicio de valor en una simple prueba anónima en vez de las interacciones de cientos o miles de usuarios, lo cual generaría resultados más estadísticamente correctos.

En todo caso, es conveniente que en el análisis de iTICge se sigan midiendo las herramientas más utilizadas de participación digital y se sigan utilizando las pruebas anónimas; lo que debe buscarse es una diversificación de la metodología incluyendo el análisis de otras herramientas y aplicando la revisión de la interacción real de los

ciudadanos visible públicamente en algunos casos. Estos dos consejos fueron precisamente aplicados en la presente investigación, lo que permitió tener resultados más apegados a la realidad de la democracia digital nacional.

Es especialmente importante destacar que la primera discrepancia, la referente a la medición de solo algunas de las herramientas de participación digital, tiene serias implicaciones en cómo la República Dominicana comprende a la democracia digital. Esto se debe a que la visualización de datos (instrumento de e-información), el envío de mensajes en redes sociales (instrumento de e-quejas) y la participación en foros de discusión (instrumento de e-deliberación) no siempre tienen un impacto relevante en la gestión pública. Estos tres mecanismos son de monitoreo, por lo que se perpetúa la posición del ciudadano como un agente pasivo alejado del establecimiento de la agenda pública y la toma de decisiones sobre políticas públicas. Ciertamente, el monitoreo es una parte importante de la democracia digital y es mucho mejor que no contar con ningún recurso, pero una medición integral debe también comprender una visión más activa de la e-democracia y no solo la tradicional más pasiva.

Con respecto a las discrepancias de los resultados obtenidos, estas se deben precisamente a las deficiencias metodológicas señaladas. En otros términos, la OPTIC ha entendido un avance muy positivo en la revisión del pilar que concentra la participación digital debido a que el enfoque que ha asumido favorece al país. Esta investigación, por el contrario, interpreta los resultados de manera más integral concluyendo que ciertamente ha habido avances, pero, al mismo tiempo, el país se encuentra en una posición mejorable en materia de democracia digital.

### **Aplicación de criterios de medición específicos y del cubo de la democracia a iniciativas de participación digital (aplicación de Prueba II-B)**

La revisión de los portales estatales analizados presenta un panorama general de las herramientas digitales disponibles en el contexto dominicano, por lo que se hace necesario observar en detalle las características de estas. Siguiendo las indicaciones ofrecidas en el capítulo anterior, se presentarán los resultados de la aplicación de un conjunto de criterios de medición específicos a quince herramientas de e-participación seleccionadas; en igual sentido, se aplicará el cubo de la democracia a todas ellas. Esto permitirá entender mejor en qué áreas y con qué impacto el ciudadano dominicano puede participar digitalmente, lo que a su vez sirve para entender mejor la democracia digital nacional.

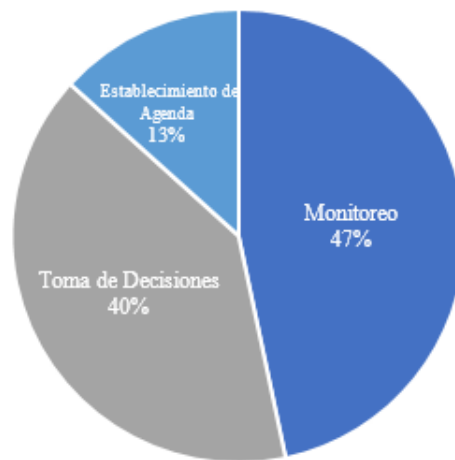
La primera sección de los criterios aplicados es «categoría e instrumentos de cada herramienta de e-participación», la cual indica el porcentaje de categorías e instrumen-

tos disponibles en virtud de la totalidad de las iniciativas consultadas. Esto permitirá comprender mejor cuáles son las formas de participación digital más populares entre las herramientas consultadas.

Los datos que se presentarán han sido graficados en tres formas: 1) las categorías de las herramientas (monitoreo, establecimiento de agenda y toma de decisiones); 2) los instrumentos de cada herramienta (e-información, e-deliberación, etc.), y 3) las herramientas propiamente dichas (foros de discusión, encuestas virtuales, etc.). Por lo tanto, se aplicarán las divisiones tradicionales a las herramientas seleccionadas.

Con respecto a las categorías de las herramientas, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

### Categorías de e-participación



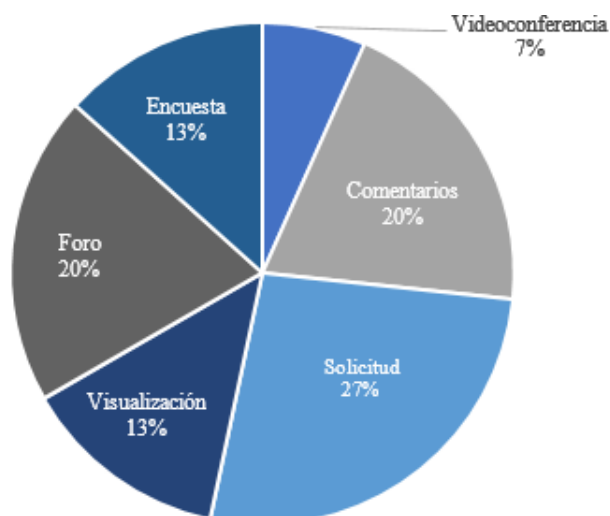
Con respecto a los instrumentos de las herramientas, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

### Instrumentos de e-participación



Con respecto a las herramientas propiamente dichas, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

### Herramientas de e-participación



Estos resultados demuestran que, dentro de las iniciativas consultadas, la mayoría de ellas pertenecen a las categorías de monitoreo y toma de decisiones públicas, lo cual se debe a la gran presencia de consultas electrónicas (pertenecientes a la categoría de toma de decisiones) y de los instrumentos de e-información, e-deliberación y e-quejas (pertenecientes a la categoría de monitoreo). Con respecto a la categoría de establecimiento de la agenda, medida por la cantidad de iniciativas en las que se aplican las peticiones electrónicas, este número es mucho menor debido a que este instrumento ha sido concentrado a través de un mismo mecanismo como es el Sistema 311, a pesar de que algunas instituciones cuentan con una herramienta similar. De ahí que entre las quince iniciativas escogidas figuren tan pocas peticiones electrónicas, pues las que desarrolla cada institución en particular no fueron escogidas considerando que no tenían mucho impacto en la vida pública a diferencia de la interinstitucional del Sistema 311.

Las herramientas usadas son variables, pues ninguna de ellas alcanzó a ocupar más de un tercio del total de las iniciativas consultadas. Esto demuestra que la participación electrónica nacional se ha diversificado. Es importante que esta diversificación mantenga su enfoque en la utilidad, pues se deberían usar herramientas más acordes con los fines buscados. Por ejemplo, el instrumento de videoconferencia estudiado alcanzó un gran impacto en la participación de la población, a diferencia de otros mecanismos como los foros de discusión que no siempre tienen una buena acogida por la ciudadanía.



Es posible observar que existe cierta discrepancia entre los resultados de la prueba anterior y esta prueba en materia de porcentaje de presencia de las herramientas según su categoría. Esto se debe a que las iniciativas escogidas para este segundo análisis, como se ha aclarado, son aquellas con mayor impacto en la sociedad. Por lo tanto, es lógico asumir un incremento en la categoría de toma de decisiones, por ejemplo, puesto que las herramientas pertenecientes a esta clasificación tienen mayor impacto social; lo cual debe ser medido a consciencia para poder comprender mejor la participación digital en todas sus dimensiones.

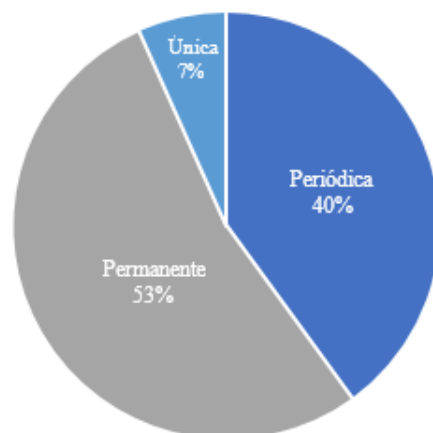
La segunda sección de los criterios aplicados es «participación», la cual mide la apertura al público de las iniciativas y la modalidad de la participación, es decir, si la participación es individual o si, por el contrario, es colectiva por medio de la interacción con otros ciudadanos. Con respecto a la apertura de las iniciativas, todas las consultadas se encuentran abiertas al público, por lo que no había limitaciones impuestas por las instituciones públicas para que toda persona interesada pudiera acceder. Esto es especialmente importante considerando que colocar más barreras a la participación podría tener un mayor efecto disuasivo en la población a no integrarse.

Con respecto a la modalidad de la participación, en un 84% de los casos la participación es individual, por lo que cada persona interactúa directamente con la Administración sin tener que entrar en contacto con otros ciudadanos. En cambio, en un 16% de los casos la interacción es bajo la modalidad colectiva, debido a que, en ciertas herramientas, como los foros, los ciudadanos suelen comunicarse entre sí. Independientemente de la modalidad de la interacción, lo importante es que el Gobierno propicie espacios funcionales para obtener datos y opiniones de la ciudadanía.

La tercera sección de los criterios aplicados es «vigencia», la cual mide si las iniciativas consultadas se encuentran actualmente activas o inactivas, y determina la temporalidad de estas, es decir, si existieron una sola vez, son de aplicación periódica o están permanentemente habilitadas. Con respecto a su estatus, solamente una iniciativa se encuentra inactiva, mientras que el resto de ellas se encuentran activas. Esto se debe a que la herramienta inactiva se implementó para una consulta pública sobre una estrategia nacional, por lo que lógicamente tuvo un tiempo de vencimiento.

Con respecto a la temporalidad de las herramientas analizadas, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

## Temporalidad



Esto demuestra que la mayoría de las herramientas analizadas se mantiene permanentemente abiertas al público. Esto es de utilidad pues el ciudadano puede participar a discreción en el momento que entienda prudente y necesario. Una parte importante del porcentaje son herramientas que periódicamente se ponen a disposición de la ciudadanía. Lo anterior sucede con las consultas públicas sobre actos administrativos, las cuales no se mantienen siempre abiertas, sino que aplican por un tiempo determinado en virtud de las regulaciones legales pertinentes. Por último, solo una de las iniciativas fue de ocurrencia única; se trata precisamente de la misma que se encuentra actualmente inactiva.

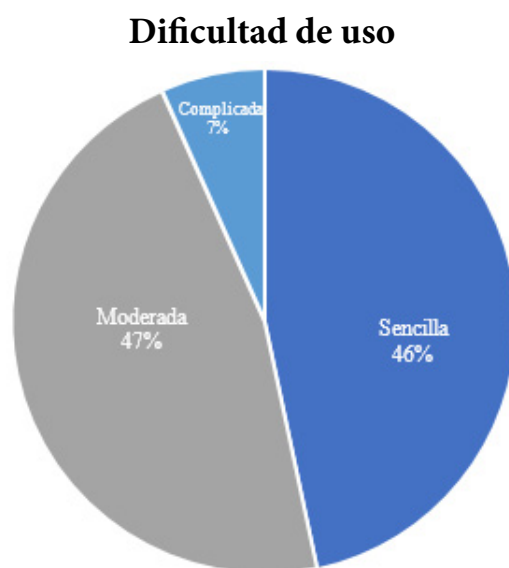
La cuarta sección de los criterios aplicados es «accesibilidad», la cual mide la existencia de medios informativos a disposición del ciudadano para participar y el nivel de dificultad en el uso de las herramientas de e-participación. Esta medición servirá para determinar el grado de complicación que el ciudadano encuentra a la hora de participar digitalmente.

En todos los casos analizados hay información general y guías de uso disponibles para instruir mejor al usuario sobre cómo funciona cada herramienta digital. Esto es especialmente útil para enfrentar la brecha digital, pues uno de los factores de éxito de la democracia digital es precisamente generar un acceso simple e instructivo que pueda combatir las dificultades socioeconómicas que afectan la capacidad de usar las TIC por parte de los ciudadanos.

La división de las categorías de dificultad de uso de las herramientas analizadas se hizo en tres clasificaciones: 1) complicada en aquellos casos en los que se requiere el registro especial del participante en la plataforma estatal, se tienen que seguir varios pasos y se necesita un conocimiento muy técnico para poder involucrarse; 2) moderada en aquellos casos en los que se requiere el registro por medio de plataformas

convencionales como el correo electrónico, se tienen que seguir más de dos pasos y se necesita un conocimiento promedio, y 3) sencilla en aquellos casos en los que no se requiere un registro, se tienen que seguir dos pasos o menos y no se necesita ningún conocimiento previo.

