La relación con la ciudadanía a través del gobierno abierto y gobierno electrónico: el caso de Bahía Blanca

Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital

Issue 4

Autores: Lucía Andrea Díaz

DOI: 10.53857/RLESD.04.2024.08

Publicado: 6 septiembre, 2024

Recibido: 19 agosto, 2023

Cita sugerida: Díaz, L. A. (2024). La relación con la ciudadanía a través del gobierno abierto y gobierno electrónico: el caso de Bahía Blanca, Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital (RLESD), 4, 192-226.

Licencia: Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)

Tipo: Estudio de caso

Resumen

Favorecidos por las mejoras en los niveles de educación y a la diseminación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la ciudadanía ha ido tomando más activamente sus roles y responsabilidades, dejando de ser un receptor pasivo para convertirse en un cliente informado que busca más y mejores servicios a su gobierno. Esto se ha traducido en una demanda creciente de transparencia de sus gobernantes como así también de la posibilidad de participación y colaboración en las decisiones que los afectan. Y ha dado lugar a una nueva relación entre Estado y sociedad, donde ésta adquiere un papel protagónico. Este trabajo explora el nivel acceso y uso del gobierno abierto y adopción de gobierno electrónico que mantienen los habitantes de la ciudad de Bahía Blanca, así como se analizan algunos factores subjetivos que influyen en dichas cuestiones. La recopilación de datos fue efectuada mediante una encuesta realizada para una muestra representativa de la población. De los resultados obtenidos se desprende que se observa un bajo nivel de participación ciudadana, sobre todo en aquellas actividades relacionadas con la política o que requieren de un mayor involucramiento con las cuestiones barriales. Específicamente, se identificó poca interacción entre ciudadanos y el gobierno municipal en términos de

gobierno electrónico.

Abstract

With improvements in education levels and the dissemination of Information and Communication Technologies (ICTs), citizens have become more active in their roles and responsibilities, moving from being passive recipients to informed customers seeking more and better services from their government. This has translated into a growing demand for transparency from those who govern them, as well as the possibility of participation and collaboration in the decisions that affect them. And it has given rise to a new relationship between the State and society, in which the latter acquires a leading role. This paper explores the level of access and use of open government and the adoption of e-government by the inhabitants of the city of Bahía Blanca, as well as some subjective factors that influence these issues. The data collection was carried out through a survey conducted for a representative sample of the population. From the results obtained, it can be seen that there is a low level of citizen participation, especially in those activities related to politics or those that require a greater involvement with neighborhood issues. Specifically, little interaction was identified between citizens and the municipal government in terms of e-government.

Resumo

Favorecidos por melhorias nos níveis de educação e pela disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), os cidadãos se tornaram mais ativos em suas funções e responsabilidades, deixando de ser receptores passivos para se tornarem clientes informados que buscam mais e melhores serviços de seu governo. Isso se traduziu em uma demanda crescente por transparência por parte daqueles que os governam, bem como pela possibilidade de participação e colaboração nas decisões que os afetam. E isso deu origem a uma nova relação entre o Estado e a sociedade, na qual a sociedade assume um papel de liderança. Este artigo explora o nível de acesso e uso do governo aberto e a adoção do governo eletrônico pelos habitantes da cidade de Bahía Blanca, bem como alguns fatores subjetivos que influenciam essas questões. A coleta de dados foi realizada por meio de uma pesquisa com uma amostra representativa da população. Os resultados mostram um baixo nível de participação dos cidadãos, especialmente em atividades relacionadas à política ou naquelas que exigem um envolvimento maior com as questões do bairro. Especificamente, foi identificada pouca interação entre os cidadãos e o governo municipal em termos de governo eletrônico.

Introducción

Durante las últimas décadas, en su rol de votante, usuario y contribuyente, el ciudadano ha

adquirido un rol más activo y mayores responsabilidades, que demanda más y mejores servicios a su gobierno. Esto ha sido posible, en parte, a las mejoras en los niveles de educación y a la diseminación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

La creciente demanda de transparencia hacia sus gobernantes y de participación y colaboración en las decisiones que los afectan han dado lugar a una nueva relación entre Estado y sociedad civil, donde esta adquiere un papel protagónico que se ha cristalizado en el concepto de Gobierno Abierto**.** El Gobierno Abierto se postula como un renovado paradigma de reforma y de gestión del Estado que busca una apertura de la administración pública que fomente un aumento de la participación de la ciudadanía, a la vez que se promueva la rendición de cuentas de los que administran, logrando una mayor eficacia y mejor funcionamiento del sistema (Criado et al., 2013; Ganapati y Reddick, 2012; Lathrop y Ruma, 2010; McDermott, 2010; Ruvalcaba-Gomez et al., 2018).

Asimismo, la disponibilidad y aplicación de nuevas tecnologías sociales ha permitido facilitar la interacción entre los actores sociales y gubernamentales, que se traducen en relaciones más transparentes, participativas y colaborativas (Criado et al. 2013; Ganapati y Reddick, 2012; Gonzalez-Zapata y Heeks 2015; Lathrop y Ruma, 2010; Lee y Kwak, 2012; McDermott, 2010; Meijer et al. 2012).

En este sentido, una de las reformas estatales que mayor avance ha presentado en los últimos años ha sido la transformación digital de la administración pública (Oszlak, 2020). Esta se asocia al concepto de Gobierno Electrónico, entendido como aquel que aplica las TIC a los procedimientos que involucra la gestión pública, como herramientas para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos, así como la posibilidad de brindar servicios a la ciudadanía, considerando las necesidades y demandas específicas de los usuarios (Pando y Poggi, 2020).

Diversas investigaciones recientes muestran que en el último decenio se han multiplicado significativamente las iniciativas de Gobierno Abierto, en diferentes contextos políticos e institucionales (Kaufman, 2014; Oszlak, 2014; Criado y Rubalcaba, 2016; Rodríguez y Grandinetti 2012; Naser, et.al. 2017), especialmente desde el Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto (2009) de la presidencia de Obama en Estados Unidos, y el establecimiento de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en 2012, en el marco de las Naciones Unidas. La mayoría de las experiencias en la materia abordadas por la literatura académica, sin embargo, se refiere al nivel nacional y regional. Aún son escasos los estudios referidos al ámbito local de gobierno y menos aún aquellos que analicen el fenómeno desde el lado de la demanda, es decir la adopción y uso de tales herramientas por parte de la ciudadanía (Weeradoky et al., 2016). Teniendo en cuenta que, en la actualidad, más de la mitad de la población mundial vive en áreas urbanas (Banco Mundial, 2023), mientras que en América Latina esa cifra alcanza el 80% y, en Argentina asciende a más del 90% (INDEC, 2010).En este contexto, las ciudades se convierten en un espacio en el cual la relación entre gobierno-ciudadanía se vuelve más estrecha y posible, que habilita una mayor incidencia en

la elaboración de políticas.

Según Belanche et al. (2016), la percepción de los ciudadanos es importante para los gobiernos locales, donde poseen un impacto más directo en la representación política y en la provisión de servicios en sus comunidades. Este trabajo se orienta en tal sentido, mediante un aporte sobre el grado de adopción de las iniciativas y acciones de gobierno abierto y gobierno electrónico que mantiene la ciudadanía en estos aspectos a nivel local.

El presente análisis se centra en la ciudad de Bahía Blanca, ubicada al sudoeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina. Esta ciudad se caracteriza por poseer un gran avance en materia de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico: Desde el año 2001 se ha destacado por la implementación de la apertura de datos, como las órdenes de compras del Municipio y declaraciones juradas de funcionarios de gobiernos, y del sistema de Presupuesto Participativo que habilita a los ciudadanos a participar en la toma de decisiones sobre los recursos y gastos de un porcentaje del presupuesto municipal.

En el 2012 incorpora dentro de su organización política gubernamental la idea de gobierno abierto, con la creación de la Agencia (luego Secretaría) que tendría a su cargo la promoción de los principios fundamentales de tal paradigma. La misma ha permanecido vigente hasta la actualidad, pese a los cambios políticos de las diferentes gestiones municipales. Del mismo modo, mediante un programa de modernización, el municipio ha desarrollado mejoras en sus sistemas internos de gestión, de trámites y servicios que brinda al ciudadano (Bogado, 2017; Yervoni, 2017).

