

DOI: 10.35643/Info.31.1.8

Dossier: Participación ciudadana y tecnologías digitales

¿Participación ciudadana al alcance de su mano? Aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía en tiempos del Gobierno Abierto (2017 – 2019)

Participação cidadã na ponta dos dedos? Aplicativos móveis para a interação entre governos e cidadania nos tempos do Governo Aberto (2017 – 2019)

Citizen Participation at Your Fingertips? Mobile Applications for Government-Citizen Interaction in the Age of Open Government (2017 – 2019)

Luisa Ochoa Chaves^a Conceptualización, investigación, metodología, redacción —borrador original y redacción— revisión y edición.

ORCID: [0000-0001-5174-3216](https://orcid.org/0000-0001-5174-3216)

^aCentro de Investigación en Comunicación (CICOM), Universidad de Costa Rica (UCR). Costa Rica. Correo: luisa.ochoa@ucr.ac.cr

Resumen

En un contexto de alejamiento de la política formal y desafección hacia la vida pública, la telefonía móvil se presentan como una tecnología posible para fortalecer los vínculos entre gobiernos y ciudadanía. Este artículo analiza la oferta de aplicaciones móviles orientadas a esa interacción en cinco países de América Latina: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México. A partir de la caracterización de 133 aplicaciones, se identifican los principales tipos, los actores involucrados en su producción y los niveles de participación ciudadana que estas habilitan. Los resultados muestran que la oferta se inscribe predominantemente en el paradigma del gobierno electrónico más que en el gobierno abierto. Las aplicaciones se orientan en su mayoría a informar y reportar, con ausencia de niveles superiores de participación; aunque pueden habilitar técnicamente servicios esto necesariamente se traduce en cambios en las organizaciones y capacidad de respuesta institucional; y hay una dependencia de infraestructuras y servicios provistos por corporaciones tecnológicas transnacionales, con menor presencia de software libre. De este modo, el artículo contribuye a la discusión sobre el papel de las tecnologías digitales en la promoción de la participación ciudadana en América Latina.

Palabras clave: PARTICIPACIÓN CIUDADANA; APLICACIONES MÓVILES; GOBIERNO ABIERTO; TECNOLOGÍAS CÍVICAS; DATOS ABIERTOS.

Resumo

Em um contexto de crescente afastamento da política formal e de desafeção em relação à vida pública, as tecnologias da informação e da comunicação —em particular a telefonia móvel— se apresentam como ferramentas potenciais para fortalecer os vínculos entre governos e cidadania. Este artigo analisa a oferta de aplicativos móveis voltados a essa interação em cinco países da América Latina: Argentina, Chile, Colômbia, Costa Rica e México. A partir da caracterização de 133 aplicativos, identificam-se os principais tipos, os atores envolvidos em sua produção e os níveis de participação cidadã que estes habilitam. Os resultados mostram que a oferta se inscreve predominantemente no paradigma do governo eletrônico, antes do que no do governo aberto, caracterizado pela participação ativa e pela colaboração da cidadania na tomada de decisões. A análise identifica três tensões: entre os níveis de informação e reporte que predominam na oferta analisada e os níveis superiores de participação e co-decisão que os princípios do governo aberto demandam; entre o que os aplicativos habilitam tecnicamente e a capacidade de resposta institucional que deveria sustentá-los, o que revela a dimensão organizacional —e não apenas tecnológica— desses processos; e entre a dependência de infraestruturas e serviços providos por corporações tecnológicas transnacionais e os princípios de soberania tecnológica, dados abertos e software livre. Desse modo, o artigo contribui para a discussão sobre o papel das tecnologias digitais na promoção da participação cidadã na América Latina.

Palavras-chave: PARTICIPAÇÃO CIDADÃ; APLICATIVOS MÓVEIS; GOVERNO ABIERTO; TECNOLOGIAS CÍVICAS; DADOS ABERTOS.

Abstract

In a context of growing disengagement from formal politics and disaffection toward public life, information and communication technologies —particularly mobile telephony— are presented as potential tools for strengthening the relationship between governments and citizens. This article analyzes the supply of mobile applications aimed at this interaction in five Latin American countries: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, and Mexico. Based on the characterization of 133 applications, the main types, the actors involved in their production, and the levels of citizen participation they enable are identified. The results show that the supply is predominantly aligned with the e-government paradigm rather than with that of open government, which is characterized by active citizen participation and collaboration in decision-making. The analysis identifies three tensions: between the levels of information and reporting that predominate in the applications analyzed and the higher levels of participation and co-decision that open government principles demand; between what the applications technically enable and the institutional response capacity that should sustain them, revealing the organizational —and not merely technological— dimension of these processes; and between the dependence on

infrastructure and services provided by transnational technology corporations and the principles of technological sovereignty, open data, and free software. In doing so, the article contributes to the discussion on the role of digital technologies in promoting citizen participation in Latin America.

Keywords: CITIZEN PARTICIPATION; MOBILE APPLICATIONS; OPEN GOVERNMENT; CIVIC TECHNOLOGIES; OPEN DATA.

Fecha de recibido: 22/12/2025

Fecha de aceptado: 17/04/2026

1. Introducción

En las últimas décadas, las democracias latinoamericanas han experimentado un contexto de distanciamiento con respecto a lo político y de indiferencia por la vida pública (Martínez et al., 2005, p. 23). En este escenario, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han ganado interés como mecanismos para vincular a los gobiernos con la ciudadanía.

En este debate el concepto de *participación ciudadana* resulta central, entendida como un motor generador de confianza desde el cual se promueve la creación de diferentes espacios de diálogo, toma de decisiones y control social en todos los niveles de gobierno para crear condiciones favorables al desarrollo y reducir los costos que implica la desconfianza (Putnam et al., 1994).

La participación se presenta como un factor fundamental para superar la exclusión social y la marginación, de modo que las políticas son más legítimas y propensas a tener un mayor impacto cuando se realizan consultas abiertas y transparentes. Se trata un concepto asociado la toma decisiones, a la generación de políticas públicas, y no tanto a la provisión de servicios por parte del Estado. En la intersección entre las TIC y la participación ciudadana emergen nuevos conceptos y modelos de gestión pública: *e-Participación* junto con *e-Administración* y *e-Servicios* conforman lo que se denomina como *e-Gobierno* o *Gobierno Electrónico*, que remite al uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar los procesos de gobierno mediante la participación ciudadana de diferentes sectores de la sociedad en la toma

de decisiones. Lo que se puede hacer logrando, a través de la confiabilidad y la seguridad de los datos, la rendición de cuentas y la transparencia (Bolombo, 2007, como se citó en Martínez Rodríguez, 2011).

El gobierno electrónico da cuenta del momento en que se comenzó a utilizar la Web como un canal paralelo para el acceso a los servicios por parte de la ciudadanía. Así se configuró una oferta de servicios con interacción, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos u ofreciéndose transacciones completas y seguras tales como obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, etc. (Concha y Naser, 2012).

Este modelo fue entendido como un mecanismo para transformar la administración pública, integrando los procesos mediante la administración efectiva de datos e información. Sin embargo, no basta con la adopción de tecnologías interactivas: es necesario que el sector público cambie la relación con los usuarios y que esta sea «más abierta y transparente» (Osimo y Punie, 2008, p. 77), además de inclusiva, ya que «tanto la baja participación como la participación únicamente de usuarios “elitistas” son dos situaciones poco deseables» (Osimo y Punie, 2008, p. 75). A pesar de la existencia Internet y la posibilidad de crear espacios virtuales de participación, la existencia de estos espacios para la participación fue minoritaria y no consiguió interacciones con reciprocidad (Martínez Rodríguez, 2011).