La aplicación de estos criterios resultó en los siguientes porcentajes:

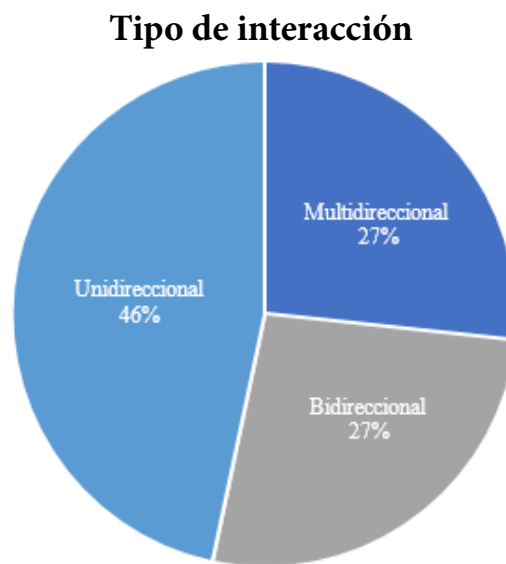


Estos resultados son positivos porque reflejan que casi todas las herramientas consultadas no presentan ninguna dificultad o presentan una dificultad moderada, lo cual posibilita que más personas participen. Esto implica que no existan más barreras para la participación ciudadana, lo que a su vez podría traducirse eventualmente en un mayor número de personas involucradas en estas herramientas. La existencia de una herramienta complicada, en todo caso, es justificable. En ocasiones, la Administración Pública permite la participación digital, pero al mismo tiempo suele necesitar de herramientas de ciberseguridad, de conocimiento técnico de expertos y otros requerimientos especiales que sirven para generar una mejor democracia digital con políticas públicas más efectivas.

La quinta sección de los criterios aplicados es «interacción», la cual mide la naturaleza de la interacción en las iniciativas y el tipo de interacción según cómo fluye la comunicación. Con respecto a la naturaleza de la interacción, en casi todos los casos la intervención de los ciudadanos tiene un carácter consultivo, es decir, se invita a que expresen su opinión, sin que esto tenga ningún efecto garantizado en una eventual decisión por parte de las instituciones públicas. Solo en un caso se pudo categorizar la interacción como decisoria, pues expresamente se indicaba que el proceso de creación de la política pública en análisis era «un proceso de cocreación inclusivo» .

Las herramientas de participación digital no deben ser necesariamente decisorias ni necesariamente consultivas, sino que debe emplearse cada una dependiendo de su utilidad y respetando el marco legal aplicable. En todo caso, es recomendable que en el país se incluyan más herramientas con naturaleza decisoria, pues el impacto de la participación normalmente define el interés de los participantes.

Con respecto al tipo de interacción, esta fue clasificada en tres categorías: 1) unidireccional en aquellos casos en los que la interacción solo sucede en un sentido (por ejemplo, en las consultas públicas virtuales normalmente no hay respuesta directa de la Administración, sino que esta solo recibe los comentarios de los ciudadanos); 2) bidireccional en aquellos casos en los que, en al menos una ocasión, tanto los ciudadanos como el Gobierno se expresan de alguna manera con respecto a la otra parte, y 3) multidireccional en aquellos casos en los que existe más de una institución gubernamental o varios ciudadanos interactuando al mismo tiempo. Aplicando estos parámetros, los datos recolectados dan los siguientes resultados:

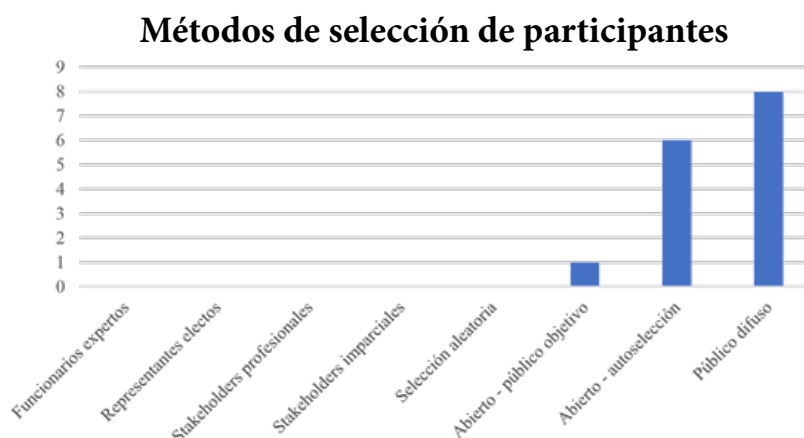


Es notoria una clara presencia de la vía unidireccional de interacción, lo cual impide que haya un intercambio genuino entre el Gobierno y la ciudadanía. Por ejemplo, cuando el ciudadano está visualizando datos sobre instituciones públicas, entonces, esto es unidireccional. Estas herramientas son necesarias, pero preocupa la predominancia de este tipo de interacción frente a la multidireccional y bidireccional que constituyen menos de un tercio en cada caso.

Habiendo aplicado estos criterios de medición específicos, se procederá a presentar los resultados de la aplicación del cubo de la democracia de Archon Fung con respecto a las iniciativas de participación digital seleccionadas. En consecuencia, se verán los resultados porcentuales de cada una de las dimensiones de la participación

democrática: 1) los métodos de selección de participantes; 2) los modos de comunicación y decisión, y 3) la extensión de autoridad y poder. Esto permitirá saber el nivel de democratización de las herramientas de participación digital en revisión. Es importante resaltar que las gráficas de estas tres dimensiones están compuestas por una serie de categorías que se presentan en una escala de menos democrática a más democrática (de izquierda a derecha).

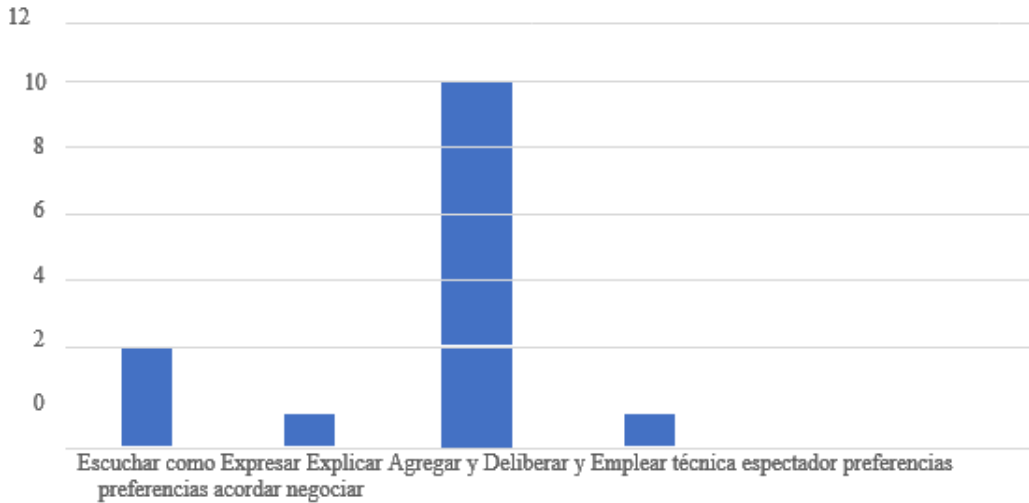
Con respecto a la dimensión de «los métodos de selección de participantes», los datos recolectados dan los siguientes resultados:



Esto demuestra un alto nivel de democratización en cuanto al acceso a las herramientas de e-participación, considerando que en todos los casos cualquier ciudadano podría intervenir voluntariamente. En algunos casos se trata de un «público difuso», cualquier persona fácilmente puede ingresar en cualquier momento, y en otros se trata de un público «abierto - autoselección», es decir, puede participar cualquier interesado que haga las gestiones necesarias para involucrarse. Solo en un caso, la herramienta está dirigida, especialmente, a una audiencia en particular («abierto - público objetivo»), sin que esto impida que se involucren otros interesados.

Con respecto a la dimensión de «los modos de comunicación y decisión», los datos recolectados dan los siguientes resultados:

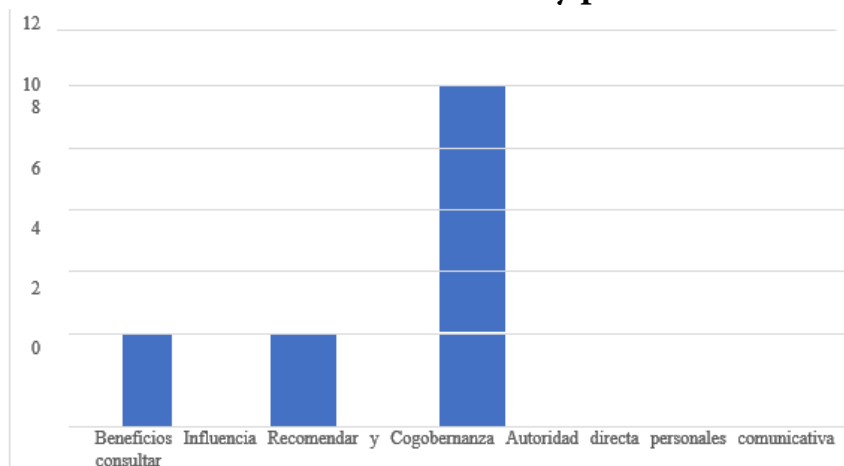
## Modos de comunicación y decisión



Estos resultados demuestran una clara prevalencia de la categoría de «explicación de preferencias», la cual se sitúa como la de mayor incidencia por parte del ciudadano como medio de comunicación. Esto es importante pues los ciudadanos no solo reciben información o dan una respuesta corta, sino que pueden desarrollar las razones detrás de la posición que defienden, una práctica esencial en un ambiente democrático. Sin embargo, solo una de las herramientas de decisión (categoría compuesta por «agregar y acordar», «deliberar y negociar» y «emplear técnicas») está presente dentro del total de las herramientas consultadas. Por lo tanto, el resto pertenece a la categoría de modos de comunicación (compuesta por «escuchar como espectador», «expresar preferencias» y «explicar preferencias»). Esto confirma que en la República Dominicana la participación digital no implica un impacto vinculante ni muy persuasivo sobre la esfera pública.

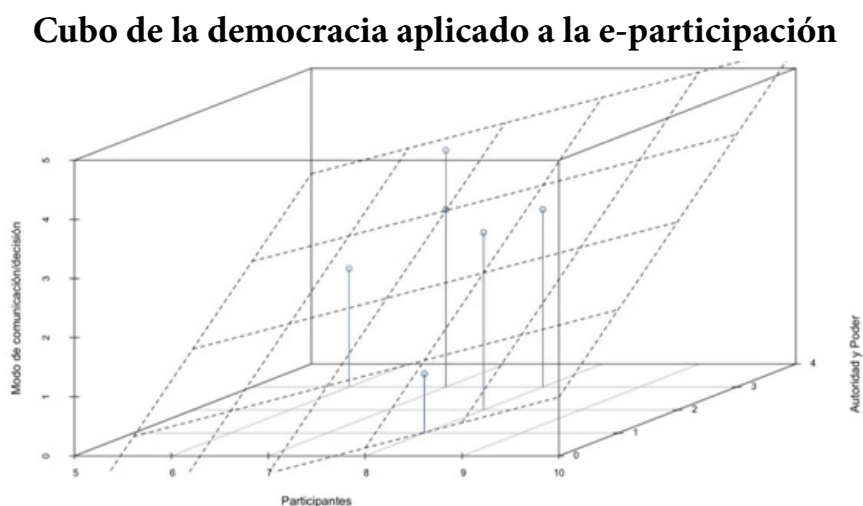
Con respecto a la dimensión de «la extensión de autoridad y poder», los datos recolectados dan los siguientes resultados:

## Extensión de autoridad y poder



Al igual que en la dimensión anterior, en este caso la extensión de la autoridad y poder se sitúa en el centro de la balanza, favoreciendo mayoritariamente a la categoría de «recomendar y consultar». Esto implica que los ciudadanos dominicanos tienen cierto poder de interactuar sobre temas de interés público mediante las herramientas estudiadas, sin que esto implique que tienen poder de decisión con base en las mismas. En algunos casos, la utilización de las herramientas solo se trata de «beneficios personales» e «influencia comunicativa», lo que implica que hay una menor extensión de poder pues solo se pretende conocer más información o interactuar con otros ciudadanos, sin que esto tenga ninguna incidencia de relevancia en el ciclo de políticas públicas.

