

# Optimización de Trámites Administrativos en Ecuador y su Impacto en la Percepción de la Calidad de los Servicios

Optimization of administrative procedures in Ecuador and their impact on the perception of service quality

Mosquera Molina Daniel Humberto<sup>1</sup> y Echeverría Briones Pedro Fabricio<sup>2</sup>

Fecha de recepción: octubre 2024, Fecha de aceptación: noviembre 2024

## RESUMEN

Este estudio evaluó la efectividad de la Ley de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en Ecuador al analizar los Planes de Simplificación de Trámites correspondientes a los años 2022 y 2023 y la relación de estos con el comportamiento del índice de percepción de la calidad de los servicios públicos, según estudios del INEC. El estudio demuestra que, aunque se logró una reducción significativa en los costos administrativos a través de estrategias como la reingeniería de procesos y la eliminación de trámites redundantes, los resultados no se tradujeron en una mejora sustancial en la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. La investigación se basó en el análisis de datos cuantitativos proporcionados por el Ministerio de Telecomunicaciones, Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información, los cuales incluyeron información sobre el número de trámites simplificados, las estrategias utilizadas y los costos asociados. Entre los hallazgos más relevantes se destaca la alta participación de las instituciones públicas en los Planes de Simplificación, así como la diversidad de estrategias implementadas. Los resultados de este estudio sugieren que, si bien la simplificación de trámites es un paso importante hacia una administración pública más eficiente, es necesario complementar estas iniciativas con otras acciones orientadas a mejorar la calidad de la atención al ciudadano, la transparencia y la participación ciudadana. Futuras investigaciones podrían explorar en mayor profundidad los factores que influyen en la percepción ciudadana de los servicios públicos, así como evaluar el impacto de la metodología del Plan de Simplificación de Trámites y su impacto con la percepción de la calidad del servicio público.

**Palabras clave:** Administración pública, calidad de servicios, simplificación de trámites, evaluación de políticas públicas.

<sup>1</sup>Magíster en Administración de Empresas; Docente Tecnológico Universitario Espíritu Santo; Guayaquil, Ecuador; Email: dhmosquera2@tes.edu.ec; orcid: 0000-0003-4648-2116.

<sup>2</sup>Magíster en Administración de Empresas; Docente Instituto Superior Tecnológico Japón; Guayaquil, Ecuador; E-mail: pecheverria@itsjapon.edu.ec; Orcid: 0000-0002-4921-1111

## ABSTRACT

This study evaluated the effectiveness of the Law for the Optimization and Efficiency of Administrative Procedures in Ecuador by analyzing the Procedures Simplification Plans for the years 2022 and 2023 and their relationship with the behavior of the index of perception of the quality of public services, according to INEC studies. The study shows that, although a significant reduction in administrative costs was achieved through strategies such as process reengineering and the elimination of redundant procedures, the results did not translate into a substantial improvement in citizens' perception of the quality of public services.

The research was based on the analysis of quantitative data provided by the Ministry of Telecommunications, Electronic Government and Information Society, which included information on the number of simplified procedures, the strategies used and the associated costs. Among the most relevant findings is the high participation of public institutions in the Simplification Plans, as well as the diversity of strategies implemented.

The results of this study suggest that, although the simplification of procedures is an important step towards a more efficient public administration, it is necessary to complement these initiatives with other actions aimed at improving the quality of citizen service, transparency and citizen participation. Future research could explore in greater depth the factors that influence citizen perception of public services, as well as evaluate the impact of the methodology of the Plan for the Simplification of Procedures and its impact on the perception of the quality of public service..

**Keywords:** Public administration, quality of services, simplification of procedures, evaluation of public policies

<sup>1</sup>Magíster en Administración de Empresas; Docente Tecnológico Universitario Espíritu Santo; Guayaquil, Ecuador; Email: dhmosquera2@tes.edu.ec; orcid: 0000-0003-4648-2116.

<sup>2</sup>Magíster en Administración de Empresas; Docente Instituto Superior Tecnológico Japón; Guayaquil, Ecuador; E-mail: pecheverria@itsjapon.edu.ec; Orcid: 0000-0002-4921-1111

## INTRODUCCIÓN

La publicación de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA), en el Registro Oficial en octubre del 2018, estableció el marco normativo para la implementación en el sector público ecuatoriano de un modelo de gestión enfocado en la optimización de los trámites administrativos, gestión que a lo largo de los últimos años ha ido tomando cuerpo y convirtiéndose en un punto referencial en cuestión de la gestión de calidad en el sector público.

Bajo ese contexto toma relevancia el propósito de esta investigación, la cual busca evaluar los resultados que han sido alcanzados a partir de la implementación de dicha ley, revisar los mecanismos técnicos para su implementación y analizar la percepción del servicio público a nivel nacional, con la finalidad de establecer un punto inicial referencial para futuros estudios, que permitan evaluar el comportamiento y correlación de estos dos factores en el mediano y largo plazo.

La importancia del proyecto radica en el hecho de que la gestión pública atiende, regula, controla y promueve ejes trascendentales para todos los ecuatorianos, tales como la economía, el empleo, aspectos sociales, educación, seguridad, medio ambiente, entre otros tantos. Por lo que la mejora de los servicios públicos impactará directamente a todos los actores privados que de alguna forma son controlados o regulados por el Estado.