La localidad de Bahía Blanca se ha vuelto una de las ciudades más transparentes de Argentina de acuerdo a los últimos índices de medición de gobierno abierto. Según el Índice Nacional de Páginas Web Municipales (INPWM), Bahía Blanca se ubica en el séptimo puesto a nivel nacional (CIPPEC, 2014) y en el tercer puesto según el Índice de Transparencia Municipal de Argentina (ITMA) (Ciucci et al., 2019). Además, por segundo año consecutivo (2021 y 2022) la ciudad se ubicó en el primer puesto del Índice de Datos Abiertos de Ciudades Argentinas[1] manifestando un grado de apertura del 100%. También, se ha destacado por presentar un buen desempeño en ciertos indicadores de transparencia, tales como las solicitudes de información pública por parte de la ciudadanía (Alderete, et.al, 2023).

El objetivo de este trabajo es realizar una aproximación del grado de conocimiento y adopción de las herramientas de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico que desde hace varias décadas desarrolla el Municipio de Bahía Blanca, por parte de los ciudadanos, a través de un análisis exploratorio-descriptivo con datos primarios. En este sentido, el trabajo contribuye a expandir la literatura sobre estas nociones en la región de América Latina y en particular de Argentina.

En lo que respecta al gobierno electrónico, existe una preponderancia de estudios que explican la adopción a través de la página web de los gobiernos como herramienta

fundamental. Sin embargo, el análisis ha estado centrado desde la perspectiva del gobierno y no tanto en los factores del comportamiento de los ciudadanos. En este aspecto, el presente trabajo brinda un aporte a la literatura empírica ya que analiza el gobierno electrónico con foco en el ciudadano/usuario de la plataforma online.

Este tipo de investigaciones son relevantes porque permiten caracterizar el acceso y uso de las herramientas de GE por parte de los ciudadanos, brindando la posibilidad de contar con un diagnóstico que sirva a los agentes gubernamentales para tomar decisiones y medidas de política con un mayor grado de eficiencia y alcance, fortaleciendo la relación gobierno-ciudadano.

Para ello, en primer lugar, se realiza una breve revisión bibliográfica sobre los conceptos teóricos desarrollados y, de los principales antecedentes en la materia. Luego, se procede con el análisis empírico mediante la utilización de los datos obtenidos en una encuesta realizada a fines del 2021 en la ciudad del estudio de caso. Posteriormente, se esbozan los principales resultados y las conclusiones de la investigación.

Marco Teórico

En los años más recientes, los países en todo el mundo han presentado transformaciones que han conducido a importantes avances en la modernización del Estado y del sector público a través de un énfasis en el fortalecimiento de la transparencia y modernización tecnológica, con el objetivo de una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos.

En este contexto, el Gobierno Abierto (GA) ha dado lugar al debate de ideas sobre la relación dialéctica entre el sector gubernamental y la sociedad, tanto en el ámbito de la gestión pública, como en el terreno académico. Si bien el concepto de GA no es nuevo[2], en la actualidad se presentan una pluralidad de definiciones y abordajes del mismo.

Algunos autores han considerado el concepto de GA como una relación de colaboración entre el Estado y la ciudadanía, en la cual esta última adquiere un rol de liderazgo dada la disponibilidad y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) (Criado et.al., 2013; Ganapati y Reddick, 2012; Lathrop y Ruma, 2010).

Por su parte, Criado et.al. (2018), señalan que las iniciativas de GA se abordan desde dos enfoques principales: uno tecnológico, referido a cuestiones de gobierno digital y la eficiencia en los procesos de gestión; y otro social, relacionado a temas de democratización y participación ciudadana.

Pese que aún se presenta un extenso debate sobre los principios del GA, así como el camino a seguir por los gobiernos en gestión pública, suele señalarse que el GA se configura en tres pilares básicos: la transparencia, la participación y la colaboración, los cuales deben ser considerados de forma articulada. Estos se refieren al compromiso de garantizar que todos los aspectos de la forma en que el Gobierno y los servicios públicos son administrados y

ejecutados, estén abiertos públicamente y bajo la supervisión de la sociedad (*transparencia*). Asimismo, implica que se acompañe con una progresiva expansión de espacios de diálogo, participación y debate en conjunto con los ciudadanos, otorgando un mayor protagonismo e implicación de la ciudadanía en los asuntos públicos (*participación)*; y que fomente la *colaboración* entre el gobierno y los diferentes sectores de la sociedad para encontrar mejores soluciones a los problemas públicos que cada vez resultan más complejos, aprovechando el potencial y recursos disponibles en los diferentes sectores de la sociedad (Ramírez-Alujas, 2011; Ramírez-Alujas y Cruz-Rubio, 2021; Oszlak, 2020).

El principio de la transparencia está fuertemente asociado con la apertura de datos (*open data)*, que refiere al derecho al acceso y uso de la información pública por parte de la ciudadanía de manera libre (Naser y Ramirez Alujas, 2017). Es decir, datos que se publican sin tratar, información de tipo primario que puede ser usados, reusados y distribuidos (García, 2014).También se suele relacionar a la transparencia con la noción de rendición de cuentas (*accountability)*, vinculado a la obligación de los mandatarios públicos de informar a los ciudadanos de "los actos que llevan a cabo como resultado de una delegación de autoridad" (Sosa, 2011:4).

Lo anterior demuestra que el principio de transparencia se mueve entre el acceso a la información y rendición de cuentas, como una triada que proclama por una gestión gubernamental que permita a la ciudadanía conocer con claridad el conjunto de reglas, regulaciones y procedimientos que la sustentan, así como las decisiones que se toman y los impactos de las mismas.

A su vez, se suele distinguir entre *transparencia activa* y *transparencia pasiva*. La primera consiste en la obligación del gobierno de la difusión periódica de los datos públicos, de libre acceso y reutilizables, necesaria para una evaluación social de su desempeño. Esta comprende "la explicitación de las funciones, actividades, dotación, presupuesto, objetivos, indicadores de gestión, sistemas de atención al público, entre otros, y debe estructurarse de modo que permita la comparación de un ejercicio y otro" (Ferreiro, 1999:8) Del otro lado, la *transparencia pasiva*, refiere al ejercicio del derecho ciudadano al acceso a la información pública con la convicción de que la información que posee el Estado debe ser accesible y pública, es decir, es información que se brinda a demanda (Sosa, 2011).

Por otra parte, dentro del paradigma de GA la *participación ciudadana* aparece como un elemento clave mediante la cual el ciudadano deja de ser un actor pasivo receptor de bienes y servicios o sujeto de regulación, para transformarse en un activo protagonista de procesos y toma de decisiones frente a las necesidades de la sociedad (Sánchez González, 2015).

En la vasta bibliografía especializada se suele considerar a la participación ciudadana como un tipo de práctica social y política que supone la intervención de la sociedad civil en la esfera de lo público, que permite la interrelación entre ciudadanos y el Estado en la definición (directa o indirectamente) de las acciones y políticas públicas (Cunill, 1991; Font y Blanco, 2003)

La participación ciudadana representa una de las formas más efectivas y extendidas de práctica de gobierno abierto, que históricamente ha sido motivada por las interacciones físicas como encuentros, reuniones, asambleas, grupos de trabajo. Actualmente, gracias a los cambios provistos por las TIC, la relación gobierno-ciudadanos ocurre a través de las plataformas digitales donde la opinión y las contribuciones de los ciudadanos son compartidas (Cantador et al., 2020; Zheng y Schachter, 2017).

El incremento en la participación ciudadana mediada por las herramientas tecnológicas es explicado y acompañado por el declive de la confianza en los actores políticos tradicionales (sobre todo en los partidos políticos) y por la baja tendencia de involucramiento con los modos de participación tradicionales, sobre todo de las poblaciones (Graziar y Nahr, 2020).

De forma simple e inmediata, introducir tecnología se ha vuelto cotidiano en todos los aspectos, pero también en la administración pública, que han permitido nuevos esquemas de gobernabilidad y de desarrollo de herramientas de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía (Abu-Shanab, 2015; Criado et.al., 2013; Gil-García et al., 2017; Meijer et al., 2012; Scholl et al. 2012; Wijnhoven et al. 2015).

No obstante, tal como lo señala Bryer (2013), la tecnología por sí sola no tiene la capacidad de involucrar al ciudadano. Aunque los gobiernos puedan brindar medios o plataformas para participar, resulta necesario identificar distintos aspectos al momento de diseñar mecanismos de participación que logran motivar a los ciudadanos para involucrarse en el proceso de la toma decisiones en todas sus instancias (Bertot et al, 2012; Bonson et al., 2015).