Pasada la primera década del milenio se reconfigura el discurso para hablar de *Gobierno Abierto* (GA). Algunos autores plantean que se trata de una evolución del Gobierno Electrónico que propone una nueva forma de gestión pública, que potencia y actualiza las promesas del e-Government (Castillo, 2013).

Este desplazamiento puede observarse en la revisión de literatura sobre el tema. Por ejemplo, Concha y Naser publican tres textos que evidencian este desplazamiento, en el 2011 plantean *El gobierno electrónico en la gestión pública*, en el 2012 *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad* y en ese mismo año también publican *Datos Abiertos: Un nuevo desafío para los gobiernos de la Región*. Estas publicaciones se dan en el marco del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) que es parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

El Gobierno Abierto se fundamenta en tres pilares: transparencia, participación y colaboración de la ciudadanía. Este modelo se ha ido abriendo campo en la gestión pública con la incorporación de más de 80 países a la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership-OGP), instancia internacional que comienza en el 2011. Y con el auge de conceptos relacionados como *datos abiertos*, *parlamentos abiertos*, *justicia abierta*, *estado abierto*, etc., que se han convertido en promotores de espacios tanto gubernamentales como de sociedad civil para repensar la participación ciudadana.

Un análisis de contenido de los primeros tres planes de gobierno abierto de México, Argentina y Costa Rica —entendidos como el conjunto de compromisos concretos y realizables que sirven de hoja de ruta para que los gobiernos incorporen esta perspectiva en su quehacer— muestra que, de los 182 compromisos analizados, 99 están relacionados con el desarrollo o mantenimiento de TIC (Ochoa Chaves et al., 2020).

Este trabajo se realizó para conocer cómo las TIC, específicamente las aplicaciones móviles, pueden facilitar la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México. Se concentra en el período 2017-2019, correspondiente a los primeros tres ciclos de esta iniciativa en cada país.

Este trabajo, si bien aporta datos sobre un momento histórico específico, desde esta fotografía, aporta al campo de estudios sobre la incorporación de las TIC en la vida cívica mediante el análisis de la oferta de aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía. A partir de este análisis, se indaga hacia dónde se orientan estas iniciativas tecnológicas en un contexto de creciente democratización del acceso a las tecnologías a través de la telefonía móvil, caracterizado por la necesidad de promover la participación ciudadana, así como por la emergencia de modelos de gestión pública, como Gobierno Abierto, que promueven mayores grados de transparencia, participación y colaboración por parte de la ciudadanía.

1.1. Aplicaciones móviles para la participación ciudadana

La telefonía móvil se ha convertido en el primer medio de comunicación masivo, pues son capaces de llegar a casi todas las personas usuarias en todo momento.

Con la incorporación de la telefonía móvil, la comunicación ha sido interpelada de diversas maneras: aparecieron los cibermedios móviles, las dimensiones interactivas y las dimensiones expresivas de una comunicación móvil, y se incorporó su uso en diferentes aspectos de la vida cotidiana.

La telefonía móvil aplicada a la participación ciudadana ha sido abordada por Campbell y Kwak (2010; 2011; 2012), quienes indican que el uso del teléfono móvil es una actividad claramente privada con implicaciones limitadas para la vida cívica, aunque la sociabilidad por medio del móvil puede revelar efectos significativos y diferenciales en la participación de la ciudadanía (Campbell y Kwak, 2010, p. 550). Por otra parte, Gant y Turner-Lee (2011) señalan que con la proliferación de los teléfonos móviles se abre una serie oportunidades para que los gobiernos pueden obtener acceso fácil e inmediato a la ciudadanía —especialmente a quienes no poseen una computadora— y así ampliar su distribución de datos significativos.

De la mano de la telefonía móvil, las aplicaciones móviles se han convertido en una respuesta tecnológica y de comunicación a problemas específicos en el ámbito empresarial (*m-business*), comercial (*m-commerce*), académico (*m-learning*), de salud (*m-health*) y social (correo electrónico, Facebook y Twitter) (Gasca et al. 2014). Además, ofrecen soluciones para la navegación (Waze y Google Maps), juegos, entretenimiento (música y video por demanda) y búsqueda de información.

Dentro del vasto universo de las aplicaciones, esta investigación tiene un especial interés por las ciudadanas —*civic apps*—, que permiten que cualquier persona informe a las autoridades sobre el acontecer cotidiano de las cuestiones públicas, «así como dar y compartir opiniones o mostrar una posición» frente a estas cuestiones (Cruz Rubio, 2015, p. 47). Por consiguiente, las aplicaciones ciudadanas vendrían a resolver conflictos, así como también a satisfacer necesidades de comunicación e interacción entre los gobiernos y la ciudadanía.

Las aplicaciones cívicas se relacionan con participación política digital, que replantea la idea de un ciudadano unificado y pasivo, puesto que el mundo digital altera esta perspectiva drásticamente. Las TIC son el escenario material para las constituciones de sujetos configurados desde diversas fuentes con identidades fluidas: «la cuestión es si el uso de Internet aumenta o disminuye la actividad política general y, en concreto, el uso de asuntos o servicios» (Robles, 2008, p. 54, como se citó en Martínez, 2011).

El análisis se apoya en la perspectiva de producción social de las tecnologías de medios, inscrita en los estudios sobre las relaciones entre sociedad y TIC. Esta propuesta articula tres tradiciones conceptuales: la perspectiva cosmopolita sobre las tecnologías de medios (Boczkowski y Siles, 2014; Siles y Boczkowski, 2012), la construcción social de las tecnologías (Bijker et al., 1987; Pinch y Bijker, 1984) y la economía política de las tecnologías (Fuchs, 2012; Mosco, 2006; Williams, 1980). Desde este enfoque, la producción tecnológica se entiende como un proceso social atravesado por relaciones de poder en el que interactúan actores, artefactos, controversias y significados (Mosco, 2006). Las características de las tecnologías de medios se configuran en estas interacciones, que están situadas en contextos políticos, económicos y culturales específicos, propios del capitalismo informacional del conocimiento y de las redes (Fuchs, 2012).

Desde esta perspectiva, las aplicaciones móviles son tecnologías de medios conformadas por dos dimensiones: una material compuesta de artefactos —en este caso, el software— y una simbólica que se concreta en los contenidos (Siles y Boczkowski, 2012). Se enfoca, por lo tanto, especialmente en las aplicaciones móviles en tanto software y contenidos producidos para facilitar la interacción entre gobiernos y ciudadanía.

1.2. Niveles de participación ciudadana

La interacción entre gobiernos y ciudadanía tiene distintos niveles de participación, por lo que es importante determinar si existen los canales adecuados para todos ellos, teniendo en cuenta que «la mera información es solo un peldaño o un

prerrequisito para la participación, que en definitiva significa entregarle poder a la ciudadanía» (Concha y Naser, 2012, p. 14).

Se reconoce que la participación tiene diversos niveles, que van desde formas básicas de acceso a la información hasta esquemas en los que la ciudadanía asume un rol decisorio. A partir del modelo de participación propuesto por Cruz Rubio (2015), estos niveles se organizan de manera progresiva: informar, como condición mínima que permite comprender los problemas públicos; consultar, orientado a recoger retroalimentación ciudadana; involucrar, que supone una interacción más directa durante los procesos; colaborar, donde se comparten análisis y construcción de alternativas; y, finalmente, otorgar poder en la toma de decisiones, que implica transferir la decisión final a la ciudadanía.