Actualmente existe información muy relevante respecto a este tema, la cual será referida a lo largo de esta investigación, tal como el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, la información pública de la Ventanilla Digital de Trámites de Ecuador (Portal electrónico Gob.ec), el Informe de Resultados de la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites para los períodos 2022 y 2023 y los estudios efectuados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Dado que mediante el análisis de la información mencionada la investigación plantea evaluar cuáles han sido los resultados de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, revisando las metodologías aplicadas y el impacto acorde a la información oficial existente de los Organismos de Control

## MARCO TEORICO

La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, plantea en el artículo 1 su objetivo principal, el cual es lograr la optimización de trámites administrativos, regulando su simplificación y buscando así reducir los costos de gestión de las Instituciones Públicas, con el fin de lograr una administración pública eficiente, eficaz transparente y de calidad (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018).

Al ser la materia principal del objetivo de la ley la optimización de trámites administrativos, es de absoluta relevancia determinar en este estudio lo que se entiende como un trámite administrativo, para lo cual se resalta la definición de este concepto acorde al artículo 4 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos:

Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado. (p. 5)

Para alcanzar este objetivo la LOETA promueve principios de gestión en concordancia con el artículo 227 de la Constitución de la República, los cuales son la eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Y es justamente, a través de las diferentes funciones del estado, desplegadas a través de las Instituciones Públicas que gestionan una diversidad de trámites administrativos, la forma como el Estado planifica alcanzar los 16 objetivos de los 5 ejes del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 (Secretaría Nacional de Planificación, 2021), las cuales a su vez enmarcan la gestión diaria de los ecuatorianos, en los diversos campos de desarrollo social y económico de nuestro país.

Siendo competencia del Ministerio de Telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información (MINTEL), la regulación, planificación, coordinación, control, seguimiento y gestión de las acciones orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos, acorde a lo que establece el Reglamento a la Ley (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019). Para lo cual, a partir de la expedición del reglamento, se inició con el proceso de simplificación de trámites el cual fue planificado en tres fases o etapas detalladas en la tabla 1.

**Tabla 1**  
*Fases del Proceso de Simplificación de Trámites - MINTEL*

No	Fase	Acciones	Detalle
Fase I	Activación institucional	Registro	Registro de Instituciones públicas en el portal GOB.EC y asignación de usuarios responsables de cada Institución.
		Capacitación	Desarrollo del curso para el uso de la plataforma GOB.EC
Fase II	Registro de trámites	Identificación	Levantamiento del inventario de trámites administrativos de cada institución.
		Detalle	Registro detallado de la información correspondiente a cada trámite detallado en el inventario.
		Publicación	Publicación de los trámites administrativos institucionales en el portal electrónico GOB.EC.
Fase III	Planificación de la Simplificación	Costeo	Elaboración de la matriz de diagnóstico económico de cada trámite administrativo institucional.
		Priorización	Priorización de trámites a ser simplificado acorde a los criterios de la metodología.
		Planificación	Publicación del plan de simplificación en el portal GOB.EC para control y seguimiento.
Fase IV	Simplificación	Simplificación de trámites	Despliegue de estrategias para la simplificación de trámites.

*Nota: Información obtenida del portal Gob.EC (GOB.EC, 2024)*

Aunque el Reglamento a la LOETA fue publicado en el año 2019, durante el primer año el ente regulador MINTEL trabajó principalmente en el desarrollo de la plataforma GOB.EC, figura 1, la cual a la fecha tiene en sus registros información de aproximadamente 7000 trámites de 397 Instituciones Públicas del Ecuador (GOB.EC, 2024), y que sirve como referencia para que los ciudadanos conozcan, consulten, busquen y se informen de los pasos a seguir y requisitos para los diferentes trámites administrativos.

**Figura 1**  
*Pantallas de consulta para usuarios de Instituciones Públicas – Portal Gob.ec*



*Nota: Información obtenida del portal Gob.EC (GOB.EC, 2024)*

Posterior al cumplimiento de Activación Institucional (Fase I), y del Registro de Trámites (Fase II), continuaron las fases de Planificación de la Simplificación (Fase III), y la de Simplificación (Fase IV). Para tales fines, se emitió la Norma Técnica que regula la priorización y simplificación de trámites (MINTEL, 2023), la cual establece las consideraciones técnicas para el cumplimiento de las actividades claves del plan, las cuales se detallan a continuación:

- **Diagnóstico Económico:** Cada Institución Pública procede a cuantificar el costo del trámite, basado en el estudio del escenario estándar del proceso, tomando como referencia aspectos tales como la carga administrativa y el costo de oportunidad, para lo cual:
  - Se considera carga administrativa los costos directos relacionados al trámite, en función del recurso humano, el tiempo de atención y procesamiento y los insumos requeridos para el trámite.
  - Se considera costo de oportunidad al tiempo que el usuario invierte en el trámite, que podría haberse utilizado en otras actividades.

El producto de esta fase permite a cada Institución, tener el inventario de trámites con un costo referencial por trámite.

Nota: Se considera como escenario estándar el caso más recurrente del trámite (el que presente mayor demanda), que servirá como base para la determinación del diagnóstico económico.

- **Priorización de Trámite:** Se procede a calcular y establecer el orden de prioridades de su inventario de trámites, en función de los siguientes criterios:
  - Demanda anual, establecida por el volumen anual de trámites valorado de forma anual.
  - Volumen de quejas asociadas a un trámite.
  - Costo del trámite en función de los recursos humanos e insumos requeridos para la atención del trámite.
  - Tiempo de respuesta.
  - Canal de atención, en el que se determina si un trámite se atiende de forma física o virtual.
  - Susceptibilidad a la corrupción.
  - Volumen de devoluciones del trámite.

