

Participación ciudadana digital y transparencia organizacional en gobiernos locales: una revisión sistemática de plataformas, impacto y barreras

Digital citizen participation and organizational transparency in local governments: A systematic review of platforms, impact and barriers

Recibido: 23/04/2025 - Aceptado: 22/07/2025

Oswaldo Huayra Romero

<https://orcid.org/0000-0001-6133-2963>

hhuayraro@ucwvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Robert Julio Contreras Rivera

<https://orcid.org/0000-0003-3188-3662>

rjcontrerasr@ucwvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Resumen

La participación en línea en los gobiernos locales se ha convertido en un componente esencial para promover el liderazgo democrático y fomentar la implicación ciudadana en la gestión pública. En un contexto de acelerados avances tecnológicos, es fundamental comprender cómo se implementan las plataformas digitales, sus efectos reales y las barreras que limitan su eficacia. Este artículo tiene como objetivo analizar sistemáticamente la evidencia científica sobre el uso de estas plataformas en la participación ciudadana a nivel local, abordando tres dimensiones clave: características de las plataformas, impacto en la participación efectiva y obstáculos frecuentes. Se aplicó el método PRISMA para realizar una revisión sistemática, con criterios de inclusión y exclusión rigurosos. La búsqueda se efectuó en bases de datos académicas reconocidas (Scopus, Web of Science, SciELO y Google Scholar), obteniéndose un corpus final de 15 artículos publicados entre 2020 y 2025. Los estudios proceden de América Latina, Europa y Asia. Los hallazgos revelan beneficios como mayor transparencia, colaboración en la toma de decisiones y fortalecimiento del sentido de pertenencia. No obstante, persisten desafíos como la brecha digital, la baja confianza en las autoridades, la escasa alfabetización digital y la falta de políticas públicas inclusivas. Se concluye que es necesario diseñar estrategias que promuevan una participación digital más equitativa y sostenible.

Palabras clave: Participación ciudadana digital, gobiernos locales, plataformas digitales

Abstract

Online participation in local governments has become an essential component to promote democratic leadership and encourage citizen involvement in public management. In a context of accelerated technological advances, it is essential to understand how digital platforms are implemented, their real effects and the barriers that limit their effectiveness. This article aims to systematically analyze the scientific evidence on the use of these platforms in citizen participation at the local level, addressing three key dimensions: platform characteristics, impact on effective participation, and frequent obstacles. The PRISMA method was applied to conduct a systematic review, with rigorous inclusion and exclusion criteria. The search was carried out in recognized academic databases (Scopus, Web of Science, SciELO and Google Scholar), obtaining a final corpus of 15 articles published between 2020 and 2025. The studies come from Latin America, Europe and Asia. The findings reveal benefits such as greater transparency, collaboration in decision making and strengthened sense of belonging. However, challenges remain, such as the digital divide, low trust in authorities, low digital literacy and lack of inclusive public policies. It is concluded that it is necessary to design strategies that promote a more equitable and sustainable digital participation.

Keywords: Digital citizen participation, local governments, digital platforms.

Introducción

En la actualidad, la participación ciudadana mediada por tecnologías digitales se ha consolidado como un componente esencial de las formas contemporáneas de gobernanza. El uso de plataformas digitales no solo permite a los ciudadanos expresar sus opiniones e ideas de manera más directa, sino que también redefine las dinámicas de poder entre la ciudadanía y las instituciones. No obstante, estudios recientes señalan que la falta de retroalimentación efectiva y bidireccional limita el impacto real de dicha participación sobre las decisiones políticas, debilitando su legitimidad democrática (Shin et al., 2024).

En este contexto, la digitalización representa tanto un reto como una oportunidad para reducir brechas estructurales. Investigaciones en zonas rurales evidencian que la alfabetización digital y de salud son dimensiones clave para una participación inclusiva. Ji et al. (2024) encontraron que ambas formas de alfabetización tienden a complementarse, subrayando la necesidad de enfoques sinérgicos y políticas públicas que aborden simultáneamente ambas competencias.

Por otra parte, el desarrollo de habilidades digitales en poblaciones mayores sigue siendo limitado. Zhao et al. (2023) destacan que las estrategias macro no siempre consideran los factores micro que inciden en la aceptación tecnológica, lo cual exige una mayor contextualización territorial de las políticas digitales.