De forma complementaria, otros modelos permiten ampliar la comprensión de las prácticas participativas. El estudio de Foot y Schneider (2006) identifica cuatro prácticas en campañas web —informar, involucrar, conectar y movilizar— que, si bien se desarrollan en el ámbito electoral, resultan pertinentes para analizar las aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía. A su vez, los aportes de Parra Beltrán (2015) y de Krishnan et al. (2013) refuerzan la idea de que la participación ciudadana no es homogénea, sino que se expresa en distintos grados de interacción, incidencia y distribución del poder.

Los niveles de participación resultan un eje central del presente trabajo, dado que la oferta de aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía se examina desde esta perspectiva, identificando en qué medida cada herramienta favorece distintos grados de involucramiento ciudadano.

2. Objetivos

El objetivo general de esta investigación fue analizar la producción social de aplicaciones móviles para la participación ciudadana entre el 2017 y el 2019, en el contexto de la implementación del Gobierno Abierto en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México.

Este artículo presenta resultados parciales que corresponden al segundo objetivo específico de la investigación: describir la oferta de aplicaciones móviles orientadas a la interacción entre gobiernos y ciudadanía en estos cinco países, con el fin de producir conocimiento sobre el desarrollo tecnológico de aplicaciones cívicas en América Latina, en un contexto en que resulta urgente revitalizar los vínculos entre gobiernos y ciudadanía a través de la telefonía móvil —la tecnología de mayor extensión en la región—.

3. Metodología

Esta es una investigación no experimental, de alcance descriptivo, con diseño mixto y de tipo transeccional (Hernández et al., 2010). La estrategia de análisis consistió en caracterizar 133 aplicaciones móviles orientadas a la interacción entre gobiernos y ciudadanía en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México. El listado no pretende ser exhaustivo, su propósito es servir de muestra para el objetivo de la investigación.

Es importante señalar que este estudio constituye una fotografía de un momento específico: el periodo 2017-2019, que se ubica en una etapa en la que los cinco países analizados ya habían ejecutado sus tres primeros planes de acción nacionales en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto. Este contexto es relevante porque permite observar el estado de la oferta de aplicaciones móviles orientadas a la participación ciudadana en un momento en que los compromisos de apertura, transparencia y participación ya habían tenido tiempo de materializarse en desarrollos tecnológicos concretos.

Como investigación transeccional, sus resultados reflejan ese corte temporal y no pretenden dar cuenta de la evolución posterior de las aplicaciones analizadas. Esto implica una limitación inherente al objeto de estudio: el ecosistema de aplicaciones móviles es sumamente volátil, dado que las apps se crean, actualizan y discontinúan de forma continua, lo que hace que cualquier relevamiento capture únicamente una muestra de un fenómeno en permanente transformación. Sin embargo, esta condición refuerza su pertinencia como registro histórico de un momento clave en

la relación entre gobiernos y ciudadanía mediada por tecnología y sienta las bases para futuros estudios comparativos que permitan examinar la evolución de estas iniciativas a lo largo del tiempo.

Se analizaron 133 aplicaciones móviles, clasificadas en siete tipos: movilidad, servicios, administración municipal, educación, salud y bienestar, seguridad y transparencia. La clasificación se basó en una categoría temática que responde al tema u objetivo al cual se orienta cada aplicación. El criterio central fue el objetivo o función principal de la aplicación. No se parte de una tipología teórica preexistente, sino que las categorías emergieron inductivamente del análisis del conjunto de aplicaciones identificadas.

La fuente principal de información para construir esa clasificación fue la información disponible en las tiendas en línea —principalmente Google Play Store y, cuando no estaba allí, App Store de Apple—. Y la instalación de algunas aplicaciones para ilustrar cada tipo.

A partir de los datos disponibles, se construyó una base de datos que en la que se registraron los siguientes datos para cada aplicación: cantidad de opiniones, calificación, cantidad de instalaciones, descripción básica de la aplicación, fecha de última actualización, actor que la ofrece, versión de la app, versión mínima de sistema operativo, precio, enlace, país y funcionalidades básicas.

En el análisis se incorpora una perspectiva comparativa y regional sobre la producción social de tecnologías de medios para la participación ciudadana, a partir del análisis de cinco países hispanohablantes de América Latina, seleccionados por sus altos indicadores de penetración de Internet y uso de telefonía móvil.

4. Resultados

4.1. Caracterización de la oferta de aplicaciones móviles

El 88 % de las aplicaciones móviles (*apps*), de las 133 incluidas en la muestra, se ofrece de forma gratuita y el 9 % no indica de forma explícita si la aplicación es

gratuita o implica algún costo. Solo dos aplicaciones contienen anuncios y compras directas; se trata de Metro-Metrobús México y Verifíquese Cédula.

La distribución por país fue de 34 aplicaciones de Argentina, 17 de Chile, 21 de Colombia, 22 de Costa Rica y 28 de México. 42 tienen incidencia en el ámbito municipal, 90 en el ámbito nacional y 1 en el ámbito internacional [1].

Una vez que las personas instalan una aplicación, pueden calificar y hacer comentarios. Los países con las aplicaciones mejor calificadas son Colombia con 52 %, Costa Rica con 48 % y México con 42 %. El país con las peores calificaciones es Chile que tiene 35 % de aplicaciones en el rango de 2 a 3 estrellas; por su parte, Argentina está en un lugar intermedio, el 38 % de sus aplicaciones cuenta con 3 a 4 estrellas. En general, la puntuación que le dan las personas usuarias a las aplicaciones se encuentra en el rango de 4 a 5 puntos.

En cuanto a su actualización, el 65 % de las aplicaciones se encuentra entre la primera y segunda versión, lo que quiere decir que el desarrollo de este tipo de aplicaciones se encuentra en una primera etapa de producción y que las iniciativas tecnológicas son bastante jóvenes, por lo que aún pueden presentar elementos de desarrollo pendientes o problemas técnicos, que generalmente se solucionan con nuevas versiones.

Los países con las aplicaciones más actualizadas son: Argentina con un 47 % y México con un 39 %, seguidos de Colombia y Costa Rica, que tienen más del 50 % con actualizaciones en los últimos dos años. El país con las aplicaciones móviles más desactualizadas es Chile, donde el 40 % fue actualizado por última vez entre 2013 y 2015. Se observa una relación entre la actualización de las aplicaciones y las calificaciones recibidas.

Los datos de actualización y la versión de la aplicación permiten observar la dinámica de los procesos de producción de aplicaciones móviles en cada país. Mientras Argentina y México muestran mayor intensidad en el mejoramiento de las aplicaciones, en otros países los procesos de desarrollo se estancan, como en el caso de Chile, país con la oferta de aplicaciones más desactualizadas y con las calificaciones más bajas.

Finalmente, interesa destacar los actores implicados en los procesos de producción social de las aplicaciones para la interacción entre gobiernos y ciudadanía. Desde la perspectiva de quien las ofrece, la producción se concentra en las instituciones gubernamentales con el 62 % de la oferta, seguida por las empresas con el 35 %. Los actores gubernamentales se han hecho cargo del desarrollo de las aplicaciones de educación en un 100 %, de las de salud y bienestar en un 85 % y de las de seguridad en un 76 %.