En este contexto, a la par del desarrollo del GA, se ha instalado otro concepto de gran relevancia como es el Gobierno Electrónico. Si bien existe una tendencia a tomar ambos conceptos como sinónimos cada uno posee características que los diferencian. Se asocia el GE con el uso y la aplicación de las TIC y sus herramientas en el sector público y para la prestación de servicios públicos, con la finalidad de mejorar la prestación de los mismos, como así también el rendimiento, la eficiencia y eficacia de los procesos gubernamentales (Cruz-Rubio, 2015).

En tal sentido, el GE se orienta más a la eficacia y eficiencia de las administraciones públicas, a través del uso de las tecnologías, mientras que el GA está orientado a una nueva y mejor forma de gobernar, de relacionarse y gestionar (Oszlak y Kaufman, 2014). En definitiva, el objetivo del GE es el de mejorar las capacidades de comunicación y optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales pero que, a diferencia del GA, no implica necesariamente un cambio en los valores ni en los principios que rigen el desempeño del sector público y la forma en la que éste se relaciona con los ciudadanos (Cruz- Rubio, 2015).

En este sentido, “el GA sería el fin en tanto que el GE sería el medio o, en todo caso, uno de ellos” (Oszlak y Kaufman, 2014:38). Así, “el gobierno abierto trasciende al gobierno

electrónico en un aspecto crucial: mientras el gobierno electrónico es una cuestión de gestión, el gobierno abierto es una cuestión de poder. Pero aunque lo trasciende, necesariamente lo incluye" (López, 2013:2)

El GE se presenta como un promotor del GA, que permite mejorar la gestión interna a través de la digitalización de trámites y comunicación con los ciudadanos, fundamentalmente, a través de páginas web. Las mismas son una de las principales herramientas de GE utilizadas por los municipios, a través de las cuales tanto estos últimos como los ciudadanos, "brindan, acceden a y solicitan información de manera bidireccional, para mejorar la gestión y la administración de las ciudades, hacer más eficientes los tiempos y los costos y acercar las políticas públicas a los ciudadanos" (Pando y Fernández Arroyo, 2013: 6).

Los gobiernos en el mundo han implementado GE con el objetivo de beneficiarse como proveedores de los servicios públicos, así como beneficiar a los ciudadanos que son mayormente los usuarios de tales servicios (Weeradoky et al., 2016; Gupta et al., 2016; Chen, 2010; Teo, et al., 2008; Jaeger, 2003).

Uno de los principios fundamentales para la adopción del gobierno electrónico es crear conciencia entre los tomadores de decisiones, en este caso los ciudadanos. Es decir, que los ciudadanos estén informados sobre la transformación llevada a cabo en la Administración Pública en términos de innovación y los objetivos, ventajas y desventajas asociadas a la misma (Giffinger et al, 2007).

La *adopción del gobierno electrónico* (AGE) por los ciudadanos ha sido definida como la intención de los ciudadanos de involucrarse en el gobierno electrónico para recibir y proveerse de información, y requerir servicios gubernamentales (Warkentin et al., 2002). Es decir, se refiere al deseo de usar los servicios de gobierno (Carter y Bélanger, 2005), como los sitios web gubernamentales, tanto para buscar o solicitar información como para realizar actividades que implican cierta transacción, tales como el registro online, el acceso a bases de datos, etc. (Wang y Liao, 2008)

Para analizar la situación de un gobierno en cuanto a sus avances en GE, referidos específicamente al acceso y uso de la página web oficial por parte de la ciudadanía, algunos autores han señalado que es necesario entenderlo como un proceso de adopción gradual que sigue al menos tres fases, que no son interdependientes ni consecutivas, sino que cada una persigue un objetivo distinto y requiere de diferentes costos, conocimiento y nivel de uso de las TIC. Así, se distinguen las etapas de: *interacción*, *transacción* y *transformación*, las cuales implican, cada una, un aumento en el nivel de preparación digital de los ciudadanos para el uso de la web municipal (Torres et. al. 2010; Urquiza y Suarez, 2011; Porrúa Vigón, 2004).

Siguiendo el marco conceptual de Pando y Fernández Arroyo (2013) y el análisis realizado por Alderete y Díaz (2021), se pueden distinguir tres etapas o niveles de *adopción del*

gobierno electrónico (AGE): etapa *informativa, interactiva y colaborativa*. La primera evalúa la accesibilidad del ciudadano a la información y datos básicos sobre el municipio de interés, tales como información institucional, información socioeconómica, normativa municipal, etc. Por su parte, la etapa interactiva comprende en el contexto del sitio web municipal, el acceso a la web para realizar trámites, obtener o descargar datos que permitan al ciudadano una acción posterior, tales como descargar formularios, guía de trámites, mapas, etc. Por último, la etapa colaborativa implica una instancia de transformación y creación de parte del ciudadano, tal como el uso de los datos de gobierno para la creación de aplicaciones, de consultas de negocios, de investigaciones, etc.

Por otro lado, diversos estudios han analizado que ciertos factores socio-demográficos como el género, el nivel educativo, la edad o la condición laboral, influyen en el grado de AGE, de manera significativa (Akman et al., 2005; Chen, 2010; Mensah et.al., 2020; Hung et al., 2020; Mensah, 2018; Belanche et al., 2016; Al-Jamal & Abu-Shanab, 2015; Sharma, 2015).

Respecto a la edad, en algunos estudios, suele asumir un efecto significativo sobre la intención de uso de los servicios de GE (Hung et al., 2020; Sharma, 2015; Al-Jamal & Abu-Shanab, 2015), y no significativo en otros (Mensah & Mi, 2018). En particular, autores como Hung et al. (2020), Sharma (2015) y Al-Jamal & Abu-Shanab (2015), la asocian de forma negativa a la AGE.

Metodología

En el presente trabajo se utilizó una metodología basada en un análisis exploratorio-descriptivo acerca de la relación que mantienen los ciudadanos de Bahía Blanca en materia de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico con el Municipio.

Particularmente, para el estudio del acceso y uso de la página web oficial por parte de los ciudadanos, se utilizaron tablas cruzadas o de contingencia con el objetivo de establecer relaciones entre el nivel de adopción del gobierno electrónico (AGE) y las variables que lo explican como el género, edad y nivel educativo. Esto último, en línea con Alderete y Díaz (2019) y Díaz y Gutiérrez (2021).

En tal sentido, se procedió a analizar el grado de AGE que presentan los ciudadanos y cómo se distribuyen éstos según las tres etapas o niveles señalados en el marco teórico (nivel informativo, interactivo y colaborativo). Para construir la AGE se preguntó a los ciudadanos si ha visitado la página web de la Municipalidad de Bahía Blanca en los últimos 12 meses para realizar las siguientes actividades: obtener información; descargar base de datos; solicitar por internet datos sobre el Gobierno (por ejemplo, para investigar, crear aplicaciones móviles, tomar decisiones) y realizar trámites. La pregunta es de opciones múltiples y contempla el tipo de interacción en una escala ordinal (desde lo más simple a lo más complejo).

Sobre la base del marco teórico, AGE toma valor 0 si el ciudadano no ha visitado la web y,

por tanto, no ha realizado actividades de gobierno electrónico; 1 si el ciudadano ha visitado la web para obtener información; 2 si el ciudadano ha visitado la web para realizar trámites; y 3 si visitó la web para descargar datos del gobierno o usar datos abiertos.

Para ello se utilizaron los datos obtenidos de una encuesta realizada en la ciudad de Bahía Blanca durante el mes de diciembre de 2021, titulada Encuesta de Proyecto de Unidad Ejecutora, (EPUE-2021 de aquí en más). La misma se enmarca dentro del Proyecto de Unidad Ejecutora (PUE) titulado "Inclusión social sostenible: Innovaciones y políticas públicas en perspectiva regional", que ha sido llevado a cabo por un conjunto de investigadores y becarios desde el 2017 en el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IIESS) del CONICET.