Con los resultados de estas tres dimensiones ya interpretados es posible elaborar el cubo de la democracia. Es importante aclarar que en la gráfica que se presentará a continuación cada eje representa una de las tres dimensiones usando una enumeración que se corresponde con las categorías que contiene cada dimensión a manera de escala (la cual va de menos democrática a más democrática). A continuación, la aplicación del referido cubo de la democracia:



Esta representación visual de las herramientas de participación digital en la República Dominicana permite concluir que la mayoría de estas se encuentra en una posición mejorable de democratización, especialmente en los aspectos de modos de comunicación y decisión, y de extensión de autoridad y poder. En estas dos dimensiones, los resultados son similares pues se sitúan relativamente en el centro de la escala aplicable en cada caso.

Lo anterior no aplica para la escala de la dimensión de métodos de selección de participantes, pues es claro que se encuentra en una posición aventajada en materia de democracia con respecto a las anteriores. De ahí que sea necesario tener un enfoque

más democrático otorgando al ciudadano un mayor impacto en las decisiones finales de las instituciones públicas y, al mismo tiempo, ofreciendo los medios adecuados a este fin.

## **Estudio del interés sobre la participación digital dominicana (aplicación de Método III)**

### **Estudio del interés ciudadano en participar (aplicación de Prueba IIIA)**

En aplicación del último método de esta investigación, y siguiendo las indicaciones ofrecidas en el capítulo anterior, se presentarán los resultados de la encuesta sobre el estudio del interés del ciudadano en participar. Estas respuestas por parte de ciudadanos dominicanos servirán para entender mejor, desde una perspectiva más subjetiva, las implicaciones y retos de la democracia digital en la actualidad y en el porvenir.

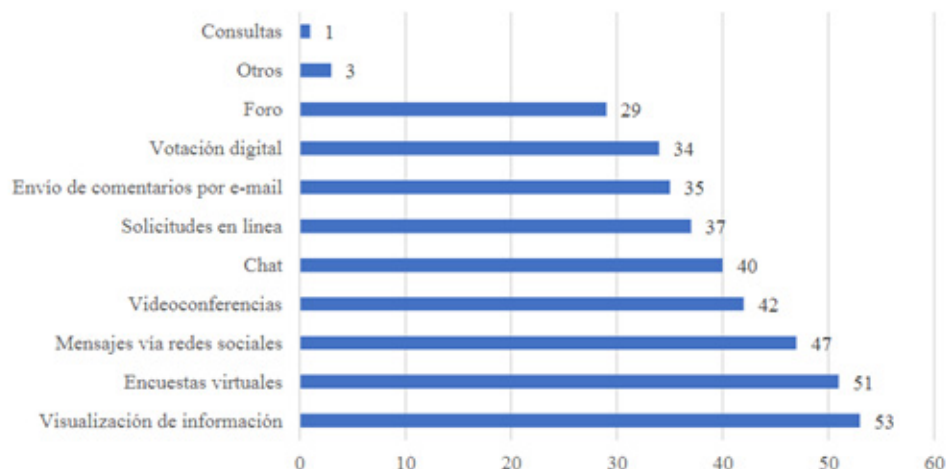
La aplicación del instrumento dio como resultado la respuesta de 135 personas pertenecientes a distintos rangos de edad, especialmente, jóvenes entre 18 a 25 años, quienes compusieron un 40% de los que respondieron la encuesta. Esta es una reacción natural considerando que el público de la encuesta, en virtud de la metodología aplicada, está conectado con la virtualidad y que cuenta con los medios y conocimientos para poder usar herramientas digitales. En igual sentido, los encuestados se encuentran distribuidos geográficamente en todo el territorio nacional, con predominancia de personas del Gran Santo Domingo y Santiago; un resultado lógico considerando la distribución poblacional dominicana. A continuación, se reflejarán las respuestas de la encuesta aplicada.

Con respecto a la pregunta «¿alguna vez has usado una herramienta de participación digital de una institución pública?», un 74% de los encuestados respondió que sí, mientras que un 26% dijo que no. Entonces, casi tres cuartos de las personas han accedido en algún momento de su vida a una herramienta de e-participación, lo cual demuestra la importancia de estas y, al mismo tiempo, el marcado uso por parte de la población encuestada. Si bien estas no son accedidas por toda la población, considerando que la encuesta se concentró mayormente en personas jóvenes con medios para acceder y usar las TIC, el acceso de este grupo poblacional justifica que este tipo de herramientas siga siendo desarrollado por su impacto en las personas.

El siguiente planteamiento aplicado fue «si la respuesta a la pregunta anterior fue “Sí”, ¿cuál (es) herramienta (s) has utilizado?». Ante esto, los encuestados podían seleccionar más de una opción y el total de las herramientas elegidas arrojó los siguientes resultados:



## Herramientas usadas

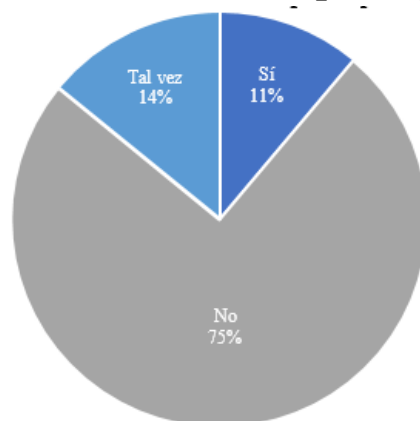


Las herramientas más populares entre los encuestados son la visualización de información, las encuestas virtuales y los mensajes vía redes sociales. Esto confirma la prevalencia de la e-información como instrumento clave de la participación digital dominicana y, al mismo tiempo, demuestra que las encuestas virtuales y las redes sociales tienen un peso importante para la misma. Ciertamente, estas dos últimas vías permiten al ciudadano expresarse de manera fácil y directa, por lo que es lógico que más personas hayan acudido a estas herramientas para opinar en temas de gestión pública.

Casi todo el resto de las herramientas se distribuye de manera similar el número de usos por parte de los encuestados, confirmando así la variedad no solo en la oferta de la democracia digital nacional, sino también en la demanda por parte de los ciudadanos. En el caso de las consultas, estas tuvieron el único resultado que no se asemeja con el resto de las herramientas, lo cual es ciertamente preocupante después de haber visualizado en la prueba anterior que son uno de los mecanismos con más presencia dentro de las herramientas digitales más importantes por su impacto social. En otros términos, una de las herramientas que más empodera al ciudadano dominicano no está siendo usada por las personas encuestadas.

La siguiente pregunta era «¿consideras que las instituciones públicas ofrecen las suficientes herramientas para que el ciudadano pueda participar digitalmente?». Las personas respondieron lo siguiente:

## Suficiencia de las herramientas de e-participación ofrecidas

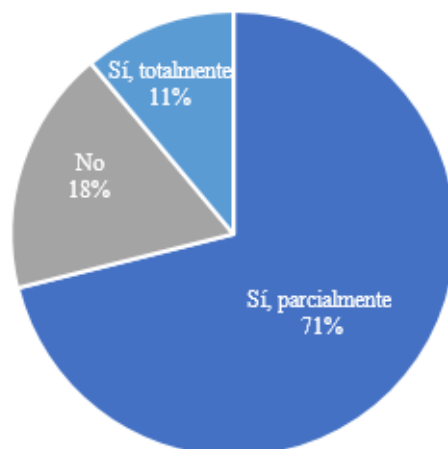


Estos resultados reflejan claramente un criterio colectivo de que las instituciones públicas deben ofrecer más herramientas de participación digital a los fines de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de involucrarse en la gestión pública. El hecho de que solo un 11% de los encuestados entienda que hay suficientes herramientas indica una insatisfacción generalizada sobre este tema, pues solo unas pocas personas sienten que el Gobierno ha cubierto la necesidad de democracia digital.

Sobre el planteamiento que indicaba «si en algún momento decides participar digitalmente, ¿cuál sería tu principal motivación?», las personas mayoritariamente indicaron que participarían debido a un beneficio social (80%), en comparación con el beneficio personal (20%). Esto tiene importantes implicaciones pues la participación digital serviría no solo para democratizar más la Administración Pública sino para buscar soluciones colectivas a los problemas de la sociedad con el apoyo de todos los actores.

El siguiente planteamiento establecía «si en algún momento decides participar digitalmente, ¿crees que la institución pública tomará en cuenta tu participación?», al cual las personas encuestadas respondieron que:

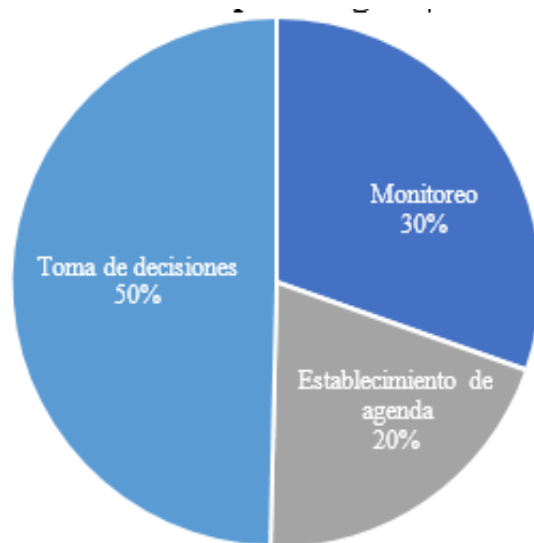
Percepción de receptividad de las instituciones ante e-participación



Estos resultados demuestran que la mayoría de las personas siente que las instituciones prestarán algún tipo de atención a su participación. Esto es especialmente importante pues la percepción de impacto en la intervención de cada persona implica que esta se vea más motivada a interactuar con la esfera pública.

La siguiente pregunta planteaba «¿cuál es el área en la que te gustaría que hubiera más herramientas de participación digital?», a lo cual se respondió que:

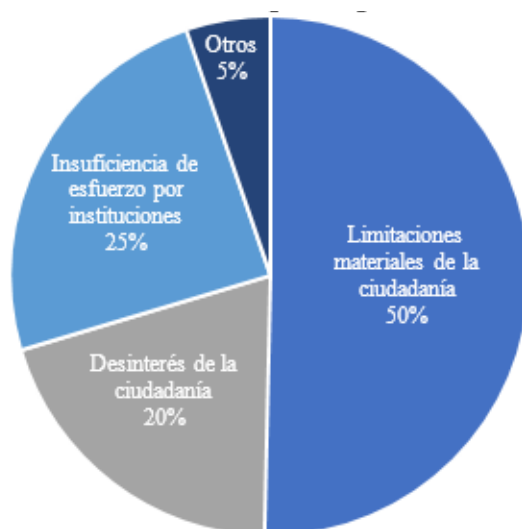
Interés por categoría



Estos resultados son coherentes con los estudiados hasta el momento, considerando que el área en la cual las personas desean más inclusión es la misma en la que actualmente existe menos disponibilidad (toma de decisiones). En igual sentido, la mitad de las personas también entienden que deben reforzarse las áreas de monitoreo y establecimiento de la agenda, lo que probablemente se deba a que las herramientas actuales no son suficientes para cumplir con todas las necesidades de interacción Gobierno-ciudadanía.

A seguidas, con respecto a la pregunta «¿cuál consideras que es el principal reto para promover la participación digital?», los encuestados respondieron lo siguiente:

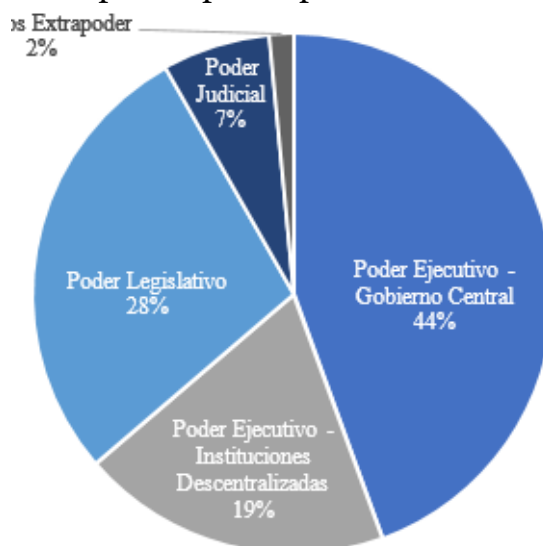
Retos de la e-participación



El hecho de que la mitad de los encuestados entienda que las limitaciones materiales de la ciudadanía es el mayor reto que superar nacionalmente confirma la importancia de enfrentar problemas como la brecha digital, el analfabetismo tecnológico y las tradicionales desigualdades socioeconómicas en la sociedad dominicana. Esto es acompañado, en un 20%, por las limitaciones subjetivas que son guiadas por el desinterés de las personas en participar, y, en un 25%, por la insuficiencia de esfuerzo por parte de las instituciones públicas de crear una infraestructura TIC que viabilice la participación digital. En consecuencia, los retos provienen desde varios frentes a los que hay que dar respuesta de manera integral para poder generar una e-democracia estable y funcional.