Solo tres aplicaciones fueron producidas por otros actores sociales: Testimonioteca, una aplicación desarrollada por la ONG mexicana Contraloría Ciudadana; Epicentro App, promovida por la Universidad Nacional de Costa Rica; y Candidatos Municipales Chile 2016, impulsada por la Universidad del Desarrollo.

Desde lo gubernamental, destacan la Presidencia de la Nación Argentina, que ofrece diez aplicaciones; el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que ofrece siete; el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC Móvil), que ofrece cinco aplicaciones; y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) de Costa Rica, que ofrece también cinco.

Las empresas cobran gran importancia como productoras de las aplicaciones móviles, especialmente cuando se trata de administración municipal. El 73 % de esas aplicaciones son ofrecidas por empresas; le siguen las aplicaciones de transparencia con el 46 % y las de movilidad con el 41 %, también producidas por empresas.

Desde la oferta empresarial, destaca el caso de Mismatica Management que ofrece aplicaciones en dos países, ocho en Argentina y una en México, todas dedicadas a facilitar la gestión municipal. A este le sigue el Grupo Selah, S.A. con cuatro aplicaciones y Mejora tu Ciudad con tres.

El caso de Mismatica Management resulta interesante en el marco de esta investigación, pues se trata de una empresa con 17 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones de software para gobiernos municipales y otro tipo de organizaciones, con presencia en Argentina, Chile y México. Ofrece software para la gestión urbana y municipal, gestión de proyectos legislativos, trámites y servicios públicos —licencias de conducción, citas en línea— y aplicaciones para la gestión

organizacional y procesos internos. Este es un ejemplo de la transnacionalización de la producción de aplicaciones.

Se logró identificar una oferta transnacional de aplicaciones móviles: un mercado que trasciende las fronteras, una aplicación puede ser usada en varios países y una empresa puede ofrecer su tecnología a instituciones de varias naciones. Por ejemplo: Barrios Activos es una aplicación que cuyo ámbito de acción no se limita a un solo país. Esta contiene reportes de incidentes urbanos en los cinco países que se analizan: Argentina, Colombia, México, Costa Rica y Chile. También está Mismatica Management, una empresa que ofrece aplicaciones para gobiernos municipales de Argentina y México.

4.2. Tipos de aplicaciones móviles

Para el análisis de las aplicaciones, se clasificaron según el tema u objetivo al cual se orienta. Como resultado, se identificaron siete tipos: movilidad, servicios, administración municipal, educación, salud y bienestar, seguridad y transparencia.

De las 133 aplicaciones incluidas en la oferta, 26 se enfocan en resolver situaciones relacionadas con la *administración municipal*, que corresponde al 19 %. Estas son representativas en países como Argentina, donde un 38 % de las aplicaciones son municipales, y en Costa Rica con un 24 %. Se trata de tecnologías ofrecidas especialmente por empresas en un 73 % y por gobiernos locales en un 23 %.

Dentro de las aplicaciones para la administración municipal, pueden observarse: 1) las que informan a la ciudadanía sobre el quehacer de las municipalidades, incluyendo los requerimientos para realizar trámites —descarga de formularios, horarios, directorio telefónico, noticias—; 2) las que ofrecen servicios municipales —citas, pagos de impuestos—; y 3) las que sirven para reportar incidentes urbanos, que son las más representativas de esta categoría.

Las aplicaciones de incidentes urbanos, a diferencia de las de servicios municipales, operan en un marco de participación en el que las personas no son solamente usuarias de servicios públicos, sino que también son habitantes del territorio que pueden incidir en su administración. Por ejemplo: Barrios Activos es una aplicación

para formular reportes que permite apoyar los reportes de otros usuarios, gracias a que este se hace visible, puede ser compartido entre amigos y contactos para una mayor viralización; además, habilita la opción de sugerencias sobre los reportes publicados. Actualmente, Kit urbano sigue ofreciendo:

una «plataforma de reclamos ciudadanos, en la que los vecinos pueden reportar problemas de mantenimiento en la ciudad, identificando los principales focos de conflicto y realizando una auditoría descentralizada de la gestión municipal. Promueve la escucha activa por parte de la gestión, que recibe los reportes y responde con los avances de gestión correspondientes». (Kit Urbano, 2026)

En los comentarios de las personas usuarias, se reconoce que la aplicación es una muy buena idea para buscar soluciones urbanas y mejorar la calidad de vida en la ciudad. Consiste en una herramienta para solucionar problemas de forma colaborativa que permite seguir los temas por ejes temáticos y dar apoyo a otros vecinos. Sin embargo, se observa que la aplicación presenta algunos errores durante su funcionamiento y que hay confusión cuando mezcla reportes entre diversos países. Además, existe la cuestión fundamental de cómo los incidentes son tomados en cuenta por los gobiernos locales para su atención.

En la categoría de *educación*, hay ocho aplicaciones gratuitas que equivalen al 6 % de la oferta, producidas en su totalidad por instituciones gubernamentales y, en su mayoría, para el ámbito nacional. El único caso de una aplicación educativa para el ámbito local es Santiago Indígena, en la que es posible hacer un recorrido a través de la historia de la Plaza de Armas con realidad aumentada y que incluye una guía por audio, reseñas, fotografías e ilustraciones.

Algunos ejemplos de aplicaciones en educación son la aplicación 144, de la Presidencia Argentina, que aborda los derechos sexuales y reproductivos y permite realizar un test para que una mujer identifique signos de violencia en su pareja. Y SexualiApp, del Ministerio de Salud de Colombia, que contiene información para resolver dudas sobre sexualidad, derechos sexuales y derechos reproductivos.

Las aplicaciones educativas facilitan información y recursos didácticos para la ciudadanía. Su funcionamiento no implica espacios de participación e involucramiento y pueden estar disponibles por poco tiempo o poco actualizadas.

Dentro de la categoría de *salud y bienestar* se incluyen 14 aplicaciones que corresponden al 10 % de la oferta para la interacción entre gobiernos y ciudadanía. De ellas, el 85 % fueron producidas por el gobierno, el 35 % fue actualizada durante 2019 y el 21 % en 2018. Además, cuentan con calificaciones sobresalientes: el 57 % de las aplicaciones de salud y bienestar tienen entre 4 y 5 estrellas, y el 35 %, entre 3 y 4 estrellas.

Estas aplicaciones resultan especialmente importantes en Chile, donde corresponden al 17 % de la oferta, y en Costa Rica, donde corresponden al 15 %. Son aplicaciones gratuitas y orientadas a un ámbito nacional.

Dentro de las aplicaciones de salud y bienestar destacan dos subtipos: aquellas que brindan información para la salud y el bienestar de la ciudadanía en aspectos específicos y las que son canales de información y comunicación entre los ministerios e instituciones y las personas usuarias de los servicios públicos de salud.

Un ejemplo del primer grupo es Cine para todos, aplicación para que las personas en condición de discapacidad visual y auditiva en Colombia puedan disfrutar de determinadas películas y cortometrajes gracias a la accesibilidad a través del lenguaje de señas, descripción por audio o subtítulos. Chile Crece Contigo es una aplicación móvil del Sistema de Protección Integral a la Infancia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia que ofrece información sobre el desarrollo, el cuidado y la crianza respetuosa hasta los 4 años. Finalmente, Dr. Salud es un juego finalista en el Hackathon organizado por el Ministerio de Salud de Costa Rica en 2013 en el marco de la Ley General del Control del Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud.