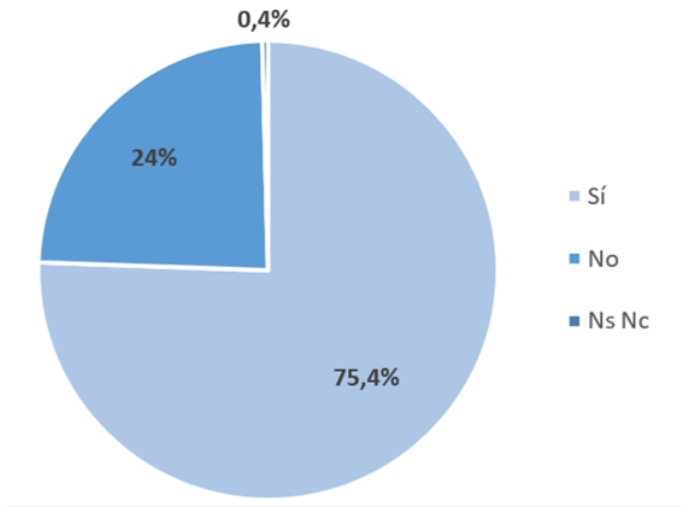
La EPUE-2021 alcanzó un tamaño muestral de 1421 hogares, que suman un total de 4199 personas[3], triplicando el tamaño muestral típico de la Encuesta Permanentes de Hogares (EPH), encuesta que es realizada por el INDEC a lo largo de los cuatro trimestres del año, y que hasta el momento ha sido la principal fuente de información de frecuencia regular sobre empleo y condiciones de vida de los hogares de la ciudad, objeto de estudio (y en los principales aglomerados urbanos del país).

A su vez, la EPUE-2021 logró tener una excelente cobertura de los barrios más vulnerables de la ciudad, por lo que esta encuesta resulta representativa de toda la población de Bahía Blanca. También, la EPUE-2021 indaga sobre una gran cantidad de variables socio-económicas y de condiciones de vida de las familias bahienses, incluyendo por primera vez indicadores que no están incluidos en otras fuentes de datos de recolección habitual tales como el de seguridad alimentaria, situación habitacional, conocimiento y uso de instrumentos de financiación, redes sociales y gobierno abierto.

Resultados

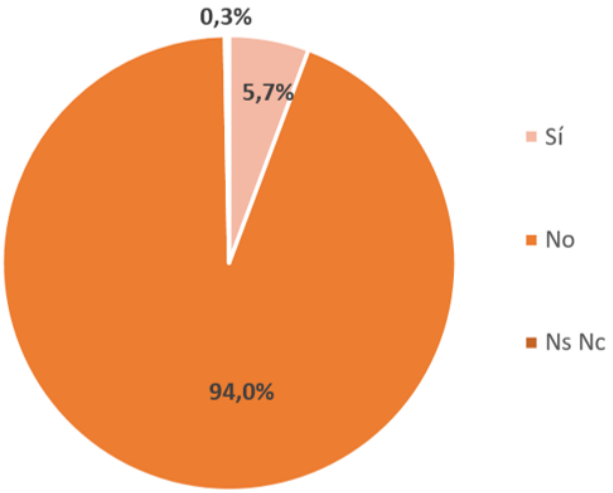
Con los datos recolectados de la EPUE-2021 se pudo obtener información sobre algunos de los principios que se contemplan en el GA como lo es la transparencia pasiva. En tal sentido, se observa que, pese a que más del 75% de los encuestados están al tanto del derecho que tienen a conocer datos del sector público, lo que en la literatura se conoce como Derecho de Acceso a la Información Pública (Figura 1), apenas el 5,7% ha solicitado datos sobre el gobierno local en la misma Municipalidad (Figura 2). Este resultado indica un bajo nivel de transparencia pasiva o de demanda, por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca.

Figura 1. Derecho a conocer datos del Gobierno/Sector Público



Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE 2021.

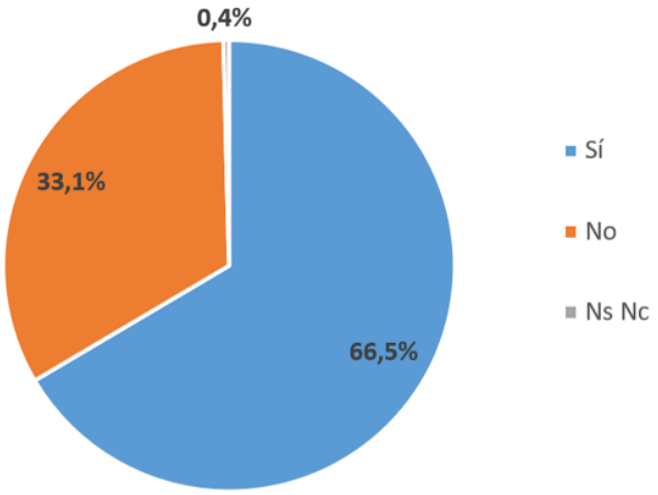
Figura 2. Solicitud de datos sobre el gobierno a la MBB los últimos 12 meses



Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE 2021.

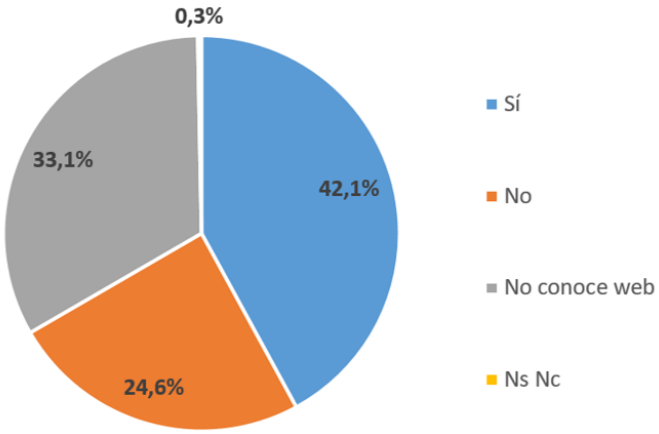
La EPUE-2021, a su vez, permitió recabar datos sobre el conocimiento (Figura 3) y uso de la página web del Municipio de Bahía Blanca por parte de los ciudadanos (Figura 4). De los mismos, se desprende que si bien más de la mitad de los encuestados conoce el sitio web de la Municipalidad (66,5%), sin embargo, menos del 50% ha visitado la misma en el transcurso del 2021.

Figura 3. Conocimiento de la página web de la Municipalidad



Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Figura 4 . **Visita a la página web del MBB en el 2021**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Por otra parte, teniendo en cuenta la definición de Adopción de Gobierno Electrónico (AGE), en sus diferentes etapas, se observa que más del 60% de los encuestados no realiza actividades de GE, mientras que entre aquellos que realizan GE predomina el nivel interactivo (17,5%), seguido del 15,5% a nivel informativo y apenas el 3,2% a nivel colaborativo (Tabla 1). Estos datos delatan que es relativamente bajo el porcentaje de la población encuestada que practica GE, y aquellas personas que sí han visitado la página web del Municipio de Bahía Blanca lo han hecho para realizar trámites. Finalmente, en el nivel más complejo de uso o transacción online con el gobierno, se reduce ampliamente el porcentaje de la ciudadanía participante.

Estos resultados coinciden, en parte, con los encontrados en Díaz y Gutiérrez (2021) y Alderete et. al. (2022), en los cuales se analiza la información recopilada mediante una encuesta online dirigida a la población de Bahía Blanca que distingue el periodo previo a la declaración de pandemia por el virus covid-19 y el periodo durante la misma. Según Díaz y

Gutiérrez (2021), durante el período previo a la pandemia, el 35,12% de los encuestados no realizaba GE y entre quienes sí lo hacían la predominaba el nivel interactivo (33,54%), seguido del 26,69% a nivel colaborativo y el 13,7% lo hacía a nivel informativo. Luego, en la etapa iniciada a partir de la declaración de la pandemia, el trabajo señala que hubo una leve disminución del total de encuestados que realizaron acciones de GE y que dentro de los que sí accedieron a practicarlo, predominaba el nivel informativo (27,24%), seguido de quienes lo hicieron a nivel interactivo (22,05%) y a nivel colaborativo (13,70%). Estos últimos datos se asimilan, a su vez, a los alcanzados por Alderete y Díaz (2021), en cuanto a que a medida que se complejiza el nivel de AGE disminuye el número de personas que lo realizan.