Con respecto a la pregunta «¿cuál tipo de institución consideras que es el que más debe habilitar la participación digital?», las respuestas dieron los siguientes porcentajes:

#### Instituciones más requeridas para e-participación

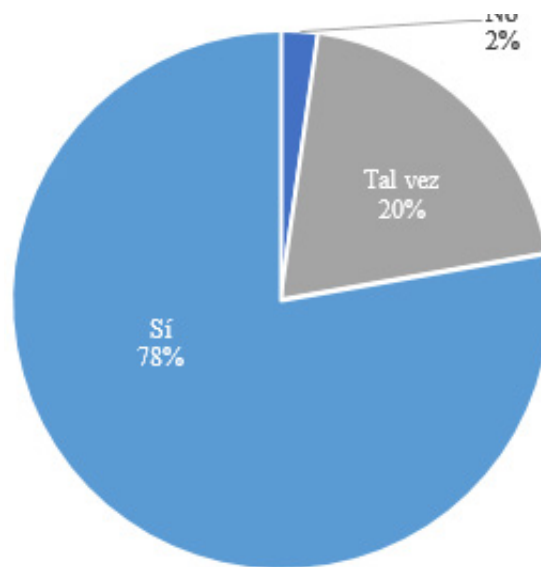


La prevalencia del Poder Ejecutivo es notoria, pues un 63% de los encuestados entendió que es sobre ese poder del Estado que deben habilitarse más herramientas de e-participación. Esto probablemente se deba al hecho de que actualmente se desarrolla cada día más el Administrative State (Estado administrativo). Este último implica que la Administración Pública concentra cada vez más funciones prácticas y regulatorias, ante lo cual se tiene una mayor expectativa de interés de fiscalización por parte de la ciudadanía.

Luego, al Poder Ejecutivo le sigue el Poder Legislativo. Esto probablemente se debe a que la Cámara de Diputados y el Senado de la República ofrecen pocas herramientas de interacción digital. De ahí que la ciudadanía está interesada en poder acceder de manera más directa a las labores legislativas nacionales. Finalmente, el Poder Judicial y los Órganos extrapoder se encuentran con el menor porcentaje, lo que es lógico considerando que hacen un trabajo muy técnico con respecto al cual normalmente no se suelen recibir comentarios generales del público.

La pregunta «¿crees que la participación digital puede servir para un mejor cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible?» fue respondida de la siguiente manera:

Percepción de correlación entre e-participación y desarrollo sostenible



Estos resultados demuestran claramente que en la mente de la ciudadanía existe una clara conexión entre la democracia digital y el desarrollo sostenible. Esta relación es lógica, pues un ciudadano consciente entiende que la participación digital facilita la inclusión ciudadana en el ciclo de políticas públicas, lo que a su vez sirve para crear estrategias y llevar a cabo acciones que comprendan más integralmente la realidad

de la sociedad y las perspectivas de los ciudadanos. Lo anterior está plenamente en consonancia con las averiguaciones que se han hecho hasta el momento en esta investigación, confirmando así la correlación entre el estado de la democracia digital y el avance en el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030.

### **Estudio del interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana (aplicación de Prueba III-B)**

La aplicación de la última prueba se hizo a través del envío anónimo de una encuesta sobre el interés gubernamental en canalizar y catalizar la participación ciudadana. Esta encuesta no llegó a ser respondida por ninguna de las instituciones contactadas. Esto no representa necesariamente un problema metodológico para esta investigación, como se explicará más adelante.

El medio de contacto con las instituciones públicas que se pretendían encuestar fue a través de herramientas de participación digital, las cuales fueron usadas precisamente para medir su efectividad en la práctica. En primer lugar, se envió un correo a la dirección de correo electrónico indicada en el portal estatal de todas las instituciones. El mismo llegó a un 96% de ellas, debido a que una presentó un problema técnico, razón por la que no pudo recibir el mensaje. Este correo fue respondido solamente por un 8% de las instituciones, las cuales dieron indicaciones para seguir trámites posteriores. Pese al seguimiento de estos trámites, no fue posible obtener las respuestas a la referida encuesta.

En atención al bajo índice de respuesta al correo enviado, se procedió, en segundo lugar, a completar el formulario de envío de mensajes a las instituciones que no habían respondido el correo electrónico. Este tipo de formularios estaba presente en 14 de las 23 instituciones restantes, pues 9 de ellas no contaban con esta herramienta en sus portales. Solamente uno de los mensajes enviados por esta vía fue respondido indicando usar el Portal SAIP para solicitar la información requerida. En consecuencia, solamente un 12% de las instituciones contactadas dieron algún tipo de respuesta a alguno de los dos mensajes de contacto enviados, sin que esto implicara un llenado directo de la encuesta en ninguno de los casos.

Estos resultados son desalentadores con respecto a la funcionalidad de los correos electrónicos institucionales y de los formularios de envío de mensajes disponibles en los portales estatales. La ausencia de respuesta por parte de 88% de las instituciones, en algunos casos contactadas por las dos vías, demuestra que estas herramientas no cuentan con la disposición institucional de ser debidamente atendidas. De ahí que, incluso cuando no hubo respuestas formales a la encuesta enviada, la propia ausencia

de respuestas sirve para medir de cierta forma el responsiveness de las instituciones escogidas por estos medios.

Si bien es cierto que se podrían utilizar otros medios de contacto, como la asistencia presencial a las instituciones, estos prefirieron evitarse para poder garantizar que la investigación fuera integralmente virtual al igual que su objeto de estudio. En igual sentido, también pudo haberse intentado el contacto por una tercera vía, como mensajes en redes sociales. Sin embargo, intentar más vías de contacto no se correspondería con la motivación del ciudadano promedio, quien ante varios intentos percibiría a la institución como poco accesible.

## Capítulo V

### **Impacto de la investigación:** recomendaciones para alcanzar la anhelada democracia digital

El mejoramiento del estado de la democracia digital dominicana es una tarea pendiente por parte del Gobierno nacional, lo cual se puede confirmar a partir del contraste entre la realidad que interpretó esta investigación y el ideal de e-democracia que se presentó en el marco teórico. En todo caso, esto no significa que el país se encuentra actualmente en una posición inadecuada en comparación con otros Estados. Por el contrario, la República Dominicana ha llevado a cabo importantes esfuerzos en los últimos años para la inclusión de las TIC en la gestión pública e, incluso, como medio para conducir la participación ciudadana y, así, mejorar la calidad democrática en el país.

Si bien este progreso ha llevado al país a posicionarse en un lugar relativamente bueno con respecto al resto del mundo en materia de democracia digital, existen ciertas recomendaciones que pueden servir para mejorar este sistema. De esta manera, se ofrecerán consejos sobre cómo articular mejor las políticas públicas en materia de e-democracia, para lo cual se tendrá pendiente la visión de desarrollo sostenible. Esto significa que no simplemente debe impulsarse la democracia digital, sino que este impulso debe considerar necesariamente un factor correlacionado y de vital importancia para la sociedad como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda 2030.

Este aporte de recomendaciones confirma el impacto de esta investigación, pues estas pueden servir a las instituciones públicas en el diseño de las políticas de gobierno digital, democracia digital y desarrollo sostenible. En igual sentido, estas presentan una visión crítica, académica e imparcial sobre la realidad de la democracia digital nacional y los aspectos que pueden ser mejorados. A partir de las enseñanzas aprendidas en esta investigación, se presentan las siguientes cinco recomendaciones: 1) creación de una política pública y un marco legal sobre democracia digital; 2) implementación de más herramientas de participación digital; 3) garantía de recursos para la participación inclusiva; 4) mejoramiento de los sistemas de monitoreo, y 5) transformación de la mentalidad ciudadana y de la visión gubernamental por medio de herramientas tecnológicas modernas.



## **Creación de una política pública y un marco legal sobre democracia digital**

La creación de una política pública integral y de un marco legal coherente son dos elementos indispensables para poder llevar a cabo cualquier iniciativa gubernamental. Esto es especialmente cierto en materia de democracia digital pues implica una serie de factores de éxitos extensa y diversificada que hace que una democratización a través de medios virtuales sea una tarea complicada. En consecuencia, el mejoramiento de la democracia digital necesita que los principales actores políticos y sociales involucrados lleguen a acuerdos básicos que les permitan tener claro cuál será el enfoque coherente que se asumirá para poder potencializar la democracia digital a nivel nacional.

Este enfoque lógicamente se tendrá que plantear a través de algún documento con fuerza de ley a los fines de que se convierta en una normativa y no una simple declaración de intenciones. Esta norma debería ser, idealmente, una ley a través de la cual se alcance a casi todas las instituciones públicas; pues otros instrumentos, como los decretos presidenciales, no tienen el mismo alcance normativo por no poder imponerse a entidades como el Poder Legislativo o el Poder Judicial. Ahora bien, esta ley deberá ser consciente de los requerimientos que invita a considerar los ODS de la Agenda 2030, por lo que se debería tener cuidado de no sacrificar el alcance de estos solo por eficientizar la gestión pública en materia de virtualización de la democracia.

En el caso de la implementación del gobierno digital es observable la dispersión normativa y la diferencia de enfoques a partir de inicios del siglo XXI, por lo que esta experiencia debe servir para crear un marco coherente con respecto a la e-democracia. En el caso de la democracia digital esto es incluso más delicado que el gobierno digital, pues se crea una interacción directa con el ciudadano y, en consecuencia, se incluye su intervención como un medio para alcanzar un desarrollo sostenible, inclusivo y participativo. Esto implica algo tan delicado como es ofrecer medios para la expresión y exigencia de derechos de las personas.

## **Implementación de más herramientas de participación digital**

En la República Dominicana se requieren más herramientas de participación digital para que estas sirvan de medio de expresión para la ciudadanía. No es posible generar una democracia plena si no se ofrecen los canales y estímulos necesarios a los ciudadanos para que estos se involucren integralmente en la gestión pública, por lo que hacen falta no solo más medios, sino que estos medios sean más funcionales y atractivos para la población. Esto significa que el aumento de la oferta de herramientas de e-participación en cantidad debe traer consigo mejoras significativas en calidad, lo

cual puede alcanzarse a través de factores como la diversificación de las herramientas ofrecidas, la receptividad y el responsiveness de las autoridades, y la facilidad de uso de estos mecanismos.

La necesidad de más herramientas es una realidad notoria y, al mismo tiempo, una percepción compartida por la población. Esto demuestra que las mismas podrían tener una buena tasa de aceptación, justificando así su implementación. En otras palabras, la creación de más medios virtuales para involucrarse en la esfera pública podría causar una mayor movilización de las personas, lo que a su vez garantizaría que la toma de decisiones públicas sea más participativa. Esto es especialmente importante en una visión de desarrollo sostenible porque se requiere de la inclusión de todos los actores relevantes para poder crear soluciones comprensivas y efectivas.

Especialmente, deberían promoverse tres instrumentos en particular: 1) e-consultas sobre proyectos institucionales, las cuales deberían variar sus herramientas para la recepción de opiniones de los ciudadanos, incluyendo la realización de videoconferencias en vez de solamente recibir correos electrónicos que no cuentan con una respuesta explicativa por parte de las autoridades; 2) e-presupuesto para que los ciudadanos puedan expresarse sobre cómo debería gastarse parte de los recursos, sobre todo en los casos de las Administraciones locales, y 3) e-peticiones colectivas, en virtud de las cuales los ciudadanos puedan unir sus voces para presentar un reclamo social ante instituciones como la Presidencia de la República. Esta última opción podría incorporarse al Sistema 311.