Asimismo, Benlahcene et al. (2024) advierten sobre las debilidades teóricas y operativas en la implementación de plataformas de e-participación. Aunque existe confianza en las instituciones, la escasa calidad del contenido digital y la falta de interacción efectiva dificultan su apropiación por parte de los ciudadanos. Además, la alfabetización digital en salud, especialmente en adultos mayores, presenta marcadas desigualdades según nivel socioeconómico y contexto geográfico, lo cual exige intervenciones educativas específicas (Shi et al., 2024).

En paralelo, la literatura sobre gobierno electrónico destaca avances técnicos, pero también una insuficiente consideración de factores conductuales y perceptivos de los usuarios (Adnan et al., 2022). Esta carencia limita la eficacia de las iniciativas de participación digital, que requieren, según Goñi (2025), herramientas cívicas capaces de integrar inteligencia colectiva y deliberación pública en escenarios complejos.

El impacto de las tecnologías en áreas sensibles como salud, medio ambiente y educación es innegable. Golan et al. (2025) evidencian que la confianza en el gobierno es clave para la adopción de aplicaciones de salud, mientras que Teng et al. (2025) vinculan el uso de internet con comportamientos ambientalmente responsables, siempre y cuando se reduzcan simultáneamente las brechas digitales y ecológicas.

En este panorama, surgen también desafíos sobre la gestión de identidad digital y el exceso de datos en plataformas de participación. Babel et al. (2025) señalan la urgencia de marcos interoperables de identidad, y Bono Rosselló et al. (2025) proponen principios de diseño ético para incorporar inteligencia artificial con propósito social en la toma de decisiones públicas. Finalmente, el rol de instituciones como las bibliotecas públicas se revaloriza como puentes entre ciudadanía y tecnología, facilitando el acceso a la información y fomentando la participación informada (Charnock et al., 2021).

Por ello, el objetivo de esta revisión sistemática es evaluar críticamente los efectos de la participación ciudadana digital y la transparencia organizacional en gobiernos locales. Para ello, se proponen tres objetivos específicos: (i) caracterizar y clasificar el uso de plataformas digitales, (ii) analizar su impacto en los procesos de gobernanza local y (iii) identificar los desafíos más frecuentes para su adopción y sostenibilidad. Este enfoque permitirá aportar evidencia que fortalezca el vínculo ciudadano-gobierno y promueva una participación democrática más efectiva en la era digital.

Metodología

Esta investigación se llevó a cabo como parte de una revisión estructurada de la literatura, de acuerdo con el protocolo PRISMA. Este método facilitó la transparencia, la reproducibilidad y el rigor en el manejo de la recopilación, análisis y síntesis de la información. El propósito era descubrir y analizar trabajos publicados sobre los efectos académicos de la participación de la ciudadanía digital en el gobierno local, en términos de plataformas utilizadas, valor creado y obstáculos en la provisión de dichas plataformas. Fue un procedimiento basado en múltiples fases.

Los criterios de inclusión utilizados abarcaron estudios que exploraran el uso de plataformas digitales en la participación ciudadana a nivel local, el impacto de estas plataformas en la gestión pública, así como las barreras y desafíos asociados. Se seleccionaron trabajos publicados entre 2020 y 2025, en español o inglés, procedentes de América Latina, Europa y Asia, y accesibles en bases de datos reconocidas como Scopus, Web of Science, SciELO y Google Scholar, asegurando la pertinencia y calidad de la evidencia revisada.

Los criterios de exclusión se establecieron para garantizar la especificidad y calidad de los estudios incluidos. Se eliminaron los estudios que: (a) estaban limitados en su alcance a niveles gubernamentales