Tabla 1. Tabla de frecuencia de Nivel de Adopción del GE

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
No realiza	887	63.7%	63.8%	63.8%
Informativo	215	15.4%	15.5%	79.2%
Interactivo	244	17.5%	17.5%	96.8%
Colaborativo	45	3.2%	30.2%	100%
Total	1391	99.99%	100%	
Perdidos	1	0.1%		
Total	1392	100%		

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Siguiendo el trabajo de Alderete y Díaz (2019) y el de Díaz y Gutiérrez (2021) se replicó para la EPUE-2021 el análisis de las relaciones entre el nivel de AGE y los factores demográficos como el género, edad y nivel educativo, mediante tablas cruzadas. Como puede observarse en la Tabla 2, tanto en los hombres como en las mujeres encuestadas la mayoría no realiza GE y aquellas personas que sí lo hacen lo realizan principalmente en el nivel interactivo. Luego, en una proporción idéntica en ambos géneros (15,5%) le sigue el nivel informativo. Mientras que en nivel más complejo (colaborativo) se observan números que apenas superan el 3% tanto en las mujeres como hombres de la muestra. No obstante,

resulta importante aclarar que del total de personas que respondieron la encuesta fueron más mujeres que hombres (67% y el 33% respectivamente) y que, además, la relación entre AGE y género no resulta significativa (con un valor estadístico chi cuadrado igual a 0,317).

Tabla 2. Relación AGE y género

AGE		Femenino	Masculino	Total
No Realiza	N	598	289	887
	%	64,2%	63%	63,8%
Informativo	N	144	71	215
	%	15,5%	15,5%	15.5%
Interactivo	N	161	83	244
	%	17,3%	18,1%	17,5%
Colaborativo	N	29	16	45
	%	3,1%	3,5%	3,2%
Total	N	932	459	1391
	%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Luego, se procedió a analizar la relación entre AGE y la edad (Tabla 3). Respecto de la edad, la mayoría de las personas encuestadas (40,3%) tiene entre 36 y 55 años, seguido por aquellas de 56-75 años (27,1%) y de 16-35 años (26,2%) y, en menor medida aquellas entre 76 a 95 años de edad (6,4%). Se destaca que en todos los rangos etarios predomina la no realización de GE. Luego, en el rango intermedio (de 36 a 55 años) predomina el nivel interactivo de GE, mientras que aquellos entre 56 y 75 años realizan GE en la misma proporción en los niveles informativo y colaborativo. En el caso de los más jóvenes,

predomina el nivel menos complejo. Finalmente, en el grupo de encuestados de mayor edad (76-95 años) prevalece el nivel interactivo, mientras que se registra una nula participación en el nivel más complejo (colaborativo). La relación entre la edad y la AGE resulta ser significativa y negativa, por lo tanto, se puede afirmar que los grupos de encuestados de mayor edad realizan menos GE que aquellos que son más jóvenes quienes, a su vez, practican GE en niveles de mayor complejidad.

Tabla 3. Relación AGE y edad

AGE		**16-35**	**36-55**	**56-75**	**76-95**	**Total**
No Realiza	N	209	331	264	80	884
	%	57,6%	59,1%	70,4%	89,9%	63,7%
Informativo	N	69	90	51	4	214
	%	19%	16,1%	13,6%	4,5%	15,4%
Interactivo	N	66	122	51	5%	244
	%	18,2%	21,8%	13,6%	5,6%	17,6%
Colaborativo	N	19	17	9	0	45
	%	5,2%	3%	2,4%	0%	3,2%
Total	N	363	560	375	89	1387
	%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Por otra parte, respecto al máximo nivel educativo alcanzados de los encuestados se encuentra que la mayoría cuenta con el nivel secundario (37,5%), seguido del nivel universitario (25,6%), nivel primario (17,3%), nivel terciario (15,4%) y nivel posgrado (2,7%). Si se analiza la relación entre AGE y el nivel educativo (Tabla 4), que resulta ser

significativa, en el nivel colaborativo predominan aquellos encuestados con nivel máximo universitario o posgrado, mientras que tanto para las personas con secundario la mayoría no realiza GE y en menor medida lo hacen, pero a niveles de baja complejidad.

Tabla 4. Relación AGE y nivel educativo

AGE		Primario o menos	Secundario	Terciario	Universitario	Posgrado	Otras situaciones[4]	Ns Nc	Total
No realiza	N	227	384	107	147	10	5	7	887
	%	92,28 %	73,56%	50%	41,3%	27%	71,43%	77,8%	63,8%
Informativo	N	7	69	37	86	12	2	2	215
	%	2,85%	13,22%	17,3%	24,2%	32,4%	28,57%	22,2%	15,5%
Interactivo	N	11	63	68	92	10	0	0	244
	%	4,47%	12,07%	31,8%	25,8%	27%	0%	0%	17,5%
Colaborativo	N	1	6	2	31	5	0	0	45
	%	0,4%	1,15%	0,9%	8,7%	13,5%	0%	0%	3,2%
Total	N	246	522	214	356	37	7	9	1391
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Por último, respecto a la situación de empleo se resalta que el 61,8% del total de encuestados se encuentra ocupado mientras que la tasa de desocupación alcanza a un 7%. Por otro lado, los jubilados representan el 18,8% de la muestra, la categoría ama de casa un 7,6% y estudiante un 3,6%.

Al analizar la relación entre la condición laboral y AGE (Tabla 5), se observa que la misma resulta estadísticamente significativa. Sólo en la categoría ocupado predomina el nivel colaborativo. Mientras entre los estudiantes prevalece el nivel informativo. Respecto a los jubilados casi el 80% no realiza GE al igual que sucede con la categoría ama de casa y desocupado. Estos resultados coinciden con el encontrado en Alderete y Díaz (2019) en cuanto a que la mayoría de los que realizan el nivel más avanzado de GE son los que se encuentran ocupados.

Tabla 5. Relación AGE y condición laboral

AGE		Ocupado	Desocupado	Desalentado	Ama de Casa	Estudiante	Jubilado	Otro	Ns Nc	Total
	N	492	35	8	81	28	207	29	7	887
No realiza	%	57,3%	66%	80%	76,4%	56%	79%	82,86%	43,8%	63,8%
Informativo	N	150	8	2	11	14	25	2	3	215
	%	17,5%	15,1%	20%	10,4%	28%	9,5%	5,71%	18,8%	15,5%
	N	181	9	0	14	6	26	3	4	244
Interactivo	%	21,1%	17%	0%	13,2%	12%	9,9%	8,57%	25%	17,5%
Colaborativo	N	36	1	0	0	2	4	0	2	45
	%	4,2%	1,9%	0%	0%	4%	1,5%		12,5%	3,3%
	N	859	53	10	106	50	262	35	16	1391
Total	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

,

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

En el marco de análisis del grado de AGE que la población de Bahía Blanca tiene, resulta interesante observar cómo este se relaciona con el acceso al servicio de internet por medio de una banda ancha fija, o a través de la telefonía móvil (celular) y a la tenencia de una computadora en su hogar. Dichas relaciones resultaron estadísticamente significativas.

Según los datos recolectados de la EPUE-2021, se puede ver que, en primer lugar, si bien casi el 87% de los encuestados tiene acceso a internet fija en su vivienda, la mayoría de los mismos (aproximadamente 60%) no realiza AGE y entre quienes sí lo practican predominan los niveles interactivo o informativo (19,5% y 17%, respectivamente) (Tabla 6). Asimismo, si se analiza la relación por nivel de AGE (ver Anexo 1) se observa que aquellos que realizan GE en el nivel colaborativo en su totalidad tienen acceso a internet fija, y los que lo hacen en los otros niveles más del 95% cuenta con dicho servicio.

Tabla 6. Relación AGE y acceso a internet de banda ancha fija

AGE		Acceso	Sin acceso	Ns Nc	Total
No Realiza	N	719	166	2	887
	%	59,6%	91,2%	100%	63,8%
Informativo	N	208	7	0	215
	%	17,2%	3,8%	0%	15,5%
Interactivo	N	235	9	0	244
	%	19,5%	4,9%	0%	17,5%
Colaborativo	N	45	0	0	45
	%	3,7%	0%	0%	3,2%
Total	N	1207	182	2	1391
	%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Por otro lado, el 85% de los encuestados manifestaron tener un teléfono móvil con pack de datos, no obstante, la mayor parte no realiza GE (61%) y quienes sí lo practican lo hacen en niveles de baja complejidad con porcentajes inferiores al 20% de la población de referencia (Tabla 7). Al realizar un análisis por nivel de AGE, se observa que de aquellos encuestados que realizan AGE en el nivel interactivo y en el colaborativo, más del 93% posee un celular con pack de datos móviles.