### **Garantía de recursos para la participación inclusiva**

El ofrecimiento de nuevas herramientas de e-participación y la mejora de las existentes debe enfocarse, además, en garantizar que todas estas sean inclusivas. Esto implica que no solamente se ofrezcan los medios para participar al ciudadano promedio, sino que se les otorgue una tutela reforzada a aquellas personas que, por su condición de vulnerabilidad, no se encuentran plenamente incluidas en la sociedad en general o en la sociedad de la información en particular.

La participación inclusiva requerirá, entonces, combatir con la brecha tecnológica presente en todo el territorio nacional. De lo contrario, se estaría generando una falsa percepción sobre la ciudadanía, considerando que solo se escucharían plenamente las voces de aquellos con los recursos socioeconómicos y los conocimientos tecnológicos para poder participar. Esto es especialmente grave para el alcance de los ODS porque se estarían profundizando las desigualdades que impiden que todos los humanos alcancemos el estándar mínimo de calidad de vida.

En igual sentido, se deben combatir otras vulnerabilidades más allá de las desigualdades socioeconómicas. A los grupos en condiciones de vulnerabilidad deben ofrecérseles los mecanismos adecuados a su realidad con el interés de que puedan participar. Por ejemplo, a las personas con discapacidades que les impidan usar de manera convencional las plataformas digitales disponibles se les deberían ofrecer medios alternativos o complementarios que faciliten su acceso, como es la lectura del texto en pantalla y el ofrecimiento de información de manera sencilla. Todo esto es vital para generar un auténtico desarrollo sostenible, el cual es, por su propia naturaleza, inclusivo.

### **Mejoramiento de los sistemas de monitoreo**

Los actuales sistemas de revisión y monitoreo de la democracia digital deben ser mejorados para que incorporen un análisis más holístico y apegado a la realidad. Si bien el iTICge de la OPTIC presentó un importante avance al incluir la e-participación como uno de los factores que considera en su revisión anual, esta inclusión debe perfeccionarse. Especialmente, en esta investigación se indicó que este perfeccionamiento debe ser en dos sentidos: 1) se deberían incluir todas las categorías e instrumentos de participación digital en el levantamiento y no solo aquellas herramientas en las que el país suele tener mejor desempeño como la visualización de datos y el ofrecimiento de foros de discusión, y 2) es recomendable que no solo se usen pruebas anónimas sino que también se observe y analice la cantidad de comentarios por parte de las instituciones públicas al reaccionar a participaciones de la sociedad en espacios como las redes sociales.

A este marco general de monitoreo debería agregarse uno más particular por parte de cada institución. En virtud de este se podrían conocer mejor las necesidades de cada caso desde adentro. En consecuencia, el establecimiento de herramientas de participación debería incluir necesariamente un análisis de la funcionalidad, rentabilidad y efectividad de estas para poder determinar periódicamente si estas están cumpliendo el objetivo para el cual fueron creadas. Esta creación de sistemas de monitoreo es coherente con el desarrollo sostenible, pues permite generar datos medibles que servirán para saber mejor en qué medida se están cumpliendo con algunos de los ODS, especialmente el Objetivo 16.

## **Transformación de la mentalidad ciudadana y de la visión gubernamental por medio de herramientas tecnológicas modernas**

Para alcanzar la anhelada democracia digital será necesario no solo implementar las técnicas convencionales que se han podido apreciar en esta investigación, sino que incluso será necesario ir más allá hasta las herramientas tecnológicas más modernas. Esto puede impactar positivamente en dos aspectos: transformar la mentalidad ciudadana para que las personas estén más motivadas a involucrarse y cambiar la visión gubernamental sobre cómo se concibe a la participación digital. En consecuencia, la democracia digital debe evolucionar en la medida de que las TIC lo hacen para así aprovechar las ventajas de ese progreso y evitar las desventajas de quedarse atrasada.

Puntualmente, se hacen las siguientes cuatro sugerencias en materia de recursos tecnológicos actualmente innovadores:

- 1) Data mining (minería de datos): se debería realizar en redes sociales para determinar la posición de la población sobre temas de interés público para así entender las razones detrás del acuerdo o desacuerdo de las personas. Esta minería de datos consiste en tomar información de bases de datos, en estos casos en las redes sociales por ser el punto donde convergen los ciudadanos, con el interés de sacar conclusiones de las publicaciones realizadas .
- 2) Esto es especialmente útil en Twitter, pues esta red social se caracteriza por concentrar en texto escrito las críticas sociales actualizadas.
- 3) Gamificación: las herramientas de participación digital deben presentarse de manera atractiva para así motivar a las personas a involucrarse. Esto se puede lograr a través de la gamificación, pues esta consiste en usar la mecánica de los juegos para aplicarlas a alguna actividad, en este caso, la participación digital . De esta manera, no es lo mismo presentar un foro de discusión vacío, que uno que permite a los ciudadanos diversas maneras creativas de interactuar con otros y con la Administración.
- 4) Blockchain (cadena de bloques): las medidas de ciberseguridad son esenciales para conseguir que los portales estatales sean espacios libres de ataques virtuales, lo cual pondría en peligro tanto los recursos invertidos por el Gobierno como el interés de la ciudadanía en participar. Ante esto, el blockchain (cadena de bloques) crea una estructura que por medio de la criptografía consigue preservar que ciertas informaciones solo puedan ser accedidas por las personas indicadas . Esto es especialmente útil en procesos de encuestas o votaciones virtuales, pues así se preservaría el anonimato de los involucrados.

- 5) Crear un perfil virtual para cada ciudadano: la creación de un perfil virtual único para cada ciudadano permitiría que este pudiera ser usado en todas las plataformas estatales. Esto serviría para que cada uno pudiera ejercer los mismos derechos que en la vida análoga, como es incluir su firma en peticiones populares como son las iniciativas legislativas populares, y, al mismo tiempo, se garantizaría la integridad del sistema pues se evitaría la duplicidad de envíos por parte de una misma persona y el uso de los bots para generar resultados falsos en instrumentos como encuestas virtuales.

# Anexos

## Anexo I. Instrumento de Prueba III-A

### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_

Provincia de residencia: \_\_\_\_\_

### Contenido

**¿Alguna vez has usado una herramienta de participación digital de una institución pública?**

Sí No

**Si la respuesta a la pregunta anterior fue «Sí, ¿cuál(es) herramienta(s) has utilizado?**

Comentarios por

Foros

Votación digital

Chat

correo

Solicitudes en

Visualización de

Encuestas virtuales

Mensajes por RRSS línea

información

**¿Consideras que las instituciones públicas ofrecen las suficientes herramientas para que el ciudadano pueda participar digitalmente?**

Sí

No

Tal vez

**Si en algún momento decides participar digitalmente, ¿cuál sería tu motivación principal?**

Beneficio personal

Beneficio social

**Si en algún momento decides participar digitalmente, ¿crees que la institución pública tomará en cuenta tu participación?**

Sí, totalmente

Sí, parcialmente

No

**¿Cuál es el área en la que te gustaría que haya más herramientas de participación digital?**

Monitoreo

Establecimiento de agendas

Toma de decisiones públicas

**¿Cuál consideras que es el principal reto para promover la participación digital?**

Insuficiencia de herramientas/promoción

Desinterés ciudadano

Limitaciones de la ciudadanía

Otra

**¿Cuál tipo de institución consideras que es el que más debe habilitar la participación digital?**

Poder Ejecutivo - Gobierno Central

Poder Judicial

Poder Ejecutivo - Instituciones Descentralizadas

Poder Legislativo

Órganos Extrapoder

**¿Crees que la participación digital puede servir para un mejor cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible?**

Sí

No

Tal vez

**¿Cómo crees que se puede incrementar y mejorar la participación digital en la República Dominicana?**

## **Anexo II. Instrumento de Prueba III-B**

### **Datos generales**

**Nombre de la institución:** \_\_\_\_\_

**Nombre y cargo de quien completa la encuesta:** \_\_\_\_\_

### **Contenido**

**¿La institución está satisfecha con las herramientas con las que cuenta para la participación digital de los ciudadanos?**

Sí, totalmente

Sí, parcialmente

No

**¿La institución está satisfecha con la acogida por parte de la ciudadanía de esas herramientas de participación digital?**

Sí, totalmente

Sí, parcialmente

No

**¿La institución cuenta con alguna estrategia institucional para desarrollar/propiciar la participación digital?**

Sí

No

**¿Cuáles son las herramientas que la institución está más interesada en desarrollar y, por ende, considera más útiles para propiciar la participación digital?**

Votación

Comentarios

Foros

Chat

Videoconferencias

Encuestas

Solicitudes

Visualización

Mensajes

Otras virtuales

en línea

de información

por RRSS

**¿La institución cuenta con personal que se encargue específicamente de temas de participación digital?**

Sí                      No

**¿La institución cuenta con un presupuesto especialmente dirigido al mantenimiento, desarrollo o promoción de herramientas de participación digital?**

Sí                      No

**¿Cuál es la importancia de la participación digital de la ciudadanía para la institución?**

Muy importante                      Importante                      Poco importante  
No importante

**¿Cuál considera la institución que es el principal reto para promover la participación digital?**

Limitaciones presupuestarias                      Desinterés ciudadano  
Limitaciones de la ciudadanía                      Otra

**¿Cree la institución que la participación digital puede servir para un mejor cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible?**

Sí                      No



# Bibliografía

## Libros y artículos

- Agawu, E. (2017). What's Next for E-Government? Innovations in E-Government Through a Cybersecurity Lens. *Nebraska Law Review* 96(364). <https://digitalcommons.unl.edu/nlr/vol96/iss2/7>.
- Aichholzer, G., & Rose, G. (2019). Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation. *European E-Democracy in Practice*, 93-140. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-27184-8\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-030-27184-8_4).
- Alathur, S., Vigneswara Ilavarasan, P., & Gupta, M. P. (2016). Determinants of e-participation in the citizens and the government initiatives: Insights from India. *SocioEconomic Planning Sciences*, 55, 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2016.04.005>.
- Alianza ONG. (2018). Informe de Seguimiento a la Implementación de la Agenda 2030 en República Dominicana [Libro electrónico]. <http://alianzaong.org.do/wp-content/uploads/2019/03/AONG-.pdf>.
- Andersen, K. N., Medaglia, R., Vatrapu, R., Henriksen, H. Z., & Gauld, R. (2011). The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector. *Government Information Quarterly*, 28(4), 439-445. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.12.006>.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>.
- Baum, H. S. (2001). Citizen Participation. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 1840-1846. <https://doi.org/10.1016/b0-08-0430767/04439-9>.
- Beacon, R. (2020, 22 mayo). How Covid-19 Is Accelerating the Rise of Digital Democracy. Institute for Global Change. <https://institute.global/policy/how-covid-19accelerating-rise-digital-democracy>.
- Benítez-Martínez, F. L., Hurtado-Torres, M. V., & Romero-Frías, E. (2020). A neural blockchain for a tokenizable e-Participation model. *Neurocomputing*, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.neucom.2020.03.116>.
- Berntzen, L. (2008). International and regulatory context [Libro electrónico]. En Consejo de Europa (Ed.), *e-Democracy: who dares?* (pp.46-49). [https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings\\_FFD08\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings_FFD08_EN.pdf).
- Berntzen, L. (2008). Report on Workshop VI: International and regulatory context [Libro electrónico]. En Consejo de Europa (Ed.), *e-Democracy: who dares?* (pp.46-49). [https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings\\_FFD08\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings_FFD08_EN.pdf).