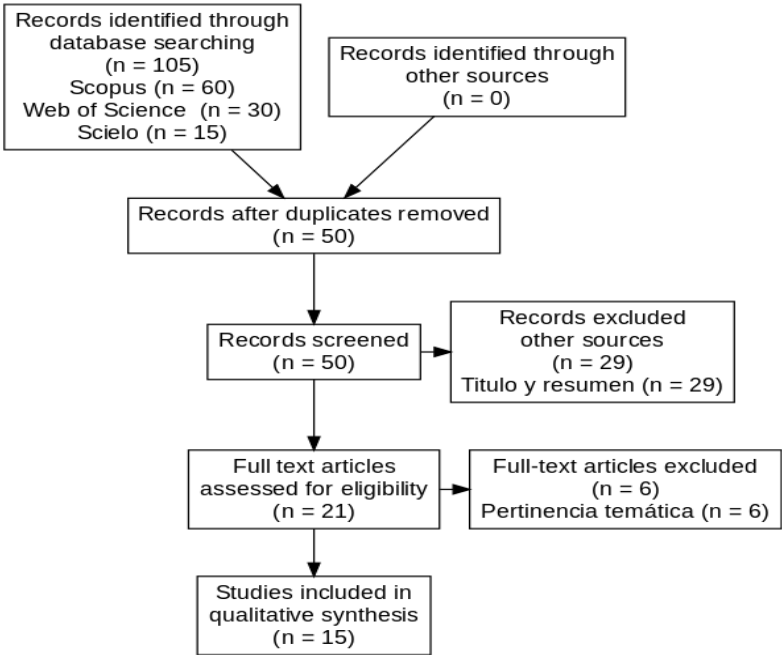
nacionales o internacionales sin indicar participación ciudadana; (b) se referían a la participación de los ciudadanos en general, sin mención específica a plataformas digitales; (c) estaban escritos en idiomas distintos al español o inglés; y (d) no eran accesibles por estar en acceso cerrado. También se eliminaron estudios duplicados o que contenían datos no relacionados con el objetivo del estudio. La literatura se buscó y recuperó en la base de datos académica Scopus. Se emplearon combinaciones de palabras clave en ecuaciones de búsqueda como “participación ciudadana digital” y “gobiernos locales”.

El enfoque se adaptó a los criterios de cada base de datos para lograr una inclusión amplia y pertinente. El filtro de tiempo se estableció para publicaciones entre 2020 y 2025, en coherencia con el desarrollo del campo de la participación ciudadana digital en los gobiernos municipales. Tras la recuperación de los artículos, se filtraron duplicados y luego se realizó una primera selección basada en el título y el resumen, con el fin de identificar estudios claramente no relacionados. Posteriormente, se realizó una lectura completa de los artículos restantes para asegurar que cumplieran con los criterios de inclusión. Este proceso de selección se llevó a cabo con la ayuda de un revisor. Por último, los estudios incluidos se organizaron en una matriz de llenado y se analizaron cualitativamente según la temática del estudio.

Durante el proceso de selección, la búsqueda se realizó con base en descriptores predeterminados en las bases de datos Scopus y Web of Science, que sirvieron como fuentes primarias de información. Además, para garantizar una cobertura integral, se incluyeron registros complementarios de otras fuentes relevantes, con el fin de enriquecer los datos recopilados. Para optimizar la búsqueda, se empleó una combinación de descriptores y palabras clave, junto con el uso de operadores booleanos como AND, OR y NOT. Los descriptores y palabras clave utilizadas abarcaron las categorías de la participación ciudadana en gobiernos locales, siendo la ruta de búsqueda en español: (“participación ciudadana”) AND (“digital”) OR (“gobiernos locales”). Asimismo, la ruta de búsqueda en inglés fue: (“citizen participation”) AND (“digital”) OR (“local governments”).

Figura 1

Diagrama PRISMA



Resultados y discusión

Tabla 1

Resumen de hallazgos clave en participación ciudadana digital en gobiernos locales

Nº	Autor	Resultado
1	(Bastos et al., 2022)	Más interés y más implementación permiten a los ciudadanos informar los problemas de la ciudad, monitorear el medio ambiente y ser una parte activa de la toma de decisiones, aunque aspectos como la seguridad de los datos, la calidad de la información y el diseño experimental aún deben mejorarse en un contexto real.