- **Planificación:** En base a la priorización de trámites establecida, se procede a seleccionar una de las estrategias de simplificación establecidas en el artículo 12 de la Norma técnica que regula la priorización y simplificación de trámites. Norma Técnica, entre las cuales se resaltan las siguientes:
  - Automatización y digitalización de los trámites.
  - Optimización de la calidad de los formularios.
  - Implementación de formas de pago electrónico.
  - Reingeniería o mejora de procesos.
  - Eliminación del trámite (Guillotina).
- **Simplificación:** Consiste en el cumplimiento de la planificación declarada, dentro del plazo de tiempo establecido, del cual se deberá reportar como resultado los entregables que sustenten el cumplimiento de la mejora, tales como:
  - Respaldo de la disminución de requisitos
  - Cuadros comparativos de situación inicial y mejorada.
  - Respaldos de la automatización o mejora, entre otros.

En base a la Norma Técnica que regula la priorización y simplificación de trámites, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en su calidad de ente rector, controla el cumplimiento de lo dispuesto en dicha norma, para lo cual cada institución pública, registra en el portal de control Gob.ec, cada una de las fases del proceso de simplificación, siendo el año 2022 el primer año en el cual se procedió a registrar los resultados de los impactos económicos de las mejoras a cada trámite, por lo que esta investigación se centrará en la investigación documental basada en el Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023, proporcionado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para fines de esta investigación (MINTEL, 2024).

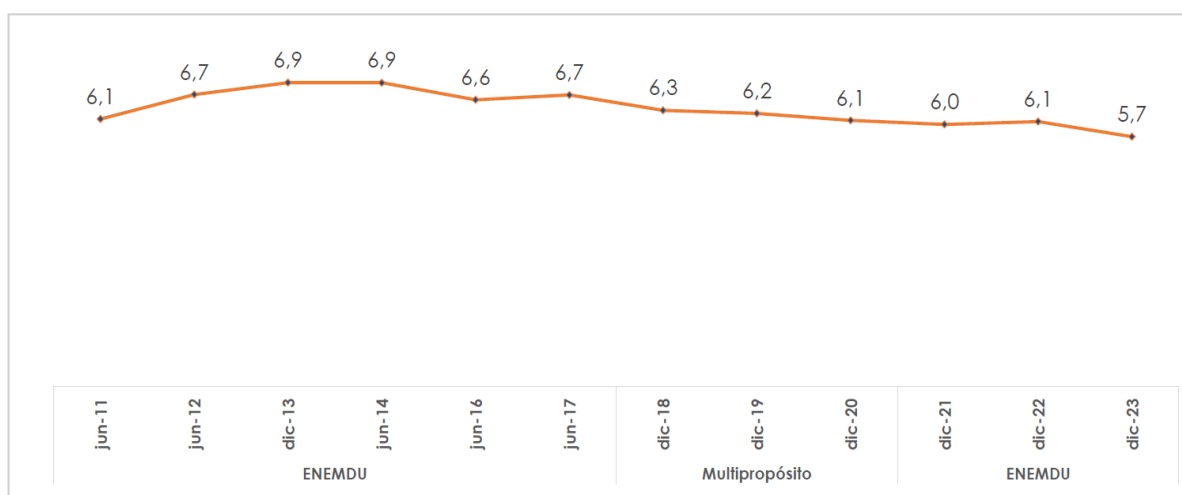
El estudio de los resultados del Plan de Simplificación de Trámites correspondiente a los años 2022 y 2023 será evaluado en contraste con la información de la percepción de la calidad de los Servicios Públicos en el Ecuador, para lo cual se tomará como referencia la información de los estudios del Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, el cual mediante la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) analiza la percepción ciudadana respecto a los servicios públicos, para medir así el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025.

El índice de percepción de la calidad de los servicios públicos, presentado por el INEC, acorde a la metodología expuesta en su portal (INEC, 2024), se calcula en función de la calificación que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos, por lo que los resultados del estudio se pueden correlacionar con la implementación del Plan de Simplificación de Trámites del MINTEL, con la finalidad de verificar si existe alguna relación entre los resultados de ambos estudios.

Entre los puntos más relevantes que presenta el estudio del índice de percepción de la calidad de los servicios públicos, realizado por el INEC, se resalta en la figura 2 el comportamiento del índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de los últimos doce años.

**Figura 2**

*Comportamiento del índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general. Del 2011 al 2023*



*Nota: Línea base. - Información obtenida de la encuesta MULTIPROPÓSITO 2020.*

*Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>)*

El Plan de Creación de Oportunidad 2021-2025 (Secretaría Nacional de Planificación, 2021), plantea dentro de los Objetivos del Eje Institucional, específicamente en el objetivo “Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía”, la política para fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia y competitividad del Estado, planteando como meta para el año 2025 lograr el aumento del índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6.10 (valor referencial de diciembre 2020) a un valor objetivo de 8.00 para diciembre del 2025.



Ante lo que, la caída del índice percepción de calidad de los servicios públicos en diciembre de 2023 a un valor de 5.7, el cual es la puntuación más baja de los últimos doce años, despierta un mayor interés respecto al análisis de las acciones que durante los últimos años han realizado las Instituciones Públicas para mejorar la calidad de los servicios, y plantear ante los resultados obtenidos, recomendaciones para el desarrollo de los próximos planes de mejora continua.