- Bindu, N., Sankar, C. P., & Kumar, K. S. (2019). From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. *Government Information Quarterly*, 36(3),385-399. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.005>.
- Blomgran, L. Collaborative Governance: Emerging Practices and the Incomplete Legal Framework for Public and Stakeholder Voice. *Journal of Dispute Resolution*, 2009(2), 270-325. <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2009/iss2/2>.
- Borge, R., & Cardenal, A. (2011). Surfing the Net: A Pathway to Participation for the Politically Uninterested? *Policy & Internet*, 3(1), 34-62. <https://doi.org/10.2202/1944-2866.1099>.
- Calderon, C., & Lorenzo, A. (2010). *Open Government*. Algon Editores, S.L.
- Cantoni, S. (2017). e-Participação: oportunidades, desafios e relação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). *Panorama Setorial da Internet*, 9(3). [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/panorama\\_setorial\\_ano-ix\\_n\\_3\\_eparticipacao.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/panorama_setorial_ano-ix_n_3_eparticipacao.pdf).
- Cardoso, R. & Carreiro, R. (2016). Na Prática, a Teoria É Diferente: Da Importância do Conceito para a Compreensão do Estado da Arte da E-Participação no Brasil [Libro electrónico]. En Comité Gestor de la Internet en Brasil (Ed.), *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo 2015* (pp. 101-110). [https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2015\\_LIVRO\\_ELETRONICO.pdf](https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf). Casas, K. (2014, abril). e-Gobierno y e-Democracia. (Organización de los Estados Americanos, Ed.), *Foro e-Gobierno OEA* (92). <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ktzdEmBLbW4%3D&tabid=1729>.
- Cedeño, M. (2019, 4 junio). *Revolución Digital y democracia*. Vicepresidencia de la República Dominicana. [https://vicepresidencia.gob.do/vicerdo/articulos\\_vp/revolucion-digital-y-democracia/](https://vicepresidencia.gob.do/vicerdo/articulos_vp/revolucion-digital-y-democracia/).
- Center for Innovations Development. (2019). *Methodology for the Local EDemocracy Index* [Libro electrónico]. <https://cid.center/wp-content/uploads/2019/12/EDem-Index-2-ENG.pdf>.
- Coglianese, C. (2006). Citizen Participation in Rulemaking: Past, Present, and Future. *Duke Law Journal*, 55, 943-968. <https://scholarship.law.duke.edu/dlj/vol55/iss5/2>.
- Coleman, S. & Blumler, J. (2009). *The Internet and Democratic Citizenship. Theory, Practice and Policy*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Colombo, C. (2006). Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa? *Revista de Internet, Derecho y Política*, 3, 28-40. <http://www.uoc.edu/idp/3/dt/esp/colombo.pdf>.
- Comisión Europea. (2018). *eGovernment in Finland* [Libro electrónico].

- [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment\\_in\\_Finland\\_2018.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment_in_Finland_2018.pdf).
- Comisión Europea. (2019, 29 julio). Estonian Internet voting. CEF Digital.
- <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/2019/07/29/Estonian+Internet+voting>.
- Comisión Europea. (2020, 2 junio). eGovernment Benchmark 2019: trust in government is increasingly important for people. Shaping Europe's digital future - European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernmentbenchmark-2019-trust-government-increasingly-important-people>.
- Comité Económico y Social Europeo. (2015). Su guía para la Iniciativa Ciudadana Europea (3ra. ed.) [Libro electrónico].
- [https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/es\\_15\\_438-citizensinitiative.pdf](https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/es_15_438-citizensinitiative.pdf).
- Comité Gestor de la Internet en Brasil. (2016). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo 2015 [Libro electrónico]. [https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2015\\_LIVRO\\_ELETRONICO.pdf](https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf).
- Comité Gestor de la Internet en Brasil. (2018). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo 2017 [Libro electrónico]. [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2017\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf).
- Consejo de Europa. (2009). Electronic Democracy. Van Haren Publishing.
- [https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/2009/RecCM2009\\_1\\_and\\_Acomp\\_Docs/6647-0-ID8289-Recommendation%20on%20electronic%20democracy.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/2009/RecCM2009_1_and_Acomp_Docs/6647-0-ID8289-Recommendation%20on%20electronic%20democracy.pdf).
- Consejo Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2015). Estado de Elaboración de la Agenda Digital eDominicana 2015-2020. <https://1e8q3q-16vyc81g8l3h3md6q5f5e-wpengine.netdna-ssl.com/wpcontent/uploads/2015/05/Presentación-Final-Presentación-eDominicana-2016-2020.pdf>. De John, S. (2017, 14 noviembre). Beyond Protest: Examining the Decide Madrid
- Platform for Public Engagement. The Governance Lab @ NYU.
- <http://thegovlab.org/beyond-protest-examining-the-decide-madrid-platform-for-publicengagement/>.
- De la Rosa, N. (2018). El Derecho Fundamental para la Buena Administración Pública: su construcción hacia el año 2030 [Libro electrónico]. <http://inap.gob.do/el-derecho-fundamental-a-la-buena-administracion-publica/>.
- Diaz-Sarachaga, J. M., Jato-Espino, D., & Castro-Fresno, D. (2018). Is the Sustainable Development Goals (SDG) index an adequate framework to measure the progress of the 2030 Agenda? *Sustainable Development*, 26(6), 663-671. <https://doi.org/10.1002/sd.1735>.

- Diéguez, G., Gasparín, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento. <https://www.cippec.org/wpcontent/uploads/2017/03/1225.pdf>.
- Durand, J. (2016). Vers une démocratie numérique radicale. *Ithaque*, 19, Pp. 189209. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/16171/durand-fol-co16171.pdf>.
- Economist Intelligence Unit. (2020). Democracy Index 2019: A year of democratic setbacks and popular protest. *The Economist*.
- <http://www.eiu.com/Handlers/WhitepaperHandler.ashx?fi=Democracy-Index2019.pdf&mode=wp&campaignid=democracyindex2019>.
- Espinal, F. et al. (2012). *Presidencialismo y Democracia en la Sociedad Dominicana*. Santo Domingo: PUCMM.
- Espinoza, N. (2010). La brecha digital: Avances para su superación en Venezuela. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*. [http://www.revistacts.net/files/Portafolio/espinoza\\_edit.pdf](http://www.revistacts.net/files/Portafolio/espinoza_edit.pdf).
- Ford, E. (2019). *El Reto de la Democracia Digital: hacia una Ciudadanía Interconectada* [Libro electrónico].
- <https://www.kas.de/documents/269552/269601/El+reto+de+la+democracia+digital+hacia+una+ciudadan%C3%ADa+interconectada.pdf/3c571428-98b1-c3b7-c47c63cc5fb715ef?version=1.2&t=1574964153718>.
- Fundação Getulio Vargas. (2015). *Projeto Democracia Digital: Experiências governamentais brasileiras de participação digital (Vol. 2)* [Libro electrónico]. [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/16452/Experiências\\_Governamentais\\_Brasileiras\\_de\\_Participação\\_Digital\\_Volume\\_2.pdf?sequence=1&isAllow ed=y](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/16452/Experi%C3%AAncias_Governamentais_Brasileiras_de_Participa%C3%A7%C3%A3o_Digital_Volume_2.pdf?sequence=1&isAllow ed=y).
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(edición especial), 66-75. <http://faculty.fiu.edu/~revellk/pad3003/Fung.pdf>.
- García, E. (2016). Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 169-193. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.05>.
- Gerpott, T. J., & Ahmadi, N. (2015). Composite indices for the evaluation of a country's information technology development level: Extensions of the IDI of the ITU. *Technological Forecasting and Social Change*, 98, 174-185. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.03.012>.
- Gosewinkel, D. (2001). Citizenship, Historical Development of. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 1852-1857. <https://doi.org/10.1016/b0-08-043076-7/02682-6>.
- Gross, K., Macadar, M. & Mezzomo, E. (2018). *Valor Público: O Cidadão no*

- Centro da Gestão Pública [Libro electrónico]. En Comité Gestor de la Internet en Brasil (Ed.), Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo 2017 (pp. 75-84). [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2017\\_livro\\_eletronico.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf).
- Guimarães, T., & Medeiros, P. (2005). A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, 3(4), 1-18. <https://doi.org/10.1590/s1679-39512005000400004>.
- Hacker, K. L., & van Dijk, J. (2012). What is Digital Democracy? *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice*, 2-9. <https://doi.org/10.4135/9781446218891.n1>.
- Hassan, L., & Hamari, J. (2020). Gameful civic engagement: A review of the literature on gamification of e-participation. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101461. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101461>.
- International Association for Public Participation. (2018). IAP2 Spectrum of Public Participation. [https://iap2.org.au/wpcontent/uploads/2020/01/2018\\_IAP2\\_Spectrum.pdf](https://iap2.org.au/wpcontent/uploads/2020/01/2018_IAP2_Spectrum.pdf).
- Janowski, T. (2016). Implementing Sustainable Development Goals with Digital Government – Aspiration-capacity gap. *Government Information Quarterly*, 33(4), 603613. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.12.001>.
- Kekic, L. (2007). The Economist Intelligence Unit's index of democracy [En línea]. Democracy Index. [https://www.economist.com/media/pdf/DEMOCRACY\\_INDEX\\_2007\\_v3.pdf](https://www.economist.com/media/pdf/DEMOCRACY_INDEX_2007_v3.pdf).
- Kersting, N. (2013). Online participation: from «invited» to «invented» spaces. *International Journal of Electronic Governance*, 6(4), 270. <https://doi.org/10.1504/ijeg.2013.060650>.
- Kies, R. et al. (2003). Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe. Working paper for Science and Technology Options Assessment. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2003/471583/IPOLJOIN\\_ET\(2003\)471583\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2003/471583/IPOLJOIN_ET(2003)471583_EN.pdf).
- Korthagen, I. et al. (2018). Prospects for e-democracy in Europe. Science and Technology Options Assessment. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603213/EPRS\\_STU%282018%29603213\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/603213/EPRS_STU%282018%29603213_EN.pdf).
- Kroll, C. (2015). Sustainable Development Goals: Are the rich countries ready? [Libro electrónico]. Sustainable Development Solutions Network. [https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Studie\\_NW\\_Sustainable-Development-Goals\\_Are-the-rich-countries-ready\\_2015.pdf](https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Studie_NW_Sustainable-Development-Goals_Are-the-rich-countries-ready_2015.pdf).
- Le Blanc, D. (2020). E-participation: a quick overview of recent qualitative trends. DESA Working Paper núm. 163. [https://www.un.org/esa/desa/papers/2020/wp163\\_2020.pdf](https://www.un.org/esa/desa/papers/2020/wp163_2020.pdf).

- Lidén, G. (2012). Is e-democracy more than democratic? - An examination of the implementation of socially sustainable values in e-democratic processes. *Electronic Journal of e-Government*, 10(1), 84-94. <https://www.divaportal.org/smash/get/diva2:575829/FULLTEXT01.pdf>.
- Lindner, R., & Aichholzer, G. (2019). E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends. *European E-Democracy in Practice*, 11-45. [https://doi.org/10.1007/9783-030-27184-8\\_2](https://doi.org/10.1007/9783-030-27184-8_2).
- Macintosh, A. & Whyte, A. (2006). Evaluating How E-participation Changes Local Democracy. [http://gov2u.org/publications/Evaluating\\_eParticipation.pdf](http://gov2u.org/publications/Evaluating_eParticipation.pdf).
- Mahrer, H., & Krimmer, R. (2005). Towards the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the 'middleman paradox'. *Information Systems Journal*, 15(1), 27-42. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00184.x>.
- Merkel, W. (2004). Embedded and defective democracies. *Democratization*, 11(5), 33-58. <https://doi.org/10.1080/13510340412331304598>.
- Mildon, Y. (2008). Opening Addresses [Libro electrónico]. En Consejo de Europa (Ed.), *e-Democracy: who dares?* (pp. 46-49). [https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings\\_FFD08\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings_FFD08_EN.pdf).
- Ministerio Administrativo de la Presidencia. (2020). Carta Compromiso al Ciudadano (2da. ed.) [Libro electrónico]. <https://mapre.gob.do/Carta-Compromiso2020.pdf>.
- Ministerio de Hacienda. (2019). Presupuesto de los Gobiernos Locales. <https://www.digepres.gob.do/wp-content/uploads/2019/08/Libro-Gobiernos-Locales2019.pdf>.
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Singapur. (2018). Towards a Sustainable and Resilient Singapore [Libro electrónico]. [https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/19439Singapores\\_Voluntary\\_National\\_Review\\_Report\\_v2.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/19439Singapores_Voluntary_National_Review_Report_v2.pdf).
- Molins, J. (1998). La Teoría de Grupos. Working Paper núm. 143 del Institut de Ciències Polítiques i Socials. [https://www.icps.cat/archivos/WorkingPapers/WP\\_I\\_143.pdf?noga=1](https://www.icps.cat/archivos/WorkingPapers/WP_I_143.pdf?noga=1).
- Montás, J. (s.f.). Sobre los retos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en República Dominicana [En línea]. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/06\\_juan\\_temistocles\\_montas.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/06_juan_temistocles_montas.pdf).
- Morison, J. (2017). Citizen Participation: A Critical Look at the Democratic Adequacy of Government Consultations. *Oxford Journal of Legal Studies*, 37(3), 636-659. <https://doi.org/10.1093/ojls/gqx007>.
- Musiał-Karg, M., & Kapsa, I. (2019). Citizen e-Participation as an Important Factor for Sustainable Development. *European Journal of Sustainable Development*, 8(3), 210. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2019.v8n3p210>.