2	(Adnan et al., 2022)	Las publicaciones académicas relacionadas con la participación electrónica en iniciativas gubernamentales electrónicas se analizaron utilizando un método de mapeo sistemático para identificar factores que afectan adversamente el nivel de participación en. Los resultados destacan los obstáculos tecnológicos, la falta de iniciativa institucional, los problemas de confianza de los ciudadanos y las restricciones de acceso digital, asegurando un panorama integrado de desafíos para mejorar la participación de la ciudadanía electrónica
3	(Benlahcene et al., 2024)	Si bien los ciudadanos usan cada vez más estos servicios, es difícil que las unidades gubernamentales reciban comentarios sobre la calidad y la eficiencia de sus propuestos. Además, el estudio revela que la investigación en esta área todavía está fragmentada y carece de una base teórica sólida. Los autores enfatizan que existe una amplia reserva para desarrollar el análisis y mejorar las prácticas actuales destinadas a fortalecer tanto la eficiencia y la legitimidad personal en el contexto digital en el sector público.
4	(Bayat y Kawalek, 2023)	Enfatiza cómo la infraestructura de datos no es solo un recurso técnico, sino también un componente básico que configura la dinámica de potencia, transparencia y responsabilidad en ciudades inteligentes. Este enfoque ofrece un sistema valioso para futuras tecnologías de ciudadanos y sugiere que cualquier implementación de tecnología debe considerar cuidadosamente su importancia sociopolítica y ética.
5	(Beno et al., 2022)	Es importante comprender cómo la introducción de un gobierno digital afecta directamente el nivel de ciudadanos en el contexto local del Perú. Su estudio muestra que, a pesar del hecho de que muchos municipios tienen fondos de información básicos, la promoción de las TIC tiene un nivel de uso real bajo para promover la interacción y el control de los ciudadanos. Esta relación confirma que la conversión digital de los gobiernos municipales puede entenderse no solo de técnicos, sino también como un proceso político, estructural y social. El enfoque aceptado ofrece una base sólida para los futuros estudios de gestión pública digital y le llama a reflexionar sobre cómo la voluntad política, la educación institucional y los compuestos determinan la calidad de la democracia local en el siglo XXI.
6	(Suárez y Noboa, 2024)	Ofrecen un enfoque empírico fuerte que nos permite comprender cómo el diseño institucional de la plataforma digital es el alcance, incluido el impacto real de la participación de los ciudadanos. Su diferencia entre los patrones digitales y aquellos que migran del formato de cara a cara a virtual proporciona el desarrollo del marco analítico del artículo de desarrollo. Además, cuando se trata de una brecha digital como un obstáculo estructural para el capital de participación, el texto también ofrece una base sólida para afirmar que las innovaciones tecnológicas deben estar acompañadas de una inclusión social orientada a las políticas públicas. Por lo tanto, este estudio servirá como apoyo crítico para prevenir el papel del entorno digital en los nuevos modelos de gobernanza local.
7	(Bono Rossello et al., 2025)	La propagación de plataformas digitales para ciudadanos crea una gran cantidad de datos, lo que obliga a los usuarios a comprender y usar esta información. Esta sobrecarga de información restringe la participación activa de los ciudadanos y la interacción efectiva con los líderes políticos. La inteligencia artificial (IA) aparece como una solución prometedora para el procesamiento y la coordinación de estos datos. Sin embargo, las soluciones actuales de IA a menudo ignoran la influencia social y no hacen todo lo posible para fortalecer a los ciudadanos. Necesitamos principios de diseño que se integren con el contexto social.
8	(Tejedo-Romero et al., 2022)	Proporciona evidencia convincente de que el tamaño del municipio actúa como una variable significativa de una región en la aceptación, que es en parte si los grandes municipios aceptan más canales digitales. Sin embargo, se puede ver que un enfoque cuantitativo basado en índices generales puede ignorar elementos de calidad, como