## **METODOLOGIA**

### **Diseño de la investigación**

Con la finalidad de atender el objetivo del estudio, el cual es evaluar los resultados que han sido alcanzados a partir de la implementación de Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, se procedió a realizar una investigación, no experimental, de diseño longitudinal de tendencias (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), con la finalidad de analizar de forma comparativa los resultados obtenidos en los dos últimos años del Plan de Simplificación de Trámites de las Instituciones Públicas.

El trabajo realizado se basó en información obtenida mediante investigación documental (Bernal, 2010), dado que la información requerida para el estudio fue solicitada al Ministerio de Telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, quienes en atención del requerimiento efectuado, emitieron el Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023 (MINTEL, 2024), de fecha 28 de marzo de 2024, siendo este informe el objeto central de los análisis estadísticos de la investigación.

### **Población**

Para efectos de la presente investigación, en base al Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites, se determinó como población de estudio al conjunto de todos los trámites administrativos que fueron considerados en los planes de simplificación registrados en los años 2022 y 2023 acorde a los registros del Ministerio de Telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, siendo un total de 2.443 registros de trámites en simplificación, de los cuales 1.382 corresponden al año 2022 y 1.061 al 2023. La estructura de la información obtenida presenta datos de las siguientes variables:

- Nombre de la institución pública

- Nombre del trámite ciudadano considerado como parte del Plan de Simplificación de cada institución.
- Estrategia de simplificación.
- Indicador de cumplimiento.
- Beneficio a alcanzar mediante la simplificación del trámite.
- Carga administrativa inicial: Costo referencial del trámite previo a la ejecución de la simplificación.
- Carga administrativa final: Costo referencial del trámite posterior a la ejecución de la simplificación.
- Impacto económico: Diferencia del costo inicial y el costo final del trámite.

### **Análisis estadístico**

En base a la información de los 2.443 registros de los planes de simplificación de trámites de los años 2022 y 2023, proporcionada por el MINTEL en el Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites, se procedió a estructurar una tabla única de datos, la cual fue analizada con un software estadístico, mediante el cual se procedió a realizar un estudio de estadística descriptiva, para la cual se aplicaron técnicas de estratificación de datos, tablas de frecuencia, y gráficos estadísticos y tablas de contingencia, con la finalidad de poder estructurar un estudio completo de la información. (Lind, Marchal, & Whaten, 2012).

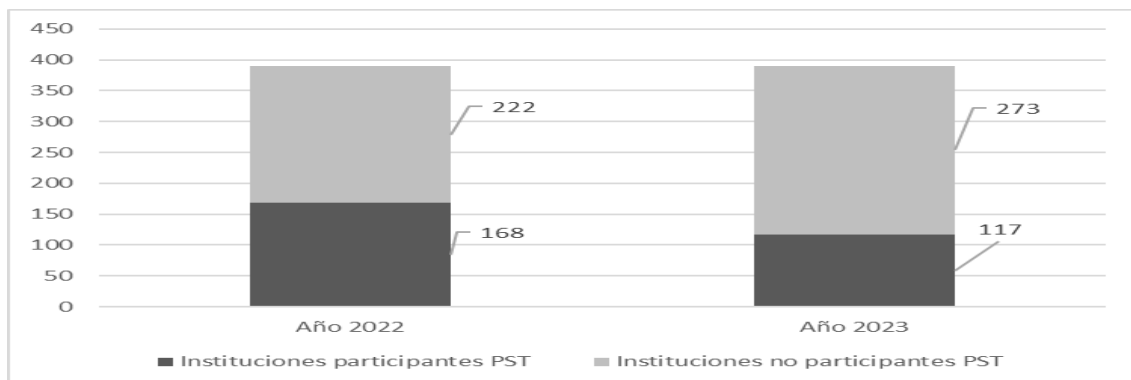
Con los estudios efectuados se realizó un análisis comparativo entre el 2022 y 2023 con el cual se completó el análisis de información utilizado para establecer las conclusiones de la presente investigación.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos del análisis de la información de los 2.443 registros de los planes de simplificación de trámites de los años 2022 y 2023, se exponen a través de los gráficos comparativos diseñados para el efecto. En primer lugar, se presenta en la figura 3 el análisis de participación de Instituciones Públicas en relación a la presentación de Planes de Simplificación de Trámites, para lo cual es necesario considerar que en la actualidad en el portal electrónico GOB.EC se encuentran registradas 390 Instituciones y Empresas Públicas, que acorde al artículo 2 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018) deben cumplir con el Plan de Simplificación de Trámites.