- Naranjo Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2018). E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review. *Computers in Human Behavior*, 81, 350-365. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.12.031>.
- Obama, B. (2009, 21 de enero). Memorandum for the heads of executive departments and agencies: Transparency and open government. Presidencia de los Estados Unidos de América.
- <https://www.whitehouse.gov/sites/whitehouse.gov/files/omb/memoranda/2009/m0912.pdf>
- Oficina Nacional de Estadística. (2018). Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo en el marco de la Agenda 2030. *Panorama Estadístico*, 9(92), 1-2.
- [www.one.gob.do%2FMultimedia%2FDownload%3FObjId%3D86989&usg=AOv-Vaw1WeYxKB8YwpNZrC5tvXdG1](http://www.one.gob.do%2FMultimedia%2FDownload%3FObjId%3D86989&usg=AOv-Vaw1WeYxKB8YwpNZrC5tvXdG1).
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2020). Marco Normativo de Uso de TIC y Gobierno Electrónico en el Estado [Libro electrónico]. [https://optic.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2020/01/MARCONORMATIVO\\_OPTIC.pdf](https://optic.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2020/01/MARCONORMATIVO_OPTIC.pdf).
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2020). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2020. <https://optic.gob.do/transparencia/wpcontent/uploads/2020/01/iTICge2019-1.pdf>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2014). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2014. <http://sisticge.dominicana.gob.do/documentos/estudios/iTICge2014.pdf>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2015). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2015. <http://sisticge.dominicana.gob.do/documentos/estudios/iTICge2015.pdf>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2016). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2016. <http://sisticge.dominicana.gob.do/documentos/estudios/iTICge2016.pdf>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2017). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2017. <http://sisticge.dominicana.gob.do/documentos/estudios/iTICge2017.pdf>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2018). Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano 2018. <https://optic.gob.do/wp-content/uploads/2019/02/iticge-2018.pdf>.

- Olson, M. (1965). *The Logic of Collective Action. Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge: Harvard University Press.
- Organización de las Naciones Unidas. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future* [En línea].
- [https://www.are.admin.ch/dam/are/en/dokumente/nachhaltige\\_entwicklung/dokumente/bericht/our\\_common\\_futurebrundtlandreport1987.pdf.download.pdf/our\\_common\\_futu\\_rebrundtlandreport1987.pdf](https://www.are.admin.ch/dam/are/en/dokumente/nachhaltige_entwicklung/dokumente/bericht/our_common_futurebrundtlandreport1987.pdf.download.pdf/our_common_futu_rebrundtlandreport1987.pdf).
- Organización de las Naciones Unidas. (2002). *Benchmarking e-government: a global perspective* [Libro Electrónico]. <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *United Nations E-Government Survey 2012* [Libro electrónico]. ONU.
- <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/UN%20E-Government%20Survey%20series/UN%20EGovernment%20Survey%202012.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *E-Government for Sustainable Development in SIDS* [Libro electrónico]. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/AsiaPacific/Documents/Events/2015/June-Pacific-MinisterialMeeting/UNPOG.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe* [Libro electrónico].
- [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf).
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *United Nations E-Government Survey 2018* [Libro electrónico]. ONU.
- [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf).
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020* [Libro electrónico]. ONU.
- [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
- Organización de los Estados Americanos. (2020). *La Carta Democrática Interamericana: Guía de acción política para enfrentar la pandemia del COVID-19* [Libro electrónico]. <http://www.oas.org/documents/spa/press/La-CDI-Guia-de-accionpolitica-para-la-pandemia-5.28.pdf>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2003). *Promesses et limites de la démocratie électronique les défis de la participation citoyenne en ligne* [Libro electrónico]. Van Haren Publishing. <https://www.oecd.org/fr/sti/prospective/35401843.pdf>.



- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). Gobierno Abierto: Contexto Global y Camino a Seguir [Libro electrónico]. <http://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>.
- Oszlak, O. (2013). Gobierno Abierto: hacia un Nuevo Paradigma de Gestión Pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>.
- Päivärinta, T., & Sæbø, Ø. (2006). Models of E-Democracy. *Communications of the Association for Information Systems*, 17, 818-841. <https://doi.org/10.17705/1cais.01737>.
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2014). Success factors in designing eParticipation initiatives. *Information and Organization*, 24(4), 195–213. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2014.08.001>.
- Parlamento Europeo. Asylum and migration in the EU: facts and figures. (2020,13 agosto). European Parliament News.
- <https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20170629STO78630/asylum-and-migration-in-the-eu-facts-and-figures>.
- Pateman, C. (2003). Participation and Democratic Theory. En I. Shapiro, J. Cheibub, & R. Dahl (Eds.), *The Democracy Sourcebook* (pp. 40-47). MIT Press.
- Peixoto, T. (2008). e-Participatory Budgeting: e-Democracy from Theory to Success? *SSRN Electronic Journal*, 1-25. <https://doi.org/10.2139/ssrn.127355422>.
- Pflughoeft, B. R., & Schneider, I. E. (2020). Social media as E-participation: Can a multiple hierarchy stratification perspective predict public interest? *Government Information Quarterly*, 37(1), 101422. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101422>.
- Pirannejad, A., Janssen, M., & Rezaei, J. (2019). Towards a balanced EParticipation Index: Integrating government and society perspectives. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101404. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101404>.
- Politize! (2017, 25 abril). Orçamento Participativo Digital. <https://www.politize.com.br/orcamento-participativo-digital-belo-horizonte/>.
- Presidencia de la República & Comisión ODS República Dominicana. (2018). Informe Nacional Voluntario 2018: Compromisos, Avances y Desafíos con el Desarrollo Sostenible [Libro electrónico]. <http://economia.gob.do/wpcontent/uploads/drive/VIPLAN/ODS/INV%20RD%202018%20%20definitivo%20FF%20v2.compressed.pdf>.
- Presidencia de la República de Brasil. (2017). Relatório Nacional Voluntário sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável [Libro electrónico].
- [https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15801Brazil\\_Portuguese.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15801Brazil_Portuguese.pdf).
- Przybilovicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. (2018). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 630-649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>.

- Rivière, P. (2017, 12 septiembre). The Framework That Will Make You Understand E-participation. Citizen Lab. <http://37.139.4.228/blog/egovernment/framework-will-make-you-understand-e-participation/>.
- Rivière, P. (2017, 6 noviembre). 5 Indices & Frameworks to Evaluate Eparticipation. Citizen Lab. <https://www.citizenlab.co/blog/e-government/5-ways-to-measure-evaluate-e-participation/>.
- Rodríguez, A. S. (2015). La participación ciudadana en México. *Estudios Políticos*, 34, 93-116. <https://doi.org/10.1016/j.espol.2015.05.001>.
- Rosenberg, E. (2018, 1 febrero). The White House has finally restored a petitions site that is critical of President Trump. *Washington Post*. [https://www.washingtonpost.com/gdprconsent/?next\\_url=https%3a%2f%2fwww.washingtonpost.com%2f-news%2fthefix%2fwp%2f2018%2f01%2f31%2fthe-white-house-promised-to-restore-a-petitionssite-that-was-critical-of-trump-it-hasnt%2f](https://www.washingtonpost.com/gdprconsent/?next_url=https%3a%2f%2fwww.washingtonpost.com%2f-news%2fthefix%2fwp%2f2018%2f01%2f31%2fthe-white-house-promised-to-restore-a-petitionssite-that-was-critical-of-trump-it-hasnt%2f).
- Royo, S., Pina, V., & García-Rayado, J. (2020). Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiative. *Sustainability*, 12(4), 1674. <https://doi.org/10.3390/su12041674>.
- Sachs, J., et al. (2020). *The Sustainable Development Goals and COVID-19. Sustainable Development Report 2020*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Skiftenes Flak, L. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.007>.
- Shanab, E. (2015). E-democracy: the fruit of e-government. *International Journal of Technology and Globalisation*, 8(1), 15. <https://doi.org/10.1504/ijtg.2015.077873>.
- Shirazi, F. (2009). Measuring E-Democracy Opportunities: A Global Perspective. *Online Communities and Social Computing*, 700-709. [https://doi.org/10.1007/978-3-64202774-1\\_75](https://doi.org/10.1007/978-3-64202774-1_75).
- Shulga-Morskaya, T. (2018). Electronic Democracy: a Concept under Construction [en línea]. <http://blogs.oii.ox.ac.uk/policy/wpcontent/uploads/sites/77/2018/08/IPP2018-Shulga-Morskaya.pdf>.
- Siskos, E., Askounis, D., & Psarras, J. (2014). Multicriteria decision support for global e-government evaluation. *Omega*, 46, 51-63. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2014.02.001>.
- Soares, C. (2016). Os Desafios do Estado Aberto: Facilitar a Visão do Cidadão e Dar Poder à Sua Voz [Libro electrónico]. En *Comité Gestor de la Internet en Brasil* (Ed.), *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC governo 2015* (pp. 91-100). [https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2015\\_LIVRO\\_ELETRONICO.pdf](https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf).
- Springall, D., Finkenauer, T., Durumeric, Z., Kitcat, J., Hursti, H., MacAlpine, M., & Halderman, J. A. (2014). Security Analysis of the Estonian Internet Voting System. *Proceedings of the 2014 ACM SIGSAC Conference on Computer and Communications*

- Security - CCS'14, 703-715. <https://doi.org/10.1145/2660267.2660315>.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 118, 22-32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>.
- Tan, C. (2016, 14 junio). Engaging Citizens in the Digital Age. Civil Service College. <https://www.csc.gov.sg/articles/engaging-citizens-in-the-digital-age>.
- The Daily Tribune. (2020, 12 julio). Labour ministry customer satisfaction rate hits 90pc. *The Daily Tribuna*. [https://www.newsofbahrain.com/epaper/12-072020/PDF\\_12-07-2020\\_1594533072\\_AmHzJW1Ywl\\_12-07-2020.pdf](https://www.newsofbahrain.com/epaper/12-072020/PDF_12-07-2020_1594533072_AmHzJW1Ywl_12-07-2020.pdf).
- The Economist. (2020, 23 enero). Global democracy has another bad year. <https://www.economist.com/graphic-detail/2020/01/22/global-democracy-has-anotherbad-year>.
- Toots, M. (2019). Why E-participation systems fail: The case of Estonia's Osale.ee. *Government Information Quarterly*, 36(3), 546-559. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.002>.
- Tusell Collado, A. (2015). La calidad de la democracia y sus factores determinantes. Un análisis comparado de 60 países. *Política y Sociedad*, 52(1), 179-204. [https://doi.org/10.5209/rev\\_POSO.2015.v1.n52.45786](https://doi.org/10.5209/rev_POSO.2015.v1.n52.45786).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2011). *Measuring the Information Society Report 2011* [Libro electrónico]. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2011-SUM-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2011-SUM-PDF-E.pdf).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2012). *Measuring the Information Society Report 2012* [Libro electrónico]. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2012-SUM-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2012-SUM-PDF-E.pdf).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2013). *Measuring the Information Society Report 2013* [Libro electrónico]. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2013-SUM-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/DIND-ICTOI-2013-SUM-PDF-E.pdf).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2014). *Measuring the Information Society Report 2014* [Libro electrónico]. [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014\\_without\\_Annex\\_4.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2015). *Measuring the Information Society Report 2015* [Libro electrónico]. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-w5.pdf>.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2016). *Measuring the Information Society Report 2016* [Libro electrónico]. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf>.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2017). *Measuring the Information Society Report 2017* (Vol. 1). [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017\\_Volume1.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2018). *Measuring the Information Society Report 2018* (Vol. 1). [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR2018\\_Volume1.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR2018_Volume1.pdf).