		la facilidad de uso de los ciudadanos, la disponibilidad digital o las diferencias culturales entre los municipios.
9	(Lim y Yigitcanlar, 2022)	Analizó los modelos de arte electrónico en Putray y Pauling Jaya en Malasia e identificaron cuatro factores que influyen en su éxito: preparación, calidad de la plataforma, nivel de participación e influencia. Aunque las herramientas digitales están disponibles, los ciudadanos están involucrados en la falta de interés, el acceso limitado y la falta de gestión institucional. El estudio concluye que las capacidades digitales deben mejorarse, motivar a los ciudadanos a participar y crear premisas más eficientes e inclusivas.
10	(Shin et al., 2024)	Analizó el enfoque 116 de la plataforma de participación digital del "genoma de inteligencia colectiva", dice que aunque estas herramientas permiten a los ciudadanos transmitir efectivamente sus ideas y opiniones, todavía hay una falta de comentarios sobre cómo estos puntos de vista realmente influyen en las decisiones políticas. Esta falta de comunicación dual limita la verdadera influencia de la participación de los ciudadanos. Se debe mejorar los canales de retroalimentación no solo tomando decisiones más transparentes e inclusivas, sino también fortaleciendo la confianza de la población y aumentando la efectividad de estos instrumentos para fortalecer la democracia.
11	(Muñoz et al., 2024)	Es importante comprender cómo las estrategias de gestión involucradas pueden convertirse en herramientas efectivas para fortalecer la inclusión de un ciudadano en el liderazgo del país, especialmente en un contexto, que se caracteriza por desigualdades estructurales, como Perú. Su análisis muestra que los mecanismos como los presupuestos involucrados, las tablas de diálogo y las plataformas digitales no solo contribuyen a la reacción y la transparencia de CO, sino que también enfrentan problemas como la hendidura digital, apenas responsable y la educación de los ciudadanos bajos. Este enfoque ofrece un sistema estable para considerar la gobernanza local en una clave democrática y sugiere que cualquier estrategia de participación debe tener en cuenta la diversidad territorial, el acceso justo a la información y la sostenibilidad institucional para lograr efectos reales y transformadores.
12	(Casillas y Avilés, 2024)	Las acusaciones de que las redes sociales deben considerarse no solo como canales de información, sino también como un espacio legítimo para la ciudadanía activa y la interacción política. Su revisión teórica y legal de sus derechos humanos digitales, incluida la libertad de expresión, la igualdad de acceso, la protección de datos y los derechos de protesta, ofrece un sistema estable para justificar la necesidad de gestión digital basada en principios democráticos. Este artículo promueve un enfoque crítico, pues la participación de los ciudadanos digitales también depende del reconocimiento del entorno normativo, la infraestructura pública y la ley de Internet.
13	(Charnock et al., 2021)	El estudio hace una contribución significativa al análisis de las transformaciones modernas de la ciudad, especialmente en el desarrollo de un modelo de ciudad inteligente para una mayor participación y se centra en los derechos de los ciudadanos. Utilizando un enfoque crítico, los autores exploran cómo la administración ha tratado de redefinir el uso de tecnologías digitales para fortalecer la democracia y garantizar la soberanía tecnológica. Este análisis enfatiza en el contexto de la necesidad de promover nuevas formas de subjetividad de los ciudadanos que respalden la conversión de la ciudad real.
14	(Villafán, 2024)	El análisis es la clave para comprender cómo la identidad digital respaldada por Blockchain puede transformar la relación entre la ciudadanía. El autor muestra que la autenticidad, la transparencia y la responsabilidad se reducirán no solo por las innovaciones tecnológicas, sino también por la nueva arquitectura legal y política. Su enfoque ofrece un sistema valioso para el desarrollo de sistemas de identidad digital

confiables y advierte que su implementación debe considerar cuidadosamente los riesgos asociados con el control, la privacidad y el cierre digital.

15 (Sánchez-Hernández, 2024) El estudio hace una contribución significativa al análisis de la gobernanza local y la resiliencia territorial. Usando otro modelo de orden que utiliza el modelo de ecuación estructural utilizando un mínimo parcial, el autor verifica una relación compleja entre SRLPA y la participación de los ciudadanos. Los resultados revelan que el impacto de SRLPA está involucrado indirectamente en la participación de los ciudadanos gracias al vínculo de los ciudadanos con el municipio y el vínculo, que el gobierno local percibe.

Los hallazgos de esta revisión permiten identificar una serie de enfoques y herramientas clave para evaluar y fortalecer el gobierno electrónico y la participación ciudadana digital en los gobiernos locales. En línea con este propósito, distintos autores subrayan los beneficios potenciales de la participación ciudadana digital en los gobiernos locales, resaltando su capacidad para mejorar la comunicación entre el ciudadano y el Estado. Charnock et al. (2021) señalan cómo la administración pública intenta redefinir el uso de tecnologías digitales para fortalecer la democracia y promover la soberanía tecnológica. No obstante, también reconocen desafíos persistentes, especialmente la necesidad de promover nuevas formas de subjetividad ciudadana que respalden una auténtica transformación urbana.