### Figura 3

Gráfico de barras de Instituciones Públicas participantes en el Plan de Simplificación de Trámites 2022 - 2023



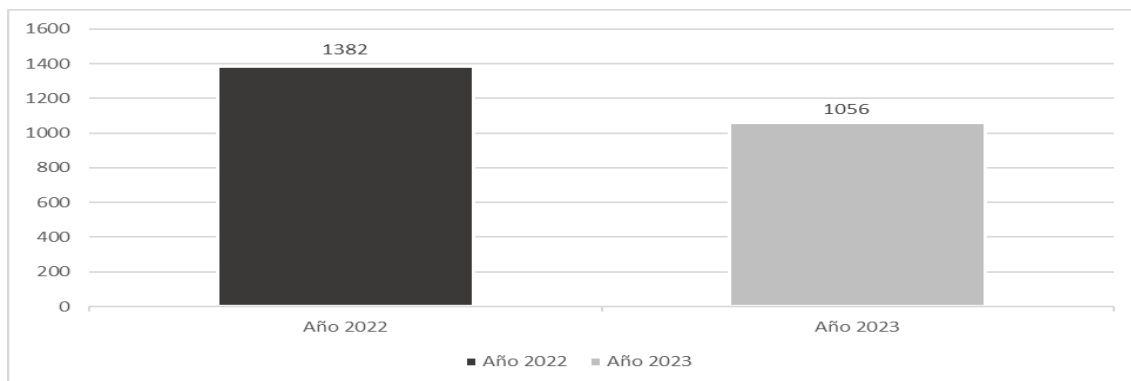
Nota: PST: Plan de Simplificación de Trámites

En la figura 3 podemos observar la comparación de los años 2022 y 2023 referentes a la cantidad de Instituciones Participantes en el Plan de Simplificación de Trámites, teniendo en el año 2022 un total de 168 Instituciones que presentaron planes de simplificación, mientras que en el año 2023 el total de Instituciones participantes fue de 117, es decir que 51 Instituciones no participaron en el Plan de Simplificación 2023 en relación al año 2022.

La reducción de Instituciones participantes en el Plan de Simplificación de Trámites generó un efecto directamente proporcional en función de la cantidad de trámites que para los años 2022 y 2023 fueron considerados por dichas Instituciones, dado que como se aprecia en la figura 4, en el año 2023 se procesaron 1382 trámites, mientras que en el 2022 solamente se registraron 1056 trámites.

### Figura 4

Gráfico de barras respecto al volumen de trámites que fueron reportados por las Instituciones Públicas participantes en el Plan de Simplificación de Trámites 2022 - 2023



Nota: La gráfica representa el volumen general de trámites reportados para los Planes de Simplificación de Instituciones Públicas de los años 2022 – 2023.

Una vez realizado el análisis comparativo 2022 y 2023, en relación a la cantidad de instituciones públicas participantes, y el volumen de trámites reportado para estos períodos, se procederá a complementar el análisis, mediante la medición de la eficacia de los planes de simplificación de trámites presentados en los años referidos.

Tal como lo define la Norma ISO 9000:2015 se considera eficacia al “Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (ISO, 2015), en tal sentido se medirá la eficacia de los planes de simplificación reportados en función de la cantidad de proyectos de simplificación que las instituciones públicas alcanzaron a desarrollar dentro de los respectivos períodos evaluados. Para lo cual en base a los registros del Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023 (MINTEL), se procede a calcular el nivel de cumplimiento de los planes de simplificación en base al indicador de cumplimiento especificado en el reporte, información presentada para el año 2022 y 2023

**Tabla 2**

*Análisis de la tasa de cumplimiento de trámites simplificados 2022-223*

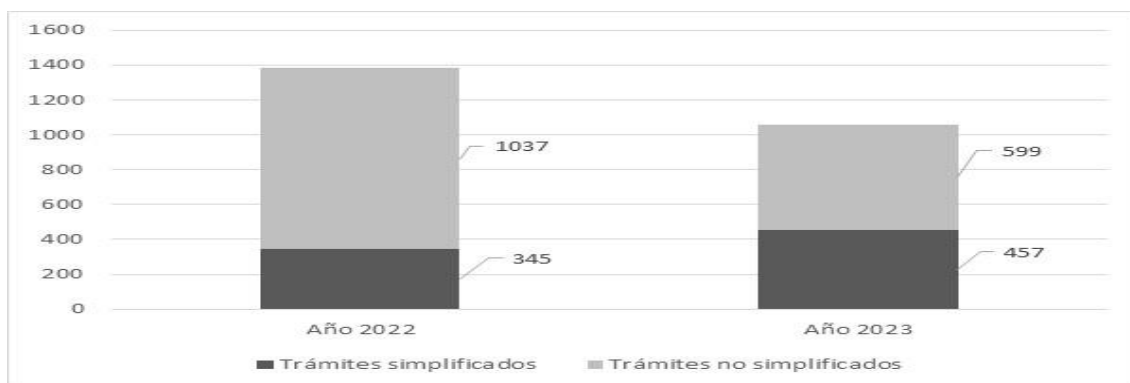
Descripción de trámites reportados en Plan de Simplificación	Año 2022		Año 2023	
	Cantidad	% Referencial	Cantidad	% Referencial
Cantidad de trámites reportados	1.382	100,00%	1.056	100,00%
Trámites simplificados	<b>345</b>	<b>24,96%</b>	<b>457</b>	<b>43,28%</b>
Trámites no simplificados	1.037	75,04%	599	56,72%

*Fuente: Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023 (MINTEL)*

Podemos observar tanto en la tabla 2, como en la representación de la figura 5 que, aunque en el año 2022 se reportaron más trámites dentro de los planes institucionales de simplificación, el nivel de eficacia del 2022 fue del 24,96%, dado que únicamente 345 trámites lograron ser efectivamente simplificados al final del proceso, teniendo un total de 1037 trámites sobre los cuales no se registró mejoras, mientras que en el año 2023 se registra una eficacia del 43,28%, año en el que se alcanzó un total de 457 trámites que efectivamente lograron completar su proceso de simplificación, teniendo un total de 599 trámites sobre los cuales no simplificados.