- D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (s.f.). Las TIC para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Documentos de Antecedentes. <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-to-achievethe-united-nations-sustainable-development-goals.aspx>.
- Vicepresidencia de la República. (2020). Gobierno Abierto: Teoría y Práctica en la República Dominicana. Boletín del Observatorio de Políticas Sociales y Desarrollo, 4(1), 1-12. <http://www.opsd.gob.do/media/29252/boletin-37-gobierno-abierto-teoria-ypractica-en-republica-dominicana.pdf>.
- Wilhelmsson, N. (2009). Implementation of e-democracy in Finland [Libro electrónico]. En Ministerio de Relaciones Exteriores de Finlandia (Ed.), E-Democracy, E-Governance and Public Sector Reform Revisited (pp. 11-30).
- [https://um.fi/documents/35732/48132/e\\_democracy\\_\\_e\\_governance\\_and\\_public\\_sector\\_reform\\_revisited\\_\\_\\_experiences\\_of](https://um.fi/documents/35732/48132/e_democracy__e_governance_and_public_sector_reform_revisited___experiences_of).
- Zissis, D., Lekkas, D., & Papadopoulou, A. (2009). Competent Electronic Participation Channels in Electronic Democracy. *Electronic Journal of e-Government*, 7(2).
- [https://www.researchgate.net/publication/200729813\\_Compentent\\_Electronic\\_Participati\\_on\\_Channels\\_in\\_Electronic\\_Democracy](https://www.researchgate.net/publication/200729813_Compentent_Electronic_Participati_on_Channels_in_Electronic_Democracy).

## Fuentes legales

- Organización de las Naciones Unidas. Resolución núm. A/HRC/20/L.13 del Consejo de Derechos Humanos, de 29 de junio de 2012, sobre Promoción,, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet [En línea]. [https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d\\_res\\_dec/A\\_HRC\\_20\\_L13.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_20_L13.pdf).
- Organización de las Naciones Unidas. Resolución núm. A/RES/70/1 de la Asamblea General, de 25 de septiembre de 2015, sobre Transformar nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible [En línea]. [https://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=S](https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=S).
- República Dominicana. Cámara de Diputados. Reglamento de la Cámara de Diputados, de 25 de febrero de 2004.
- República Dominicana. Consejo del Poder Judicial. Resolución 009/2019, de 23 de julio, que aprueba el Reglamento de Control Administrativo Interno del Consejo del Poder Judicial.
- República Dominicana. Constitución de la República Dominicana. Votada y proclamada en fecha 13 de junio de 2015. Gaceta Oficial núm. 10805, pp. 3-102.
- República Dominicana. Decreto núm. 1090-94, de 3 de septiembre, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo. Gaceta Oficial núm. 10293, pp. 27-31.

- República Dominicana. Decreto núm. 134-14, de 9 de abril, que dicta el reglamento de aplicación de la Ley Orgánica núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030. Gaceta Oficial núm. 10753, pp. 18-190.
- República Dominicana. Decreto núm. 212-05, de 11 de abril, que crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información (CNSIC). Gaceta Oficial núm. 10319, pp. 32-41.
- República Dominicana. Decreto núm. 229-07, de 19 de abril, que Ratifica el Decreto núm. 1090-04, que creó la Oficina Presidencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, y establece los ámbitos en los cuales se desarrollará el Gobierno Electrónico. Gaceta Oficial núm. 10415, pp. 34-43.
- República Dominicana. Decreto núm. 23-16, de 22 de febrero, que crea e integra la Comisión Interinstitucional de Alta Nivel para el Desarrollo Sostenible. Gaceta Oficial núm. 10830, pp. 83-89.
- República Dominicana. Decreto núm. 230-18, de 19 de junio, que establece y regula la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-2021. Gaceta Oficial núm. 10912, pp. 188-204.
- República Dominicana. Decreto núm. 258-16, de 16 de septiembre, que crea el programa República Digital. Gaceta Oficial núm. 10859, pp. 81-87.
- República Dominicana. Decreto núm. 551-09, de 29 de julio, que instituye el Gabinete de Tecnologías de la Información y Comunicación (GabineteTIC). Gaceta Oficial núm. 10532, pp. 50-55.
- República Dominicana. Decreto núm. 694-09, de 17 de septiembre, que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana. Gaceta Oficial núm. 10537, pp. 67-69.
- República Dominicana. Ley núm. 1-12, de 25 de enero, que Establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Gaceta Oficial núm. 10656, pp. 3-62.
- República Dominicana. Ley núm. 107-13, de 6 de agosto, Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. Gaceta Oficial núm. 10722, pp. 24-57.
- República Dominicana. Ley núm. 136-15, de 28 de julio, que Regula la Iniciativa Legislativa Popular. Gaceta Oficial núm. 10808, pp. 5-13.
- República Dominicana. Ley núm. 153-98, de 27 de mayo, General de Telecomunicaciones. Gaceta Oficial núm. 9983, pp. 588-642.
- República Dominicana. Ley núm. 172-13, de 13 de diciembre, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. Gaceta Oficial núm. 10737, pp. 44-84.
- República Dominicana. Ley núm. 176-07, de 17 de julio, del Distrito Nacional y los Municipios. Gaceta Oficial núm. 10426, pp. 3-137.

- República Dominicana. Ley núm. 200-04, de 28 de julio, General de Libre Acceso a la Información Pública. Gaceta Oficial núm. 10290, pp. 47-62.
- República Dominicana. Ley núm. 247-12, de 9 de agosto, Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial núm. 10691, pp. 3-31.
- República Dominicana. Ley núm. 41-08, de 16 de enero, de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública. Gaceta Oficial núm. 10458, pp. 11-50.
- República Dominicana. Ley núm. 506-19, de 20 de diciembre, que Aprueba el Presupuesto General del Estado para el Año 2020. Gaceta Oficial núm. 10965, pp. 3-40.
- República Dominicana. Ley núm. 53-07, de 23 de abril, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología. Gaceta Oficial núm. 10416, pp. 17-40.
- República Dominicana. Tribunal Constitucional. Sentencia TC/0322/14, de 22 de diciembre.

## Páginas web

- Ayuntamiento de Madrid. (s. f.). Debates ciudadanos de Madrid. Decide Madrid. Recuperado julio de 2020, de <https://decide.madrid.es/debates>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Estadísticas Generales. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública. Recuperado julio de 2020, de <https://saip.gob.do/estadisticas-generales>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Estadísticas por Institución. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública. Recuperado julio de 2020, de <https://saip.gob.do/estadisticas-por-institucion>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Información. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública. Recuperado julio de 2020, de <https://saip.gob.do/informacion>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Página Principal. Datos Abiertos. Recuperado julio de 2020, de <https://datos.gob.do>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Página Principal. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública. Recuperado julio de 2020, de <https://saip.gob.do>.
- Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. (s. f.). Planes de acción.
- Gobierno Abierto. Recuperado julio de 2020, de [http://gobiernoabierto.do/?page\\_id=329](http://gobiernoabierto.do/?page_id=329).
- Dirección General de Impuestos Internos. (s. f.). Foro de Contribuyentes. Recuperado julio de 2020, de <https://dgi.gov.do/publicacionesOficiales/foroContribuyentes/Paginas/default.aspx>.
- E-Estonia. (2019, 24 julio). i-Voting. <https://e-estonia.com/solutions/egovernance/i-voting/>.

- Economist Intelligence Unit. (s. f.). EIU Democracy Index 2017. The Economist. Recuperado julio de 2020, de <https://infographics.economist.com/2018/DemocracyIndex/>.
- Ministerio Administrativo de la Presidencia. (s. f.). Recepción de Documentos. Recuperado julio de 2020, de <http://mapre.gob.do/servicios/recepcion-de-documentos/>.
- Ministerio de Administración Pública. (s. f.). Organismos del Estado Dominicano - SISMAP del Poder Ejecutivo. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. Recuperado julio de 2020, de <https://www.sismap.gob.do/Central/Home/About>.
- Ministerio de la Justicia de Finlandia. (s. f.). Inicio. Demokratia. Recuperado julio de 2020, de <https://www.demokratia.fi/en/home/>.
- Ministerio de la Presidencia. (2018, 31 agosto). Página principal. República Digital. <https://republicadigital.gob.do>.
- Ministerio de la Presidencia. (2018, agosto 31). Inclusión Social. República Digital. <https://republicadigital.gob.do/eje/inclusion-social/>.
- Ministerio de la Presidencia. (2018, octubre 9). Qué es República Digital. República Digital. <https://republicadigital.gob.do/que-es-republica-digital/>.
- Ministerio de la Presidencia. (2020, 22 julio). Acceso. República Digital. <https://republicadigital.gob.do/eje/acceso/>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (s. f.). Publicaciones. SISTICGE. Recuperado julio de 2020, de <http://sisticge.dominicana.gob.do>.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (s. f.). Inicio. Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1. Recuperado julio de 2020, de <http://311.gob.do>.
- Organización de las Naciones Unidas. (s. f.). eGov Surveys. e-Government Knowledgebase. Recuperado julio de 2020, de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/-eGov-Surveys>.
- Organización de las Naciones Unidas. (s. f.). EGOVKB | United Nations > Data > Country Information > Dominican Republic. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU. Recuperado julio de 2020, de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/51Dominican-Republic>.
- Organización de las Naciones Unidas. (s. f.). EGOVKB | United Nations > About > Overview > E-Participation Index. UN e-Government Knowledgebase. Recuperado julio de 2020, de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/EParticipation-Index>.
- Organización de las Naciones Unidas. (s. f.). Netherlands. Sustainable Development Knowledge Platform. Prefeitura de Belo Horizonte. (s. f.). Empreendimentos do Orçamento Participativo. Recuperado julio de 2020, de <https://prefeitura.pbh.gov.br/estatisticas-e-indicadores/orcamentoparticipativo/empreendimentos>.

- Recuperado julio de 2020, de <https://sustainabledevelopment.un.org/memberstates/netherlands>.
- REACH Singapore. (s. f.). About REACH. Recuperado julio de 2020, de <https://www.reach.gov.sg/about-us/about-reach>.
- REACH Singapore. (s. f.). Public Consultation. Recuperado julio de 2020, de <https://www.reach.gov.sg/participate/public-consultation>
- Reino de Baréin. (s. f.). Submit Your Case. Tawasul. <https://services.bahrain.bh/wps/portal/tawasul>.
- Sustainable Development Solutions Network. (s. f.). About. Sustainable Development Report. Recuperado julio de 2020, de <https://sdgindex.org/about/>. The White House - President Barack Obama. (s. f.). About We the People. We the People: Your Voice in Our Government. Recuperado julio de 2020, de <https://petitions.obama-whitehouse.archives.gov/about/>.
- The White House. (s. f.). About We the People. We the People: Your Voice in Our Government. Recuperado julio de 2020, de <https://petitions.whitehouse.gov/about>.
- Unión Europea. (s. f.). Cómo funciona. Portal de la Iniciativa Ciudadana Europea. Recuperado julio de 2020, de [https://europa.eu/citizens-initiative/how-itworks\\_es#inline-nav-2](https://europa.eu/citizens-initiative/how-itworks_es#inline-nav-2).
- Unión Europea. (s. f.). Inicio. Portal de la Iniciativa Ciudadana Europea. Recuperado julio de 2020, de [https://europa.eu/citizens-initiative/home\\_es](https://europa.eu/citizens-initiative/home_es).
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (s. f.). The ICT Development Index (IDI): conceptual framework and methodology. Desarrollo. Recuperado julio de 2020, de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis/methodology.aspx>.
- Valimised. (2019, marzo). Voting results in detail. <https://rk2019.valimised.ee/en/voting-result/voting-result-main.html>.





## **Misión:**

*Desarrollar competencias y fomentar habilidades sociales en los servidores públicos del Estado Dominicano, a través de la implementación de programas efectivos de formación, profesionalización e investigación, que permitan contribuir a generar un Estado moderno e innovador al servicio de la ciudadanía.*

## **Visión:**

*Ser un referente por la calidad y pertinencia de nuestra oferta formativa para la profesionalización y el mejoramiento continuo del desempeño productivo de los servidores públicos dominicanos.*

## **Valores:**

*Ética e Integridad  
Calidad en el Servicio  
Colaboración y Responsabilidad  
Compromiso*



*Ave. México, esq. Leopoldo Navarro, Edificio de Oficinas Gubernamentales  
"Juan Pablo Duarte", piso 14. Gazcue, Santo Domingo, República Dominicana.  
Teléfono: 809-689-8955 Correo Electrónico: [info@inap.gob.do](mailto:info@inap.gob.do) Website: [www.inap.gob.do](http://www.inap.gob.do)*



inap Rd



@inap\_rd



@inaprd



INAP RD