De forma complementaria, Van Twist et al. (2023) encontraron que la desconexión entre la ciudadanía y el gobierno, provocada por la falta de información, la escasa conectividad o la deficiente escucha institucional, puede generar frustración. Asimismo, señalaron que muchas políticas priorizan la eficiencia tecnológica por encima de la inclusión social. En consecuencia, proponen facilitar el acceso a herramientas digitales y fortalecer los canales de comunicación con el gobierno para fomentar la confianza y la participación ciudadana efectiva.

En un sentido similar, Narrea Laura (2017) reafirma la relevancia del gobierno electrónico como parte de la agenda política contemporánea, enfatizando su utilidad para mejorar la transparencia, optimizar los servicios públicos y promover nuevas formas de rendición de cuentas. El estudio proporciona una mirada integral sobre cómo la digitalización puede incidir en la modernización del liderazgo público y abrir oportunidades para una gestión más participativa.

Por otra parte, Villafán (2024) introduce un enfoque innovador al explorar el impacto de la identidad digital sustentada en tecnología blockchain. El autor sostiene que, si bien esta tecnología puede reforzar la autenticidad, la transparencia y la responsabilidad institucional, su implementación requiere una evaluación crítica de los riesgos asociados, como el control excesivo, la privacidad y la exclusión digital. Así, se propone un diseño ético y jurídicamente robusto de sistemas de identidad digital que responda a las necesidades ciudadanas sin vulnerar derechos fundamentales.

Tejedo-Romero et al. (2022) proporcionan evidencia empírica sobre la influencia del tamaño municipal en la adopción de herramientas de gobierno digital, como el Award E. Aunque los municipios de mayor tamaño tienden a implementar más canales digitales, el estudio advierte que los enfoques cuantitativos basados únicamente en índices generales pueden dejar de lado aspectos cualitativos relevantes, como la usabilidad, la accesibilidad y las diferencias socioculturales. En este sentido, sugieren incorporar la perspectiva ciudadana a través de encuestas de usuarios y análisis institucionales para comprender mejor el impacto real de las iniciativas digitales en el ámbito local.

Asimismo, Nam et al. (2022) proponen un método innovador para medir la eficiencia del gobierno electrónico mediante el uso combinado del Networked Readiness Index (NRI) y el Análisis Envolvente de Datos (DEA), incorporando además indicadores ambientales. Esta aproximación permite una comparación objetiva entre países con distintos niveles de desarrollo tecnológico, superando las limitaciones de los enfoques descriptivos tradicionales. El valor de este modelo radica en su capacidad diagnóstica para identificar brechas de eficiencia y orientar estrategias nacionales que fortalezcan las políticas públicas en materia de gobernanza digital.

Por otro lado, Bastos et al. (2022) apuntan a ciudades inteligentes que puedan emplear tecnologías digitales para responder a problemáticas públicas, fiscalizar servicios y fomentar la toma de decisiones colaborativa. No obstante, el estudio revela importantes desafíos, como la falta de retroalimentación institucional, la escasa evaluación sobre el impacto de estas plataformas y la necesidad de entornos digitales más seguros e inclusivos. Se hace énfasis en que los gobiernos locales deben mejorar sus competencias tecnológicas, establecer mecanismos confiables de gestión de datos y consolidar una infraestructura digital que facilite la participación activa y segura de los ciudadanos.

En el ámbito de la interacción digital en temas de salud pública, Valentín-Sívico et al. (2022) analizaron los factores que influyen en el comportamiento de búsqueda de información en programas de detección temprana.

Identificaron una diversidad de necesidades informativas condicionadas por variables como la percepción del riesgo, la confianza en las fuentes y las barreras emocionales o cognitivas. Estos elementos limitan la toma de decisiones informadas y reducen la participación activa. A partir de ello, los autores proponen el diseño de estrategias comunicacionales personalizadas y la inclusión de apoyo emocional y cognitivo para mejorar el compromiso ciudadano en contextos de salud.