### Figura 5

Gráfico de barras cumplimiento de trámites simplificados 2022-2023



La Norma Técnica que regula la Priorización y Simplificación de Trámites (MINTEL, 2023), establece como parte de su metodología la definición del diagnóstico económico, a través de una matriz de diagnóstico que considera entre otros factores aspectos tales como:

- El costo administrativo del proceso, el cual se calcula en función al tiempo de procesamiento del requerimiento, la cantidad de ocasiones que el ciudadano debe acercarse a las oficinas de la Institución, entre otros aspectos.
- El costo de oportunidad, el cual principalmente está determinado por los tiempos de respuesta que conlleva el requerimiento de un ciudadano hasta alcanzar el resultado deseado del respectivo trámite.

De igual forma el artículo 15 de la Norma Técnica que regula la Priorización y Simplificación de Trámites, define que las Instituciones Públicas deben presentar como respaldo de la ejecución y finalización de los Planes de Simplificación, los respectivos respaldos de sus proyectos, entre los cuales se incluyen evidencias tales como informes anuales, evidencias que sustenten la disminución de requisitos, o tiempos, cuadros comparativos entre la situación inicial y el resultado del proceso mejorado, así como el reporte del impacto económico de la simplificación, el cual se realiza a través de la matriz de diagnóstico inicial, sobre la cual se registran las mejoras en cuanto a los tiempos de procesamiento, tiempos de espera, número de visitas y requisitos solicitados, obteniendo de este ejercicio el valor referencial del costo del trámite una vez aplicada la simplificación del mismo.

Y es en tal sentido, que en función del Informe de Resultados de la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites para los períodos 2022 y 2023, se procederá a analizar el impacto económico acumulado por estrategias, de los resultados obtenidos de los planes de simplificación correspondientes a los años detallados en el reporte.

Al estudiar de forma conjunta la tabla 3 y la figura 6, podemos observar los siguientes **hallazgos referente a las estrategias de simplificación ejecutadas el año 2022:**

- La estrategia de “Guillotina de Trámites” la cual consiste en la eliminación de trámites, generó el mayor impacto económico acumulado con un total de 114.125,45 dólares, siendo de igual forma la estrategia con el impacto promedio más alto con un valor estimado de 1.444,63 dólares, correspondiente a los 79 trámites eliminados en este período.
- La estrategia de “Reingeniería o mejora de procesos” fue la moda del 2022, con un total de 81 trámites, logrando un impacto económico acumulado de 26.528,96 dólares, y un impacto promedio de 327.52 dólares.

**Tabla 3**

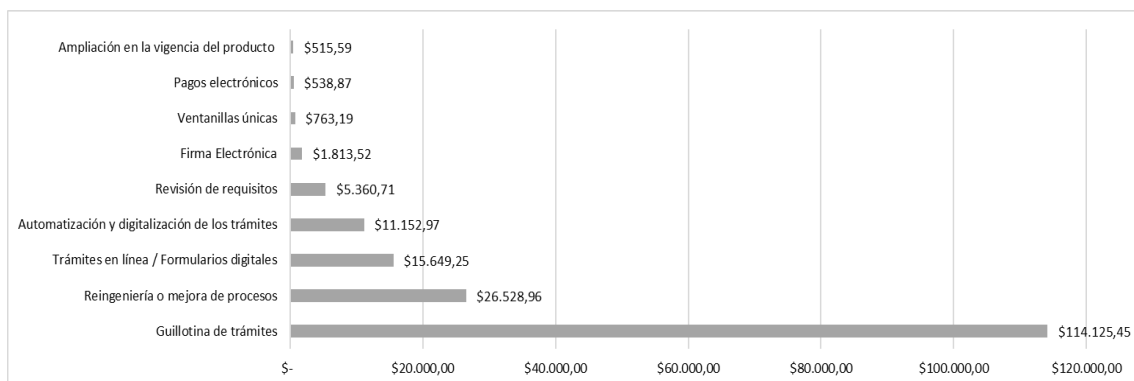
*Análisis de impacto económico acorde a estrategia implementada 2022*

<b>Estrategia</b>	<b>Volumen de trámites</b>	<b>Impacto económico acumulado</b>	<b>Impacto económico promedio</b>
Reingeniería o mejora de procesos	81	\$ 26.528,96	\$327,52
Guillotina de trámites	79	\$114.125,45	\$ 1.444,63
Automatización y digitalización de los trámites	67	\$ 11.152,97	\$ 166,46
Trámites en línea / Formularios digitales	47	\$ 15.649,25	\$ 332,96
Revisión de requisitos	35	\$ 5.360,71	\$ 153,16
Firma Electrónica	17	\$ 1.813,52	\$ 106,68
Pagos electrónicos	17	\$538,87	\$ 31,70
Ventanillas únicas	1	\$763,19	\$ 763,19
Ampliación en la vigencia del producto	1	\$515,59	\$ 515,59
<b>Total general</b>	<b>345</b>	<b>\$176.448,51</b>	

*Fuente: Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023 (MINTEL)*

**Figura 6**

*Histograma horizontal impacto económico acumulado por estrategias de simplificación 2022*



De igual forma al estudiar de forma conjunta la tabla 4 y la figura 7, podemos observar los siguientes *hallazgos referente a las estrategias de simplificación ejecutadas el año 2023*:

- La estrategia de “Reingeniería o mejora de procesos” nuevamente fue la moda del 2023, con un total de 139 trámites, logrando un impacto económico acumulado de 81.361,66 dólares, y un impacto promedio de 585,34 dólares.
- La estrategia “Optimización de la calidad de los formularios” ocupó el segundo lugar, con 110 trámites; pero se observa que el impacto económico solo fue de 18.858,52 dólares con un promedio de 171,44 dólares, es decir que esta estrategia no genera impactos económicos relevantes.
- Aunque la estrategia “Guillotina de trámites” fue aplicada únicamente en 30 trámites, el impacto económico acumulado llegó a 55.695,86 dólares, alcanzando el promedio más alto de la tabla 4 con 1.856,53 dólares.