Tabla 7. Relación AGE y acceso a celular con datos móviles

AGE		**Acceso**	**Sin acceso**	**Total**
No Realiza	N	720	163	883
	%	61,1%	79,1%	63,8%
Informativo	N	188	25	213
	%	16,0%	12,1%	15,4%
Interactivo	N	229	15	244
	%	19,4%	7,3%	17,6%
Transaccional	N	41	3	44
	%	3,5%	1,5%	3,2%
Total	N	1178	206	1384
	%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Con estos resultados se puede deducir que aquellos encuestados que han realizado GE en los niveles con un mayor grado de complejidad, ya sea para realizar trámites y/o para descargar, utilizar datos de la página web del Municipio, han tenido acceso a internet, ya

sea con banda ancha fija en su hogar o mediante el celular con pack de datos.

Finalmente, si bien más del 72% de los encuestados posee una computadora en su hogar, sólo el 44% de los mismos realiza GE, fundamentalmente en los niveles interactivo e informativo (Tabla 8).

Tabla 8. Relación AGE y tenencia de computadora

AGE		Acceso	Sin acceso	Total
No Realiza	N	559	326	885
	%	55,7%	85,1%	63,9%
Informativo	N	185	29	214
	%	18,4%	7,6%	15,4%
Interactivo	N	217	26	243
	%	21,6%	6,8%	17,5%
Transaccional	N	42	2	44
	%	4,2%	0,5%	3,2%
Total	N	1003	383	1386
	%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Con los datos señalados, se puede inferir que el acceso a internet tanto por banda ancha fija como en el celular, así como la tenencia de una computadora en el hogar no explicaría una mayor adopción de Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca. Esto plantea algunos interrogantes que sería interesante analizar en investigaciones futuras, que permitan interpretar otros factores influyentes en la AGE. Asimismo, se estudió la relación entre el nivel de AGE y la situación de vulnerabilidad (o no) del barrio en que habitan las

personas encuestadas. Según los datos recolectados de la EPUE-2021, a diciembre de 2021, un 20% de la población de Bahía Blanca habitaba en barrios vulnerables.

La identificación de los barrios vulnerables fue realizada por la Secretaría de Estadísticas de la Municipalidad de Bahía Blanca (MBB) en el año 2019 a partir de un relevamiento del acceso a servicios en cada barrio de la ciudad (REVAB, 2019). Los barrios vulnerables, a su vez, fueron clasificados en barrios en situación “regular”, “mala” y “muy mala”[4].

Como puede observarse en la Tabla 9, las personas que viven en condiciones barriales con algún grado de vulnerabilidad presentan un mayor porcentaje de no realización de GE que las que habitan en barrios no vulnerables. Por lo que se evidencia que vivir en situaciones adversas en cuanto al hábitat, ya sea por cuestiones propiamente edilicias de la vivienda, como por falta de infraestructura urbana, acceso a los servicios públicos básicos (agua potable, electricidad, gas) o alguna otra condición informal o irregular, provoca limitaciones para que los ciudadanos puedan adoptar alguna interacción con el Gobierno mediante la plataforma digital.

Tabla 9. Relación AGE y vulnerabilidad barrial

AGE		**Barrio No Vulnerable**	**Barrio con Vulnerabilidad**			**Sin identificar**	**Total**
			Regular	***Mala***	***Pésima***		
No Realiza	N	694	88	51	49	5	887
	%	60,5%	83%	76,1%	79,0%	62,5%	63,8%
Informativo	N	193	9	4	8	1	215
	%	16,8%	8,5%	6,0%	12,9%	12,5%	15,5%
Interactivo	N	220	7	10	5	2	244
	%	19,2%	6,6%	14,9%	8,1%	25,0%	17,5%
Transaccional	N	41	2	2	0	0	45
	%	3,6%	1,9%	3,0%	0,0%	0,0%	3,2%
Total	N	1148	106	67	62	8	1391
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Otra de las cuestiones que se ha podido conocer y analizar gracias a los datos recolectados mediante la EPUE-2021, es la referida al nivel de participación ciudadana de los habitantes de Bahía Blanca, entendida como un pilar fundamental del Gobierno Abierto.

En tal sentido, en la EPUE-2021 se les preguntó a los encuestados si en el último año habían participado en alguna de las actividades con el principio de participación ciudadana. Como puede verse en la Tabla 6 se observan números relativamente bajos. No obstante, las actividades que más participación han tenido en el 2021 son aquellas relacionadas con la firma de una petición o reclamo; con la participación en alguna organización con fines sociales tales como las cooperadoras de escuelas, asociaciones de apoyo escolar, bibliotecas barriales, etc.; con la intervención en alguna agrupación deportiva o club y en instituciones religiosas. Luego, en menor medida se encuentran la participación en alguna marcha o manifestación pública, asambleas barriales, organizaciones ligadas al medio ambiente y sociedades de fomento.

Por otra parte, en cuanto aquellas actividades que se relacionan con cuestiones de política se evidencia escasa participación de los ciudadanos de Bahía Blanca ya que, apenas el 6,2% y 7,2% de los encuestados afirmó haber formado parte en los últimos meses de algún sindicato o partido político respectivamente. Representando, así, un número reducido del total de las opciones que se contemplan de participación ciudadana.

En definitiva, lo que se desprende de los resultados de la encuesta es que, en líneas generales, el nivel de participación ciudadana de los encuestados es relativamente menor en aquellas actividades que tienen relación con la política o requieren un mayor involucramiento con cuestiones barriales en comparación con aquellas actividades que implican la participación en organizaciones de fines sociales, deportivas y religiosas.

Tabla 6: Participación ciudadana durante el año 2021[5]

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Firma alguna petición o reclamo	285	18,3%	36,8%
Organización con fines sociales	254	16,3%	32,8%
Agrupación deportiva, club	212	13,6%	27,4%
Instituciones religiosas	212	13,6%	27,4%
Marcha o manifestación pública	131	8,4%	16,9%
Asamblea barrial o institucional	109	7%	14,1%
Organización medio ambiente	105	6,7%	13,5%
Sociedad de fomento	88	5,6%	11,4%
Sindicato	48	3,1%	6,2%
Partidos políticos	56	3,6%	7,2%
Otra	59	3,8%	7,6%
Total	**1559**	**100%**	**201,2%**

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Conclusiones

Los resultados expuestos en el presente trabajo posibilitan algunas reflexiones sobre la relación con el Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico que mantienen los ciudadanos de Bahía Blanca y brinda la posibilidad de contar con un diagnóstico que sirva a los agentes

gubernamentales para tomar decisiones y medidas de política con un mayor grado de eficiencia y alcance, fortaleciendo la relación gobierno-ciudadano.

Si se considera que el Gobierno Abierto se fundamenta en tres pilares básicos: transparencia, participación y colaboración ciudadana, se observan algunos datos a considerar en este análisis, principalmente referido a los primeros dos principios.

Uno de los números que resulta llamativo es el que refiere al bajo nivel de participación ciudadana que han manifestado los encuestados en el transcurso del 2021, sobre todo en aquellas actividades que tienen relación con la política o requieren un mayor involucramiento con cuestiones barriales. Sin embargo, los encuestados han manifestado mayor interés en aquellas actividades que implican la participación en organizaciones de fines sociales, deportivas y religiosas.

Por otra parte, se observa que en la ciudad existe aún es pequeño el grado de transparencia pasiva (o a demanda) ya que, pese a que más del 75% de los encuestados están al tanto del derecho que tienen a conocer datos del sector público, apenas el 5% ha solicitado datos sobre el gobierno local en la misma Municipalidad en el 2021.

Luego, al analizar la relación de los ciudadanos con el Gobierno Electrónico y en particular con el uso de la página web de la Municipalidad de Bahía Blanca se observa que, si bien más de la mitad de los encuestados conoce el sitio web, en el transcurso del 2021 sólo la han visitado poco más del 40% de los mismos.

No obstante, se registra que entre los usuarios de la página oficial predomina su uso para la realización de trámites. De esta manera, el porcentaje de la ciudadanía encuestada que practica niveles más complejos de uso o interacción online con el gobierno resulta muy pequeño. Estos datos coinciden con los encontrados en Alderete y Díaz (2021) en cuanto a que a medida que se complejiza el nivel de AGE disminuye el número de personas que lo realizan.

Por otra parte, al explorar los factores demográficos como nivel educativo, edad, género y condición laboral que explican el GE, se observa de la muestra tomada en la EPUE-2021 que no hay diferencias estadísticamente significativas entre el nivel AGE y el género. Es decir, que la mayoría de los encuestados no realice GE es independiente del género.