Lim y Yigitcanlar (2022), a su vez, centran su estudio en las ciudades de Putrajaya y Pauling Jaya (Malasia), destacando la participación ciudadana digital como eje de la gestión inteligente urbana, identifican cuatro elementos determinantes en la efectividad de la e-participación: la preparación tecnológica, la calidad de la plataforma, el nivel de involucramiento ciudadano y el impacto alcanzado. Aunque las herramientas digitales están disponibles, se observa una baja participación debido al desinterés, las dificultades de acceso y una débil gestión institucional.

La digitalización también se analiza como parte de una agenda política más amplia. Narrea Laura (2017) subraya el papel del e-Gobierno en la transformación de la gestión pública, destacando su contribución a la transparencia, la mejora de servicios y la generación de nuevas formas de rendición de cuentas. Desde esta perspectiva, la administración electrónica se posiciona como una herramienta que no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también promueve una ciudadanía más involucrada.

En una línea similar, Ramos Chávez (2024) plantea que la digitalización está redefiniendo la democracia y los mecanismos de participación ciudadana, especialmente en América Latina. A pesar de los persistentes desafíos derivados de la desigualdad en el acceso a la tecnología, el autor reconoce en la gobernanza digital un camino prometedor hacia una ciudadanía más informada y comprometida con los asuntos públicos.

En conjunto, estos estudios reflejan un consenso en cuanto al potencial transformador de las tecnologías digitales para mejorar la gobernanza local. No obstante, también subrayan la necesidad de superar barreras estructurales, culturales y tecnológicas para consolidar un ecosistema digital verdaderamente participativo, inclusivo y efectivo.

Conclusiones

La revisión sistemática permitió establecer tendencias principales, beneficios y restricciones importantes sobre la participación de un ciudadano digital en las autoridades locales. Las plataformas digitales han ampliado las oportunidades de interacción entre los ciudadanos y los gobiernos, favoreciendo una mejor toma de decisiones en torno a la transparencia, la inclusión y la cooperación. Sin embargo, existen obstáculos significativos, como la brecha digital, las bajas habilidades tecnológicas y la falta de confianza institucional, que limitan la cantidad y la eficiencia de estas iniciativas.

Aunque se documentó un impacto positivo en el fortalecimiento democrático y la eficiencia de la gestión pública, existe una clara necesidad de orientar a los usuarios en el diseño, la estrategia de inclusión y las políticas públicas que respalden la sostenibilidad de estas herramientas. Al respecto, los municipios enfrentan el desafío de desarrollar una serie de modelos de gestión involucrados, donde la tecnología no sea solo un canal, sino también una herramienta para la activación de la ciudadanía.

Referencias

- Adnan, M., Ghazali, M., y Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Babel, M., Willburger, L., Lautenschlager, J., Völter, F., Guggenberger, T., Körner, M. F., Sedlmeir, J., Strüker, J., y Urbach, N. (2025). Self-sovereign identity and digital wallets. *Electronic Markets*, 35(1). <https://doi.org/10.1007/s12525-025-00772-0>
- Bastos, D., Fernández-Caballero, A., Pereira, A., y Rocha, N. P. (2022). Smart City Applications to Promote Citizen Participation in City Management and Governance: A Systematic Review. *Informatics*, 9(4), 89. <https://doi.org/10.3390/informatics9040089>
- Bayat, A., y Kawalek, P. (2023). Digitization and urban governance: The city as a reflection of its data infrastructure. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 21–38. <https://doi.org/10.1177/00208523211033205>
- Benlahcene, A., Awang, H., Mansor, N. S., Nadzir, M. M., Yamin, F. M., y Haruna, I. U. (2024). Citizens' E-participation through E-government services: a systematic literature review. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2415526>
- Beno, J., Silen, A., y Yanti, M. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.

https://www.academia.edu/123246336/Gobierno_Digital_y_Participaci%C3%B3n_Ciudadana_Percepci%C3%B3n_De_Funcionarios_P%C3%BAlicos_Sobre_El_Rol_De_La_Municipalidad_Peruana