**Tabla 4**

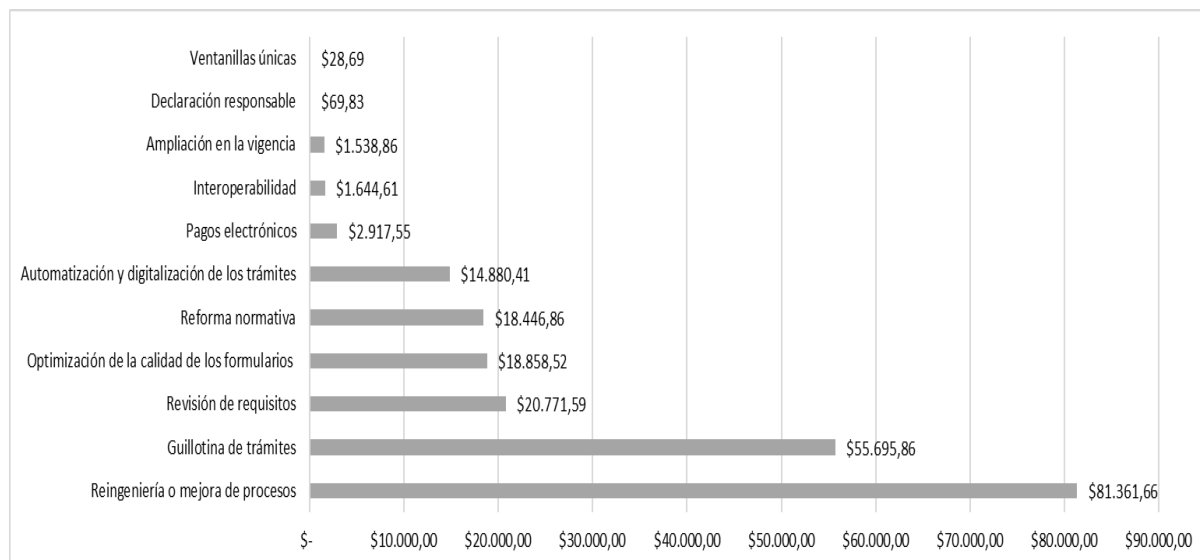
*Análisis de impacto económico acorde a estrategia implementada 2023*

<b>Estrategia</b>	<b>Volumen de trámites</b>	<b>Impacto económico acumulado</b>	<b>Impacto económico promedio</b>
Reingeniería o mejora de procesos	139	\$81.361,66	\$585,34
Optimización de la calidad de los formularios	110	\$18.858,52	\$171,44
Automatización y digitalización de los trámites	71	\$14.880,41	\$209,58
Revisión de requisitos	42	\$20.771,59	\$494,56
Reforma normativa	36	\$18.446,86	\$512,41
Guillotina de trámites	30	\$55.695,86	\$1.856,53
Pagos electrónicos	16	\$2.917,55	\$182,35
Declaración responsable	8	\$69,83	\$8,73
Interoperabilidad	3	\$1.644,61	\$548,20
Ventanillas únicas	2	\$28,69	\$14,35
Ampliación en la vigencia	1	\$1.538,86	\$1.538,86
<b>Total general</b>	<b>345</b>	<b>\$176.448,51</b>	

*Fuente: Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023 (MINTEL)*

**Figura 7**

*Histograma horizontal impacto económico acumulado por estrategias de simplificación 2023*



El análisis propuesto se basa de forma objetiva en la información proporcionada por el Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023, y nos permite observar el comportamiento acumulativo de las estrategias aplicadas por las instituciones públicas que lograron optimizar sus trámites de los períodos mencionados.

## DISCUSIÓN

La investigación propuesta en este artículo, plantea como principal objetivo evaluar los resultados que han sido alcanzados a partir de la implementación de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOETA), la cual es uno de los pilares de la implementación en el sector público ecuatoriano de un modelo de gestión enfocado en la optimización de los trámites administrativos.

Mediante el estudio del Informe de Resultados de la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites para los períodos 2022 y 2023 se pudo determinar entre los principales resultados aspectos tales como, el volumen de participación, el nivel de eficiencia, y el impacto de los planes de simplificación para dichos períodos. De los cuales se resaltan los resultados obtenidos para cada año evaluado.