Respecto a la edad, se destaca que los grupos de encuestados de mayor edad realizan menos GE que aquellos que son más jóvenes quienes, a su vez, practican GE en niveles de mayor complejidad. Esto comprueba los resultados hallados en Hung et al. (2020), Sharma (2015) y Al-Jamal & Abu-Shanab (2015)

Asimismo, se exploró el impacto de la condición laboral en el uso del GE, tal como lo realizan Akman et al. (2005) y Al-Jamal & Abu-Shanab (2015) para los casos de Turquía y Jordania. Según los datos ensayados en el presente trabajo se observa que la mayoría de los participantes de la muestra que realizan el nivel más avanzado de GE (nivel transaccional)

tienen una ocupación o trabajo.

Por otro lado, el acceso a internet, así como la tenencia de una computadora en el hogar no explicaría una mayor adopción de Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca. Aunque sí se observa que habitar en condiciones barriales con algún grado de vulnerabilidad limitaría la AGE.

Estos resultados plantean interrogantes sobre las causas de menor adopción de GE en instancias más complejas por parte de los ciudadanos. Aunque la encuesta utilizada como fuente de datos no recaba este tipo de información, podría señalarse como posibles explicaciones la falta de interés y/o de confianza en tales herramientas digitales, o el desconocimiento de las mismas, lo que desincentiva su uso.

La ciudad de Bahía Blanca cuenta con una historia de más de dos décadas en la implementación de iniciativas de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico que la ha convertido en líder a nivel nacional y una verdadera referencia. Desde el año 2001 a la fecha el Municipio Bahiense ha ido aplicando diversas iniciativas con la ayuda de las TIC en pos de lograr una mayor interrelación con la ciudadanía.

Sin embargo, los datos de la EPUE-2021 revelan que esto no se traduce en un mayor acceso y uso de las herramientas disponibles por parte de los ciudadanos. Por un lado, se observa un pequeño nivel de participación ciudadana, sobre todo en actividades que implican formar parte de una organización civil, partido político o asambleas barriales. Asimismo, se observa una baja interacción con el Municipio a través del uso de la página web oficial de este.

Por lo que, se puede concluir que, pese a que la ciudad de Bahía Blanca se caracteriza por tener gestiones gubernamentales con altos índices de gobierno abierto y transparencia, que ha puesto a disposición de la ciudadanía distintas herramientas, como la página web para facilitar los canales de comunicación y eficientizar la gestión de los recursos, el uso de las mismas por parte de la sociedad es aún limitada y poco compleja.

Esto plantea un desafío para el gobierno local para crear incentivos a la participación de la ciudadanía, no sólo para reducir los aspectos burocráticos y propiciar procesos más transparentes, sino también para crear una comunicación más abierta, y eficiente, e incluso propiciar la intervención de los ciudadanos en el diseño de políticas que afectan en el cotidiano de la vida.

La actualidad revela que existe una gran brecha entre las aspiraciones y demandas de los ciudadanos con las políticas gubernamentales, lo que ha provocado movilizaciones por parte de la sociedad y a la disminución de la confianza en las instituciones públicas. Si bien involucrar a la ciudadanía no es sencillo, puede resultar costoso y requerir mucho tiempo, las TIC se destacan por ser una gran solución y fomentar la implementación del proceso.

Sería interesante analizar, en un futuro, qué sucede con los grupos de menores recursos digitales y educativos en relación a estos servicios, y así poder identificar debilidades en

cuanto al alcance de las medidas llevadas a cabo por el Municipio. Asimismo, resulta prudente investigar si las herramientas de GE y GA están ampliamente difundidas en la sociedad local, ya que podría ocurrir que los ciudadanos no las utilizan por desconocimiento de la existencia de las mismas.

Bibliografía

Abu-Shanab, E. A. (2015) Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed model. *Government Information Quarterly*, 32(4), 453-463

Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005). E-government a global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly, 22* (2), 239-257.

Alderete, M. V. y Díaz, L. (2021) ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal,* 20 (34), 77-102.

Alderete, M.V.; Álvarez, N. y Díaz, L. (2023) Sistematización y comparación de las solicitudes de información pública durante el período 2017-2019 de los ciudadanos de las capitales de provincia de Argentina, CABA y Bahía Blanca. *Revista Gestión y Políticas Públicas*, CIDE. 32 (2), 159-186.

Alderete, M.V.; Díaz, L. y Álvarez, N. (2022) Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad argentina. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación RIDI.* 12 (2), 157-170.

Al-Jamal, N., & Abu-Shanab, E. (2015). Exploring the Gender Digital Divide in Jordan. *Gender Technology and Development, 19* (1), 91-113.

Baglioni, S. (2022) Gobierno abierto: su surgimiento y adopción en la Argentina (2013-2022). *Perspectivas. Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas.* (7) 203-222

Banco Mundial. (2023). *Desarrollo urbano*. https://www.bancomundial.org/es/topic/urbandevelopment/overview

Belanche, D., Casaló, L. V., & Orús, C. (2016). City attachment and use of urban services: Benefits for smart cities. *Cities,* 50, 75-81.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of polices on government social media usage: issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly, 29* (1), 30-40.

Bogado, J.M. (2017) Diagnóstico y Evaluación del Proceso de Implementación de Gobierno Abierto en Bahía Blanca: Proyecto de Participación Ciudadana. Trabajo Final Integrador. Especialización en Gestión de la Tecnología y la Innovación (Programa GTEC CUBA). Universidad Nacional del Sur.

Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), 52-62.

Bryer, T. A. (2013). Public Participation in Regulatory Decision-Making. *Public Performance*

Cantador, I.; Cortés-Cedil, M. E. y Fernández, M. (2020) Exploiting Open Data to analyze discussion and controversy in online citizen participation. *Information Processing & Management*. 57 (5)

Carter, L., y Belanger, F. (2005). The Utilization of E–Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.

Chen, C.W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax filing systems – An empirical study. *Information & Management*, 47, 308–315.

CIPPEC (2014) Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014. Documento de Trabajo N°126.

Ciucci, F., Díaz, L, Alderete, M.V. y Linares, S. (2019). Construcción de un índice para medir la transparencia municipal: Buenos Aires, Bahía Blanca y las capitales de provincia de argentina. *Revista Iberoamericana de Estudios municipales*, 20, número especial.

Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., and Gil-García, R. (2013). Government Innovation through Social Media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319-326.

Criado, J. I.; Ruvalcaba-Gómez, E. A. y Valenzuela-Mendoza, R. (2018) Revisiting the Open Government Phenomenon. A Meta-Analysis of the International Literature. *JeDEM* 10 (1), 50-81

Cruz-Rubio, C. N. (2015) ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*. N°8, 37-53

Cunill, N. (1991) *Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas

Díaz, L. y Gutiérrez, E. (2021) Adopción de gobierno electrónico en Bahía Blanca durante el período 2019-2020: un análisis exploratorio. *Argumentos. Revista de Crítica Social*. (24) 134-165. https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/argumentos/article/view/6980/5833

Ferreiro, A. (1999) Dinero, política y transparencia: el imperativo democrático de combatir la corrupción, ponencia presentada en la 9th International Anti-Corruption Conference, 10-15 de octubre de 1999, Durban, Sudáfrica

Font, J. y Blanco, I. (2003) Experiencies de participación ciutadana, *Polis, la ciutat participativa, Papers de Participació Ciutadana*, N°9, Diputación de Barcelona, Barcelona

Ganapati, S., & Reddick, C. G. (2012). Open e-government in US state governments: Survey evidence from chief information officers. *Government Information Quarterly*, 29(2), 115-122.

García, J. G. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas. *Innovar: Revista De Ciencias Administrativas y Sociales*, 75-88.

Giffinger, R. Fertner, C. Kramar, H. Kalasek, R. Pichler–Milanovic N. y Meijers, E. (2007). Smart cities: ranking of European medium–sized cities. Final report for smart–cities.eu. URL: www.smart–cities.eu/download/smart_ cities_final_report.pdf

Gil-García, J. R.; Criado, J. I. y Téllez, J. C (2017) Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados. INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías, México.

González-Zapata, F., & Heeks, R. (2015). The multiple meanings of open government data: Understanding different stakeholders and their perspectives. *Government Information Quarterly*, 32(4), 441-452.