- Bono Rossello, N., Simonofski, A., y Castiaux, A. (2025). Artificial intelligence for digital citizen participation: Design principles for a collective intelligence architecture. *Government Information Quarterly*, 42(2), 102020. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102020>
- Casillas, M. G. A., y Avilés, V. H. V. (2024). Digital social networks and the right to citizen participation; [Redes sociales digitales y derecho a la participación ciudadana]. *Nuevo Derecho*, 20(35), 1 – 12. <https://doi.org/10.25057/2500672X.1630>
- Charnock, G., March, H., y Ribera-Fumaz, R. (2021). From smart to rebel city? Worlding, provincialising and the Barcelona Model. *Urban Studies*, 58(3), 581–600. <https://doi.org/10.1177/0042098019872119>
- Golan, O., Satran, C., y Bord, S. (2025). An individual's trust in government is a major determinant in the decision to voluntarily join a public health initiative. *Israel Journal of Health Policy Research*, 14(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s13584-025-00671-x>
- Gofi, J. (2025). Citizen participation and technology: lessons from the fields of deliberative democracy and science and technology studies. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1–13. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04606-4>
- Ji, H., Dong, J., Pan, W., y Yu, Y. (2024). Associations between digital literacy, health literacy, and digital health behaviors among rural residents: evidence from Zhejiang, China. *International Journal for Equity in Health*, 23(1), 1–20. <https://doi.org/10.1186/s12939-024-02150-2>
- Lim, S. B., y Yigitcanlar, T. (2022). Participatory Governance of Smart Cities: Insights from e-Participation of Putrajaya and Petaling Jaya, Malaysia. *Smart Cities*, 5(1), 71–89. <https://doi.org/10.3390/smartcities5010005>
- Muñoz, A. V., Huaraz, C. B. R., Rosadio, R. J. A., y Cadenas, D. I. V. (2024). Gobernanza participativa. Estrategias para la inclusión ciudadana en la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 29(12), 1544-1557. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9948344>
- Nam, H., Nam, T., Oh, M., y Choi, S. (2022). An Efficiency Measurement of E-Government Performance for Network Readiness: Non-Parametric Frontier Approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 10. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010010>
- Narrea Laura, F. M. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9843>
- Ramos Chávez, A. (2024). La ciudadanía en tiempos de datificación e infocracia. *Revista General de Información y Documentación*, 34(1). <https://dx.doi.org/10.5209/rgid.90150>
- Sánchez-Hernández, M. I. (2024). Strengthening Resilience: Social Responsibility and Citizen Participation in Local Governance. *Administrative Sciences*, 14(10), 260. <https://doi.org/10.3390/admsci14100260>
- Shi, Z., Du, X., Li, J., Hou, R., Sun, J., y Marhabutr, T. (2024). Factors influencing digital health literacy among older adults: a scoping review. *Frontiers in Public Health*, 12, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1447747>
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Bæck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., Mesure, P., y Branlat, M. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101954. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954>
- Suárez, M., y Noboa, A. (2024). La participación ciudadana online en los gobiernos locales: Un análisis del mecanismo Ideas de Montevideo Decide y los Presupuestos Participativos de San Lorenzo y Vicente López. *Revista Prisma Social*, (44), 274-306. <https://revistaprismasocial.es/article/view/5184>
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., y Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Teng, J., Xiao, X., Zhang, N., y Yang, S. (2025). Impact of internet use on pro-environmental behaviour mediated by environmental concern. *Scientific Reports*, 15(1), 5899. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-90445-x>
- Van Twist, A., Ruijter, E., y Meijer, A. (2023). Smart cities y citizen discontent: A systematic review of the literature. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101799. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101799>
- Valentín-Sívico, J., Canfield, C., y Egbue, O. (2022). Push them forward: Challenges in intergovernmental organizations' influence on rural broadband infrastructure expansion. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101752. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101752>
- Villafán, C. (2024). Blockchain e identidad. Oportunidades de implementación para la Ley de Ciudadanía Digital de la Ciudad de México. *Estudios En Derecho a La Información*, 18, 155–177. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9613484>
- Zhao, T., Ma, Y., Ding, J., Yang, X., y Sheng, D. (2023). A survey on the digital skill status of rural elderly groups under the digital village strategy: an example from Sichuan, Gansu and Zhejiang provinces. *BCP Business & Management*, 42, 28–32. <https://doi.org/10.54691/bcpbm.v42i.4557>