### **Principales Resultados Plan de Simplificación de Trámites 2022**

- En relación a las 390 Instituciones Públicas registradas en el Portal Gob.EC, a la fecha del estudio, únicamente 168 Instituciones equivalentes al 43.10% de las Instituciones Públicas registradas participaron en el Plan de Simplificación de Trámites.
- El año 2022 registra el mayor volumen de trámites declarados por las Instituciones dentro de sus intenciones de simplificación, con un total de 1382 trámites, de los cuales únicamente se concretó la simplificación de 345 trámites registrando una eficacia del 24.96%.
- La estrategia de simplificación más utilizada fue la “Reingeniería o mejora de procesos” teniendo un total de 81 de los 345 trámites simplificados mediante esta estrategia, con un impacto económico promedio de 327.52 USD de ahorro por trámite.
- La estrategia que registra el mayor impacto económico acumulado es la “Guillotina de trámites”, dado que al eliminar el trámite se reducen todos los costos, teniendo un registro total de 79 trámites eliminados, con un impacto total de 114.125,45 USD.

### **Principales Resultados Plan de Simplificación de Trámites 2023**

- La cantidad de Instituciones participantes en el Plan de Simplificación de Trámites en el año 2023 bajó a 117 en comparación a las 168 registradas el año previo.
- Se entiende que esa reducción de Instituciones participantes, se relaciona con el volumen de trámites declarados por las Instituciones, dado que el año 2023 la cantidad de trámites declarados para los Planes de Simplificación de cada Institución bajaron a 1056 trámites; pero se destaca que el nivel de eficacia de las Instituciones creció de forma considerable, pasando de un 24.96% (2022) a un total de 43,28%, dado que se registró un total de 457 trámites que concretaron exitosamente su simplificación.
- Se repite la estrategia de simplificación “Reingeniería o mejora de procesos” como la más utilizada, con un total de 139 trámites de los 457 simplificados, alcanzando un impacto económico promedio de 585,34 USD, y logrando al mismo tiempo ser la estrategia con el mayor impacto económico acumulado con un total de 81.361,66 USD.

El estudio realizado respecto al Informe de Resultados de la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites para los períodos 2022 y 2023, presenta claras evidencias de que las Instituciones Públicas han gestionado Planes de Simplificación; pero dichos resultados no presentan ningún de impacto al “Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general” presentado en el estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos,

el cual demuestra que la tendencia de la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios viene a la baja, siendo alcanzando en el año 2023 el nivel más bajo con una valoración de 5.7 puntos, por lo que en caso de mantenerse la tendencia que se visualiza en la figura 2, será muy complicado que se alcance el objetivo de lograr una puntuación de 8.00 en diciembre del 2025, acorde a lo establecido en el Plan de Creación de Oportunidad 2021-2025.

## CONCLUSIONES

Al comparar los resultados obtenidos en el “Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general”, versus los resultados de los años 2022 y 2023 del del Plan de Simplificación de Trámites, podemos llegar a varias generalizaciones teóricas sobre estos dos indicadores, las cuales permitirán definir nuevos puntos sobre los cuales se pueden desarrollar investigaciones complementarias al tema.

En primer lugar, los resultados obtenidos sugieren que no existe una relación directa entre el comportamiento del Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general y los resultados del Plan de Simplificación de Trámites, dado que la generación, control, ejecución de los planes de simplificación de 345 trámites en el 2022 y 457 trámite en el 2023, no han generado ningún impacto al índice de percepción de calidad el cual ha registrado una puntuación de 6.1 en el 2022 y de 5.7 en el 2023 siendo este el nivel de percepción de la calidad de los servicios más baja de los últimos 12 años.

Basados en estos resultados, se puede concluir que la metodología que actualmente plantea el Ministerio de Telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, para dar cumplimiento a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y el respectivo reglamento, están únicamente logrando resultados de impacto administrativo, que no están trascendiendo a convertirse en impactos perceptibles para los usuarios de los servicios públicos.

Por lo que se recomienda realizar un estudio complementario que se enfoque en el análisis de las necesidades reales de los usuarios de los diversos servicios públicos, a un nivel general, y a niveles específicos, para que, en función de dichos hallazgos se consideren los ajustes pertinentes a la metodología mediante la cual se desarrollan los planes de simplificación, con la finalidad de que los resultados de los planes tengan un impacto más efectivo sobre las necesidades reales de los usuarios, logrando así poder generar un efecto sobre el Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general y a su vez, sea el Plan

de Simplificación de Trámites una herramienta efectiva para lograr alcanzar los objetivos que se plantea el estado en el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

*Asamblea Nacional República del Ecuador. (2018). Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Quito: Registro Oficial.*

*Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Quito: Registro Oficial.*

*Asamblea Nacional República del Ecuador. (2018). Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Quito: Registro Oficial.*

*Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá D.C.: Pearson.*

*GOB.EC. (Agosto de 2024). Portal Único de Trámites Ciudadanos. Obtenido de GOB.EC: <https://www.gob.ec/normativa-manuales>*

*INEC. (22 de 08 de 2024). Calidad de los Servicios Públicos. Obtenido de Ecuador en Cifras: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>*

*ISO. (2015). ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y Vocabulario. Ginebra: ISO.*

*Lind, Marchal, & Whaten. (2012). Estadística aplicada a los negocios y la economía. México D.F.: McGraw-Hill.*

*MINTEL. (11 de Enero de 2023). Norma técnica que regula la priorización y simplificación de trámites. Norma Técnica. Quito.*

*MINTEL. (2024). Informe de resultados de la ejecución del plan de simplificación de trámites para los períodos 2022 y 2023. Quito: MINTEL.*

*Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. México DF, México: Mc Graw Hill.*

*Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Quito: Secretaría Nacional de Planificación.*