Del segundo grupo, se destacan: ClicSalud, del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia; EDUS, la aplicación oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social, que permite tener acceso al expediente digital único en salud; e IMSS Digital de México, que informa sobre los trámites y servicios con mayor demanda — cambio de clínica, consulta de vigencia de derechos, agenda de citas médicas— del Instituto Mexicano de Seguridad Social. Este tipo de aplicaciones son canales de información y prestación de servicios de las instituciones gubernamentales encargadas de la salud para las personas usuarias.

También se destaca RadarCiSalud, la única aplicación móvil de la oferta que incluye tecnologías de realidad aumentada como parte de las funcionalidades,

ofrecida por la Secretaría de Salud del Gobierno de México. Es interesante como ejemplo de incorporación de innovaciones tecnológicas en la producción de aplicaciones. RadarCiSalud cuenta con 154 opiniones; la mayoría son positivas, con una calificación de 4 estrellas y más de 10.000 instalaciones.

Es importante señalar que, dentro de estas iniciativas, no aparecen espacios de participación e involucramiento por parte de la ciudadanía, aunque las tecnologías abren posibilidades para mejorar la experiencia de las personas usuarias con respecto a los servicios de salud: acceso a expedientes médicos, directorios de servicios, solicitud de citas y otros trámites ante instituciones.

La categoría de *seguridad* incluye 13 aplicaciones que corresponden al 10 % de la oferta de aplicaciones para la interacción entre gobiernos y ciudadanía. Es más representativa en México, donde concentra el 15 % de su oferta, y en Chile, con el 12 %. El 76 % son desarrolladas por gobiernos y el 15 % por empresas. En su mayoría, son gratuitas y están dirigidas a un ámbito nacional. Dentro de la categoría, hay aplicaciones para informar sobre el quehacer de las instituciones públicas de seguridad y reportar delitos, además de un grupo dedicado a la atención de desastres.

Del primer grupo algunos ejemplos son: Comisarías Chile, que permite localizar las comisarías más relevantes del país; Seguridad Pública CR, del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, que informa a la ciudadanía costarricense sobre consejos de seguridad y posibilita la realización de reportes de delitos; Mi Policía, que también permite reportar delitos y establece un vínculo entre la ciudadanía y el Centro Nacional de Atención Ciudadana (CNAC) de la Comisión Nacional de Seguridad (CNS) de la Ciudad de México; y No más Extorsiones, desarrollada por el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, orientada a prevenir la extorsión y facilitar la realización de denuncias.

En el segundo grupo orientado a la atención de desastres, se incluyen aplicaciones como Yo Reporto, que sirve para la gestión del riesgo de desastres en Colombia; Bomberos CR, que muestra notificaciones en tiempo real de las emergencias que atiende el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica a nivel nacional; y Epicentro, del Observatorio Vulcanológico y Sismológico de la Universidad Nacional

(OVSICORI-UNA), que funciona para la notificación y el reporte de sismos en Costa Rica.

La categoría de *servicios* incluye 42 aplicaciones que corresponden al 32 % de la oferta de aplicaciones para la interacción entre gobierno y ciudadanía. De estas, el 73 % es ofrecido por los gobiernos y el 26 % por empresas. Son aplicaciones que se mantienen actualizadas: el 38 % fue actualizada durante 2019 y el 33 % en 2018. Cuentan con calificaciones intermedias y altas: el 35 % tiene entre 3 y 4 estrellas y el 30 % de 4 a 5. En su mayoría, tienen un alcance nacional, aunque hay cinco casos municipales y un caso internacional de aplicación de servicios.

Las aplicaciones de servicios incluyen dos tipos:

1) Las que integran servicios de diferentes instituciones —por ejemplo, Mi Argentina y Sí Virtual (Colombia)— y concentran servicios de distintas instituciones en una sola plataforma.

2) Las que facilitan la realización de trámites y el acceso a servicios en áreas específicas, como Civil Digital-APP que permite solicitar certificados del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile; SAT Móvil, del Servicio de Administración Tributaria de México; y Defensoría CR para trámites y denuncias ante la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica.

La categoría de servicios es la que tiene mayor presencia en la oferta de aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía, da cuenta de una variedad de tecnologías que conectan a la ciudadanía con las instituciones estatales, en tanto esta sea una persona usuaria de servicios públicos. Esta vinculación se centra especialmente en la mejora de la gestión gubernamental y no tanto en facilitar mecanismos para la participación ciudadana.

Por otra parte, en la categoría de *transparencia* se incluyen las aplicaciones dedicadas a la denuncia de la corrupción, transparencia en las contrataciones públicas, participación ciudadana en las sesiones legislativas, acceso a información relevante sobre el quehacer de entes contralores, aplicaciones para seguimiento de procesos electorales, incentivar la participación durante las elecciones presidenciales o ejercer vigilancia política durante un proceso electoral.

En esta categoría hay 14 aplicaciones que representan el 10,6 % del total de la oferta. El 35,71 % de las aplicaciones son desarrolladas por empresas y el 57,14 % por el gobierno, hay una distribución equitativa de la producción de aplicaciones entre estos dos actores, el 7,14 % restante de las apps son desarrolladas por sociedad civil.

Transparencia es una categoría representativa de países como México, donde representa el 38% de su oferta, seguido de Argentina y Colombia con el 23% de su oferta de aplicaciones móviles dedicadas a este tema.

En *movilidad* se agrupan las 17 aplicaciones que facilitan el desplazamiento de las personas a nivel nacional y en las ciudades y que equivalen al 12,8 % de la oferta. En su mayoría se encuentran actualizadas a 2019 —el 64 %— y cuentan con buenas calificaciones: el 47 % tiene 4 a 5 estrellas y el 35 % de 3 a 4. Además, son representativas en Argentina y Chile donde constituyen el 24 % de su oferta de aplicaciones móviles. Esta es la categoría de aplicaciones más instalada de toda la oferta: el 29 % de este tipo de aplicaciones tiene entre cien mil y un millón de descargas y el 20 % entre un millón y diez millones.

En las aplicaciones municipales destaca la oferta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que cuenta con 5 aplicaciones: BA Cómo Llego, para transporte público; BA EcoBici, para uso de bicicletas; BA Subte; Disfrutemos BA, con la oferta de actividades culturales y deportivas, y BA Turismo, que geolocaliza los atractivos turísticos de la ciudad.

Del ámbito nacional destacan las aplicaciones para facilitar la movilidad terrestre, aérea y marítima: Aeropuertos Argentina 2000; Fronteras Argentinas, que muestra el estado de los Pasos Internacionales terrestres y fluviales; Trenes Argentinos; EcoCarga, con electrolinerías disponibles en Chile; Rides, paseos seguros y confiables con conductores profesionales Costa Rica; Mi ruta, tarifas de los servicios de Transporte en Costa Rica; Guía del Pasajero Aéreo —Chile—, y Bienvenido a México, con procedimientos, requisitos y tarifas sobre ingreso al país de personas, dinero y mercancías. También destacan las relacionadas con la promoción de lugares turísticos de cada uno de los países, algunos ejemplos son: Acceso a lo Nuestro, para conocer las playas, mares, ríos y lagos en Chile y Atlas

Turístico, de México, con información acerca de los diferentes destinos y servicios turísticos del país.