Grazian, F. y Nahr, H. (2020). Next level participation. Citizen-driven e-democracy tools. Ivaylo Tsonev European Liberal Forum (ELF): Bulgaria

Gupta, K.P., Singh, S. y Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e–government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government, An International Journal,* 12(2), 160–185.

Hung, S-Y., Chen, K., & Su, Y-K. (2020). The effect of communication and social motives on E-government services through social media groups. *Behaviour & Information Technology, 39* (7), 741-757. https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1610907

INDEC (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas de la República Argentina.* Buenos Aires.

Jaeger, P.T. (2003) The endless wire: e–government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20 (4), 323–31.

Kaufman, E. (2014). Los senderos del gobierno abierto. Análisis cuantitativo y cualitativo de los planes de acción. En Oszlak O. y Kaufman, E. (Eds.), *Teoría y práctica del gobierno abierto. Lecciones de la experiencia internacional*. OEA-Red GEAL-IDRC. 59–202.

Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). Open government: Collaboration, transparency, and participation in practice: O'Reilly Media, Inc.

Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). An open government maturity model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(4), 492-503.

López, R. P., (2013) Gobierno abierto en Latinoamérica: análisis de los procesos y las iniciativas. Ponencia en el XVIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del

Estado y de la Administración Pública, Montevideo, Uruguay, 29 oct. – 1 nov. 2013.

McDermott, P. (2010). Building open government. *Government Information Quarterly*, 27(4), 401-413.

Meijer, A. J., Curtin, D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: Connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10-29.

Mensah, I. K., & Mi, J. (2018). Exploring the Impact of Demographic Factors on E-Government Services Adoption. Information *Resources Management Journal, 31* (3), 1-16.

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open, 10* (2), 1-17.

Naser, A. y Ramírez Alujas, Á. (2017). Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Santiago de Chile, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Naser, A.; Ramírez-Alujas, A. y Rosales D. (2017) *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe.* Libros de la CEPAL, N°144

Oszlak, O. (2014). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. En Oszlak O. y Kaufman, E. (Eds.), *Teoría y práctica del gobierno abierto. Lecciones de la experiencia internacional*. OEA-Red GEAL-IDRC, 5-58

Oszlak, O. (2020) *El Estado en la era exponencial.* Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), Buenos Aires.

Oszlak, O. y Kaufman, E. (2014) Teoría y práctica del Gobierno Abierto: lecciones de la experiencia internacional. Buenos Aires: OEA, Red Gealc y IDRC

Pando, D y Fernández Arroyo, N. (2013). El gobierno electrónico a nivel local: experiencias, tendencias y reflexiones. 1a ed. – Buenos Aires: Fundación CIPPEC; Victoria: Universidad de San Andrés.

Pando, D y Poggi, E. (2020) Analítica de Datos: el corazón de la transformación digital del Estado, en Pando, D. (2020) *La Administración Pública en tiempos disruptivos.* 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Asociación Argentina de Estudios en Administración Pública, 265-275.

Porrúa Vigón, M. A. (2004). Gobierno electrónico: conceptos y avances. *Reforma y Democracia*, 30.

Ramírez-Alujas, A. V. (2011) Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. *Revista Enfoques*. Vol. IX, N°15, 99-125.

Ramírez-Alujas, A. V. y Cruz-Rubio C. N. (2021) *Gobernando el futuro. Debates actuales*

sobre Gobierno, Administración y Políticas Públicas. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, Madrid.

Rodríguez, E. y Grandinetti, R. (2018). Laboratorios de Gobierno para la Innovación Pública: un estudio comparado de las experiencias americanas y europeas. Publicaciones Red Innolabs.

Ruvalcaba Gómez, E. A.; Criado, J. I. y Gil-García, J. R. (2018) Discussing open government as a concept: a comparison between the perceptions of public managers and current academic debate. The 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age (p. 71). ACM

Sánchez González, J. J. (2015) La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, vol.18, núm.43: 51-73

Scholl, H. J., Kubicek, H., Cimander, R., & Klischewski, R. (2012). Process integration, information sharing, and system interoperation in government: A comparative case analysis. *Government Information Quarterly*, 29(3), 313-323.

Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services. *Transforming Government: People, Process and Policy, 9* (2), 207-222.

Sosa, J. (2011). Transparencia y rendición de cuentas un ensayo introductorio. En J. Sosa (Comp.), *Transparencia y rendición de cuentas* (pp. 17-45). México: Siglo XXI

Teo, T., Srivastava, S. y Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25 (3), 99–131.

Torres, M., Vasquez, C. y Viloria, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. 14(54), 055-064. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es

Urquiza, R. y Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (13). http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm

Wang, Y.S. y Liao, Y.W. (2008). Assessing eGovernment systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25 (4), 717–33.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. y Rose, G. (2002) Encouraging citizen adoption of e–government by building trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–62.

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. y Osman, I. (2016) Are U.K. Citizens Satisfied With E–Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction. *Information Systems Management*, 33 (4): 331–343.

Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., & Kuhn, J. (2015). Open government objectives and participation motivations. *Government Information Quarterly*, 32(1), 30-42.

Yervoni, H. D. (2017) Análisis de Gobernanza en la ciudad de Bahía Blanca dentro del marco de Smart Cities. Tesis de Maestría. Escuela de Administración y Negocios. Universidad de San Andrés.

Zheng, Y. y Schachter, H. L. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages, *Public Organization Review* 17(3), 409-428.

Autora

Díaz, Lucía Andrea. Licenciada en Economía (UNS), magíster en Políticas y Estrategias (UNS) y doctoranda en Economía (UNS). Becaria Doctoral del CONICET y docente del Departamento de Economía (UNS) hace diez años. Sus temas de investigación apuntan a participación ciudadana, gobierno abierto y también, políticas urbanas.

Anexos. Anexo 1. Relación AGE y acceso a internet de banda ancha fija

AGE		Acceso	Sin acceso	Ns Nc	Total
No Realiza	N	719	166	2	887
	%	81,1%	18,7%	0,2%	100,0%
Informativo	N	208	7	0	215
	%	96,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Interactivo	N	235	9	0	244
	%	96,3%	3,7%	0,0%	100,0%
Colaborativo	N	45	0	0	45
	%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	N	1207	182	2	1391
	%	86,8%	13,1%	0,1%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPUE, 2021

Anexo 2

AGE		**Acceso**	**Sin acceso**	**Total**
No Realiza	N	720	163	883
	%	81,5%	18,5%	100,0%
Informativo	N	188	25	213
	%	88,3%	11,7%	100,0%
Interactivo	N	229	15	244
	%	93,9%	6,1%	100,0%
Transaccional	N	41	3	44
	%	93,2%	6,8%	100,0%
Total	N	1178	206	1384
	%	85,1%	14,9%	100,0%

Notas

↑1 Elaborado por *Open Knowledge Foundation* que evalúa con un criterio estandarizado la transparencia de municipios de la Argentina. El índice releva la calidad de datos abiertos en temas como el presupuesto, el gasto público, obras públicas, transporte público, resultados electorales, compras y contrataciones, lugares públicos, límites administrativos (divisiones del municipio), ordenanzas, medio ambiente y sueldos de los funcionarios públicos. Su propósito es impulsar la transparencia activa y rendición de cuentas a nivel municipal https://2021.indicedatosabiertos.org/

↑2 La primera aparición documentada del concepto de Gobierno Abierto se sitúa hacia mediados de 1950, en el artículo "The open government principle: applying the right to know under the Constitution" (Parks, 1957)

↑3 En el siguiente trabajo la población que se analiza corresponde al total de hogares, ya que las preguntas relacionadas con la temática de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico solamente fueron contestadas por una sola persona en cada uno de los hogares al que se le hizo la encuesta. No obstante, puede haber diferencias en las cifras por datos perdidos.

↑4 Este porcentaje es el doble del porcentaje nacional de población que, de acuerdo con el Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP) (MDS, 2017), habita en barrios populares. Nótese sin embargo que de los 59 barrios identificados como vulnerables por la MBB (REBAV, 2019), sólo 17 están registrados en el RENABAP (https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/renabap/tabla). Cuando sólo se consideran los barrios vulnerables en situación "mala" y "muy mala", el porcentaje de la población de Bahía Blanca que reside en ellos es del 12%.

↑5 Aclaración: el total de respuestas en esta pregunta es superior al número de encuestados (y de la cantidad de hogares de la muestra) porque se trata de una pregunta de respuesta con opciones múltiples