En las aplicaciones de movilidad se incluyen aquellas que facilitan el uso del transporte público en las ciudades, las del ámbito nacional que facilitan la movilidad entre fronteras y aquellas para la promoción de lugares turísticos. Los dos primeros grupos dan cuenta de una diversidad de mecanismos de movilidad como subterráneos, bicicletas, trenes y aviones, mientras que el segundo permite ver la diversidad de propuestas turísticas de los países que incluye atractivos naturales—playas, ríos, entre otros— y culturales —turismo gastronómico, museos y otros—.

Cuadro 1. Tipos de aplicaciones y niveles de participación

Tipo	%	Qué ofrecen	Características	Participación
Educación	6 %	Informar sobre servicios educativos. Ofrecer recursos didácticos en diversos formatos.	Los recursos se pueden valorar, comentar, calificar y compartir. Hay recursos interactivos.	Informar.
Administración municipal	19 %	Informar sobre el quehacer de las Municipalidades. Ofrecer servicios municipales —citas, pagos de impuestos—. Reportar incidentes urbanos —generar reportes—.	Permite georeferenciar, categorizar, adjuntar imágenes y describir el problema.	Involucrar.
Salud y bienestar	10 %	Informar sobre el quehacer de Ministerios e Instituciones encargadas de los servicios públicos de salud. Catálogos de instituciones de salud. Expediente médico.	Georeferenciación. Realidad aumentada.	Informar.
Seguridad	10 %	Informar sobre el quehacer de las instituciones públicas de seguridad.	Marcar contenidos favoritos. Reportar incidentes.	Involucrar.

		Reportar delitos- generar reportes—. Atención de desastres. Información sobre seguridad.		
Servicios	32 %	Consulta y realización de trámites. Catálogo de trámites y servicios de instituciones públicas. En algunos casos permite realizar trámites en línea.	Realizar y ver el estado de trámites, servicios, consultas y turnos.	Involucrar.
Transparencia	9,7 %	Denuncias anticorrupción. Transparencias de las instituciones gubernamentales. Dar seguimiento a procesos electorales.	Catálogos, contenidos multimedia. En algunos casos permite enviar comentarios y hacer votaciones no vinculantes.	Informar.
Movilidad	12,8 %	Desplazamiento de las personas a nivel nacional y en las ciudades. Promoción de lugares turísticos en cada uno de los países.	Buscador, señalador de rutas, georeferenciación, mapa que muestra recorrido, catálogo de lugares turísticos.	Informar.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los tipos de aplicaciones presentes en cada país, Costa Rica y Argentina tienen en común una amplia oferta de aplicaciones móviles en el área de servicios y la administración municipal. Su oferta se diferencia en que en Costa Rica destacan, además, las aplicaciones de salud y educación, y en Argentina, las aplicaciones de movilidad.

Mientras en Colombia hay una oferta concentrada en el área de servicios, en México y en Chile se encuentra una oferta más desagregada en diversos temas. En Chile, destacan las aplicaciones de movilidad, y en México, las de seguridad. La categoría de servicios es una constante en todos los países.

Desde los comentarios de las personas usuarias destaca la inclusión de sugerencias de mejora. En todas las aplicaciones hay comentarios que reconocen que la idea de la aplicación es muy buena y se agradece su existencia, pero también se señala la

necesidad de mejoras en su funcionamiento y la implementación de funcionalidades adicionales. También hay una preocupación por el nivel de respuesta y atención por parte de las instituciones públicas y organizaciones que reciben reclamos, denuncias o reportes a través de las aplicaciones. Se observa, además, que en los casos en que la aplicación es realizada por el sector privado —empresas y programadores independientes— existe una mayor interacción entre desarrolladores y usuarios, mientras que cuando la aplicación es desarrollada por organizaciones gubernamentales hay menos o ninguna interacción.

4.3. Aplicaciones cívicas y niveles de participación

Desde la perspectiva de los niveles de participación, las aplicaciones analizadas apuntan en su mayoría a un nivel básico de información, destacan las de Educación, Salud y bienestar, Transparencia y Movilidad dedicadas a brindar información a la ciudadanía sobre este tipo de temáticas. Por otra parte, las aplicaciones que promueven el involucramiento de la ciudadanía —como las incluidas en las categorías de Servicios, Gestión municipal y Seguridad— lo realizan desde la perspectiva de una ciudadanía usuaria de las instituciones públicas más que como colaboradora de la gestión y de la resolución de los problemas comunes.

En *administración municipal* se identifican las aplicaciones que informan a la ciudadanía sobre el quehacer y los requerimientos de trámites ante las municipalidades, es decir, las que ofrecen directamente servicios —citas, pagos de impuestos—. Allí las más interesantes, desde la perspectiva de la participación ciudadana, son las aplicaciones móviles para reportar incidentes urbanos, pues son tecnologías para promover una gestión colaborativa del territorio.

Las aplicaciones en la categoría *Educación* tienen un carácter informativo, sus contenidos están dedicados a divulgar recursos didácticos, pero no tienen muchas opciones para la participación y vinculación de la ciudadanía en los asuntos educativos que plantean, por ejemplo: la construcción de comunidades educativas, la promoción del patrimonio cultural o la enseñanza para una ciudadanía crítica.

En *Salud y Bienestar* destacan las aplicaciones que brindan información y divulgación científica en aspectos específicos de la salud y el bienestar, por ejemplo: efectos nocivos del tabaco, cuidado de la niñez, apoyo a personas en condición de discapacidad visual y auditiva. Y también las que sirven de canales de comunicación de las instituciones encargadas de los servicios de salud públicos, por ejemplo: ClicSalud, del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, y EDUS, de la Caja Costarricense de Seguro Social. Las aplicaciones de salud y bienestar abren posibilidades para mejorar la experiencia de las personas usuarias con respecto a los servicios de salud —información científica disponible, expedientes médicos, directorios de servicios, solicitud de citas y otros trámites—, aunque no se observan funcionalidades para la participación e involucramiento de la ciudadanía.

Dentro de la categoría *Seguridad* se agrupan las aplicaciones para informar sobre el quehacer de las instituciones públicas de seguridad, reportar delitos y las aplicaciones para la atención de desastres. Desde la participación ciudadana interesan especialmente las que sirven para realizar reportes, porque involucran a la ciudadanía en la resolución de las actividades delictivas y posibilitan funcionalidades que antes no estaban disponibles en las denuncias, como la inclusión de fotografías y geolocalización en el momento de la situación.

La categoría de *Servicios* agrupa aplicaciones para la consulta de servicios y realización de trámites en diferentes instituciones nacionales y en áreas específicas de gobierno como el Servicio de Registro Civil, Servicio de Administración Tributaria, Defensoría de los Habitantes, entre otros. Tiene el mayor número de casos de la oferta de aplicaciones móviles para la interacción entre gobierno y ciudadanía. En ellas, la ciudadanía, más que participar de la gestión pública, es usuaria de servicios públicos. Esta vinculación hereda promesas del Gobierno Electrónico en la medida en que incluye a las TIC en la mejora de la gestión gubernamental y no tanto en facilitar mecanismos para la participación ciudadana.

La categoría de *Transparencia* agrupa las aplicaciones dedicadas a la denuncia de la corrupción, la transparencia en los procesos gubernamentales, el acceso a información pública y seguimiento de procesos electorales. Dan cuenta de la apertura de instancias gubernamentales mediante la publicación de datos, videos en

línea y seguimiento de reclamos. Es la categoría que más se acerca a modelos gubernamentales como el Gobierno Abierto.

Finalmente, la categoría de *Movilidad* agrupa las aplicaciones que facilitan el desplazamiento de las personas a nivel nacional y en las ciudades e incluye a las relacionadas con la promoción de lugares turísticos. Las primeras se basan en sistemas de arribo predictivo de servicios de transporte mediante chip 3G que geolocaliza cada unidad. Las segundas visibilizan la riqueza cultural del país como destino turístico mediante una oferta de diversos recorridos gastronómicos, ecológicos, históricos, entre otros, enriquecidos con fotografías y georeferenciación de los lugares.

5. Discusión

La oferta de aplicaciones para la interacción entre gobiernos y ciudadanía se encuentra atravesada por una serie de tensiones que no son exclusivamente tecnológicas; son, en lo fundamental, tensiones políticas y organizacionales.

La primera de ellas se ubica entre gobierno abierto y gobierno electrónico, la deuda con la participación ciudadana. La oferta de aplicaciones móviles se inscribe aún en el paradigma del gobierno electrónico, caracterizado por la digitalización de trámites y la provisión unilateral de información, más que por una apertura genuina a la participación ciudadana. Si bien se observan avances significativos en la cobertura temática —con aplicaciones distribuidas en áreas tan diversas como servicios (32 %), administración municipal (19 %), movilidad (12,8 %), salud y bienestar (10 %), seguridad (10 %), transparencia (9,7 %) y educación (6 %)—, el nivel predominante de participación se sitúa en los escalones más bajos del espectro democrático digital: informar e involucrar a través de reportes.

Ninguna de las categorías alcanza los niveles superiores de participación ciudadana —consulta vinculante, codecisión y codiseño de servicios— que la literatura asocia con el gobierno abierto. La generación de reportes ciudadanos, si bien valiosa como mecanismo de gestión urbana o de seguridad pública, es una forma de participación reactiva y acotada: la ciudadanía responde a un problema ya ocurrido, pero no incide en la definición de prioridades ni en las decisiones que la afectan.

Una segunda tensión tiene que ver con la capacidad de respuesta del Estado. La posibilidad de reportar incidentes urbanos, delitos o problemas de salud a través de una aplicación móvil representa un avance cualitativo respecto al modelo tradicional de atención presencial. Aplicaciones de administración municipal y seguridad han incorporado esta funcionalidad como mecanismo de interacción ciudadana, lo que en principio podría acercar al Estado a las necesidades cotidianas de la población. Sin embargo, habilitar un formulario de reporte no equivale a garantizar que ese reporte será leído, procesado, atendido y comunicado de vuelta al ciudadano, como se observó en los comentarios de las aplicaciones.

La ausencia de retroalimentación es uno de los principales factores de desconfianza y abandono de plataformas digitales gubernamentales: cuando la ciudadanía reporta y no recibe respuesta, la experiencia refuerza la percepción de indiferencia estatal y erosiona la legitimidad de los canales digitales. En este sentido, el diseño de una aplicación móvil no puede dissociarse del diseño organizacional que la sostiene.

La tercera tensión se articula en torno a la soberanía tecnológica. Los servicios en la nube utilizados en la producción de estas aplicaciones —distribución en tiendas (Google Play), alojamiento de datos, geolocalización (Google Maps)— muestran una fuerte concentración en una sola empresa. Esta dependencia no es neutral: sitúa a las instituciones públicas en una posición de desventaja frente a los intereses de corporaciones tecnológicas transnacionales y traslada el control de infraestructuras públicas hacia actores privados con lógicas de mercado propias.

Cuando estas funcionalidades se apoyan en plataformas comerciales cuyos modelos de negocio se basan en la monetización de datos de comportamiento y desplazamiento, el Estado entrega información de la ciudadanía sin que necesariamente existan mecanismos de consentimiento informado ni garantías de uso exclusivo para fines del servicio público. La tecnología opera de manera extractiva sobre cuerpos y territorios, y son élites globales quienes se benefician de esa extracción de valor, profundizando las divisiones Norte-Sur e inscribiendo este fenómeno en relaciones históricas de poder que trascienden lo meramente instrumental (Ricaurte Quijano, 2022; Couldry y Mejias, 2019).

En este marco, la apuesta por datos abiertos y formatos interoperables no es solo una decisión técnica: es una condición para que la información pública pueda ser

compartida, reutilizada y puesta al servicio de la ciudadanía —para que esta pueda, como señalan Concha y Naser (2012), analizar, mapear y recombinar información adquiriendo una nueva visión sobre las cuestiones que más le preocupan—. En la misma dirección, Vercelli (2012) sostiene que la construcción de gobiernos y ciudadanías abiertas en América Latina debe estar guiada por la apertura y la libertad del software libre y que su condición de posibilidad es la soberanía tecnológica.

6. Conclusiones

Se identificaron 33 aplicaciones móviles relacionadas con la interacción entre gobiernos y ciudadanía: Argentina (25 %); Costa Rica (24 %); México (21 %); Colombia (15 %); y Chile (12 %).

El 67 % opera en el ámbito nacional, el 31 % en el municipal y apenas una aplicación (0,75 %) tiene alcance internacional, lo que evidencia una oportunidad de crecimiento en la implementación de las TIC en gobiernos locales.

El 88 % de las aplicaciones se ofrece de forma gratuita, el 22 % restante incluye publicidad o algunos servicios por pago, lo que se conecta con las diferentes modalidades en que se distribuyen las tecnologías de medios para que lleguen a la ciudadanía.

La oferta se concentra principalmente en tres tipos: servicios (31,5 %), administración municipal (19,55 %) y movilidad (12,78 %). Las aplicaciones de servicios, transparencia, salud y educación tienen alcance nacional, mientras que las de administración municipal y algunas de movilidad operan en el ámbito local. Se identificaron en total siete categorías según su propósito: administración municipal, educación, salud y bienestar, seguridad, servicios, transparencia y movilidad.

En cuanto a descargas, el rango más frecuente es de 1.000 a 10.000 (28 %), liderado por aplicaciones de servicios (36 %) y administración municipal (21 %). Las aplicaciones de servicios, movilidad y seguridad concentran las mayores descargas, mientras que las de administración municipal y transparencia registran las menos,

lo que abre preguntas sobre su relevancia estratégica y su capacidad de responder a las demandas ciudadanas de información.

La valoración general es positiva: el 40 % tiene entre 4 y 5 estrellas. Los países con mejores calificaciones son Colombia (52%), Costa Rica (48 %) y México (48 %). En cuanto a actualización, el 65 % se encuentra en su primera o segunda versión; Argentina (47 %) y México (40 %) lideran este indicador, mostrando mayor dinamismo en la producción tecnológica.

Desde una perspectiva crítica, la oferta de aplicaciones móviles para la interacción entre gobiernos y ciudadanía se encuentra atravesada por tensiones que no son exclusivamente tecnológicas, son, en lo fundamental, políticas y organizacionales. La primera opone el paradigma del gobierno electrónico al del gobierno abierto: las aplicaciones analizadas digitalizan trámites y proveen información, pero raramente abren espacios reales de decisión a la ciudadanía. La segunda tensión revela que habilitar un canal de reporte no equivale a garantizar respuesta: sin el diseño organizacional que lo sostenga, el canal se convierte en un espejo de la distancia entre el Estado y la ciudadanía. La tercera tiene que ver con la soberanía tecnológica: los gobiernos latinoamericanos delegan en corporaciones transnacionales el almacenamiento, la gestión y la geolocalización de datos públicos, debilitando su autonomía digital y limitando la inversión en infraestructura propia. Este no es un problema técnico, sino político, inscrito en relaciones históricas de poder entre el Norte y el Sur global.

Este estudio ofrece una fotografía de una etapa particular en la historia del gobierno abierto en América Latina. El período 2017-2019 que abarca esta investigación corresponde a una primera etapa de consolidación: los gobiernos ya habían asumido compromisos formales en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto, habían sancionado normativa en materia de transparencia y apertura, y comenzaban a construir espacios de cocreación con la sociedad civil. Pero la traducción de esos compromisos en herramientas digitales concretas era todavía incipiente y estaba marcada por las tensiones que este estudio identifica.

Replicar este análisis con datos actuales permitiría evaluar si esas tensiones se profundizaron, se atenuaron o mutaron bajo nuevas formas. Extender la mirada a

otros países y contextos regionales enriquecería la comprensión del fenómeno: las trayectorias de gobierno abierto en América Latina son diversas.

Seguir haciendo investigaciones de este tipo es una forma insistir en que la tecnología debe ser evaluada no solo por su eficiencia técnica, sino por su capacidad de ampliar derechos, fortalecer la participación y reducir las asimetrías de poder entre instituciones, corporaciones y ciudadanía.

Las aplicaciones móviles analizadas representan aún una forma de gobierno electrónico centrada en la difusión de información. El tránsito hacia un modelo de gobierno abierto requiere no solo más y mejores aplicaciones, sino una reorientación del diseño tecnológico hacia la escucha, la colaboración y la construcción conjunta con la ciudadanía.

Referencias bibliográficas

- Bijker, W., Hughes, T. y Pinch, T. (1987). *The social construction of technological systems*. MIT Press.
- Boczkowski, P. J. y Siles, I. (2014). Steps toward cosmopolitanism in the study of media technologies. *Information, Communication & Society*, 17(5), 560-571. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.808358>
- Campbell, S. W. y Kwak, N. (2010). Mobile communication and civic life: Linking patterns of use to civic and political engagement. *Journal of Communication*, 60(3), 536-555. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2010.01496.x>
- Campbell, S. W. y Kwak, N. (2011). Political involvement in «mobilized» society: The interactive relationships among mobile communication, network characteristics, and political participation. *Journal of Communication*, 61(6), 1005-1024. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2011.01593.x>
- Campbell, S. W. y Kwak, N. (2012). Mobile communication and civic life: An introduction to the special issue. *Journal of Communication*, 62(1), 1-4. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2011.01620.x>
- Castillo, M. (2013). *Economía digital para el cambio estructural y la igualdad*. CEPAL. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35408/1/S2013186_es.pdf

- Concha, G. y Naser, A. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3539>
- Couldry, N., & Mejias, U. A. (2019). Data colonialism: Rethinking big data's relation to the contemporary subject. *Television & New Media*, 20(4). <https://doi.org/10.1177/1527476418796632>
- Cruz Rubio, C. N. (2015). *Hacia el gobierno abierto: Una caja de herramientas*. Organización de los Estados Americanos. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Espana/gigapp/20161220030611/pdf_1095.pdf
- Foot, K. A. y Schneider, S. M. (2006). *Web campaigning*. MIT Press.
- Fuchs, C. (2012). The political economy of privacy on Facebook. *Television & New Media*, 13(2), 139-159. <https://doi.org/10.1177/1527476411415699>
- Gant, J. y Turner-Lee, N. (2011). *Government transparency. Six Strategies for More open and Participatory Government*. The Aspet Institute. <https://ciaotest.cc.columbia.edu/wps/aspn/0025281/index.html>
- Gasca Mantilla, M. C., Camargo Ariza, L. L. y Medina Delgado, B. (2014). Metodología para el desarrollo de aplicaciones móviles. *Tecnura*, 18(40), 20-35. <https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.tecnura.2014.2.a02>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Kit Urbano. (2026). *Urbanismo táctico* [Diapositivas]. Recuperado el 22 de marzo de 2026 de <https://kiturbano.com/productos/>
- Krishnan, S., Teo, T. H., & Lim, J. (2013). E-participation and e-government maturity: A global perspective. En *Proceedings of the International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT (TDIT)* (pp. 420–435). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-38862-0_26
- Martínez Nicolás, M., Tucho Fernández, F. y García de Madariaga, J. M. (2005). Democracia digital: nuevos medios y participación ciudadana. Experiencias en la red de la población inmigrante en España. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 5(2), 21-34.
- Martínez Rodríguez, J. B. (2011). Participación política, democracia digital y e-ciudadanía para el protagonismo de adolescentes y jóvenes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(2), 1-146. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/207391/166051>

- Mosco, V. (2006). *The political economy of communication*. SAGE Publications.
- Ochoa Chaves, L. E., García García, F. y Monge Espinoza, P. (2020). TICs, comunicación y participación ciudadana en los planes de Gobierno Abierto de Argentina, Costa Rica y México. *Global Media Journal México*, 17(32), 19-41. <https://doi.org/10.29105/GMJMX17.32-2>
- Osimo, D. y Punie, Y. (2008). Las Redes Sociales y la Administración Pública: oportunidades y retos. *BIT*, (171), 73-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2767709>
- Parra Beltrán, S. (2015). *Government-driven e-participation: The case of «Urna de Cristal» in the Colombian context*. Centro de Innovación en Gobierno Electrónico. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:838722/FULLTEXT01.pdf>
- Pinch, T. J. y Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artifacts. *Social Studies of Science*, 14, 399-441.
- Putnam, R. D., Leonardi, R. y Nanetti, R. Y. (1994). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Ricaurte Quijano, P. (2022). *Descolonizar y despatriarcalizar las tecnologías*. Centro de Cultura Digital. <https://vision.centroculturaldigital.mx/media/done/descolonizarYD.pdf>
- Siles, I. y Boczkowski, P. J. (2012). Making sense of the newspaper crisis: A critical assessment of existing research and an agenda for future work. *New Media & Society*, 14(8), 1375-1394. <https://doi.org/10.1177/1461444812455148>
- Venko S.A.S. (2026). *Verifique Cédula*. Recuperado el 8 de mayo de 2026, de <https://www.verifique.se/es>
- Vercelli, A. (2012). Gobiernos y ciudadanías abiertas en la era digital: Análisis socio-técnico sobre la participación política y la gestión de bienes intelectuales. *Tecnología e Sociedade*, 8(15), 7-29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496650336002>
- Williams, R. (1980). *Problems in materialism and culture*. Verso.

Notas

[1] En el ámbito internacional, solo se encontró un caso, Verifíquese Cédula, aplicación que ofrece servicios a diferentes países como Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Nicaragua y Perú por medio del acceso a información pública disponible en Internet, relacionada con consultas sobre documentos de identidad y licencias de conducción o tránsito (Venko, 2019).

Notas generales

Este trabajo se basa en resultados parciales de la tesis doctoral: Ochoa Chaves, L. E. (2021). *Producción social de aplicaciones móviles para la participación ciudadana en el marco del gobierno abierto de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y México* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Docta Complutense. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/11360>

Nota del editor

Los editores responsables por la publicación de este trabajo son Gabriel Kaplún y José Candón-Mena.

Nota de disponibilidad de datos

El conjunto de datos que apoya los resultados de este estudio no se encuentran disponibles públicamente, la autora los reguarda en su archivo personal.